



Ajuntament de  
Lloret de Mar

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LOS SERVICIOS DE CONTROL DE ACCESOS, ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRO, RECAUDACIÓN, INGRESO EN LA ENTIDAD BANCARIA, LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES DE LOS APARCAMIENTOS MUNICIPALES**



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

---

### **1.- IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO**

Pliego de condiciones técnicas, para prescribir la prestación del servicio de control de accesos, atención al cliente, cobro, recaudación, ingreso en la entidad bancaria y limpieza de los aparcamientos municipales.

### **2.- JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

En fecha 28/08/15 la Junta de Gobierno Local del ayuntamiento de Lloret de Mar, en sesión ordinaria, acordó adjudicar a la empresa BARNÀ PORTERS SL, el contrato administrativo consistente en la ejecución del servicio de supervisión, gestión de cobro, control de accesos, inspección, limpieza, mantenimiento y recaudación de los aparcamientos municipales.

En virtud de la finalización del contrato de servicios de gestión de los aparcamientos municipales, se hace necesaria la nueva contratación de los mismos. Por este motivo se definen en este Pliego las condiciones técnicas que habrán de regir la ejecución del contrato.

### **3.- OBJETO DEL CONTRATO**

Se propone un contrato de gestión del servicio de control de accesos, atención al cliente, cobro, recaudación, ingreso a la entidad bancaria, limpieza, mantenimiento y reparaciones de los aparcamientos municipales.

Este servicio comprende las siguientes prestaciones:

- Atención al usuario y cobro.
- Control de accesos.
- Recaudación, ingreso a la entidad bancaria y redacción de informes según especificaciones del departamento de Tesorería del Ayuntamiento de Lloret de Mar.
- Supervisión básica del entorno y accesos a los aparcamientos.
- Supervisión básica del normal funcionamiento de las instalaciones de control de accesos (barreras y equipos de entrada y salida), cobro (cajeros, TPV...), eléctrica, contra incendios, ventilación, informática y ascensores (cuando procedan).



- o Comunicación, atención y resolución, cuando sea factible, de las incidencias relacionadas con el servicio.
- o Gestión del centro de control y mando.
- o Custodia y gestión de claves y/o otros medios de acceso (tarjetas sin contacto, listados de matrículas, etc.).
- o Interlocución y gestión de mantenimiento e incidencias con los proveedores externos.
- o Control de las actuaciones de mantenimiento y reparación encargadas a proveedores externos.
- o Limpieza de las instalaciones, con especial atención a aquellas que puedan producir incidentes (acumulación de agua, derrames de aceite, etc.).
- o Tareas de mantenimiento de las instalaciones, a nivel básico por parte de los agentes y a nivel más específico, por parte del auxiliar de mantenimiento.
- o Tareas de mejora de las instalaciones: pintura, colocación/extracción de elementos de señalización, etc.
- o Sustitución de elementos de luminaria.
- o Mantenimiento preventivo de los elementos de control de acceso según indicaciones de los fabricantes.
- o Reparaciones básicas de lampistería, fontanería, carpintería, cerrajería, sanitarios, etc.
- o Recolocación de barreras en caso incidentes.
- o Cualquiera otra tarea necesaria para el buen funcionamiento y conservación del aparcamiento, que no requiera de una cualificación superior a la propia de un auxiliar de mantenimiento.

Los aparcamientos que en el momento de la licitación se contemplan son Pere Torrent, Estació d'autobusos, Zona Esportiva, Costa Carbonell, Vila de Tossa, Sa Caleta, Fenals busos (o similar), Can Lloranes (o similar), Drets Humans y otros equipamientos propiedad del Ayuntamiento o en otros regímenes que sirvan para el estacionamiento de vehículos, cómo ahora el aparcamiento del Mercat Municipal o las plazas cedidas al Gran Casino Costa Brava.

Durante la ejecución del contrato se pueden incluir otros aparcamientos, previa modificación de contrato o de distribución de horas.

#### **4.- ÁMBITO I SERVICIOS**



El ámbito de la gestión comprende los siguientes aparcamientos municipales o otros que el ayuntamiento pueda abrir o cerrar en función de las suyas necesidades:

#	aparcamiento
1	PT - Pere Torrent
2	ZE - Zona Esportiva
3	EB - Estació busos
4	CC - Costa Carbonell
5	SC - Sa Caleta
6	VT - Vila de Tossa
7	BT – Busos temporada
8	CLL - Can Lloranes
9*	DDHH – Drets Humans
10*	MM – Mercat Municipal
11*	GC – Plazas Gran Casino

\* En estos equipamientos sólo se realizan tareas puntuales de control, sin presencia permanente.

Las modalidades en las que el ayuntamiento de Lloret de Mar propone el uso de las instalaciones, están definidas a la ordenanza fiscal específica, y son las siguientes:

- **Servicio de rotación:** Las plazas de aparcamiento en régimen de rotación se han de atribuir a los vehículos por el orden de llegada, sin reservas ni preferencias de ninguna clase, y sin que se pueda rechazar ningún vehículo mientras haya espacio disponible, salvo que la admisión implique un peligro o molestia para el resto de usuarios.
- **Servicio de abonos** (abonados). Las plazas de aparcamiento en régimen de abono se han de atribuir a los usuarios que empleen una de las fórmulas previstas en la vigente ordenanza fiscal, en los espacios previstos a tal efecto.
- **Concesionarios:** Propietarios hasta la fecha de vencimiento de la concesión de determinadas plazas de aparcamiento.
- **Servicios complementarios:** Se entenderá como servicios complementarios aquellos otros servicios vinculados al objeto de este contrato en que su ejercicio no comporte ningún cambio en las condiciones de la licencia ambiental municipal del aparcamiento municipal, y que puedan realizarse dentro del ámbito interno del mismo.



