

Anunci sobre l'aprovació de l'expedient d'establiment de la gestió delegada del servei residencial d'estada limitada i del servei de menjador social

El ple municipal, en sessió del dia 16 d'octubre de 2025, va adoptar, entre altres, aquest acord:

“PRIMER. Aprovar l'expedient d'establiment de la gestió delegada del servei residencial d'estada limitada i del servei de menjador social, amb un pressupost global pels quatre anys inicials de vigència d'1.953.316,52 euros, IVA no inclòs (2.148.648,16 euros, IVA inclòs).

La previsió de despesa per anualitats és la següent:

a) Servei residencial d'estada limitada

Anualitat	Import IVA no inclòs €	Import IVA 10 % inclòs €
2026	371.662,50	408.828,75
2027	371.662,50	408.828,75
2028	371.662,50	408.828,75
2029	371.662,50	408.828,75
Total	1.486.650,00	1.635.315,00

Amb aquest import resulta un preu unitari de plaça/dia de 56.57 euros, IVA no inclòs (62,23 euros IVA inclòs).

b) Servei de menjador social

Anualitat	Import IVA no inclòs €	Import IVA 10 % inclòs €
2026	116.666,63	128.333,29
2027	116.666,63	128.333,29
2028	116.666,63	128.333,29
2029	116.666,63	128.333,29
Total	466.666,52	513.333,16

Amb aquest import resulta un preu unitari per àpat de 7.99 euros, IVA no inclòs (8,79 euros IVA inclòs).

Els costos derivats de la gestió delegada s'imputaran a les aplicacions pressupostàries números 23110 22799 i 23116 22799 dels respectius pressupostos municipals de vigència del contracte.

SEGON. Aprovar les bases i el plec de prescripcions tècniques reguladors de l'establiment de la gestió delegada del servei residencial d'estada limitada i del servei de menjador social, els quals s'adjunten al present acord.

TERCER. Convocar el procediment de recepció de sol·licituds a la gestió delegada, d'acord amb allò que indica la base administrativa vuitena.

QUART. Condicionar els efectes econòmics a l'existència de consignació i finançament suficients en els estats de despeses dels pressupostos municipals dels exercicis corresponents.”

Considerant el contingut de la base administrativa 8a, el termini de presentació de sol·licituds serà fins al dia 27 de novembre de 2025, a les 14 hores.

S'adjunten les bases administratives i el plec de prescripcions tècniques.

ANNEX

BASES ADMINISTRATIVES PER A L'ESTABLIMENT DE LA GESTIÓ DELEGADA DEL SERVEI RESIDENCIAL D'ESTADA LIMITADA I DEL SERVEI DE MENJADOR SOCIAL

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

1a. Objecte. L'objecte de la convocatòria són el servei residencial d'estada limitada i de menjador social.

- D'acord amb la Cartera de Serveis socials vigent, s'entén per servei residencial d'estada limitada aquells que supleixen temporalment la llar familiar i s'adrecen a persones amb necessitat conjuntural d'allotjament. Es tracta d'un servei de prestació garantida.
- D'acord amb la Cartera de Serveis socials vigent, el menjador social proporciona àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials que requereixen d'ajuda per a la seva subsistència. Es tracta d'un servei de prestació garantida.

Les entitats acreditades podran presentar-se a qualsevol dels dos lots/serveis i també podran rebre l'assignació dels dos.

La forma de prestació serà la regulada en el document de convocatòria si bé s'admet la presentació de variants o alternatives que millorin aquesta prestació del servei sempre que s'ajustin als requeriments i característiques essencials que es contenen en aquest document així com la resta de documentació de la convocatòria.

La missió del servei residencial d'estada limitada es garantir allotjament, manutenció, suport personal i social i assistència sanitària segons el seu grau de necessitats i dependència, i d'acord amb la normativa sectorial vigent durant les 24 hores al dia.

Els objectius són :

- Facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència de les persones que s'hi acullen.
- Afavorir el manteniment i la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social de les persones que hi resideixen.
- Acompanyar en el procés d'integració de la persona resident a la comunitat/ciutat, per millorar la seva capacitat d'integració sociolaboral.
- Que l'atenció social i familiar de les persones residents, permeti la col·laboració mútua entre la institució i els familiars i/o amics de les persones residents.
- Treballar la cerca d'un habitatge o recurs residencial adequat a les característiques de les persones residents amb l'objectiu de l'alta del servei, així com també la reinserció laboral i/o els ingressos econòmics en cas de no tenir-ne o la seva adequada administració econòmica.

La missió del menjador social és proporcionar, de forma temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la

subsistència, assegurant una dieta adequada. També ser referent per a la detecció i prevenció de necessitats i un acompanyament socioeducatiu per afavorir l'autonomia i inclusió social.

Els objectius són:

- Proporcionar un o dos àpats equilibrats a les persones usuàries amb greus necessitats socials i que entre altres dificultats, presenten dèficits alimentaris. Àpats diaris que siguin suficients, complets i equilibrats entenent que han de cobrir les quantitats i proporcions idònies, les necessitats nutritives i calòriques que requereix l'organisme en les diferents etapes de la vida.
- Garantir que les persones usuàries del servei facin, de dilluns a diumenge, com a mínim, un àpat adequat.
- Crear un espai de relació per tal de pal·liar situacions de soledat d'alguns casos i al mateix temps facilitar i motivar l'ajuda mútua.
- Complementar, si s'escau, els plans de treballs encaminats a una intervenció integral amb la persona derivada i poder treballar l'autonomia, la capacitat i la motivació de les persones i poder millorar la seva situació d'exclusió social.
- Vincular els objectius amb un model de societat sostenible, en el sentit d'oferir una alimentació que beneficiï les persones, el planeta i els territoris i que sigui compatible amb l'estratègia pel dret a l'alimentació aprovada per l'Ajuntament de Manresa.

2a. Import de la gestió delegada. El pressupost de la gestió delegada es detalla a continuació:

c) Servei residencial d'estada limitada

Anualitat	Import IVA no inclòs €	Import IVA 10 % inclòs €
2026	371.662,50	408.828,75
2027	371.662,50	408.828,75
2028	371.662,50	408.828,75
2029	371.662,50	408.828,75
Total	1.486.650,00	1.635.315,00

Amb aquest import resulta un preu unitari de plaça/dia de 56.57 euros, IVA no inclòs (62,23 euros IVA inclòs).

d) Servei de menjador social

Anualitat	Import IVA no inclòs €	Import IVA 10 % inclòs €
2026	116.666,63	128.333,29
2027	116.666,63	128.333,29
2028	116.666,63	128.333,29
2029	116.666,63	128.333,29
Total	466.666,52	513.333,16

Amb aquest import resulta un preu unitari per àpat de 7.99 euros, IVA no inclòs (8,79 euros IVA inclòs).

Considerant els dos serveis, el pressupost global pels quatre anys serà d'1.953.316,52 euros, IVA no inclòs (2.148.648,16 euros, IVA inclòs).

És possible que no s'apliqui IVA en cas que l'entitat gestora n'estigui exempta, circumstància que caldrà acreditar durant el procediment d'assignació.

El preu de la gestió delegada serà el que resulti de l'assignació i inclourà també, com a partida independent i si escau, l'Impost sobre el valor afegit.

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte de la gestió delegada i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos en aquestes bases i en el plec de prescripcions tècniques. En qualsevol cas, en el preu de la gestió delegada s'entendrà inclòs:

- La gestió del servei residencial d'estada limitada i del servei de menjador social d'acord amb aquestes bases i el plec de prescripcions tècniques.
- Les despeses de funcionament necessàries.
- L'import de les càrregues laborals de tot ordre.
- Les despeses generals i el benefici industrial.
- L'import dels treballs accessoris o auxiliars.
- Les despeses derivades de l'aplicació de les disposicions legals sobre seguretat i higiene en el treball, i els honoraris corresponents.
- Les despeses corresponents al control de qualitat.
- La imposició fiscal derivada de la gestió delegada i de l'activitat del gestor en la seva execució.
- Totes aquelles despeses derivades de les obligacions del gestor previstes en aquestes bases i en el plec de prescripcions tècniques.

Els costos derivats de la gestió delegada s'imputaran a les aplicacions pressupostàries números 23110 22799 i 23116 22799 dels respectius pressupostos municipals de vigència del contracte. Així mateix, caldrà condicionar l'assignació de la gestió delegada a l'efectiva consolidació dels recursos que l'han de finançar i a l'aprovació definitiva dels pressupostos municipals dels exercicis de vigència de la gestió delegada.

3a. Revisió de preus. Anualment es realitzarà una revisió del preu de la gestió delegada, d'acord amb les actualitzacions salarials per conveni que resultin d'aplicació, així com, en la part de despesa que no correspongui a despeses salarials, de l'increment de preus al consum interanual a la data de revisió.

4a. Termini. La durada de la gestió delegada serà de quatre (4) anys, comptats des de la data que indiqui el document de formalització. Un cop transcorregut aquest període, es podrà prorrogar cada dos anys si no hi ha oposició expressa de qualsevol de les parts que es manifesti amb tres mesos d'antelació a la finalització del període de vigència anterior.

La vigència màxima de la gestió delegada, incloent-hi les pròrrogues, no pot ser superior a deu (10) anys. No obstant això, un cop exhaurit el termini màxim de 10 anys, el gestor està obligat a prestar el servei fins a la formalització d'un nou concert social o gestió delegada i l'inici efectiu de la prestació del servei per part del nou proveïdor, durant un màxim de sis mesos.

5a. Règim jurídic. A títol enunciatiu però no limitatiu, seran d'aplicació a la gestió delegada les disposicions següents:

- Article 11.6 i disposició addicional 49a de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Decret llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Llei 12/2007, de 11 d'octubre, de serveis socials
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel que s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, pel que es regula el sistema català de serveis socials.
- Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

CAPÍTOL II. PROCEDIMENT DE PROVISIÓ

6a. Acreditació prèvia. D'acord amb allò que preveu l'article 11, apartat primer, del Decret 69/2020, l'acreditació per prestar els serveis serà el requisit necessari perquè les entitats de serveis socials privades puguin presentar-se i gestionar de manera delegada el servei a Manresa.

L'entitat gestora serà responsable de mantenir vigent l'acreditació durant la durada de la gestió delegada.

En concret, caldrà estar acreditat en el servei de menjador social i/o en el servei d'acolliment d'urgència.

7a. Mitjans de comunicació electrònics. D'acord amb l'article 3.2 del Decret 69/2020, la tramitació d'aquesta provisió de serveis socials comporta la pràctica de les notificacions i comunicacions que en derivin per mitjans exclusivament electrònics.

Les comunicacions i les notificacions que es facin durant el procediment de provisió i durant la vigència de la gestió delegada s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema de notificació e-NOTUM, d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

A aquests efectes, s'enviaran els avisos de la posada a disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic i als telèfons mòbils que les empreses hagin facilitat a aquest efecte, d'acord amb el model que s'adjunta a aquestes bases com annex número I. Un cop rebuts el/s correu/s electrònic/s i, en el cas que s'hagin facilitat també telèfons mòbils, els SMS, indicant que la notificació corresponent s'ha posat a disposició a e-NOTUM, haurà/n d'accedir-hi la/les persones designada/es, mitjançant l'enllaç que s'enviarà a aquest efecte. En l'espai virtual on hi ha dipositada la notificació, es permet accedir a dita notificació amb certificat digital o amb contrasenya.

8a. Presentació de les sol·licituds. La gestió delegada es fonamenta en un sistema de convocatòria i sol·licitud que obliga al titular de l'entitat privada proveïdora, a prestar el servei en les condicions estipulades a la legislació aplicable i en aquestes bases.

La sol·licitud es podrà presentar mitjançant una instància general a la seu electrònica, indicant el motiu de la sol·licitud “Sol·licitud per a la gestió delegada del servei: < servei a què es refereixi la sol·licitud>” (una sol·licitud per servei al que es concorre) i adjuntant els documents que es detallen a la convocatòria, sens perjudici que es puguin utilitzar la resta de mitjans establerts en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment comú.

El termini de presentació de les sol·licituds serà d'un mes, a comptar des del dia següent al de publicació de la convocatòria en el BOP. Qualsevol sol·licitud presentada fora d'aquest termini no serà admesa a tràmit.

La sol·licitud haurà de contenir:

- a) Acreditació per a la prestació del servei per part del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb el Decret 69/2020, de 14 de juliol.
- b) Inscripció en el Registre d'entitats, serveis i establiments de serveis socials.
- c) Declaració responsable, redactada d'acord amb l'annex número I d'aquestes bases.
- d) Proposta en relació amb els criteris d'assignació previstos a la base següent. Aquesta haurà de tenir un màxim de 40 pàgines a cos Arial 12, amb interliniat 1,5. En cas que s'excedeixi només es valoraran les 40 primeres pàgines.

9a. Criteris d'assignació del servei. S'estableixen els següents criteris d'assignació per cadascun dels serveis, que tindran una puntuació màxima de 300 punts:

- a) Continuïtat en l'atenció personalitzada i integral a les persones usuàries i el seu arrelament en l'entorn social (40 punts).
- b) Qualitat en l'atenció a les persones en la prestació del servei (40 punts). Es tindran en compte els criteris següents:
 - b.1) Capacitat, qualificació o experiència, directament vinculada als serveis per proveir, respecte de les persones adscrites a la seva execució (30 punts).
 - b.2) Les propostes innovadores en aquest àmbit (5 punts).
 - b.3) Les propostes de millora en relació amb la qualificació o experiència de les persones adscrites a l'execució del servei, així com els aspectes que puguin validar-ne la implicació o motivació en relació amb les necessitats de les persones usuàries, especialment les que es trobin en una situació de necessitat d'especial atenció (5 punts).
- c) Responsabilitat social de l'entitat proveïdora. Es poden tenir en compte els criteris següents (45 punts):
 - c.1) Estabilitat laboral i de qualitat en l'ocupació (15 punts).

Aportació de recursos humans i condicions laborals i salarials, i de conciliació de la vida laboral i familiar, que afavoreixin l'estabilitat de la plantilla i la qualitat tècnica dels professionals.

Es valoraran les polítiques de personal que afavoreixin la qualitat del servei:

 - ✓ Estabilitat en la contractació. El licitador haurà d'indicar la política de l'empresa que afecti directament al servei: personal adscrit a l'empresa, percentatge persones fixes i persones amb contracte temporal, política de contractació, incentius salarials, prestacions socials als treballadors, etc ..
 - ✓ Possibilitats de rotació del personal. Caldrà indicar la situació actual de l'empresa en quan a personal i possibilitats de rotació en llocs de treball semblants del personal en situacions de força major.

- ✓ Polítiques de prevenció de la salut i de riscos. Sistemes previstos i implantats a l'empresa respecte la salut delst treballadors o treballadores, i prevenció de riscos laborals.
- ✓ Diversitat d'origens del personal contractat i de l'estructura directiva.

c.2) Inserció laboral (10 punts).