Así, pueden considerarse servicios complementarios, por ejemplo servicios de movilidad compartida, máquinas expendedoras de productos, servicios de distribución de mercancías o la explotación publicitaria interna; que en cualquier caso será siempre propuesta y a cargo del ayuntamiento de Lloret de Mar.

## 5.- DURACIÓN Y CALENDARIO

El plazo de vigencia del contrato tendrá una duración inicial de 3 años, contados a partir de la fecha de firma del contrato.

Llegada la finalización del contrato, este se podrá prorrogar por 2 años más (1+1), según el plazo y forma previsto a la LCSP antes de la finalización cada año, respectivamente.

El período de prestación del servicio se extiende los 365 días del año. A pesar de esto, la planificación de la prestación del servicio se establecerá en función de las necesidades estacionales. El número de horas a realizar es una estimación y se ajustará mensualmente.

## 6.- PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

La nueva planificación del servicio se basará en la premisa que se ha realizado una gran inversión en los aparcamientos municipales, a lo largo del 2021, para mejorar el equipamiento: control de accesos y gestión remota.

De este modo, **no es necesaria la presencia física fija 24 horas que se venía prestando hasta a la actualidad**, de modo que se mantienen algunos turnos con personal fijo según particularidades y necesidades de cada aparcamiento, al mismo tiempo que se crea un **Centro de Control de Aparcamientos (en adelante CCA)** con ubicación física en Pere Torrent; y también se define una nueva figura **"personal móvil" (en adelante PM)** .

El CCA tendrá conexión y control remoto de todos los equipos de todos los aparcamientos municipales (a excepción de Can Lloranes, Fenals buses y Drets Humans), así como visualización de todas las cámaras de vídeo tal y como prevé el convenio de referencia en la descripción de tareas de la categoría C-3 Agente Aparcamiento. En ese centro de control habrá un operario las 24 horas los 365 días del año.

El PM serán personas que, durante los turnos, se desplazarán entre los aparcamientos que no dispongan de personal fijo.



Estos desplazamientos se realizarán de manera planificada, según marque el Jefe del Servicio, y también de modo particular en caso que se produzca una necesidad en uno aparcamiento concreto, bien sea porque un usuario/a reclama atención in-situ, cómo si se produce una incidencia.

El adjudicatario tendrá que disponer de un sistema de cumplimiento de los turnos rotatorios de los agentes que tendrán que controlar los aparcamientos sin presencia fija. Este sistema tendrá que asegurar el cumplimiento de la planificación así como el tiempo de respuesta en caso de necesidad de atender incidencias en cualquier momento y en cualquier aparcamiento.

A continuación se muestra un cuadro con los centros de trabajo objeto del servicio, así como el detalle de cuando dispondrán de presencia fija, dependiendo de la temporada:

#	aparcamiento	presencial					
		alta día	alta noche	media	media	baja día	baja noc
0	CCA - Centre Control	no	no	sí	sí	sí	sí
1	PT – Pere Torrent	sí	sí	sí	sí	no	no
2	ZE - Zona Esportiva	sí	sí	sí	no	sí	no
3	EB - Estació busos	sí	sí	no	no	no	no
4	CC - Costa Carbonell	sí	sí	no	no	no	no
5	SC - Sa Caleta	sí	sí	sí	no	n/a	n/a
6	VT - Villa de Tossa	sí	sí	no	no	no	no
7	BT – Busos temporada	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
8	CLL - Can Lloranes	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
9	DD – Drets Huans	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
10	MM – Mercat Municipal	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
11	Plazas – Gran Casino	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Las temporadas se definen del siguiente modo:

temporada	inicio	fin	días
alta	01-jun	30-sep	122
media 1	01-mar	31-may	92
media 2	01-oct	31-oct	31
baja 1	01-nov	31-dic	61
baja 2	01-ene	28-feb	59

A continuación se muestra el detalle de horarios con personal de control



de acceso fijo, según temporada, para cada aparcamiento:

HORAS					PT				
temporada	hora inicio	hora fin	horas	horas año	hora inicio	hora fin	horas	horas año	
alta	0	0	0	0	0	24	24	2.928	
media 1	0	24	24	2.208	0	24	24	2.208	
media 2	0	24	24	744	0	24	24	744	
baja 1	0	24	24	1.464	0	0	0	0	
baja 2	0	24	24	1.416	0	0	0	0	
				5.832					5.880

HORAS TURNO					EB				
temporada	hora inicio	hora fin	horas	horas año	hora inicio	hora fin	horas	horas año	
alta	0	24	24	2.928	0	24	24	2.928	
media 1	6	22	16	1.472	0	0	0	0	
media 2	6	22	16	496	0	0	0	0	
baja 1	6	22	16	976	0	0	0	0	
baja 2	6	22	16	944	0	0	0	0	
				6.816					2.928

HORAS TURNO					SC				
temporada	hora inicio	hora fin	horas	horas año	hora inicio	hora fin	horas	horas año	
alta	0	24	24	2.928	0	24	24	2.928	
media 1	6	22	16	160	6	22	16	1.472	
media 2	0	0	0	0	6	22	16	496	
baja 1	0	0	0	0	0	0	0	0	
baja 2	0	0	0	0	0	0	0	0	
				3.088					4.896

HORES TORN					BT			
temporada	hora inicio	hora fin	horas	horas año	hora inicio	hora fin	horas	horas año
alta	0	24	24	2.928	0	24	24	1.488
media 1	6	22	16	160	0	0	0	0
media 2	0	0	0	0	0	0	0	0
baja 1	0	0	0	0	0	0	0	0



baja 2	0	0	0	0	0	0	0	0	
				3.088					1.488

La suma de horas de turnos fijos asciende a 34.016 horas anuales.