Acreditar que es disposa d'un nombre determinat de treballadors inclosos en els col·lectius de la inserció sociolaboral, com ara les persones joves, les aturades de llarga durada, les que tenen risc d'exclusió social o les persones amb discapacitat.

c.3) Política lingüística (5 punts).

Atendre les persones usuàries en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya, fer ús del català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat i emprar-lo, com a mínim, en els rètols, els cartells d'informació general de caràcter fix, les publicacions, els avisos i en la resta de les comunicacions de tipus general que es derivin de l'execució dels serveis, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de política lingüística. Així mateix, es valorarà la capacitat d'atendre i relacionar-se amb els usuaris, també en les llengües no oficials que es parlen a Catalunya.

c.4) Protecció del medi ambient (5 punts).

Ús de productes amb vida útil llarga; reducció del consum de productes, aigua o energia, i utilització de productes de consum energètic eficient que excloguin substàncies perilloses per al medi ambient o la salut humana, elaborats amb matèries primeres que provenguin de recursos renovables o que redueixin emissions.

c.5) Compromís ètic (10 punts).

Principis ètics i de conducta als quals han d'adequar la seva activitat en la prestació dels serveis, d'acord amb les previsions que conté la normativa de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i governança democràtica.

- 1) Disposar d'un pla per a la implementació i el treball en governança democràtica compatible amb la seva forma jurídica (2 punts).
 - 2) Establir un percentatge màxim de diferència salarial, que ha de ser igual que el de l'administració pública que liciti el servei, entre la persona que acrediti el salari més alt i la persona que acrediti el salari més baix de l'entitat d'entre totes les persones que hi prestin serveis, per un treball a temps complet o comparable.
 - 3) Destinar un percentatge dels beneficis o excedents de l'empresa a la formació de les persones treballadores, sòcies treballadores o sòcies de treball.
 - 4) Destinar un percentatge dels beneficis o excedents de l'empresa a la promoció d'activitats per millorar els serveis a les persones usuàries.
- d) Definició del model i descripció de l'aplicació metodològica del mateix en l'execució de la gestió delegada (30 punts). Es valorarà el procés i tècniques metodològiques utilitzades per garantir l'objectiu del servei en base als principis generals descrits en la convocatòria.
- e) Instal·lacions i mitjans materials dels que disposa (30 punts). Es valorarà la idoneïtat de la proposta de la infraestructura i recursos materials que es posin a disposició del servei de forma exclusiva, així com els sistemes de suport tecnològic. Es tindrà en compte la suficiència de recursos per garantir un servei a

l'usuari adequat, que garanteixi la màxima eficàcia i eficiència, alhora que permeti unes condicions de treball adequades per als seus treballadors/es.

- f) Planificació i organització del servei (30 punts). Es valorarà el detall de com funcionarà el servei, recursos humans disponibles, fins a un màxim de 10 punts, funcions de cada persona i protocols d'actuació, fins a un màxim de 10 punts, i circuit d'atenció, gestió interna i mesures a prendre per l'optimització del servei, fins a un màxim de 10 punts.
- g) Sistemes de seguiment, coordinació i treball en xarxa (10 punts). Es valorarà la descripció àmplia i detallada dels sistemes interns de coordinació del servei per assegurar la provisió del mateix i el seguiment social dels usuaris: la coordinació amb els serveis socials municipals i també del servei amb altres serveis socials i sanitaris de la ciutat, amb un màxim de 6 punts. Es tindrà especial cura en la valoració del coneixement de l'entorn i el treball en xarxa amb entitats del territori, que hauran de ser detallades i concretes, fins a un màxim de 4 punts.
- h) Control de qualitat del servei (20 punts). Es valorarà la proposta dels sistemes de control que s'aplicaran per garantir la qualitat dels serveis prestats orientats a l'atenció i satisfacció de l'usuari, fins a 10 punts, així com l'acreditació certificada i vigent de sistemes de control de qualitat que afectin directament al servei, fins a 10 punts.
- i) Proposta de les condicions de treball (20 punts).
- Sistemes de supervisió del personal en l'exercici de les seves funcions: organigrama i sistemes de coordinació i control (10 punts).
 - Pla de formació per cada perfil professional (indicant continguts i durada anual de formació) i els recursos per fer-la efectiva (pressupost anual). 5 punts.
 - Contingut de la formació inicial i durada en el cas del personal tècnic (professionals de treball social i/o equip socioeducatiu) i d'atenció (auxiliars d'atenció directa i/o de servei de cuina)
- j) Formulació d'una proposta conjunta (35 punts).

S'atorgaran aquests 35 punts per a propostes que facilitin la prestació d'ambdós serveis en una mateixa ubicació i context de prestació.

10a. Comitè de Provisió de Serveis Socials. Amb les funcions previstes en el Decret 69/2020 i en aquestes bases, el Comitè de Provisió de Serveis Socials estarà integrat pels membres següents:

- Presidència, la regidora de Drets Socials i Persones Grans
- Vocals:
 - El cap de Servei de Drets Socials.
 - La cap de Secció de Serveis Socials.
 - La cap d'Unitat d'Equips Específics i Serveis Especialitzats
 - La interventora municipal.
 - El secretari general.

- Secretaria: un tècnic o tècnica adscrit al Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions.

Les persones indicades podran ser substituïdes en cas d'absència.

11a. Tramitació. Un cop admeses les sol·licituds, l'Ajuntament de Manresa comprovarà que les entitats interessades disposen de la deguda acreditació i emetrà un informe motivat amb la valoració de les sol·licituds i la documentació preceptiva, segons els criteris d'assignació previstos a la base 9a. Amb aquesta finalitat, pot requerir els documents o informes tècnics que consideri necessaris.

El Comitè de Provisió de Serveis Socials adoptarà un acord de proposta motivada per assignar els serveis a les entitats interessades o denegar-ne les sol·licituds, després d'avaluar els informes i tota la documentació que consti a l'expedient. També pot requerir la documentació i els informes tècnics complementaris que consideri necessaris per emetre la proposta. Aquest acord ha de ser notificat a les entitats interessades i ha de ser publicat al tauler electrònic de l'Ajuntament de Manresa.

A la vista de l'acord de proposta del Comitè de Provisió de Serveis Socials i les al·legacions presentades, si s'escau, l'òrgan competent de l'Ajuntament de Manresa ha d'emetre una resolució o acord motivat amb l'assignació dels serveis a les entitats interessades i les sol·licituds denegades. Es notificarà a les entitats interessades i es publicarà en el tauler electrònic de l'Ajuntament de Manresa.

L'òrgan competent per a l'atorgament de la gestió delegada podrà acordar, motivadament, deixar desert el procés de selecció, sense que suposi cap dret d'indemnització en cap de les possibles entitats gestores que s'hagin pogut presentar.

En cap cas podrà atorgar-se la gestió delegada per quantia superior a la determinada en aquestes bases.

12a. Formalització. L'inici dels efectes de la gestió delegada requerirà la prèvia formalització, en els termes previstos a l'article 15, paràgraf dotzè, del Decret 69/2020, de 14 de juliol.

La gestió delegada es formalitzarà en un document administratiu que s'ajusti amb exactitud a les condicions de les presents bases. La formalització en document administratiu es farà mitjançant signatura electrònica. Amb aquest objectiu, el representant legal de l'entitat gestora que resulti adjudicatària haurà de posseir un certificat de signatura electrònica reconeguda de persona física amb dispositiu segur lliurat per qualsevol entitat de certificació classificada per l'Agència Catalana de Certificació, o bé DNI electrònic.

En el cas de que la gestió delegada no es pugui formalitzar amb l'adjudicatària, s'adjudicarà a la següent que hagi presentat la millor oferta d'acord amb l'ordre en que hagin quedat classificades les ofertes, essent aplicables els mateixos criteris previstos en les presents bases.

CAPÍTOL III. EXECUCIÓ DE LA GESTIÓ DELEGADA DRETS I OBLIGACIONS GENERALS DE LES PARTS

13a. Política de protecció de dades. 1. El gestor, en qualitat d'encarregat del tractament, haurà de l'aplicar mesures tècniques i organitzatives de compliment

apropiades, de manera que els tractaments que realitzi siguin conforme amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i la Llei orgànica 3/2018 de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

En tot cas, el sol·licitant seleccionat haurà de complir amb les següents obligacions:

- a. Determinar la finalitat per a la qual es permetrà l'accés a les dades personals necessàries per a l'execució de la gestió delegada, sota l'àmbit de responsabilitat del responsable del tractament.
- b. Sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.
- c. Presentar abans de la formalització de la gestió delegada una declaració en la qual posi de manifest on estaran situats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.
- d. Comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida de la gestió delegada, de la informació facilitada en la declaració a què es refereix la lletra c) anterior.
- e. Indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals es vagi a encomanar la seva realització.

L'encarregat del tractament podrà demostrar el compliment de la legislació sobre protecció de dades mitjançant mecanismes de certificació, mitjançant la designació d'un Delegat de Protecció de Dades, havent-se adherit a un Codi Tipus o sotmetent-se a un control de garanties del compliment per part de l'Ajuntament de Manresa.

2. L'encarregat del tractament i els seus treballadors autoritzats per al tractament de dades personals queden, expressament i específicament obligats, a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a dades personals a la qual puguin accedir i que puguin conèixer com a conseqüència de la prestació del servei.

3. Aquestes obligacions subsistiran indefinidament fins i tot després de finalitzar o extingir-se aquesta gestió delegada i després de finalitzar o extingir-se la vinculació dels treballadors amb l'encarregat del tractament.

En particular, l'encarregat del tractament garantirà que les persones autoritzades per tractar dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de naturalesa professional o estatutària, i també garantirà la formació necessària en matèria de protecció de dades de les persones autoritzades per tractar dades personals.

L'Ajuntament de Manresa, en qualitat de responsable del tractament, lliurarà a l'encarregat del tractament instruccions documentades respecte a la realització de tots els tractaments per part de l'encarregat, incloent, si fos procedent, instruccions respecte a les transferències de dades personals a un tercer país o a una organització internacional.

4. L'Ajuntament de Manresa vetllarà, de forma prèvia i durant tot el tractament, pel compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades i podrà supervisar el tractament, inclosa la realització d'inspeccions i auditories.

L'encarregat del tractament realitzarà les activitats de tractament necessàries per compte de l'Entitat, per a l'execució de la prestació del servei.

5. L'encarregat del tractament posarà a la disposició del responsable del tractament tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable del tractament o d'un altre auditor autoritzat pel responsable.

6. L'encarregat del tractament haurà de portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui el que determina l'article 30.2 del Reglament General de Protecció de Dades.

7. L'encarregat del tractament implantarà les mesures apropiades respecte a la seguretat del tractament, d'acord amb l'anàlisi de riscos realitzada i les mesures de seguretat apropiades, adoptades pel responsable del tractament.

8. L'encarregat del tractament comunicarà a l'entitat les sol·licituds d'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, en relació amb les dades objecte de l'encàrrec, quan les persones afectades exerceixin els drets davant l'encarregat.

La comunicació ha de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

9. L'encarregat del tractament donarà compliment al deure informació, facilitant, en el moment de la recollida de les dades, la informació relativa als tractaments de dades que es realitzaran, de mutu acord amb l'Ajuntament.

10. L'encarregat del tractament notificarà a l'entitat les violacions de la seguretat de les dades personals, sense dilació indeguda, i en qualsevol cas abans del termini màxim de 48 hores, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència, d'acord amb el que disposa l'article 33 del Reglament General de Protecció de Dades.

11. L'encarregat del tractament informarà immediatament al responsable si, en la seva opinió, una instrucció infringeix el Reglament o altres disposicions en matèria de protecció de dades.

12. L'encarregat del tractament queda obligat, respecte a les dades personals objecte de tractament:

- a. A tractar les dades personals amb l'exclusiva finalitat de prestar els serveis encomanats i a no a aplicar-les o utilitzar-les per a una finalitat incompatible, tret que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.
- b. A no difondre les dades ni permetre l'accés a les dades ni comunicar-los ni difondre'ls, ni tan sols per a la seva conservació o emmagatzematge, sense l'autorització del responsable.

L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del responsable, d'acord amb les instruccions del responsable. En aquest cas, el

responsable identificarà, de forma prèvia i per escrit, l'empresa a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat a aplicar per procedir a la comunicació.

13. Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del Dret de la Unió o de l'ordenament jurídic espanyol que li sigui aplicable, informarà al responsable d'aquesta exigència legal de manera prèvia, tret que tal dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

14. L'encarregat del tractament no recorrerà a un altre encarregat sense l'autorització prèvia per escrit, específica o general, del responsable.

En cas, que l'encarregat del tractament recorri a un altre encarregat, amb l'autorització assenyalada a l'apartat anterior, per dur a terme determinades activitats de tractament per compte del responsable, el responsable del tractament notificarà al nou encarregat, que haurà de complir les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en aquest document, informant-los sobre elles, en el termini de 48 hores.

En tot cas, correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, referent a l'adequat tractament de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades.

En el cas d'incompliment per part del nou encarregat, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant el responsable referent al compliment de les seves obligacions.

Els subcontractistes-encarregats del tractament quedaran obligats només davant el gestor principal, responsable de l'execució de la gestió delegada davant de l'Administració, al compliment de l'obligació de sotmetiment a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

15. L'encarregat del tractament haurà de retornar a l'Ajuntament de Manresa les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació. La devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant això, l'encarregat pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre puguin derivar-se responsabilitats de l'execució de la prestació.

14a. Condicions especials d'execució.

1. De caràcter social

1.1. Manteniment de les condicions laboral de les persones que executen les prestacions durant el període laboral

L'empresa ha de mantenir, durant la vigència de la gestió delegada, les condicions laborals i socials de les persones treballadores contractades ocupades en la seva execució, fixades en el moment de presentar la proposta, segons el conveni que sigui d'aplicació i altres condicions derivades de les bases i de l'oferta. El/la responsable del seguiment de l'execució podrà requerir a l'ens prestatari que declari formalment que ha

complert l'obligació. Així mateix, el/la responsable o l'òrgan municipal competent podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

1.2. Noves contractacions

Les noves contractacions de personal que l'empresa o empreses adjudicatàries d'aquesta gestió delegada ha d'incorporar han d'efectuar-se preferentment entre persones que es trobin en situació legal d'atur conforme al que preveu el real decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei General de la seguretat Social i, quan sigui possible, entre col·lectius amb particulars dificultats d'inserció en el mercat laboral definits en la Llei 27/2002 de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció sociolaboral o persones que disposen del certificat de discapacitat.