Así pues, por tal de dar cobertura a través de PM, partiendo del cuadro inicial, tenemos la siguiente planificación:

#	aparcamiento	presencial						
		alta día	alta noche	medi a día	medi a noche	baja día	baja noche	
0	CCA - Centro Control	no	no	sí	sí	sí	sí	
1	PT – Pere Torrent	sí	sí	sí	sí	no	no	
2	ZE - Zona Esportiva	sí	sí	sí	no	sí	no	
3	EB - Estació buses	sí	sí	no	no	no	no	
4	CC - Costa Carbonell	sí	sí	no	no	no	no	
5	SC - Sa Caleta	sí	sí	sí	no	n/a	n/a	
6	VT - Vila de Tossa	sí	sí	no	no	no	no	
7	BT – Buses temporada	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
8	CLL - Can Lloranes	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
9	DD – Drets Humans	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
	<b># pkg con necesidad de PM</b>	0	0	3	5	4	5	
	<b>total aparcamientos abiertos</b>	6	6	6	6	5	5	
	<b>PM necesario / turno</b>	0	0	2	2	4	2	
	<b>horas/día de PM</b>	0	0	16	16	32	16	
	<b>horas totales de PM</b>	0	0	1.968	1.968	3.840	1.920	<b>9.696</b>
	<b>horas totales fijas</b>	ver cuadro						<b>34.016</b>
	<b>refuerzos</b>	flexible segun necesidades						<b>2.000</b>
		<b>TOTAL HORAS</b>						<b>45.712</b>

Por último, se reserva una bolsa de 2.000 horas anuales que se distribuirán tal cómo considere el Jefe del Servicio, con el visto bueno de los servicios técnicos municipales, para llevar a cabo la implantación progresiva y sin incidencias de este nuevo modelo de gestión de los aparcamientos.

En global, anualmente se prevén **45.712 horas** de servicio.

El contrato se ajustará en planificación a la fecha en que sea factible la entrada en vigor del mismo.



**Ajuntament de  
Lloret de Mar**

El ayuntamiento de Lloret de Mar previo acuerdo del órgano competente, podrá modificar este calendario, ampliando o reduciendo el mismo de acuerdo con sus intereses y vista la estacionalidad y el marcado carácter turístico de la población.

El ayuntamiento de Lloret de Mar se reserva el derecho de modificar la apertura de los aparcamientos según el calendario de fiestas del año correspondiente. El mencionado calendario se revisará anualmente, por tanto, las horas totales dependerán del mismo.

El Ayuntamiento se reserva el derecho para, en cualquier momento y sin derecho a indemnización, dar por finalizada la gestión en concreto de algún aparcamiento así como también a incluir de nuevos, previa modificación del contrato y con las limitaciones previstas en la LCSP.

## **7. – ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio de referencia, que es el Convenio colectivo de aparcamientos, estacionamientos regulados de superficie, garajes, servicio de lavado y engrasado de vehículos de Cataluña (código de convenio núm. 79001575011999); el servicio tendrá que contar con los siguientes perfiles:

### **7.1.- Jefe de Servicio**

La categoría de aplicación según el convenio mencionado es B.a.1 Jefe de Servicios.

El adjudicatario designará e identificará éste/a Jefe de Servicio para coordinar y gestionar el servicio, estará dedicado exclusivamente a este contrato y exento de tareas de Agente de Aparcamiento.

Sus responsabilidades serán:

- 1) Interlocutor directo operativo con el Ayuntamiento de Lloret de Mar.
- 2) Organizar y supervisar el personal asignado.
- 3) Llevar a cabo la gestión del personal, planificación y cuadrantes, control de presencia, gestión para cubrir el personal en caso de incidencia, evaluaciones periódicas de conocimientos y actitudes del personal.



- 4) Reunirse con periodicidad mensual con el/los responsables del ayuntamiento de Lloret de Mar con el objetivo de hacer el seguimiento de la evolución del servicio
- 5) Ser el responsable de mantener actualizados los protocolos de actuación en base a los requerimientos que incorpore el ayuntamiento de Lloret de Mar y de hacer participe a todo el personal de los mismos, estableciendo mecanismos de control respecto a este punto.
- 6) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro el ámbito de su competencia y autonomía.
- 7) Comunicación a los responsables municipales de todas las incidencias y reclamaciones de los usuarios de las instalaciones.
- 8) Coordinación para resolución de las mismas con los servicios técnicos municipales.
- 9) Interlocución directa con los proveedores responsables del mantenimiento y de la resolución de incidencias, seguimiento y supervisión de las tareas a realizar. Coordinación con la sección de Movilidad para la solicitud y aprobación de presupuestos no contemplados en los contratos de mantenimiento.
- 10) Realizar informes de recaudación y de ocupación de los equipamientos.
- 11) Enviar un informe mensual a los responsables del ayuntamiento de Lloret de Mar con una autoevaluación del nivel de Servicio prestado.
- 12) Responsabilizarse y aplicar los protocolos de los planes de protección y las medidas preventivas de riesgos laborales, para evitar daños en las personas e instalaciones.
- 13) Auditar a través de los listados del Padrón municipal la correlación entre abonos anuales/concesiones y ocupación efectiva de los aparcamientos, en coordinación con la Sección de Movilidad.
- 14) Utilizar las herramientas del entorno usuario proporcionadas por el Adjudicatario así como las aplicaciones ofimáticas de procesador de textos y hoja de cálculo.
- 15) Garantizar el mantenimiento de las instalaciones y la ejecución de las reparaciones en los plazos previstos en este pliego.
- 16) Garantizar la calidad de la atención al cliente por parte de todo el personal.

En referencia al perfil debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Experiencia demostrable superior a 3 años en la gestión de servicios similares con equipos a partir de 10 personas e instalaciones en funcionamiento los 365 días del año.