2. En relació a les violències masclistes

2.1. Pla d'igualtat o mesures d'igualtat.

L'ens prestador, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització, ha de presentar a la persona responsable del control del seguiment el Pla d'igualtat entre homes i dones que serà d'aplicació i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest pla, ha de presentar les mesures aplicables per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar les mesures d'igualtat en el termini atorgat rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides. L'incompliment d'aportació del pla o de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

2.2. Comunicació i pràctica inclusiva

Haurà de garantir:

- Que en les activitats derivades de l'execució del servei no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, ni qualsevol actitud en la parla i el fet durant l'execució del servei, que atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- L'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- En les comunicacions derivades de l'execució del servei, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

2.3. Mesures contra les violències masclistes

L'empresa gestora ha d'adoptar mesures per prevenir, controlar i eradicar l'assetjament sexual, així com la discriminació per raó d'orientació sexual entre els

seus treballadors/es. També ha d'aplicar les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones, d'acord amb el que preveu la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva entre homes i dones, i la llei 11/2014 de 10 d'octubre per a garantir els drets de les persones LGTBI

2.4. Formació en violències masclistes

A l'efecte de garantir l'execució d'un servei amb les màximes garanties de respecte a les consideracions de gènere, s'estableix com a condició especial d'execució la formació en gènere al personal que l'empresa dins l'execució del servei dedicarà a l'atenció directa a les persones usuàries. Caldrà que l'empresa gestora l'acrediti o proporcioni aquesta formació, que no serà mai inferior a 10 hores, durant els 12 primers mesos d'ençà de la formalització. Tot el personal dedicat a cobrir substitucions o baixes del personal d'aquest/s perfil/s professional/s també haurà de rebre la formació durant els primers 12 mesos d'ençà de la seva incorporació, que serà de les mateixes característiques. És imprescindible que la formació estigui certificada per un centre de formació acreditat, Administració pública, Universitat, Col·legi o associació professional. L'empresa adjudicatària presentarà obligatòriament a l'òrgan d'adjudicació l'acreditació de la realització de la formació en gènere en el termini de 15 dies a comptar des de la finalització del termini de 12 mesos esmentat en el paràgraf anterior. Aquesta condició d'execució s'entén obligació essencial i els seu incompliment suposarà la imposició d'una penalitat de 1% del preu, que s'incrementarà mensualment fins un màxim del 10%, podent esdevenir causa d'extinció.

2.5. Recollida de dades desagregades per sexe/gènere

Per poder fer una anàlisi amb perspectiva de gènere és imprescindible disposar de dades desagregades per sexe i/o gènere de totes les persones usuàries del servei.

3. De comerç just

La uniformitat del personal haurà de respectar, en la seva producció, els drets bàsics en el treball, recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, relativa als principis i drets fonamentals. Per tal d'acreditar aquest punt haurà de disposar del:

- 1) Certificat de codi de conducta (SGE 21, SA 8000, Fair Wear Foundation, Made in Green o equivalent).
- 2) Certificació d'auditoria feta per auditories externes (adjuntar el nom, l'adreça, el telèfon i les dades de contacte de l'empresa certificadora).

No caldrà aportar els certificats quan tota la cadena de producció es faci en centres, propis i de tercers, que siguin en Estats membres de la Unió Europea. Això implica tant els seus centres de treball, com els centres de treball de les empreses subministradores dels principals teixits i d'altres empreses confeccionadores del producte.

Aquesta condició especial no s'aplicarà per a peces de roba i altres no existents al mercat amb aquestes consideracions, així com quan no siguin compatibles amb les condicions de seguretat i salut per a l'execució de la prestació.

4. De caràcter ambiental

- a) El paper utilitzat haurà de ser 100% reciclat.
- b) Haurà de garantir un sistema de recollida selectiva per: paper i cartró, envasos lleugers, vidre, matèria orgànica i rebuig en el desenvolupament de totes les activitats.
- c) Elaboració d'un recull de bones pràctiques ambientals en l'ús de la climatització, la il·luminació i les instal·lacions d'aigua del centre en tot allò que afecti a l'activitat objecte del servei.

15a. Obligacions de l'entitat gestora. Les entitats de serveis socials proveïdores han de disposar de la preceptiva acreditació segons la tipologia del servei social que presten i complir amb els criteris d'acreditació i els requisits i condicions exigits per a cada tipologia de servei social, d'acord amb la convocatòria de provisió corresponent i la normativa aplicable en matèria de serveis socials. Així mateix, estan subjectes, si escau, a les verificacions periòdiques que els pugui fer l'administració competent i estan obligades a facilitar qualsevol informació que els sigui requerida, a més de comunicar qualsevol variació sobre la seva situació jurídica i administrativa.

Les entitats de serveis socials proveïdores dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública han de fer constar, en relació amb la prestació del servei, la condició de proveïdor del Sistema Públic de Serveis Socials de Catalunya en la seva denominació, documentació i publicitat.

Així mateix, en els establiments on presten serveis han d'instal·lar, a càrrec seu, una placa acreditativa de la condició de proveïdor del Sistema Públic de Serveis Socials de Catalunya, segons el model oficial vigent.

Seran obligacions generals del gestor:

1.- En relació amb l'execució del servei:

- Donar inici a l'execució del servei en el termini previst. A més per cap motiu el proveïdor pot interrompre el compliment de la gestió delegada, sens perjudici de les responsabilitats en què incorri.
- Prestar el servei, d'acord amb la manera disposada en aquestes bases i en el plec de prescripcions tècniques o ordenada posteriorment per l'Ajuntament.
- Aportar els mitjans materials, personals i tècnics necessaris per a la perfecta realització dels serveis objecte de la gestió delegada.
- Admetre qualsevol persona usuària que compleixi els requisits establerts en aquestes bases i en el plec de prescripcions tècniques en la utilització del servei, i que sigui derivada per l'Ajuntament, sens perjudici del compliment dels criteris de selecció previstos en ambdós plecs.
- Responsabilitzar-se del tracte correcte envers a les persones usuàries per part del seu personal.
- Respondre dels danys que es deriven del funcionament del servei, llevat que s'hagin produït per actes realitzats en compliment d'una clàusula imposada per la corporació amb caràcter ineludible.
- Prestar el servei per si mateix, sens perjudici de la seva cessió o subcontractació.

- Donar compliment a les millores del servei que ofereixi en la seva proposició, llevat de no acceptació municipal.

2.- En relació amb el compliment de la normativa que sigui d'aplicació:

- Tramitar al seu càrrec totes les llicències, autoritzacions i legalitzacions que exigeixi el compliment de l'objecte de la gestió delegada.
- Complir les disposicions legals en matèria laboral, les de previsió de la Seguretat social i les de seguretat i salut en el treball, en tots els seus aspectes.
- Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar d'acord amb la legislació vigent.

3.- En relació amb el seguiment del contracte:

- Realitzar tots aquells sistemes d'avaluació de qualitat segons la proposta presentada en la fase de provisió i que sigui aprovada posteriorment per l'Ajuntament de Manresa.
- Disposar d'un llibre registre de reclamacions i denúncies, i donar-ne part a l'Ajuntament quan es produeixin.
- Actuar en tot moment d'acord amb les indicacions i les observacions de l'Ajuntament de Manresa sobre el funcionament del servei.
- Realitzar a càrrec seu les auditories que l'Ajuntament li requereixi.
- Permetre i facilitar les inspeccions que disposi l'Ajuntament dels treballs, materials i equips.
- Informar l'Ajuntament del funcionament del servei i també del compte d'explotació i de la situació patrimonial en relació amb l'execució del servei. En el cas que l'objecte social del gestor abasti altres activitats, el proveïdor haurà de portar uns estats financers i comptables separats per l'execució del servei.
- Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal.

4.- En relació amb les despeses:

Sufragar les despeses de funcionament següents:

- Manteniment ordinari del conjunt d'instal·lacions.
- Manteniment i reposició del mobiliari.
- Les de caràcter tributari que es desprenguin de l'activitat desenvolupada.
- Les que origini la contractació del personal necessari per a la correcta gestió de tots els serveis socials descrits.

- Les derivades de la formació del personal i aplicació de mesures de prevenció de riscos laborals.
- Les derivades de la contractació i ús de les línies telefòniques que hi hagi a les dependències adscrites a la prestació del servei així com també els telèfons mòbils del personal.
- Qualsevol altra despesa que es derivi de l'execució del servei.

5.- Les altres obligacions derivades de l'exercici de les potestats que corresponen a l'Ajuntament i les previstes en aquestes bases i en el plec de prescripcions tècniques.

16a. Obligacions del proveïdor en relació amb el personal. A l'inici de l'execució de la gestió delegada, el proveïdor vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social. En cas de qualsevol canvi o incidència respecte el personal, el proveïdor estarà obligat a comunicar aquesta situació a l'Ajuntament de Manresa.

L'entitat gestora haurà de complir les disposicions legals en matèria laboral, les de previsió de la Seguretat Social i les de seguretat i salut en el treball i el conveni col·lectiu que correspongui, en tots els seus aspectes, restant exempta la corporació de qualsevol responsabilitat per incompliment de les esmentades normes i altres infraccions de caràcter laboral en què incorri l'empresa.

La infracció de la legislació sobre seguretat social, relacions laborals i dels convenis col·lectius, constituirà causa d'extinció de la gestió delegada per incompliment del proveïdor.

El personal dependrà, únicament i en exclusiva, del proveïdor a tots els efectes i treballarà a les seves ordres i segons la seva normativa, que vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la prestació dels serveis, sempre sota el control de l'Ajuntament. Entre el personal aportat pel gestor i l'Ajuntament no existeix cap vincle estatutari funcional ni laboral.

La selecció del personal serà a càrrec del proveïdor.

Tanmateix, durant la vigència de la gestió delegada, l'empresa proveïdora no podrà disminuir unilateralment el nombre d'empleats afectats al servei o modificar la composició de la seva estructura de personal. En cas que existeixin causes que justifiquin alguna modificació d'aquestes circumstàncies, ja sigui de manera temporal o permanent, ho posarà en coneixement de l'Ajuntament, el qual, si cal, adoptarà l'acord que sigui necessari.

L'empresa proveïdora organitzarà sota la seva responsabilitat el sistema de gestió de personal i d'organització del treball que suposi en una major eficàcia del servei.

17a. Drets del proveïdor. Són drets del proveïdor:

- Percebre de l'Ajuntament l'aportació econòmica corresponent, d'acord amb el règim previst en aquestes bases.
- Utilitzar els béns de domini públic necessaris per executar el servei.

- Demanar de l'administració l'auxili necessari per garantir l'exercici de quantes accions siguin necessàries per fer viables els seus drets.
- Qualsevol altre derivat de la normativa reguladora de la gestió delegada.

18a. Potestats de l'Ajuntament. L'Ajuntament ostenta les potestats següents:

- Modificar la gestió delegada segons el règim previst en aquestes bases.
- Dictar les normes d'actuació del proveïdor així com el seu personal que siguin necessàries.
- Fiscalitzar l'actuació del proveïdor. L'Ajuntament podrà, en exercici d'aquest facultat, exigir al gestor la realització i assumpció del cost d'auditories.
- Les tasques de supervisió i inspecció del compliment de la gestió delegada correspondran a la tècnica responsable del contracte.
- Imposar al proveïdor les sancions pertinents per raó de les infraccions que hagi comès en l'execució del servei.
- Disposar l'execució d'enquestes entre les persones usuàries dels serveis per a un control de qualitat i organitzar i executar campanyes d'informació i sensibilització ciutadanes sobre temes socials relacionats amb el servei.
- Extingir la gestió delegada per qualsevol de les causes previstes en aquestes bases, en el plec de prescripcions tècniques o bé en la normativa reguladora.

19a. Deures de l'Ajuntament. L'Ajuntament ha de:

- Atorgar al proveïdor la protecció adequada perquè pugui prestar el servei degudament.
- Garantir al proveïdor la percepció de la retribució econòmica prevista en aquestes bases, sempre que el servei s'executi de manera adequada.

20a. Modificació. Quan sigui necessari per circumstàncies sobrevingudes i imprevisibles en el moment de l'assignació inicial al proveïdor, degudament justificades i amb subjecció a les disponibilitats pressupostàries, es pot augmentar o disminuir el nombre d'hores d'atenció fins a un 50% del preu inicial, IVA exclòs, sempre que no s'alteri la tipologia dels serveis a proveir i no sigui possible canviar el proveïdor per raons econòmiques o tècniques o quan la modificació generi inconvenients significatius.

21a. Cobertura de riscos. El proveïdor estarà obligat a subscriure una assegurança que cobreixi la responsabilitat civil derivada del funcionament del servei i treballs prestats. Les característiques d'aquesta assegurança seran les següents:

- Prenedor: empresa proveïdora de la gestió delegada.

- Assegurats: empresa proveïdora i Ajuntament de Manresa.
- Garanties cobertes: responsabilitat civil general i patronal, amb un límit d'indemnització de 600.000'00 € i un sublímit per sinistre i víctima de 300.000'00 €.
- La cobertura haurà de ser efectiva en el moment d'inici de la gestió delegada.

El proveïdor estarà obligat a presentar a l'Ajuntament, abans de la formalització de la gestió delegada, aquesta assegurança degudament subscrita.

El proveïdor haurà de mantenir en vigor la pòlissa abans esmentada durant el temps especificat, assumint el pagament de les primes i lliurant còpia dels rebuts anualment a l'Ajuntament de Manresa. En tot cas, el proveïdor assumirà directament l'import íntegre de les eventuais franquícies que es puguin establir per part de la companyia asseguradora.

El no abonament dels rebuts al seu venciment es considerarà com una infracció molt greu del proveïdor.

22a. Risc i ventura, i responsabilitat del proveïdor. Cobertura de riscos. El servei s'executarà a risc i ventura del proveïdor, que assumeix la responsabilitat civil, laboral i fiscal que es derivi de la gestió del servei.

Quant a la responsabilitat civil, el gestor assumirà la plena responsabilitat per danys i perjudicis que es causin a qualsevol persona física o jurídica, que siguin conseqüència directa o indirecta de l'execució de la gestió delegada o del seu incompliment, garantint en tot cas, que quedin cobertes les responsabilitats originades per accions o omissions del personal respecte a les persones usuàries del servei.

A l'efecte del compliment d'allò indicat en els paràgrafs anteriors, el proveïdor haurà de tenir contractada una assegurança de responsabilitat civil derivada de la prestació del servei d'ajut a domicili.

A més, el proveïdor haurà de tramitar al seu càrrec totes les autoritzacions i legalitzacions que exigeixi el compliment de l'objecte de la gestió delegada.

El proveïdor haurà d'aportar els mitjans materials, personals i tècnics necessaris per a la perfecta realització del servei. La infracció de la legislació sobre Seguretat Social, relacions laborals i dels convenis col·lectius aplicables a la plantilla adscrita al servei constituirà causa d'extinció de la gestió delegada, per incompliment del proveïdor.

23a. Inspecció, vigilància i assessorament. Correspon a l'Ajuntament de Manresa vetllar pel correcte funcionament dels serveis que presta i, per aquesta raó, exercirà les facultats d'inspecció, vigilància i assessorament en l'execució de la gestió delegada per part del proveïdor.

En especial, aquestes facultats d'inspecció, vigilància i assessorament comprendran:

- L'obligació del gestor, a requeriment de l'Ajuntament, d'informar del funcionament del servei i també dels comptes d'explotació així com de la situació patrimonial en relació amb l'execució del servei. En el cas que

l'objecte social del proveïdor abasti altres activitats, l'entitat gestora haurà de portar una comptabilitat separada per l'execució del servei.

- Seguiment del projecte de funcionament del servei a desenvolupar en el qual s'indiqui l'organització del servei, les tasques a realitzar, el protocol de suport tècnic i de gestió i el sistema d'avaluació.

Per al correcte exercici de les facultats de la corporació, el gestor haurà de presentar, dins la periodicitat fixada, la documentació següent:

A l'inici del contracte:

- Llistat de treballadors que portaran a terme l'execució del contracte amb:
 - a) Còpia del contracte.
 - b) Nombre d'hores de dedicació mensuals.
 - c) Còpia de la titulació oficial.
- Fotocòpia de les pòlisses, de les condicions particulars i generals que regulin les assegurances i del rebut de pagament de les primes. En qualsevol cas, aquesta documentació haurà de presentar-se abans de la formalització del contracte.

Mensualment:

- Nombre de queixes i reclamacions de les persones usuàries (aquestes hauran de ser formulades per escrit segons un llibre de reclamacions establert per al servei, amb número de registre).

Trimestralment:

- RLC i RNT conforme està al corrent de les seves responsabilitats de cotització a la Seguretat Social.
- Relació de la formació continuada dels diferents perfils professionals.
- Qualsevol altra documentació que l'Ajuntament requereixi.

Anualment:

- Llistat de treballadors/es que porten a terme l'execució del contracte amb:
 - a) Còpia del contracte.
 - b) Nombre d'hores de dedicació mensuals.
 - c) Còpia de la titulació oficial.
- Fotocòpia del rebut de pagament de les primes d'assegurances i de les condicions particulars si hi ha modificacions.
- Memòria anual amb anterioritat a 31 de gener.

L'exercici d'aquestes facultats s'efectuarà pels funcionaris o personal que designi la corporació i el proveïdor haurà de posar a la seva disposició els elements necessaris per tal que la puguin complir.

En qualsevol cas, l'Ajuntament designa com a tècnica municipal responsable d'aquesta gestió delegada a la cap d'Unitat d'Equips Bàsics, Sra. Sandra Trullàs Francitorra.

A banda de les tasques enumerades en els apartats anteriors d'aquesta clàusula, que podran ser realitzades per personal funcionari o altre designat per la corporació, correspon a la tècnica responsable conformar la factura/es de pagament del preu de la gestió delegada que s'estipula a favor del proveïdor o, en el seu cas, emetre informe desfavorable degudament justificat.

24a. Mesures en cas de vaga legal. En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors/es adscrits al servei, el proveïdor haurà de mantenir informat de forma permanent a l'Ajuntament de Manresa, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat gestora haurà de presentar un informe en el que s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores/serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe haurà de presentar-se en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del servei.

Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el Departament responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en que s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit al proveïdor, per la seva deducció a la factura següent.

25a. Delegat del proveïdor. El delegat del proveïdor és la persona designada expressament pel gestor i acceptada per l'Ajuntament que té capacitat per a:

- Exercir la representació del proveïdor quan sigui necessària l'actuació o la presència d'aquest segons aquestes bases o el plec de prescripcions tècniques i en els altres actes derivats del compliment de les obligacions derivades de la gestió delegada.
- Organitzar l'execució de la gestió delegada i interpretar i fer complir les ordres rebudes per part del responsable municipal.
- Proposar a la tècnica municipal responsable la col·laboració necessària per a la resolució dels problemes que es plantegin durant l'execució de la gestió delegada.

L'entitat proveïdora haurà de comunicar a l'Ajuntament de Manresa les dades d'aquesta persona en el termini de tres dies des de la formalització de la gestió delegada.

26a. Ordres al proveïdor. Per a una millor execució de la gestió delegada, la tècnica responsable del contracte pot fixar les ordres, les instruccions i les comunicacions que doni al gestor en les actes de les reunions que tinguin amb el delegat del proveïdor per al seguiment de la gestió delegada, o per qualsevol altre mitjà que garanteixi que se n'ha donat coneixement.

27a. Cessió. L'Ajuntament de Manresa pot autoritzar expressament la cessió de la gestió delegada sempre que el cessionari se subrogui en els drets i obligacions derivats de la gestió, estigui degudament acreditat i compleixi els requisits que estableix la convocatòria corresponent.

28a. Subcontractació. Es podran subcontractar aquelles prestacions no vinculades al procediment d'acreditació previst al Decret 69/2020, de 14 de juliol i normes de desenvolupament.

Per aquests serveis accessoris el règim de la subcontractació es regula en els apartats següents.

L'empresa ha de comunicar per escrit, després de la selecció, com a molt tard, quan iniciï la seva execució, a l'òrgan d'adjudicació la intenció de subscriure subcontractes, indicant la part de la prestació que pretén subcontractar i la identitat, les dades de contacte i el representant o representants legals de l'empresa, justificant suficientment l'aptitud d'aquesta per executar-la, per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència.

L'empresa ha de notificar per escrit a l'Ajuntament de Manresa qualsevol modificació que pateixi aquesta informació durant l'execució de la gestió delegada, i tota la informació necessària sobre els nous subcontractes.

La subcontractació haurà de garantir a la persona usuària l'atenció personalitzada i integral, l'arrelament entorn de l'atenció social, el dret d'elecció i la continuïtat en l'atenció i la qualitat del servei.

29a. Personal adscrit a la prestació del servei. S'adjunta com annex II, la relació de personal adscrit al servei, facilitada per les anteriors adjudicatàries, amb inclusió de les dades relatives a les condicions dels contractes de les treballadores necessàries per a l'avaluació dels costos laborals per part de les entitats sol·licitants.

30a. Forma de pagament. La forma de pagament serà per períodes mensuals vençuts, contra presentació pel gestor de factura i prèvia revisió de conformitat de la tècnica responsable de la gestió delegada.

En cap cas s'admetrà que a les factures hi figurin conceptes aliens a la prestació del servei.

En el cas del servei residencial d'estada limitada, caldrà acompanyar a la factura una relació de les persones ateses.

Pel que fa al menjador social, es facturarà segons el nombre d'àpats servits.

L'entitat adjudicatària presentarà factura electrònica, ajustada en tot cas al que disposa la Llei 25/2013, de 27 de desembre.

Els errors materials, aritmètics o de transcripció d'una factura presentada pel gestor no perjudicaran l'Ajuntament. En el supòsit de detectar-se després de l'emissió de la factura corresponent, el termini de pagament o la possible acreditació d'interessos no es computaran fins l'endemà de l'esmena, que consistirà en la presentació d'una nova factura.

31a. Responsable municipal de la gestió delegada. L'Ajuntament designa com a tècnica responsable de la gestió delegada i que tindrà les facultats de seguiment i coordinació la senyora Sandra Trullàs Francitorra, cap d'Unitat de Serveis Socials Bàsics.

CAPÍTOL IV. INCOMPLIMENT DEL PROVEÏDOR

32a. Infraccions. A continuació es relacionen diferents tipus d'infraccions:

A. Infraccions lleus.

Es qualifiquen de lleus les infraccions següents imputables al proveïdor:

- La demora no justificada en l'aportació d'informes o documents, en general, sol·licitats per l'Ajuntament en la comesa de control de la prestació del servei.
- La demora no justificada en la prestació del servei.
- La manca de comunicació a l'Ajuntament de qualsevol substitució o modificació de personal.
- Qualsevol altra acció o omissió que infringeixi obligacions recollides en aquestes bases i no resulti tipificada com infracció greu o molt greu.

Cada infracció lleu se sancionarà amb una multa de fins a 5.000,00 € pel servei residencial d'estada limitada i de 1.500,00 € pel servei de menjador social.

B.- Infraccions greus

Es qualifiquen de greus les infraccions següents imputables al proveïdor:

- La interrupció en la prestació del servei per causa imputable al proveïdor, per un termini no superior a 24 hores.
- No disposar dels materials i elements necessaris per a gestionar i executar el servei.
- La manca de compliment de l'horari establert en el plec de prescripcions tècniques o l'ordenat per l'Administració competent.
- L'incompliment de les normes de caràcter general aplicables al servei o les ordres i indicacions assenyalades per l'Ajuntament.

- La negativa o l'endarreriment en el compliment de les mesures correctores indicades per l'Ajuntament.
- Els canvis introduïts en el servei sense disposar de la necessària autorització de l'Ajuntament.
- L'ocupació del personal en tasques que no són pròpies del servei en l'horari laboral que tenen assignat dins del servei.
- Les accions o omissions en la prestació del servei que el pertorbin o l'alterin greument la seva qualitat sense arribar a la paralització.
- El tracte incorrecte vers a les persones usuàries o a les persones que fan funció d'inspecció.
- La no admissió de persones usuàries quan reuneixin els requisits que permetin la utilització del servei.
- La no subscripció de l'assegurança establerta en aquestes bases.
- L'incompliment d'obligacions documentals, com llibres de registre, documentació acreditativa del compliment de les obligacions laborals i de seguretat social, declaracions o documents similars de caràcter preceptiu.
- Posar dificultats a les tasques de control de l'administració, com ara la negativa a lliurar la documentació requerida o l'impediment de l'actuació dels inspectors.
- La utilització de sistemes de treball o perfils personals diferents dels previstos en aquestes bases, en el plec de prescripcions tècniques o en la proposició presentada pel gestor.
- L'establiment, sense autorització per part dels responsables, de l'Ajuntament de Manresa o de qualsevol altre ens derivant, d'un vincle contractual directe entre el proveïdor i les persones usuàries del servei.
- La manca de puntualitat per part del personal del proveïdor en la realització del servei.
- La manca de realització d'auditories quan sigui requerit a aquest efecte.
- Portar a terme actuacions que afectin a la representació de l'Ajuntament de Manresa.
- La reiteració d'infraccions lleus. Es considerarà reiteració el fet d'incórrer en tres o més infraccions lleus en el període d'un any.

Cada infracció greu se sancionarà amb una multa de fins a 15.000,00 € pel servei residencial d'estada limitada i de 5.000,00 € pel servei de menjador social.

c) Infraccions molt greus

Es qualifiquen de molt greus les infraccions següents imputables al proveïdor:

- L'abandonament del servei sense causa justificada.
- La no dotació del personal necessari per la prestació del servei en les degudes condicions i l'incompliment de les normes laborals, de seguretat i higiene, de Seguretat Social, relacions laborals i aquelles contingudes en els convenis col·lectius aplicables a la plantilla.
- El falsejament de les dades de control lliurades a l'administració.
- Qualsevol acció o omissió dolosa que comporti un risc o un dany a la salut de les persones usuàries del servei.
- El tractament ofensiu, verbal o físic a la persona usuària.
- Acceptar de les persones usuàries premis, recompenses, propines o altres tipus de compensacions econòmiques no previstes en aquestes bases o en el plec de prescripcions tècniques.
- L'incompliment reiterat de les ordres dictades des de l'Ajuntament o impedir que pugui desenvolupar les funcions de fiscalització i de control que li són pròpies.
- L'incompliment per part del proveïdor de les seves obligacions derivades de la normativa aplicable en matèria laboral, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals. També l'endarreriment en el pagament dels salaris dels treballadors/es o l'incompliment en la contractació de categoria laboral corresponent als perfils indicats en el plec de prescripcions tècniques.
- La no intervenció immediata després de la denúncia o coneixement d'una situació que comporti una repercussió greu per al servei o perill greu per a les persones usuàries.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució previstes a la base 14a.
- La reiteració d'infraccions greus. Es considerarà reiteració el fet d'incórrer en tres o més infraccions greus en el període d'un any.

Cada infracció molt greu se sancionarà amb una multa de fins a 25.000,00 € pel servei residencial d'estada limitada i de 10.000,00 € pel servei de menjador social.

33a. Sancions. Les sancions a imposar són les següents:

- a) Multa, que s'ha d'imposar en qualsevol cas i que pot portar aparellada qualsevol de les altres sancions que s'apliquen.
- b) Possible extinció del contracte, en cas d'infraccions molt greus.

Les sancions corresponents a cada classe d'infracció es graduaran tenint en compte els criteris objectius i subjectius següents:

- a) L'afectació de la salut i la seguretat de les persones.
- b) La possibilitat de reparació o restabliment de la realitat fàctica.
- c) El benefici derivat de l'activitat infractora.
- d) La naturalesa dels perjudicis causats.
- e) La reincidència.
- f) El grau de malícia del causant de la infracció.
- g) El grau de participació en el fet per títol diferent de l'autoria.
- h) La capacitat econòmica de l'infractor.

34a. Imposició de les penalitzacions. Les sancions s'imposaran a proposta dels serveis tècnics municipals i prèvia audiència al contractista.

L'import de les multes se satisfarà a l'Ajuntament per part del proveïdor i en el termini que se li atorgui a l'efecte, que no serà inferior a un mes. De no satisfer-se dins d'aquest termini, les multes es faran efectives d'acord amb la prelació següent:

1r. Deducció en la factura que pugui aprovar l'òrgan competent de l'Ajuntament després de la imposició de la multa, encara que el proveïdor hagi transmès el dret a cobrament de la factura.

2n.- Quan l'abonament de l'import de les multes i/o indemnitzacions no quedi cobert en la seva totalitat per les factures, l'Ajuntament podrà utilitzar els mitjans d'execució forçosa que preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

La imposició de les multes tindrà lloc sens perjudici dels danys i perjudicis que siguin exigibles per part de l'Ajuntament.

CAPÍTOL V. EXTINCIÓ DE LA GESTIÓ DELEGADA

35a. Causes d'extinció. Les causes principals de finalització de la gestió delegada seran el compliment i la resolució.

36a. Compliment de la gestió delegada. La gestió delegada s'entendrà complerta pel proveïdor quan hagi realitzat la totalitat del seu objecte d'acord amb els termes que es deriven d'aquestes bases, del plec de prescripcions tècniques i de la normativa d'aplicació, a satisfacció de l'administració.

Es verificarà també el compliment de les obligacions socials i laborals; i especialment, l'obligació del proveïdor de respondre dels salaris impagats als treballadors adscrits a la gestió delegada, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades; fins i tot en el supòsit que es resolgui la gestió delegada i aquells siguin incorporats pel nou proveïdor, sense que en cap cas l'obligació esmentada correspongui a aquest últim. En aquest cas, l'Administració, una vegada acreditada la falta de pagament dels

salariis esmentats, ha de procedir a la retenció de les quantitats degudes al proveïdor per garantir el pagament dels salariis esmentats.