- Experiencia y referencias favorables demostrables mediante certificados de empresa, que justifiquen la capacidad contrastada por la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad de interpretación de planos, documentación técnica y administrativa asociada al mantenimiento de las instalaciones objeto de supervisión.
- Capacidad de evaluación de las instalaciones y cumplimiento de las normas para la prevención de riesgos de incendios y emergencias.
- Comunicador eficaz, que respete la autonomía y competencia de las diferentes personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

## **7.2.- Encargado/a de aparcamiento**

El adjudicatario designará dos personas con capacidad suficiente para organizar la ejecución del servicio y coordinar la operativa diaria, el desarrollo del servicio y las tareas de recaudación e ingreso en la entidad bancaria, con categoría C- 1 según convenio de aplicación, con dedicación exclusiva y exentos de tareas de Agente de Aparcamiento C -3.

Por tanto, sus horas no están contempladas en la planificación de horas de agente de aparcamiento del capítulo 6 de este pliego.

La función de los/las Encargados/as, en dependencia del/la Jefe de Servicio, será:

- Coordinar, organizar y supervisar la operativa diaria, así como resolver las incidencias que se puedan presentar, prestando atención y dando respuesta a las cuestiones que, por su carácter especializado o complejo, requieran su intervención.
- Ejercer de interlocutor con los diferentes proveedores relacionados con los diferentes servicios y equipamientos para solucionar posibles incidencias. Esto incluye fabricantes de parquímetros y cajeros, empresas de mantenimiento de ascensores, de equipos de extinción de incendios, grupos electrógenos, sistemas de vídeo, etc. Actuando con la autorización previa del Servicio Técnico Municipal en caso que los trabajos a realizar supongan un coste no contemplado en los contratos de mantenimiento existentes.
- Garantizar que el personal que se incorpora al Servicio, ha recibido la formación adecuada y ejecuta con eficacia y calidad sus funciones.



- Impartir instrucciones, asignar tareas y velar en todo momento por la calidad del servicio prestado a diario en todas las posiciones y roles, y para el cumplimiento de la normativa de personal y la correcta atención al cliente.
- Recopilar a diario los datos y la información sobre el desarrollo del Servicio que el ayuntamiento de Lloret de Mar requiera y trasladarle, en la forma requerida por el mismo.
- Notificar incidencias o necesidades de mantenimiento y hacer el seguimiento en coordinación con los servicios técnicos municipales.
- Hacer seguimiento y recoger las mejoras propuestas por los auxiliares de servicio.
- Hacer seguimiento de las valoraciones realizadas por los usuarios, detectando las posibles valoraciones negativas e identificando el personal de turno correspondiente.
- Hacer seguimiento y supervisar las tareas que puedan llevar a cabo empresas externas de mantenimiento o instalaciones.
- Llevar a cabo reuniones semanales (si se considera oportuno) con el/la Jefe de Servicio y los responsables del ayuntamiento de Lloret de Mar, con el objetivo de comentar la evolución y el funcionamiento del Servicio.
- Velar por el cumplimiento de las normas del espacio, así como las normas de prevención y calidad que sean de aplicación y de las disposiciones y obligaciones que se fijan en el Plan de Autoprotección y Emergencia.
- Controlar los recursos materiales de difusión y velar por la seguridad, la imagen y el patrimonio de los recintos.
- Llevar un control de ocupación del aparcamiento municipal de Drets Humans, Mercat Municipal y plazas que pueda tener cedidas el Ayuntamiento (por ejemplo convenio Casino), según listados proporcionados por el departamento de Movilidad y/o Gestión Tributaria, así como realizar las visitas necesarias por altas y bajas y control de ocupación irregular.
- Seguimiento y gestión de la lista de espera de abonos.
- Garantizar el suministro de combustible de los grupos electrógenos de los aparcamientos.

Tendrá que cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

- Experiencia superior a dos años en gestión de personal en aparcamientos o servicios auxiliares.
- Graduado Escolar o equivalente, como mínimo.



- Perfil de relaciones públicas.
- Dotes organizativas.
- Coordinación de equipos.
- Capacidad de resolución de conflictos.
- Idiomas: adicionalmente de catalán y castellano, tendrán conocimiento a nivel oral de inglés (como mínimo).

### **7.3.- Agente aparcamiento**

El personal tendrá las características y formación adecuadas, que garanticen la correcta prestación para el ayuntamiento de Lloret de Mar, de un servicio de calidad, con el objetivo de dar cobertura a las funciones descritas.

La categoría correspondiente al convenio sectorial será la de **C-3 Agente aparcamiento**.

Los/las agentes de nueva contratación tendrán que reunir el siguiente perfil:

- a) Idiomas: El personal, adicionalmente al catalán y castellano que tendrán que dominar perfectamente, tendrán conocimiento a nivel oral, de cómo mínimo el inglés.
- b) Graduado Escolar o equivalente, cómo mínimo.
- c) Formación específica o experiencia laboral demostrable en materia de atención al usuario, información y recepción.
- d) Formación básica en primeros auxilios y situaciones de emergencia.
- e) Formación básica en planes de seguridad y riesgos laborales.

Toda nueva propuesta de incorporación de personal en el servicio ordinario tendrá que cumplir en cualquier caso con los requisitos establecidos en este Pliego y requerirá de una formación previa, que irá a cargo del Adjudicatario. El ayuntamiento de Lloret de Mar se reserva el derecho a solicitar que el trabajador realice un test de conocimientos por tal de validar la participación en esta formación.

La prestación consiste en un servicio continuado en el conjunto de las instalaciones, en las condiciones especificadas en este pliego, por este motivo, el adjudicatario tendrá que asegurar que en todo momento hay personal prestando las funciones especificadas.