37a. Resolució. Són causes de resolució de la gestió delegada:

- a) L'acord mutu de la proveïdora i l'Ajuntament de Manresa.
- b) La revocació de l'acreditació com a entitat proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- c) Per haver estat sancionat, en l'àmbit de la gestió social o gestió delegada, per algun dels motius previstos a les lletres e), f), i g) de l'article 8.1 del Decret 69/2020.
- d) La mort o extinció de la proveïdora sempre que no hi hagi successió de l'activitat.
- e) Haver sol·licitat la declaració de concurs voluntari, haver estat declarades insolvents en qualsevol procediment, estar declarades en concurs, llevat que en aquest hagi adquirit eficàcia un conveni o s'hagi iniciat un expedient d'acord extrajudicial de pagaments, estar subjectes a intervenció judicial o haver estat inhabilitats de conformitat amb la Llei 22/2003, de 9 de juliol, concursal, sense que hagi conclòs el període d'inhabilitació que fixa la sentència de qualificació del concurs.
- f) El cessament voluntari de l'activitat del servei.
- g) La modificació de les condicions tècniques o dels costos de referència per part de l'Ajuntament de Manresa, sempre que la proveïdora no hi hagi donat la conformitat.
- h) El fet de perillar la viabilitat econòmica de l'entitat proveïdora.
- i) La negació injustificada a atendre les persones usuàries derivades per l'Ajuntament de Manresa.
- j) Les altres causes previstes a la normativa reguladora o bé en aquestes bases.

ANNEX I

MODEL DE DECLARACIÓ D'ACCEPTACIÓ DE MITJANS ELECTRÒNICS

DECLARACIÓ RESPONSABLE D'ACCEPTACIÓ DE MITJANS ELECTRÒNICS EN
LA GESTIÓ DELEGADA DEL SERVEI RESIDENCIAL D'ESTADA LIMITADA /
SERVEI DE MENJADOR SOCIAL

Sr./Sra., amb DNI núm.,
en representació de
....., NIF núm.
domiciliada a

DECLARO

Que l'entitat que represento accepta com a mitjà vàlid perquè l'Ajuntament de Manresa
efectuï totes les comunicacions vinculades a aquesta gestió delegada, en totes les
seves fases, el **correu electrònic** i **telèfon mòbil** següents:

Correu electrònic:

Telèfon mòbil:

Així mateix, em comprometo a comunicar qualsevol variació que es produeixi en les
dades de contacte indicades.

[Lloc, data i signatura]

ANNEX II

PERSONAL ADSCRIT

Conveni d'aplicació : Convenio Colectivo Estatal de Restauración Colectiva (código de convenio: 99100165012016) [còpies](#)

CODI	CATEGORIA	CONTRACTE	JORNADA %	ANTIGUITAT	FI CONTRACTE	SALARI BRUT ANUAL	PACTES
5400	AUX.SERVEI NETEJA	200	0,156	01/04/2022		3.755,95	
5401	CUINER/A	200	0,375	04/11/2013		9.302,39	
5697	AJUDANT CUINA	410	0,375	21/07/2025		7.925,45	* mentre no es cobreix per Educador Social

La Fundació Germà Tomàs Canet, amb NIF G59088120 i domicili al carrer Sant Benito Menni, 2, 08830 de Sant Boi de Llobregat; i en el seu nom, ..., amb DNI ..., com a Directora

INFORMA

de les dades de la persona treballadora de la Fundació, objecte de subrogació, per tal de tramitar el nou expedient vinculat al servei de provisió de places d'acolliment residència temporal o d'urgència a la ciutat de Manresa, i que es detallen a continuació:

Conveni Col·lectiu: Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc (codi de conveni 79002575012007)

Categoria: GII-D - Grup II Tècnic superior Graduat (Diplomat/da), cicle general

Tipus de contacte: Contracte Indefinit Ordinari

Jornada: 38,5h setmanals

Data antiguitat: 03/06/2024

Venciment contracte: Indefinit

Salari Brut Anual: 26.040€

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS MUNICIPALS RESIDENCIALS D'ESTADA LIMITADA I DE MENJADOR SOCIAL

CAPÍTOL I

DISPOSICIONS GENERALS

Prescripció 1a. Objecte i missió dels serveis.

L'objecte de la convocatòria són el servei residencial d'estada limitada (SREL) i de menjador social.

- D'acord amb la Cartera de Serveis socials vigent, s'entén per servei residencial d'estada limitada aquells que supleixen temporalment la llar familiar i s'adrecen a persones amb necessitat conjuntural d'allotjament. Es tracta d'un servei de prestació garantida.

La missió del servei es garantir allotjament, manutenció, suport personal i social i assistència sanitària segons el seu grau de necessitats i dependència, i d'acord amb la normativa sectorial vigent durant les 24 hores al dia.

Els objectius són :

- Facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència de les persones que s'hi acullen.
 - Afavorir el manteniment i la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social de les persones que hi resideixen.
 - Acompanyar en el procés d'integració de la persona resident a la comunitat/ciutat, per millorar la seva capacitat d'integració sociolaboral.
 - Que l'atenció social i familiar de les persones residents, permeti la col·laboració mútua entre la institució i els familiars i/o amics de les persones residents.
 - Treballar la cerca d'un habitatge o recurs residencial adequat a les característiques de les persones residents amb l'objectiu de l'alta del servei, així com també la reinserció laboral i/o els ingressos econòmics en cas de no tenir-ne o la seva adequada administració econòmica.
- D'acord amb la Cartera de Serveis socials vigent, el menjador social proporciona àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials que requereixen d'ajuda per a la seva subsistència. Es tracta d'un servei de prestació garantida.

La missió del servei és proporcionar, de forma temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència, assegurant una dieta adequada. També ser referent per a la detecció i prevenció de necessitats i un acompanyament socioeducatiu per afavorir l'autonomia i inclusió social.

Els objectius són:

- Proporcionar un o dos àpats equilibrats a les persones usuàries amb greus necessitats socials i que entre altres dificultats, presenten dèficits alimentaris. Àpats

diaris que siguin suficients, complets i equilibrats entenent que han de cobrir les quantitats i proporcions idònies, les necessitats nutritives i calòriques que requereix l'organisme en les diferents etapes de la vida.

- Garantir que les persones usuàries del servei facin, de dilluns a diumenge, com a mínim, un àpat adequat.
- Crear un espai de relació per tal de pal·liar situacions de soledat d'alguns casos i al mateix temps facilitar i motivar l'ajuda mútua.
- Complementar, si s'escau, els plans de treballs encaminats a una intervenció integral amb la persona derivada i poder treballar l'autonomia, la capacitat i la motivació de les persones i poder millorar la seva situació d'exclusió social.
- Vincular els objectius amb un model de societat sostenible, en el sentit d'oferir una alimentació que beneficiï les persones, el planeta i els territoris i que sigui compatible amb l'estratègia pel dret a l'alimentació aprovada per l'Ajuntament de Manresa.

La forma de prestació serà la regulada en els documents de la convocatòria, si bé s'admet la presentació de variants o alternatives que millorin aquesta prestació del servei, sempre i quan s'ajustin als requeriments i característiques essencials que es contenen en aquest document així com en les bases administratives.

Prescripció 2a. Principis generals dels serveis

Tal i com marca la llei de serveis socials 12/2007, els serveis se sustenten sobre els següents principis rector: universalitat, igualtat, responsabilitat pública, solidaritat, participació cívica, globalitat, subsidiarietat, prevenció i dimensió comunitària, foment de la cohesió social, normalització, coordinació, atenció personalitzada i integral, respecte pels drets de la persona, foment de l'autonomia personal, economia, eficiència i eficàcia, qualitat dels serveis i continuïtat dels serveis.

Prescripció 3a. Concurrència conjunta i separada

Les proposicions a la convocatòria podran referir-se a la prestació d'un sol servei o a ambdós.

Prescripció 4a. Regulació específica dels serveis residencials d'estada limitada

4.1 Característiques dels serveis residencials d'estada limitada.

El servei residencial d'estada limitada comprèn fins un màxim de 18 places residencials, que responen a la necessitat d'oferir l'acolliment residencial temporal en un entorn favorable i segur de persones/famílies en situació de vulnerabilitat i necessitat d'habitatge, per tal de garantir el seu benestar personal i facilitar la seva inserció laboral, social i comunitària, a través d'un acompanyament social.

El servei objecte d'aquest concert per les places residencials es concreta, entre d'altres, en les prestacions i actuacions següents:

- Àrea assistencial:** actuacions per a la realització de les activitats de la vida diària, l'atenció personal, alimentació, cura de la roba, higiene individual, assistència sanitària bàsica, i les actuacions adreçades a la prevenció i la contenció de l'estat físic i psíquic, afavorint el màxim grau d'autonomia i d'integració social, d'acord a les necessitats de les persones usuàries.
- Àrea d'integració i suport personal, familiar i social:** actuacions adreçades al suport personal, familiar i social, i a fomentar la interrelació amb famílies, amics i

amb la comunitat.

- c) **Àrea de serveis generals:** comprèn la neteja i bugaderia de l'aixovar el centre, l'allotjament, manutenció, bugaderia i repàs de la roba personal dels residents.
- d) **Àrea d'activitats formatives i laborals:** actuacions adreçades a la formació ocupacional, alfabetització, coneixement de l'entorn i l'idioma, cerca de feina activa, amb l'objectiu de millorar l'ocupabilitat del resident.

Per a això el centre han d'oferir a les persones que ocupin les places concertades els següents serveis bàsics:

- a) Acolliment i convivència.
- b) Allotjament i manutenció.
- c) Bugaderia i repàs de la roba, si és el cas.
- d) Suport social i educatiu
- e) Suport en la cura de l'aspecte físic i de la vestimenta.
- f) Programes d'activitats adreçats al manteniment de les aptituds i de la motivació, com també dels interessos i la integració laboral.
- g) Programes adreçats al manteniment de l'autonomia, com també de prevenció del deteriorament físic i psíquic.
- h) Atenció familiar adreçada a afavorir les relacions amb la família de la persona usuària i el seu entorn.
- i) Garantir l'assistència sanitària i el compliment amb el seguiment mèdic i prescripcions.
- j) Programes que vetllin per una correcta atenció als infants proporcionant les eines necessàries als progenitors.
- k) Proporcionar activitats als infants, dins del mateix centre o en serveis de la comunitat, fora de l'horari lectiu, caps de setmana i/o períodes de vacances escolars.

Les persones beneficiàries han de reunir els següents requisits i circumstàncies:

- a) Persones majors de 18 anys o menors acompanyats d'almenys un dels seus progenitors/tutors.
- b) Persones que tot i tenir un certificat de discapacitat o valoració de dependència poden mantenir una vida autònoma. En el cas que per circumstàncies especials necessiti suport per alguna de les AVDI es pot plantejar suport de SAD com qualsevol altre persona ciutadana de la ciutat.
- c) Persones que presenten la necessitat de caràcter conjuntural d'atenció social urgent de ser allotjades, a causa d'estar sense sostre per diferents causes com conflictes familiars, desnonaments, violència familiar, abandonament, aiguats, incendis o altres circumstàncies imprevisibles, o que es trobin en una situació de greu risc social.

4.2. Accés a les places del SREL i baixa de les mateixes.

L'accés a les places de la gestió delegada és per derivació dels serveis socials municipals.

En el moment de l'ingrés es formalitzarà un contracte assistencial amb l'entitat proveïdora. Abans del seu ingrés les persones tindran coneixement de les característiques del centre a través de la professional referent de Serveis Socials i es procedirà a la lectura del reglament de règim intern del centre en el moment de l'ingrés. La informació correrà a càrrec dels serveis socials municipals. No hi haurà període de prova.

Les persones que ocupin una plaça residencial poden donar-se de baixa pels següents motius, que han de quedar degudament documentats:

- a) Fi del contracte assistencial.
- b) Voluntat expressa de la persona usuària.
- c) Trasllat a un altre servei públic, privat o habitatge
- d) Cessament o suspensió, prèvia audiència de 15 dies a l'interessat/a de la prestació del servei, o en el cas de situació greu que dificulti la convivència al centre en un termini inferior de temps en acord del titular del servei i l'entitat que el gestiona. Les motivacions seran per qualsevol de les causes següents:
 - Quan deixin de reunir els requisits i les condicions que van motivar l'atorgament de la plaça que ocupa.
 - Quan s'ha efectuat ocultació de béns, o aportació de dades incorrectes o falses que hagin suposat l'accés a la prestació del servei, sense reunir els requisits establerts.
 - Per incompliment de les normes de funcionament i convivència establertes en el reglament de règim intern.
 - Incompliment del contracte.

Per efectuar l'ingrés en un establiment residencial serà condició necessària la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona que hagi de ser acollida.

4.3. Recursos humans

Per la prestació els serveis objecte d'aquestes places, l'establiment de l'entitat proveïdora haurà de tenir els mitjans personals i tècnics que estableix l'actual normativa sectorial per als serveis socials residencials d'estada limitada.

- a) Haurà de disposar del personal tècnic (professionals de treball social) i d'atenció (auxiliars d'atenció directa) suficient per donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses durant les 24 hores, així com el personal necessari per a les tasques d'allotjament i manutenció.
- b) Els serveis de neteja i cuina es cobriran amb personal propi o subcontractat.
- c) L'entitat ha de garantir les ràtios de personal establertes legalment en tot moment, fent front als canvis legislatius que puguin donar-se. En cas de que aquest supòsit signifiqui un desequilibri econòmic financer en la prestació, s'ha de comunicar immediatament a l'Ajuntament o a la compensació econòmica corresponent i la modificació del gestió delegada, si escau.
- d) Tot el personal que l'entitat proveïdora contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació estarà al seu càrrec.
- e) L'entitat proveïdora resta obligada, pel que fa al personal que designi per a l'execució de la gestió delegada, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, sanitàries i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució, així com la resta de condicions que s'especifiquen en el present plec de clàusules tècniques. Tanmateix, vetllarà i promoció a la formació de tot el seu personal.
- f) L'entitat proveïdora és la responsable de la selecció i de la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa, ha de ser seleccionat tenint en compte les seves capacitats i aptituds per l'atenció a persones o famílies amb problemàtica d'exclusió social, com a condició

- bàsica i haurà de comptar amb una formació tècnica adequada.
- g) L'establiment residencial ha de disposar i aplicar un programa anual de formació.
 - h) L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal o altres causes analògiques.
 - i) L'entitat proveïdora podrà subcontractar la prestació de serveis de bugaderia, cuina i altres serveis complementaris, el quals restaran obligats respecte a aquesta entitat, la qual serà l'única responsable de la gestió de l'equipament.
 - j) Els serveis de neteja, bugaderia i cuina, administració, direcció i manteniment, s'han de proveir amb personal que no presti serveis d'atenció directa.
 - k) L'establiment ha de comptar amb una persona responsable de la direcció tècnica amb capacitat professional, d'acord amb el que s'estableix en el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.
 - l) D'igual manera ha de comptar amb 1 director/a responsable i 1 professional per torn, amb el perfil adequat, educador social o treballador social.

4.4 Condicions de l'establiment i en la prestació:

L'entitat proveïdora resta obligada durant la vigència del concert a:

- a) Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables.
- b) Comunicar a l'Ajuntament de Manresa qualsevol baixa, pel motiu que sigui, d'una plaça.
- c) L'entitat proveïdora haurà de tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, garantint un capital mínim de 300.000 € per víctima i any i de 600.000 € per sinistre.
- d) Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat objecte de la gestió delegada.
- e) Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials i Inclusió i el seguiment i control dels serveis per part de l'Ajuntament de Manresa de les condicions de les places.
- f) Gara
nir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.
- g) Facilitar a l'Ajuntament de Manresa quanta informació sigui necessària sobre el funcionament de l'establiment residencial, així com de les condicions establertes en relació a les places.
- h) Disposar d'un protocol d'acollida que faciliti una ràpida i eficaç integració de l'usuari al nou entorn, i d'un protocol de seguiment d'aquest.
- i) Disposar d'un registre d'assistits
 - a. Registre de baixes (aquestes darreres amb data i motivades). En cas de decés en l'establiment, es farà constar la causa primària i secundària i la signatura del responsable del centre.
 - b. Cens
de residents, on consti el seu emplaçament a l'establiment.
 - c. Registre de seguiment de la participació de les persones usuàries en el programa d'activitats on hi consti el nom de les persones usuàries que hi participin.
- j) L'entitat facilitarà que els estadants es puguin donar d'alta al padró municipal

d'habitants a totes les persones que accedeixin al centre residencial d'estada limitada. Aquestes seran donades de baixa del padró de forma automàtica quan siguin baixa del Centre i es traslladin en un habitatge, o un altre centre públic o privat. En cas que no sigui així, el Centre les donarà de baixa en el període d'un mes a partir de la data que han marxat del centre residencial.

- k) L'entitat gestora ha de disposar d'un pla d'emergència del centre. Aquest haurà de contenir la informació de la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis (Ordre del Ministeri de l'Interior de 29 de novembre de 1984) i tenir en compte la Llei 4/1997 de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya (DOGC 2410 de 29 de maig de 1997)
- l) Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'hi exposi:
 - a. Autorització de l'establiment o servei.
 - b. Reglament de règim intern.
 - c. Organigrama de l'establiment on es mostrin les diferents àrees funcionals i serveis de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.
 - d. Horari d'informació als familiars dels responsables de les diferents àrees d'assistència.
 - e. Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació.
 - f. Horari de visites.
 - g. Programa anual d'activitats.
 - h. Instruccions per a casos d'emergència.
 - i. Tarifes de preus dels serveis opcionals.
- m) El servei de manutenció-menjador, serà prestat seguint les prescripcions dietètiques especificades en un protocol d'alimentació, i garantirà una alimentació adequada a les prescripcions mèdiques dels residents, si és el cas. L'entitat establirà i publicarà en el lloc adient els menús programats per al mes següent, dividit per setmanes.
- n) Un mes abans de les baixes de cada resident Serveis Socials pactarà amb l'entitat les condicions de la mateixa o la possibilitat de pròrroga.
- o) L'entitat ha de disposar de diferents plans de contingències, un d'ells el d'atenció als menors residents al centre en que el seu progenitor/ tutor s'hagi d'absentar del centre temporalment per motius de salut.

4.5. Edifici i instal·lacions

L'edifici i les instal·lacions hauran d'estar ubicats al municipi de Manresa.

Haurà de disposar les condicions materials mínimes de l'establiment, establertes pel Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia de serveis socials i del Registre d'entitats, serveis i establiments socials, respecte a:

- a) L'emplaçament, accessos i recorreguts interiors.
- b) Característiques generals de l'edificació.
- c) Instal·lacions i serveis complementaris: evacuació d'aigües, instal·lació dels subministraments (aigua, gas i llum), instal·lació de prevenció contra incendis, serveis d'higiene, serveis de neteja, serveis de cuina, bugaderia, sanitari, equipament, manteniment i neteja.
- d) Condicions específiques pel que fa a l'ocupació i els diferents espais.

Les instal·lacions mínimes que hauran de posar-se a disposició del servei són les següents:

Espais generals i comunitaris:

- Menjador
- Sala d'estar
- Espai familiar
- Ludoteca
- Serveis de cura i higiene
- Cuina
- Office a disposició de les persones usuàries
- Sales d'estar
- Infermeria

Espai residencial:

Les habitacions han de tenir la capacitat i les característiques físiques suficients per a donar cobertura a les 18 places de manera simultània. Els serveis d'higiene i bany que hauran de ser adequats a aquesta capacitat residencial, garantint la intimitat de les persones, i sempre que es pugui dins de les habitacions.

Altres espais:

- Recepció
- Despatxos per a professionals
- Despatxos per a l'atenció a persones usuàries
- Espai d'un mínim de 5m³ per a dipositar, en cas necessari i de forma extraordinària, pertinences personals de les persones residents que no es puguin tenir a l'habitació adjudicada.

Prescripció 5a. Servei de menjador social

5.1 Característiques de les prestacions del servei de menjador social

El servei de menjador social comporta les següents prestacions mínimes:

- Menjador diürn: dinar al centre de dilluns a diumenge durant tot l'any, amb àpats servits al menjador social.
- Lliurament d'àpats per emportar pel sopar: lliurats a les persones en el centre del menjador social de dilluns a diumenge i que cobriran els 365 de l'any. (segons prescripció municipal)

El servei de menjador social ha de donar a cobertura a dues de les seves funcions bàsiques:

- Cobrir les mancances alimentàries detectades i que fan imprescindible un servei consistent en la preparació i el lliurament a les persones d'uns àpats equilibrats i saludables. Aquests menús han de respectar la diversitat i adaptabilitat segons les necessitats de salut i les preferències culturals de les persones usuàries. Això inclou opcions adequades per a persones amb requeriments dietètics especials, com ara al·lèrgies, intoleràncies o condicions mèdiques (per exemple, diabetis o celiaquia), així com menús que respectin restriccions alimentàries derivades de creences religioses o culturals, com les dietes vegetarianes, halal o altres. Aquestes adaptacions han de ser contemplades com a requisit indispensable per a garantir un servei inclusiu i respectuós amb la diversitat. Serà en la prescripció municipal a on es faran constar els menús que requereixin d'una dieta especial.

- Fer un treball de promoció personal de les persones usuàries del menjador social.

El servei de menjador i aquestes prestacions complementàries es duran a terme en una franja de 2 hores consecutives, entre les 12:30 hores i les 16:00 hores.

5.2 Cobertura de les mancances alimentàries

Cal que l'empresa gestora tingui en compte les següents característiques:

5.2.1 Elaboració, transport i repartiment d'àpats.

L'entitat proporcionarà dos àpats diaris, i es farà responsable del funcionament del menjador social.

Àpats: 2 àpats per persona amb cobertura mínima de 20 persones per dia per 365 dies l'any.

El servei ha de garantir la seguretat higiènica i sanitària normativament establerta i assegurar l'equilibri dietètic i nutricional dels aliments.

Els àpats seran proporcionats amb una línia d'alimentació en fred o calent a les persones usuàries del servei que estiguin en modalitat de menjador diürn.

Només amb prescripció municipal, en cas de situació sobrevinguda, s'informarà a l'empresa el mateix dia que calgui l'opció càtering en l'hora de dinar abans de les 9h.

La modalitat càtering es proporcionarà per l'àpat de sopar. El menjar s'envasará en recipients individuals d'un sol ús i aptes pel consum alimentari. Tots els recipients hauran d'anar degudament etiquetats amb el nom del producte, els ingredients, i la data de caducitat, tant del primer com del segon plat.

5.2.2 Condicions materials per la prestació del servei.

L'empresa ha de garantir, en el moment d'iniciar el servei, la dotació de l'equipament i personal necessari per portar a terme el servei, que pot ser de propietat o a través d'un arrendament o subcontractació, i com a mínim serà:

1. En el cas que l'elaboració dels àpats sigui en el mateix lloc de la prestació del servei: espai de cuina que compleixi la normativa vigent i equipada amb les instal·lacions i material adequades, i condicions que es comprometen en el contracte del servei.
2. En el cas que l'elaboració dels àpats sigui en un lloc diferent a la prestació del servei, una furgoneta isotèrmica pel transport d'àpats
3. Un armari gastrònom per la conservació dels aliments
4. 1 forn regenerador (en cas de línia freda)
5. 1 congelador vertical no frost (en cas de línia freda)
6. 1 rentavaixelles
7. 1 telèfon mòbil
8. 1 ordinador portàtil

Material de menatge: mínim de 30 unitats de: safates, gots, forquilles, ganivets, culleres, plats... També tot l'altre material necessari per servir els àpats.

L'empresa haurà de complir la normativa higiènic-sanitària relativa a l'elaboració, manipulació, i trasllat dels aliments. Seran d'aplicació els Reglaments (CE) núm. 852/2004 i 853/2004 del Parlament Europeu i del Consell, i la Directiva 2004/41/CE, de 21 d'abril i 2002/99/CE, de 16 de desembre i les específiques i genèriques que siguin d'aplicació en aquesta activitat. Tanmateix, haurà de complir-se les previsions de l'Ordenança municipal sobre aliments i els establiments alimentaris.

L'entitat també haurà d'acreditar que està inscrita al RSIPAC (registre sanitari d'indústries i productes alimentaris de Catalunya).

L'empresa haurà d'assegurar la gestió separada del residu orgànic.

5.2.3 Requisits i característiques dels menús

Cal tenir en compte per la millora de la sostenibilitat alimentària els següents elements:

Augmentar el consum de productes alimentaris i sostenibles i de comerç just -volem reduir l'impacte ambiental augmentant el consum de productes sostenibles, tant respecte als aliments com al material i equipament utilitzat per l'execució del contracte.

Cal fer una reducció de residus i reciclatge. En aquest sentit, caldrà poder dur a terme una supervisió separada dels productes de comerç just, especialment pel què fa a sucres i cafè.

Augmentar el consum de productes alimentaris saludables.

L'empresa ha d'assumir el compromís d'introduir productes frescos, de temporada i de circuit curt.

5.2.4 Composició dels menús.

Consideracions generals sobre l'alimentació:

- Els nutrients de la dieta han de provenir sobretot d'aliments frescos, poc o gens processats i principalment vegetals.
- Cal evitar els aliments de baixa qualitat nutricional i les begudes alcohòliques.
- Una alimentació saludable s'ha de poder adequar a les característiques individuals, socials i culturals de l'entorn.
- L'alimentació ha de ser satisfactòria, agradable i aportar plaer sensorial.
- L'alimentació ha de ser segura, i per tant lliure de contaminants tòxics que comportin un risc per a la salut.
- L'alimentació ha de ser respectuosa amb el medi ambient: generar els mínims residus possibles i potenciar el desenvolupament agroalimentari local i els productes de temporada.

L'alimentació de les persones ha de complir els següents requisits:

- Ser completa i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada.

Els menús elaborats hauran de tenir una rotació cada setmana, i fer canvis trimestralment, tenint en compte les diferents estacions per poder oferir productes de temporada.

- Els menús han d'incloure un entrant, un primer plat, un segon plat, unes postres i una ració de pa.
- Indicar els al·lèrgens de forma clara en cada plat del menú.
- Les quantitats d'aliments no ha de ser excessives. És preferible repetir que malbaratar.

L'empresa proveïdora proposarà al seu projecte les dietes següents:

- dieta normal/basal
- dieta halal o sense porc

L'entitat gestora haurà de tenir la capacitat d'aportar dietes alternatives, sota demanda i amb el període d'una setmana com a màxim, amb característiques específiques. Aquestes dietes haurà d'estar confeccionades sota supervisió de personal professional dietistes col·legiades, la qual cosa caldrà acreditar.

Totes aquestes alhora es poden presentar amb dieta triturada o de fàcil masticació.

La idoneïtat de l'aplicació d'una dieta o una altra es determinarà per prescripció mèdica.

Caldrà tenir en compte les especificitats següents:

Dieta vegetariana
Dieta hipocalòrica
Apta per persones amb diabetis
Apta per persones celíaques
Altres dietes específiques per prescripció facultativa: malalties específiques, dietes triturades o de fàcil masticació

5.3 En relació a la funció de promoció personal de les persones usuàries del menjador social, cal que l'empresa proveïdora contempli les següents característiques.

A part de la funció de garantir uns àpats a les persones derivades al menjador social, es pensa en un servei on s'inclou el treball social i la promoció personal de la persona usuària del servei:

- Cal incloure la figura d'un/a educador/a social, amb una dedicació mínima de 7,5 h setmanals. Aquesta persona treballarà coordinadament amb els serveis socials bàsics en l'elaboració i seguiment dels plans de treball per acompanyar a la persona a la seva autonomia i inclusió social.
- Caldrà treballar per evitar la cronificació de les persones usuàries en el servei de menjador social. El menjador social s'entén com un recurs d'urgència i de curta o mitja durada, és important que cada mes hi hagi un seguiment del pla de treball per valorar la necessitat o no de continuïtat de la persona usuària al servei. El pla de treball social ha de tenir com a objectiu l'autonomia alimentària de la persona o bé la derivació a altres serveis de la xarxa. Caldrà una revisió conjunta de l'educador/a del menjador social amb els tècnics de Serveis Socials per garantir canals de transició del menjador social cap a aquells recursos o oportunitats que siguin més adequats per la persona.

- Caldrà reforçar el treball de promoció individual i comunitària, a través de l'atenció directa que es té amb les persones usuàries del menjador social.
- A part de les activitats organitzades pel menjador social, és imprescindible, sempre que sigui possible, la vinculació amb projectes de l'entorn, els quals també poden oferir oportunitats a les persones del menjador social.
- Implicació de les persones usuàries en la dinàmica de funcionament del menjador social, que no sigui subjectes passius amb un rol de beneficiari del servei, que siguin subjectes actius tant en les tasques del menjador com en la proposta d'activitats.

5.4 Funcions a realitzar.

- Proporcionar el dinar i el sopar diàriament.
- Assegurar una dieta equilibrada.
- Col·laborar en els plans d'intervenció de les persones i/o famílies.
- Treballar coordinament amb els Serveis Socials bàsics en la detecció i prevenció en situacions de necessitat

5.5 Horari i lloc de prestació del servei.

El servei de menjador social es prestarà al municipi de Manresa, en les instal·lacions aportades per l'entitat prestadora en dues modalitats:

- Servei de menjador social diürn, de dilluns a diumenge, de 12:30h a 16:00, els 365 dies de l'any.
- Servei de càtering per emportar, de dilluns a divendres, de 12.30h a 16:00, els 365 dies de l'any.

En situacions d'extrema urgència, que seran determinades per la direcció dels Serveis Socials municipals, es podrà requerir l'obertura del menjador social fora del seu horari habitual. Es comunicarà al servei amb una antelació de 12 hores.

Les persones usuàries derivades podran fer us del servei, d'acord amb la prescripció social que es faci i tenint en compte el pla de treball que s'ha dissenyat conjuntament amb la persona usuària.

5.6 Tasques dels perfils professionals

El perfil personal i professional requerit per l'Ajuntament de Manresa per poder dur a terme el servei de menjador social és:

Equip socioeducatiu

Podrà ser una figura unipersonal o un equip d'intervenció que, en tot cas, haurà de disposar de la figura d'educador/a social, per les tasques de coordinador/a i d'acompanyament socioeducatiu als usuaris de menjador social:

- Coordinar i avaluar l'atenció integral que es doni a les persones usuàries, d'acord amb les directrius i les instruccions de l'Ajuntament de Manresa.
- Garantir l'atenció integral i de qualitat del servei, per a totes les persones

usuàries.