Los descansos del personal previstos en la ley serán a cargo del Adjudicatario, sin poderse repercutir, de tal forma que en ningún momento podrá desatenderse el servicio por falta de personal por descanso previsto en la normativa laboral. En estos casos, el adjudicatario ha de prever un sistema de rotación/turnos, para asegurar el cumplimiento de esta condición, que es esencial en el contrato.

#### **7.4.- Auxiliar de mantenimiento**

Esta persona tendrá categoría C-6 según el convenio y estará **total y exclusivamente** asignada al servicio, y exenta de las tareas relativas a la categoría C-3.

Los períodos de vacaciones de este auxiliar se habrán llevar a cabo fuera de la temporada alta (Semana Santa y período junio – septiembre).

Las tareas en ejecutar se describen en el apartado 8.7 de este pliego técnico.

#### **7.5.- Personal de limpieza**

Este personal tendrá categoría C-9 segundos el convenio.

Las tareas en ejecutar se describen en el apartado 8.8 de este pliego técnico.

#### **7.6.- Formación**

El personal destinado a la prestación del servicio habrá de tener la categoría profesional y la formación adecuada a las funciones a desarrollar, previstos en el convenio de aplicación.

El adjudicatario acreditará documentalmente, la preparación y conocimientos del personal y restará obligada a proporcionar al personal, los cursos de reciclaje y actualización, necesarios para la mejora de la prestación del servicio.

El adjudicatario tendrá la obligación de formar a su personal tanto en los aspectos vinculados al desarrollo del servicio, como de las medidas preventivas y de seguridad y riesgos laborales.

El adjudicatario habrá de formar a su personal en el uso de las herramientas informáticas que pueda utilizar en la prestación del servicio a el ayuntamiento de Lloret de Mar, con la finalidad de atender las demandas del servicio.



### **7.7.- Presentación del personal**

El adjudicatario velará por el cumplimiento de la normativa interna del espacio, por parte de su personal. El incumplimiento de este punto será responsabilidad de el Adjudicatario.

Queda totalmente prohibido recibir visitas a lo largo de la jornada laboral, hacer uso continuado del teléfono móvil, leer, mirar la TV o cualquier otro aparato audiovisual, comer en el lugar de trabajo, fumar dentro de los equipamientos municipales, permitir el acceso de personas no autorizadas a los espacios no abiertos al público y, en general, realizar cualquier actividad comercial o laboral que no sea propia de la prestación del servicio de la que es objeto este Pliego.

El adjudicatario velará por el cumplimiento de estas prohibiciones.

### **7.8.- Medios materiales y requisitos para desarrollar el servicio.**

El adjudicatario dotará a su personal de los medios necesarios para prestación del servicio objeto del contrato que, como parte de su oferta técnica, se haya comprometido a aportar.

El/la Encargado/a y los Agentes tendrán que prestar el Servicio correctamente uniformados, a tal efecto, el Adjudicatario proporcionará, como mínimo, ropa de invierno (chaqueta, pantalón, polo, camiseta, jersey o similar de manga larga y equipo impermeable) y uniforme de verano (pantalones, polo o camiseta de manga corta).

Así mismo se renovará anualmente el vestuario durante la prestación del servicio. Todo el equipamiento permitirá ser personalizado con la imagen corporativa de la empresa y el ayuntamiento de Lloret de Mar, y facilitará en cualquier caso la identificación del personal en el servicio.

El adjudicatario velará por la correcta uniformidad y la correcta presencia del personal en el servicio.

Queda prohibido la presencia de televisores u otros aparatos audiovisuales, no relacionados con la prestación del servicio, en los centros de trabajo.

Así mismo, el Adjudicatario garantizará que el personal disponga de una tarjeta identificativa con el nombre, que tendrán que llevar en un sitio visible.



El Ayuntamiento pondrá a disposición del servicio:

- Centro de Control Aparcamientos:
  - Servidores centralizados
  - Videowall con pantallas de vídeo
  - Despacho destinado inicialmente para el Jefe de Servicio y encargados/as de aparcamiento con caja fuerte.
  - Máquina conteo monedas en caso que el adjudicatario lo contemple en su propuesta (criterios automáticos diferentes del precio).
- Almacenes Pere Torrent:
  - Recambios de equipos
  - Tickets
- Almacén Costa Carbonell: cualquier requerimiento del servicio que se considere oportuno
- Material de limpieza:
  - Máquinas fregadoras:
    - Una Comac Ulta 85B.
    - Una M-fregadora modelo Vispa XL Completa
    - Tercera máquina fregadora en caso que el adjudicatario lo contemple en su propuesta (criterios automáticos diferentes del precio).
- Vehículos:
  - Moto Honda PCCH 125 cc.
  - Moto eléctrica en caso que el adjudicatario lo contemple en su propuesta (criterios automáticos diferentes del precio) o alternativamente la que el Ayuntamiento ponga a disposición.

El adjudicatario tendrá que poner a disposición del servicio en exclusiva un vehículo tal y cómo se indica en la cuarta condición especial de ejecución del PCAP y en el estudio económico. Por otro lado, el Ayuntamiento cederá y pondrá a disposición del adjudicatario los 2 vehículos (motos) durante la ejecución del contrato, y éste tendrá que asumir la titularidad y seguros de los 2 vehículos durante el plazo de ejecución. En la finalización del contrato estas 2 motos revertirán a la titularidad del Ayuntamiento, que pasará a ser el propietario.

## **7.9.- Comunicaciones**

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de un teléfono móvil para las tres personas responsables de la coordinación, así como un teléfono



para cada persona que forme parte del equipo de PM, con disponibilidad permanente en el horario de prestación del Servicio y acceso al sistema de notificación de incidencias.