- Garantir el compliment del contracte de derivació, del reglament de règim intern i les obligacions de les persones usuàries.
- Mediar en els conflictes que es produeixin i comunicació amb els cossos de seguretat que s'escaigui.
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a la persona com al servei.
- Coordinar amb el tècnic referent de la persona, el pla de treball i establir les accions educatives oportunes per tal de promoure la promoció personal i social de la persona usuària, per la qual cosa caldran reunions periòdiques.
- Coordinar tècnicament amb el referent municipal responsable del menjador social. S'establiran reunions valorant la periodicitat segons necessitat.
- Identificar, comunicar i actualitzar diàriament a l'Ajuntament de Manresa les baixes produïdes per no assistència de les persones usuàries del servei.

Auxiliar de servei de cuina

Amb una dedicació setmanal del 75% de la jornada, de dilluns a diumenge.

Tindrà com a funcions:

- Recepcionar l'arribada del menjar diàriament.
- Omplir els registres descrits en els diferents plans de control de recepció de matèries primeres, elaborat per l'empresa gestora i guardar en el refrigerador.
- Manipular els àpats complint amb la normativa vigent.
- Servir els àpats als diferents usuaris que mengin al menjador social.
- Distribuir els àpats per emportar.
- Netejar la cuina i l'espai del menjador, seguint el pla de neteja elaborat per l'empresa proveïdora.

5.7 Destinataris del servei.

El servei de menjador social anirà adreçat a:

- Persones soles o famílies en situació d'exclusió social, residents o no a la ciutat, i que per tant no disposen de mitjans adequats ni condicions familiars ni socials per poder cobrir adequadament la necessitat bàsica d'alimentació.
- Persones o famílies residents a la ciutat en situació de sensellarisme i exclusió residencial, per la qual cosa poden trobar-se en una situació de sense sostre o viure en un habitatge insegur o inadequat en totes les modalitats que estableix FEANTSA.
- Persones o famílies en tractament social que puntualment necessiten un suport per cobrir les necessitats bàsiques.
- Persones que no viuen a la ciutat o hi viuen puntualment, i no poden cobrir aquesta necessitat (en règim penitenciari de cap de setmana, treballant i viuen fora...).

5.8 Priorització de les persones usuàries del servei.

La valoració professional, per a l'accés al servei tindrà en compte:

- Necessitat personal i/o familiar.
- Recursos personals i/o familiars per donar resposta a la necessitat.
- Situació socioeconòmica.

- Factors de risc social.
- Idoneïtat del servei.

Davant de la seva limitació de places, cal que el servei es doni de forma prioritzada als que presentin un estat més alt de necessitat, d'urgència o d'emergència social.

5.9. Protocol d'actuació.

Condicions d'accés i derivació.

Les persones usuàries dels serveis seran derivades per part dels diferents tècnics dels Serveis Socials municipals de manera telemàtica, mitjançant el programa informàtic de gestió de procediments o altra programa anàleg. També poden ser derivades per entitats d'iniciativa social o unitats de treball social de l'àmbit de salut de la ciutat, però sempre previ acord amb els Serveis Socials municipals. I el seguiment de mateix serà compartit amb l'Ajuntament.

La gestió de les places es realitzarà diàriament des dels Serveis Socials centrals, els quals valoraran la idoneïtat del servei i l'aprovaran. Un cop aprovat, s'informarà al tècnic derivant perquè pugui informar a la persona del dia d'inici del menjador social.

Es comunicarà a l'entitat gestora, abans de les 9h del matí, el nombre d'àpats previstos i el nom de les persones usuàries, al igual que la tipologia de menús.

En situacions d'urgència (fora de l'horari estipulat o caps de setmana) es podrà requerir el servei a partir de la comunicació telefònica. Per aquest motiu l'entitat proveïdora facilitarà el telèfon mòbil o altre mitjà de comunicació per poder resoldre qualsevol situació de caràcter urgent que determinin els Serveis Socials municipals. Al mateix temps l'empresa gestora ha d'informar periòdicament, i si s'escau immediatament, de les incidències aparegudes i la resolució de les mateixes.

Per situacions de força major, com és per exemple l'onada de fred, desallotjaments imprevistos de moltes famílies... es pot donar la circumstància d'haver d'ampliar el nombre de menús diaris. En aquest cas, des de Serveis Socials es vetllarà per aconseguir equilibrar el nombre de serveis prestats fins a recuperar la mitjana de 20 menús diaris.

Condicions de les persones usuàries per rebre la prestació del servei.

Les persones usuàries del menjador social han de respectar escrupolosament les normes del Reglament Intern del servei, i en cas d'incompliment, podran ser donats de baixa.

Aspectes metodològics i organitzatius entre l'empresa gestora i l'Ajuntament.

Quan els tècnics socials valorin la derivació d'una persona i/o unitat familiar al menjador social, caldrà garantir un traspàs correcte d'informació entre professionals dels Serveis Socials i l'educadora responsable del menjador social (pla de treball pactat, objectius que s'espera aconseguir...) sempre compartits i acceptats per la persona que es derivada al servei.

En el moment que es faci la derivació al servei, dins la fitxa de derivació ja s'inclourà quins aspectes són prioritaris de treballar en el menjador social.

La coordinació es podrà fer presencialment, telefònicament o per mitjà del correu electrònic.

El temps de permanència de cada persona atesa al servei de menjador serà determinat pel professional que ha fet la derivació, i quedarà pactat i per escrit en el full de sol·licitud del servei i el pla de treball degudament signat.

L'empresa designarà un representant que serà la persona responsable del servei, del seguiment del funcionament i de resoldre qualsevol incidència en relació al desenvolupament del servei. També serà la persona que es coordinarà periòdicament amb el referent designat per l'Ajuntament.

Prescripció 6a. Organització dels 2 serveis

L'organització del servei s'estructurarà tenint en compte una distribució de tasques entre l'Ajuntament i la gestora / es de la gestió dels serveis.

A l'Ajuntament de Manresa se li atribueixen les següents funcions:

- Detectar i diagnosticar les persones que són potencials usuàries dels serveis.
- Tramitació de la sol·licitud de derivació i garantir l'acceptació per part de la persona usuària de la normativa interna.
- Elaboració del pla de treball i els objectius a treballar amb la persona derivant.
- El control de l'execució del servei: aprovació dels àpats, altes i baixes de les persones usuàries i de les característiques del servei, atenció i seguiment de les incidències en la prestació del servei i de la seva resolució.
- Seguiment de la metodologia d'intervenció al igual que del personal i proposar si s'escau canvis en la metodologia i/o dels treballadors/res.
- La representació externa del servei del menjador social i SREL correspon a l'Ajuntament de Manresa.

A l'entitat gestora se li atribueixen les següents funcions:

- Aportació de les instal·lacions i condicions materials per a la prestació dels serveis.
- Presentar trimestralment (estacional) a la direcció de Serveis Socials Municipal un model de planificació d'un trimestre dels menús complets i equilibrats dietèticament on figurarà les quantitats de cada àpat. Els menús hauran de portar el vistiplau d'una dietista col·legiada.
- Caldrà garantir dietes adequades per a totes les persones.
- Netejar i desinfectar les instal·lacions.
- Garantir un tracte correcte a les persones usuàries.
- Registrar l'assistència diària de les persones usuàries. En el servei del menjador social s'haurà de fer arribar diàriament a la direcció de serveis socials.
- Informar a les persones usuàries del Reglament de règim intern, el qual prèviament ja s'haurà informat també des de Serveis Socials.
- Gestionar les incidències diàries i comunicar-les a qui indiqui l'Ajuntament de Manresa.
- Potenciar que les persones usuàries tinguin actituds de respecte i cíviques tant dins del centre com en l'entorn.
- Garantir la seguretat de les persones usuàries i en cas de conflicte avisar a la Policia Local o als Mossos d'Esquadra.
- Col·laborar conjuntament amb el personal tècnic municipal en l'elaboració dels plans de treball d'apoderament i totes aquelles necessitats vinculades a treballar l'autonomia, la capacitat i la motivació de les persones, com la vinculació amb

diferents projectes de l'entorn que permetin la socialització.

- Informar als referents dels serveis socials perquè puguin fer un correcte seguiment del cas, tot allò que sigui rellevant per al correcte seguiment dels casos (agreujaments de patologies o addiccions, faltes d'assistència, comportaments no adequats, avenços en el pla de treball...).

Les obligacions tècniques de l'entitat gestora:

- Justificar la prestació dels serveis amb la periodicitat i coordinació regular amb la direcció dels serveis socials.
- Pel què fa al servei de menjador social, informar diàriament del número d'àpats entregats o servits.
- L'empresa proveïdora ha de complir la normativa mediambiental d'acord amb l'Agència Catalana de Residus.
- L'empresa gestora haurà de presentar en un termini de 3 mesos els següents plans d'autocontrol de l'espai del menjador social:

- ☐ Pla de control d'aigua potable
- ☐ Pla de neteja i desinfecció
- ☐ Pla de control de plagues
- ☐ Pla de formació i capacitació del personal en seguretat alimentària
- ☐ Pla de control de proveïdors
- ☐ Pla de traçabilitat

Prescripció 7a. Règim aplicable al personal.

- L'entitat o entitats gestores aportaran tot el personal necessari i suficient per la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establerts i amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de l'Ajuntament de Manresa.

Tot el personal que participi de l'objecte del contracte serà contractat de forma directa per l'empresa proveïdora o subcontractat i caldrà que disposi de la formació en seguretat alimentària adequada al grau de manipulació efectuat.

- A l'inici de l'execució de la gestió delegada, l'entitat gestora vindrà obligada a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social (aquesta obligació es produirà amb qualsevol canvi o incidència que hi hagi). Trimestralment l'entitat gestora haurà de presentar els documents de cotització de la seguretat social.
- L'entitat gestora es compromet a cobrir les absències de forma immediata del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret el personal de l'empresa proveïdora, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses gestores. Emprarà prioritàriament els serveis d'ocupació de l'Ajuntament de Manresa per la recerca del personal a substituir, intentant en la mesura que el mercat laboral municipal ho permeti contractar a personal de residència el més a prop de Manresa que li sigui possible.
- En compliment del que disposa el Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, les empreses que comptin amb un número de treballadors fixes que excedeixi de 50, hauran d'acreditar que, com a mínim, el 2% de la seva plantilla està integrada per persones amb discapacitat.

- Tot el personal contractat haurà de tenir coneixement parlat i escrit de la llengua catalana.

Prescripció 8a Selecció i substitució del personal.

La selecció del personal serà a càrrec de l'entitat, exceptuant els perfils professionals de gestió tècnica i gestió organitzativa, els quals seran seleccionats amb la participació de l'Ajuntament.

L'entitat gestora haurà de garantir mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries del servei, atès el principi de garantir la continuïtat assistencial. Aquestes substitucions es realitzaran sobre els paràmetres descrits al punt anterior.

L'entitat gestora cobrirà immediatament les baixes o vacants, per absència, malaltia, vacances o altres contingències respecte al personal.

En cas de vaga, l'entitat proveïdora s'ha de comprometre a adoptar les mesures necessàries per a garantir en tot moment la correcta prestació del servei, d'acord amb els serveis mínims que s'estableixin.

Prescripció 9a Obligacions relatives al personal.

L'entitat o entitats proveïdores tindran com a obligacions relacionades amb el personal de prestació dels serveis les següents:

- Formar amb caràcter permanent, supervisar, vetllar per desenvolupar professionalment, reciclar i donar suport tècnic al seu personal, per tal de garantir una prestació del servei eficient i de qualitat.
- Comunicar als Serveis Socials de l'Ajuntament de Manresa, en el termini de 30 dies naturals des de l'inici de la prestació, la relació definitiva de tot el personal d'acord amb el perfil requerit. La proveïdora també presentarà a l'Ajuntament de Manresa trimestralment còpies dels butlletins de cotització a la Seguretat Social assenyalant en els mateixos el personal encarregat de la prestació del servei.

Qualsevol incorporació, modificació o substitució del personal serà prèviament comunicada per escrit als responsables de la Secció de Serveis Socials, que hauran de donar la seva conformitat.

- Informar a l'Ajuntament de Manresa de qualsevol informació que aquesta administració requereixi sobre la contractació de personal i/o la marxa del servei.
- Facilitar a l'Ajuntament l'accés per via telemàtica a les plantilles del personal que realitza el servei i a la previsió d'hores previstes.
- Facilitar a la persona responsable de la direcció i organització del servei d'un mitjà de contacte (telèfon mòbil) que garanteixi la comunicació immediata d'incidències.
- Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li dicti l'Ajuntament de Manresa mitjançant els seus òrgans competents, i entregar tota la

documentació que se li requereixi.

- Pagar al personal adscrit al servei la retribució laboral total que correspongui en funció de la tasca que desenvolupi. L'endarreriment en les retribucions salarials, la vulneració de drets laborals o l'incompliment en la contractació de categoria laboral corresponent a cada perfil constituirà una falta molt greu.
- Subministrar al seu personal tot el material necessari per a la prestació del servei (com ara les bates reutilitzables o les sabates) així com qualsevol altre material de protecció (mascaretes quirúrgiques, mascaretes FFP2, polaines). Així mateix, en situacions extraordinàries granotes de treball de polipropilè, mascaretes amb filtre per vapors orgànics i polaines impermeables.

Quant a les bates o qualsevol altre material d'uniformitat, hauran d'acomplir amb els requisits d'uniformitat i d'identificació com a servei municipal. Així mateix, en elles hi haurà de figurar l'anagrama de l'Ajuntament de Manresa i de la gestora amb unes proporcions iguals. Llevat que hi hagi condicionants tècnics que no ho facin possible, la uniformitat haurà de complir amb els requisits homologats de comerç just.

- Complir amb totes les mesures de prevenció de riscos laborals i amb els protocols que constin a aquests efectes, assegurant que en tot moment el personal adscrit coneix i està degudament instruït per a realitzar les tasques encomanades. A aquests efectes la gestora i el seu personal hauran de complir amb totes les obligacions i requisits previstos a la normativa de prevenció de riscos laborals vigent en cada moment.
- Justificar la prestació dels serveis amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini l'Ajuntament de Manresa.
- Tota la resta d'obligacions que es derivin de disposicions legals aplicables.

En cas d'incompliment per part de l'entitat proveïdora de qualsevol de les obligacions relacionades anteriorment, serà d'aplicació el règim previst per a les infraccions en les bases administratives.

Prescripció 10a Obligacions de les persones ateses

El Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials estableix als usuaris de serveis i establiments socials i, si escau, als seus representants legals, l'obligació de facilitar la percepció del servei i, en especial a:

- Facilitar la recepció del servei, l'aplicació del pla d'intervenció i l'atenció professional.
- Respectar i facilitar la convivència.
- Complir el Reglament del servei.
- Abonar, si s'escau, la contraprestació econòmica que correspongui pel servei prestat, d'acord amb la normativa vigent.