#### **7.10.- Soporte digital para registro.**

El adjudicatario contará con un soporte informático que permitirá a diario elaborar "un diario de registro" del servicio, de forma que, el/la Encargado (o los/las Jefes del Servicio), podrán anotar todos los hechos, sucesos, sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio, que se consideren relevantes, anotando la hora en que se produce. **Este soporte ha de permitir comunicar, tanto la apertura de incidencias, como su resolución.**

Así mismo, en este informe diario se incorporará la distribución de la plantilla con los nombres y apellidos de los trabajadores que prestan servicio en el día en curso, así como en el horario en que han prestado servicio. En caso de que algún trabajador se incorpore nuevamente se indicará la fecha en que previamente ha recibido la formación indicada en el apartado correspondiente de este mismo pliego.

Así mismo el libro de registro recogerá a diario la distribución de los auxiliares en las diferentes instalaciones.

Al finalizar el servicio se facilitará telemáticamente el informe diario que recoja el personal que ha prestado servicio y la distribución horaria, así como todas las incidencias, hechos, sucesos o recomendaciones recogidas a lo largo de la jornada.

#### **7.11.- Libro de órdenes del servicio**

El adjudicatario elaborará en colaboración con el ayuntamiento de Lloret de Mar un libro de órdenes del servicio, que recogerá los protocolos informativos a seguir.

Se tendrá que basar en el anexo de este mismo Pliego y será obligación del Adjudicatario mantener actualizados los protocolos y adquirir el compromiso de transmitir las novedades a todo el personal implicado.

#### **7.12. Sistemas de control de ejecución del contrato**



El adjudicatario dispondrá de un sistema de control de bajas de forma que el servicio no se vea afectado por las mismas, evitando así los descubiertos o vacíos.

**El Ayuntamiento establecerá un sistema de seguimiento y control de la buena ejecución del contrato por parte de los agentes de aparcamiento a través de:**

- 1) **Visitas regulares aleatorias:** estas visitas se efectuarán periódica y aleatoriamente por parte de personal del Ayuntamiento sin previo aviso, en caso que se considere oportuno acompañado del personal responsable de la coordinación del contrato, para identificar posibles incumplimientos de las obligaciones descritas en:
  - a. Objeto del contrato
  - b. Capítulo 7 de este PPT
  - c. Capítulo 8 de este PPT
  - d. Anexo 01 de este PPT
  - e. Anexo 02 de este PPT
  
- 2) **Valoraciones por parte de los usuarios:** el Ayuntamiento habilitará un canal por a los usuarios para que puedan valorar el trato recibido, incidencias que puedan detectar o cualquier otra opinión respecto al servicio de aparcamientos.

La empresa adjudicataria quedará obligada a retirar del servicio al personal, que no proceda con la debida corrección en el desarrollo del servicio o incumpla sus obligaciones específicas, así como a la sustitución del personal que no responda a las expectativas profesionales del ayuntamiento de Lloret de Mar, previa solicitud razonada de sus responsables.

## **8.- CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIONES DE LAS PRESTACIONES DE SERVICIO**

El servicio a prestar debe \_ tener en cuenta la ejecución de las tareas siguientes, no siendo este listado limitador de otros:

- o 8.1.- Prestación del servicio administrativo de control de accesos.
- o 8.2.- Prestación del servicio de atención al usuario y cobro.
- o 8.3.- Principales tareas de supervisión y mantenimiento
- o 8.4.- Gestión del centro de control y mando.
- o 8.5.- Custodia de llaves y otros.
- o 8.6.- Recaudación e ingreso en la entidad bancaria de las máquinas de pago.



- o 8.7.- Mantenimiento.
- o 8.8.- Limpieza integral de las instalaciones

### **8.1.- Prestación del servicio administrativo de control de accesos:**

Se estima como personal necesario para desarrollar el Servicio, un agente en los horarios y días dispuestos por cada época y dependencia, según lo que indica este Pliego de Condiciones.

La finalidad principal del servicio a contratar, es hacer cumplir las normas internas establecidas, que se respeten y usen adecuadamente las instalaciones y el mobiliario.

La prestación del servicio contratado será mediante agentes uniformados y con identificación profesional, y consistirá en la gestión y el control de accesos, el mando, el cobro, la supervisión en general de los aparcamientos, así como el mantenimiento e inspección básicas de las instalaciones existentes o futuras.

La regulación y control de los accesos se llevará a cabo de la forma siguiente:

- Durante las 24h del día, el acceso y salida de vehículos estará regulado por las barreras del aparcamiento.
- En referencia a los usuarios y en determinados aparcamientos, durante el turno de noche, el acceso y salida al aparcamiento será desde de la rampa pues los accesos para peatones restarán cerrados, con la opción que puedan ser abiertos automáticamente mediante tarjetas de abonados, tickets de rotación correctamente validado, por el software are de control del aparcamiento o remoto o cualquier otro que se pueda implementar.
- Los clientes abonados y concesionarios podrán activar, cuando exista el equipamiento necesario, las puertas para peatones con su tarjeta de abono o concesionario respectivamente, mediante los lectores exteriores ubicados al lado de las puertas de acceso. Al mismo tiempo podrán activar con su tarjeta de abonados o con lectura de matrícula las barreras de entrada y de salida del aparcamiento.
- Los clientes de rotación podrán activar las puertas de acceso con el ticket de banda magnética, abonarán su estancia en los cajeros automáticos y, posteriormente, validarán el ticket en el lector de salida que abrirá la puerta de vehículos y la barrera simultáneamente permitiendo la salida de los vehículos rotativos.
- El control de acceso a las Dependencias será tanto de personas cómo de vehículos, y la ordenación, cuando sea necesario, del tráfico interior o hacia el exterior. Así mismo, se tendrá que velar para que sean respetados y que sólo sean ocupados por vehículos portadores de tarjeta acreditativa, los espacios de aparcamiento reservados a



personas discapacitadas, así como las plazas de concesionarios.

- En el aparcamiento de Drets Humans será necesario realizar visitas periódicas (mínimo 2 semanales en horarios diferenciados) para controlar la ocupación del mismo y detectar posibles irregularidades por parte de vehículos no autorizados. Estas tareas podrán ser extensivas al aparcamiento del Mercado Municipal y en las plazas cedidas por terceros (por ejemplo al Casino Costa Brava).

En el caso de robos y/o actos vandálicos contra las instalaciones municipales o las particulares, el personal de la empresa adjudicataria del Servicio, tendrá que llamar de inmediato en la Policía Municipal y/o los Mossos d'Esquadra.

En caso de robo o acto vandálico, cuando la empresa adjudicataria, por omisión de su deber de supervisión, no informara del hecho inmediatamente a los mencionados cuerpos policiales, la responsabilidad civil que pueda derivarse de estos actos de esta omisión o retraso irá a cargo de la empresa adjudicataria.

El controlador de accesos tendrá que Participar activamente en cualquiera incidencia, y especialmente en caso de alarma o evacuación, siguiendo las instrucciones del Plan de autoprotección y emergencia en los casos que sea necesario.

## **8.2.- Prestación del servicio de atención al usuario, cobro y gestión abonos corta duración:**

Siempre que sea posible se dispondrá de medios automáticos de pago. El personal habrá de hacerse cargo del cobro de forma manual en aquellas dependencias que no los dispongan, delante de una disfunción o avería de los sistemas automáticos en las Dependencias con cobro no manual o para aquellos productos que no estén previstos en los sistemas automáticos.

Al mismo tiempo, los abonos que no tengan duración anual se darán de alta y cobrarán en el mismo aparcamiento. Siendo responsabilidad del Adjudicatario garantizar el acceso durante el tiempo contratado así como el control de los plazos de derecho de acceso y de pago. Estos ingresos tendrán que ir especificados en los informes de recaudación.

El Ayuntamiento también podrá establecer acuerdos con plataformas de reserva de plazas de estacionamiento. Estas reservas tendrán que ser gestionadas por el personal.



### 8.3. - Principales tareas de supervisión y mantenimiento:

- **Encendido y apagado** de luces o puesta en funcionamiento y apagado de cualquiera de las instalaciones.
- **Control de stock:** por cada aparcamiento se tendrá que realizar un control de stock de tickets (con banda magnética o sin), papel térmico de los tipos necesarios, etc. y llevar un seguimiento de consumo mensual para poder informar a los servicios técnicos con previsión de las necesidades de abastecimiento.
- **Inspección de alumbrado y resto de instalaciones:** Consistente en detectar cualquier luz, sea de alumbrado permanente o de emergencia, u otras instalaciones del aparcamiento que no funcionen. Cualquiera anomalía detectada se informará a los/las Encargados/das de aparcamientos municipales y se inscribirá en el libro de control de servicio con la hora en que se ha detectado la anomalía. Aquel libro de control será telemático y será accesible permanentemente por el responsable del ayuntamiento.
- **Revisión de los equipos electrógenos:** En aquellos aparcamientos donde se disponga de estos equipos será necesario revisar el estado de funcionamiento, el nivel de combustible, en caso de necesidad, realizar la recarga del mismo.
- **Revisión y supervisión de los sistemas contra incendio:** Consistente en la revisión y supervisión a diario y por turnos del estado de la instalación de protección contra incendios, indicando cualquier anomalía detectada e inscribiéndola en la hoja diaria de control de servicio. Así mismo, se informará al Coordinador de aparcamientos municipal de,
  - a) Estado de funcionamiento de las centrales contra incendios ubicadas en el centro de control circuito cerrado de televisión.
  - b) Verificación de: Extintores, señalizaciones, accesibilidad y presión de funcionamiento de las BIES, puertas de sectorización, alumbrado de señalización de emergencia, pulsadores en general, accesibilidad a los hidrantes exteriores, vías de evacuación que se encuentren libres de obstáculos y que la iluminación funcione en todos los puntos, puertas de las salidas de emergencia libres de obstáculos, vehículos, etc.
  - c) Ante las alarmas producidas por las centrales de protección contra incendios, harán acto de presencia en el sitio de procedencia de la alarma, verificando el motivo de la misma y actuando de



acuerdo con el protocolo establecido.

- **Revisión de fosa séptica y bombeos:** Consistente en detectar posibles obturaciones de los sistemas de recogida de agua o mal funcionamiento de los bombeos de impulsión.
- **Mantenimiento básico y limpieza:** Consistente en resolver las necesidades o incidencias detectadas que no requieran de conocimientos previos o especialización. Por ejemplo: limpieza de líquidos, grasa, pintura, sustitución de elementos de alumbrado, etc.
- **Observación de los cajeros automáticos y vallas de acceso:** Consistente en revisar el normal funcionamiento de las vallas de acceso y el buen funcionamiento de los cajeros automáticos, así como el mantenimiento básico y que siempre dispongan de los consumibles necesarios.
- **Libro - registro de incidencias diarias:** Consistente en anotar por parte del personal de servicio y por turno todos los hechos, sucesos y sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio, etc., que se consideren relevantes, indicando la hora en la que se produjo y una descripción suficiente de los mismos. Finalizada la jornada, el informe diario de incidencias será enviado al responsable de la empresa adjudicataria y al responsable de Servicio municipal o a la persona que éste delegue.
- Realización de un **informe mensual** de tareas e incidencias: La empresa adjudicataria tendrá que llevar mensualmente copia de todos y cada uno de los modelos diarios y resumir en un informe todas las incidencias indicadas en los informes diarios de todas las Dependencias.
- **Otras** necesarias para el normal funcionamiento de los aparcamientos. Cualquier otra que sea preceptiva dentro de los requisitos mínimos.