Les persones usuàries han de comunicar a l'Administració les dades personals, econòmiques i socials necessàries per a la determinació del seu grau de necessitat per a l'accés al servei, així com també informar de qualsevol canvi en aquelles que puguin incidir en la determinació o configuració del servei prestat.

L'incompliment provat per part de les persones usuàries i, si escau, els seus representants legals de les obligacions esmentades podrà comportar la suspensió de la prestació del servei o el cessament d'aquesta, si així s'ha previst al reglament de règim interior, al contracte subscrit o a les disposicions d'aplicació.

Prescripció 11a Obligacions de l'entitat prestadora en relació a les persones ateses pels dos serveis

L'establiment de la gestió delegada suposa l'obligació de l'entitat proveïdora en relació als beneficiaris de la plaça de:

- Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o els seus representants legals.
- Facilitar el màxim la llibertat d'entrada i sortida de l'alberg/menjadore a les persones residents.
- Establir un horari d'informació i atenció a la persona usuària o família. Serà responsabilitat de l'entitat proveïdora exposar aquesta informació a l'exterior de l'establiment.
- Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions.
- Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial establert, que reculli el contingut obligatori de les parts i que en cap cas pot suposar una pèrdua dels drets que tenia com usuari del centre.
- Custodiar la correspondència, oficis i informes, a l'expedient de l'usuari com a resident.
- Tenir actualitzats tots els plans de contingències previstos per resoldre qualsevol dificultat previsible.

Prescripció 12a. Representació de l'Ajuntament de Manresa.

La representació en el servei públic, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones físiques i jurídiques, públiques o privades, com els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Manresa.

L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que el gestor s'atribueixi accions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita o en qualsevol altre suport (electrònic, audiovisual,...) derivada de la relació amb les persones usuàries del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, i que el proveïdor elabori en qualsevol fase del desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir de la selecció per a la prestació del servei públic, correspon a l'Ajuntament de Manresa.

Tota la documentació haurà de reunir obligatòriament l'estructura, contingut i anagrama que els responsables de l'Ajuntament de Manresa estipulin, requisits que igualment haurà d'acomplir la documentació elaborada pel gestor durant l'execució del servei.

El proveïdor només serà titular d'aquells documents d'ordre intern que generi exclusivament per al control i seguiment del seu personal en el desenvolupament del servei.

Prescripció 13a. Comissions de seguiment.

Durant l'execució del servei es reuniran dues comissions per cadascun dels serveis, que es podran unificar en cas que es duguin a terme per una mateixa entitat prestadora. Seran les següents:

- Comissió per al seguiment de l'execució. Tindrà caràcter mixt, i estarà formada per un/a tècnic/a municipal de l'Ajuntament de Manresa adscrit a la Secció de Serveis Socials i un tècnic/a de l'entitat gestora (amb capacitat de decisió), la qual es reunirà amb una periodicitat mensual amb l'objectiu de millorar el control, l'eficàcia i l'eficiència del servei, avaluant resultats i proposant millores. En aquesta reunió també es farà la revisió de la facturació prèvia a l'entrada al registre municipal.

Així mateix, com a resultat del seguiment del servei per part dels professionals de l'Ajuntament de Manresa, s'informarà i es proposaran mesures a aquests responsables de l'ens proveïdor per tal que puguin assumir compromisos i perquè es puguin adequar millores en el servei.

Les funcions d'aquesta comissió seran:

- Garantir una bona coordinació tècnica del servei entre l'empresa i l'Ajuntament.
 - Revisar i establir criteris de treball i/o funcionals necessaris per la millora del servei.
 - Fer un seguiment de la qualitat del servei.
 - Controlar, en cas que l'Ajuntament ho consideri oportú, les altes i baixes del servei, el seguiment dels plans de treball,...
 - Garantir el compliment de les normes bàsiques de comportament per part dels professionals.
 - Revisar les dades de la facturació.
 - Supervisar la metodologia de treball socioeducativa i comunitària que s'està duent a terme.
 - Revisar qualsevol informació que l'Ajuntament o l'entitat consideri oportú.
- Comissió d'avaluació. Es reunirà anualment. Estarà formada pels membres següents, o persones en qui deleguin:
 - Regidor/a – delegada de Serveis Socials.
 - La cap de la Secció de Serveis Socials.
 - La cap de la Unitat de serveis socials bàsics.
 - El/la responsable d'organització del servei per part de l'entitat proveïdora.
 - Director/a o gerent de l'entitat proveïdora.

La funció principal i bàsica d'aquesta comissió serà controlar i avaluar el desenvolupament de la prestació del servei quant a incidències, qualitat, planificació, etcètera, per preveure possibles modificacions.

En tot cas, aquesta comissió es reunirà amb caràcter extraordinari quantes altres vegades s'estimi oportú, a proposta de qualsevol de les parts.

Prescripció 14a. Qüestions d'ordre intern.

Les relacions entre l'Ajuntament de Manresa i l'entitat/s prestadora/es es regulen per tal d'obtenir una efectivitat adient en la prestació del servei.

L'Ajuntament tindrà accés a la totalitat d'informació (igual que la gestora) per poder fer les consultes oportunes sense necessitat de demanar un permís explícit. Les dades que afecten a la prestació del servei i a la persona usuària són de titularitat municipal. Aquestes dades són història sociofamiliar, econòmiques, execució de les tasques, pla de treball... i qualsevol altra informació que disposi la proveïdora i que l'Ajuntament requereixi.

L'entitat o entitats proveïdora/es recollirà i/o presentarà la informació sobre la realització dels serveis executats que determinin els responsables de l'Ajuntament de Manresa. Alhora el personal tècnic de l'entitat gestora podrà ser requerit a tals efectes pels Serveis Socials municipals.

Aquesta informació és:

Diàriament

El control de l'assistència de les persones derivades al menjador social.

Mensualment

Reunió de seguiment de l'execució dels serveis (incidències, seguiments pla de treball, pla d'activitats...)
Facturació dels serveis.

Trimestralment

L'entitat gestora haurà d'aportar tota la documentació relativa a tot el personal que hagi prestat servei en aquell període, com ara RLC, RNT, i en el cas que l'Ajuntament ho requereixi còpies de les nòmines.

Anualment

Amb una periodicitat anual, l'empresa proveïdora haurà de presentar abans del 31 de gener, una memòria de gestió i activitats. El personal tècnic municipal podrà requerir a la gestora perquè completi la documentació i informació continguda en la memòria si consideren que la que hi figura no és suficient. L'Ajuntament proposarà el model de memòria mínima cada any.

Prescripció 15a. Control de qualitat. Es realitzarà semestralment una revisió i avaluació del nivell de qualitat del servei prestat per la gestora i que identificarà cinc nivells de controls:

- Qualitat científicotècnica. S'entén per aquesta dimensió la competència del personal per utilitzar de manera idònia els més avançats coneixements i recursos al seu abast. Aquest aspecte ha de considerar-se tant en la vessant estricta d'habilitats tècniques com en la relació interpersonal establerta entre la persona usuària i el/la professional.
- Accessibilitat. Facilitat amb la que els serveis poden ser obtinguts de manera equitativa per la població, en relació amb les dificultats organitzatives (burocràtiques, de distància, d'horaris), econòmiques, culturals, etcètera.
- Satisfacció i acceptació. Grau amb que el servei prestat satisfà les expectatives de la persona usuària.

- Efectivitat. Grau en què una determinada pràctica assistencial aconsegueix produir una millora en el nivell de benestar de les persones usuàries
- Eficiència. Grau en què s'aconsegueix obtenir el més alt nivell de qualitat possible amb els recursos determinats. Relaciona els resultats obtinguts amb els costos generats.

Aquesta avaluació de qualitat es realitzarà segons la proposta de l'entitat proveïdora presentada durant la fase de selecció, i posteriorment aprovada per l'Ajuntament de Manresa.

Normes de funcionament intern

SERVEI RESIDENCIAL D'ESTADA LIMITADA

Normes per al servei d'estada limitada

1. Respecte a la convivència:

- Mantingues un volum de veu moderat a les zones comunes, especialment durant les hores de descans, que inclouen les franges horàries de nit i migdia.
- Respecta les diferents cultures, creences i valors de la resta de residents. Evita qualsevol comentari o acció que pugui ser ofensiu o inadequat.
- Evita conductes que pertorbin la tranquil·litat dels altres, com córrer pels passadissos, fer sorolls forts o interrompre converses privades.

2. Higiene personal i de les habitacions:

- Dutxa't regularment i cuida la teva higiene personal per garantir el benestar propi i el dels altres.
- Ventila l'habitació diàriament per mantenir un ambient saludable i net.
- No deixis roba bruta o altres objectes personals fora dels armaris o cistelles designades. Mantén els teus objectes personals ordenats.
- Assegura't de netejar el lavabo i el bany després d'usar-los, deixant-los en bon estat per al següent usuari.

3. Visites:

- Informa a recepció amb antelació de la visita de familiars o amics, proporcionant les dades necessàries per al registre.
- Les visites han de respectar els horaris establerts per a les mateixes i complir les normes de la residència. No està permès portar més visitants dels autoritzats.
- Està prohibit rebre visites a l'habitació durant les hores de descans o en moments no autoritzats per la direcció.

4. Objectes personals:

- Etiqueta tots els teus objectes personals per evitar confusions o pèrdues. És recomanable no compartir objectes d'ús personal amb altres residents.
- No deixis objectes de valor a la vista ni en espais comuns, ja que el centre no es fa responsable de la seva pèrdua o deteriorament.
- Per motius de seguretat, és recomanable guardar els objectes de valor en un espai segur o lliurar-los a la direcció si és necessari.

5. Seguretat:

- Familiaritzat amb les rutes d'evacuació i les mesures d'emergència en cas de necessitat.
- Està prohibit manipular els sistemes de seguretat de l'edifici, com alarmes o dispositius contra incendis.
- Si detectes alguna situació de risc per a la seguretat, avisa immediatament el personal.

6. Alimentació:

- Respecta els horaris de les menjades i acudeix al menjador en el temps assignat per evitar aglomeracions.
- Informa el personal de qualsevol al·lèrgia o intolerància alimentària abans de les menjades.
- No està permès introduir aliments o begudes a les habitacions sense autorització prèvia.

7. Activitats:

- Participa activament en les activitats organitzades pel centre, ja que fomenten la convivència i el benestar.
- Respecta les opinions i suggeriments dels altres participants durant les activitats. Mantingues una actitud oberta i respectuosa.
- Si alguna activitat no és del teu gust o et genera incomoditat, informa al personal de manera adequada i respectuosa.

8. Queixes i suggeriments:

- Utilitza els canals establerts per transmetre queixes o suggeriments, com la bústia de suggeriments o entrevistes personals amb la direcció.
- Expressa les queixes de manera respectuosa i constructiva, evitant actituds agressives o desafiant.

9. Manteniment de les instal·lacions:

- Cuida les instal·lacions i el mobiliari del centre. No facis ús inadequat o abusi dels recursos compartits.
- Informa al personal de qualsevol desperfecte, avaria o mal funcionament de les instal·lacions perquè es pugui solucionar amb rapidesa.

10. Ús d'espais comuns:

- Respecta les normes d'ús de les zones comunes, com la sala d'estar, la biblioteca o altres espais compartits.
- No és permès reservar espais comuns per ús exclusiu. Aquests estan destinats al gaudi de tots els residents.

11. Tractament de la informació:

- Respecta la confidencialitat de la informació personal dels altres residents. No divulguis dades o informació sense el seu consentiment.
- Evita comentar aspectes personals d'altres residents sense la seva autorització explícita.

12. Ús de dispositius electrònics:

- Respecta les normes establertes per a l'ús de dispositius electrònics a les zones comunes, com telèfons mòbils o ordinadors portàtils.
- Utilitza auriculars per escoltar música o veure vídeos i no pertorbi la tranquil·litat dels altres.

13. Mascotes:

- S'aplicarà allò establert a la Llei 7/2023, de 28 de març, de protecció dels drets i benestar animal. En tot cas, caldrà autorització expressa prèvia per part de la direcció.

14. Consum de substàncies:

- Està prohibit el consum de substàncies estupefaents, alcohol o qualsevol altre tipus de droga dins de les instal·lacions del centre.

15. Modificacions del reglament:

- El centre es reserva el dret a modificar el present reglament, informant amb la deguda antelació als residents de qualsevol canvi que pugui afectar la convivència o l'organització del centre.

Normes de funcionament intern

SERVEI RESIDENCIAL DE MENJADOR

1. Respecte:

- Tracta amb respecte a tots les persones usuàries del menjador i al personal que hi treballa. Mantén un tracte cordial i evita qualsevol tipus de confrontació.
- Evita discussions o altercats durant les hores de menjar. Els conflictes han de resoldre's de manera pacífica.

2. Puntualitat:

- Arriba al menjador dins dels horaris establerts per evitar aglomeracions i assegurar un servei organitzat.
- Evita formar cues llargues o desordenades que puguin incomodar altres usuaris o dificultar el servei.

3. Higiene:

- Renta't les mans abans i després de cada menjar per garantir una bona higiene.
- Utilitza els estris i plats adequadament, respectant les normes bàsiques de conducta a taula.

4. Neteja:

- Deixa la teva taula neta i recollida després de menjar, per facilitar la neteja i mantenir un espai agradable per als altres.
- Diposita els residus en els contenidors adequats, seguint les normes de reciclatge i de gestió de residus del menjador.

5. Silenci:

- Mantén un volum de veu baix durant les menjades per garantir un ambient tranquil i agradable per a tothom.
- Evita l'ús de dispositius electrònics durant la menjar, excepte si és estrictament necessari.

6. Àpat:

- No desaprofitis el menjar. Serveix-te només la quantitat que consumiràs.
- Si necessites més menjar, sol·licita'ns racions addicionals de manera adequada.

7. Donacions:

- Les donacions de menjar han d'estar en bon estat i adequadament envasades per garantir la seguretat alimentària de tots les persones usuàries.

8. Participació:

- Participa en les activitats organitzades pel menjador, que estan destinades a promoure la integració i el benestar dels usuaris.
- Ofereix-te per col·laborar en les tasques del menjador si tens la possibilitat de fer-ho.

9. Queixes i suggeriments:

- Expressa les teves queixes o suggeriments de manera respectuosa al personal del menjador, utilitzant els canals establerts.

10. Respecte a la diversitat:

- Respecta les diferències culturals i creences religioses de les altres persones, especialment en relació amb els costums alimentaris.
- Evita comentaris o actituds discriminatòries cap a altres persones usuàries.

11. Ús d'espais comuns:

- Respecta les normes d'ús de les zones comunes del menjador. No ocupis més espai del necessari ni reservis taules per ús exclusiu.

12. Higiene personal:

- Mantén una higiene personal adequada en tot moment.

L'alcalde
Marc Aloy Guàrdia

Signat electrònicament
per: MARC ALOY
GUARDIA
Data: 20/10/2025
11:35:48
Raó: Signatura
Lloc: Manresa