Cualquier incidencia tendrá que ser comunicada al/la Encargado/a y/o al/la Jefe de Servicio para que gestione con el personal propio de mantenimiento, la empresa responsable del mantenimiento especializado correspondiente y/o el servicio de mantenimiento municipal (brigada).

Por otro lado, tendrá que estar reflejada en el informe de control diario previsto al Anexo y será enviado mediante software informático dispuesto a tal efecto, al responsable designado por la empresa para el seguimiento del contrato y los responsables municipales, ampliando, si es necesario cualquier aspecto o hecho que se considere de interés.



De todas las actividades de revisión, inspección, informes, incidencias detectadas y su efectiva reparación (con foto del estado de la instalación antes y después de la reparación), con el detalle del día y hora de inicio y de finalización de los trabajos específicos de reparación previstos en la cláusula 8.7, se dejará constancia en el libro de control telemático, que estará a disposición del ayuntamiento. En el libro de control se incorporarán también una copia de las quejas de los usuarios, los cuales tendrán a su disposición la hoja de reclamación según el modelo que haya recibido el visto bueno del ayuntamiento.

Y todas las obligaciones que establece el convenio de referencia para la categoría C- 3 Agent de Aparcamiento.

#### **8.4.- Gestión del Centro de Control y Mando:**

El Ayuntamiento habilitará un Centro de Control de Aparcamientos (CCA) en el aparcamiento de Pere Torrent desde de dónde se podrán monitorizar todos los aparcamientos y, de esta manera, poder gestionar en remoto su funcionamiento.

En este marco la gestión del Centro de control implicará monitorizar todos los sistemas/equipos que puedan existir (control de acceso, cajeros de cobro, taquillas, detección y extinción de incendios, megafonía, interfonía, etc.) en cualquiera de las dependencias y atender remotamente a los usuarios que puedan sufrir alguna incidencia, así como dirigir al Personal Móvil en caso de necesidad de atención presencial.

El personal recibirá la formación necesaria para utilizar todas las herramientas de las que constará este CCA.

#### **8.5.- Custodia de llaves y/o otros métodos de acceso (por ejemplo tarjeta *contactless* o mandos y llaves) y otros que se puedan determinar:**

Incluye la custodia y entrega de estos a las personas autorizadas y que así se determine. Se incluye la gestión y grabación de tarjetas de control de acceso.

En determinados aparcamientos podrán establecer otros objetos a custodiar como pueden ser los utilizados por otros servicios municipales (control de



zona regulada por ejemplo).

### **8.6.- Recaudación, cambio e ingreso en la entidad bancaria de las máquinas de pago.**

Dentro el coste del precio/hora de licitación se han tenido en cuenta la retribución adicional según convenio por estas tareas.

Las horas se integran dentro las jornadas laborales del personal descrito en el apartado 7.2 de este pliego.

El/la Jefe de Servicio supervisará estas tareas y emitirá los informes definitivos.

El adjudicatario ha de tener en cuenta que el departamento de Tesorería del Ayuntamiento de Lloret de Mar establecerá todos los mecanismos de control, supervisión y *reporting* que estime oportunos a los efectos de garantizar la recaudación de las máquinas de cobro de las instalaciones propuestas en este contrato.

Durante la ejecución del mismo, se podrán desarrollar herramientas de contabilización de ingreso que tendrán que ser utilizados para agilizar las tareas de fiscalización de ingresos.

Inicialmente será necesario que con periodicidad mensual se entregue lo siguiente:

- 1) Informes mensuales de recaudación:
  - Importes cobrados manualmente
  - Importes cobrados con tarjeta (TPV)
  - Importes cajeros automáticos
  - Importes de rotación
  - Importes de abonos: por tipo
  - Importes por otros conceptos: por ejemplo tarjetas *contactless*

Al mismo tiempo los informes deberán ser mensuales con diferenciación por:

- Parking
- Producto

También se podrán solicitar informes comparativos con datos



de años anteriores que proveerá el Ayuntamiento.

Nota: El Ayuntamiento en el futuro podrá establecer un sistema de *reporting* telemático, de modo que el/la Jefe del Servicio introduzca directamente las cifras para hacer más eficiente las tareas de Intervención y Tesorería.

- 2) Recaudación: la recaudación tendrá la frecuencia que garantice el correcto funcionamiento de los aparcamientos.
- 3) Ingreso: Se deberá justificar el ingreso en la oficina designada por el Ayuntamiento de la recaudación el mismo día que se produzca y hacer entrega al responsable municipal designado.
- 4) Equipamiento y material:
  - a. Se dispondrá de una máquina de conteo de monedas en caso que el adjudicatario lo contemple en su propuesta (criterios automáticos diferentes del precio).
  - b. También se dispone de despacho especialmente a disposición del contrato con caja fuerte, así como una caja fuerte adicional a las dependencias de la Policía Local
- 5) Cambio: Todos los aparcamientos habrán de disponer del cambio (en monedas y billetes) necesario por al normal funcionamiento de los mismos y será responsabilidad del adjudicatario garantizarlo.
- 6) Vehículo: El vehículo que el Adjudicatario tendrá asignado en exclusiva para este servicio será el que se utilizará para hacer la recaudación.

### **8.7.- Mantenimiento y reparaciones.**

Se dispondrá a tiempo completo de un operario especialista (independiente del personal C-3 adscrito a los aparcamientos) que realizará tareas de mantenimiento y reparaciones de los aparcamientos que hayan sufrido incidencias, que se destinarán a las tareas referidas en esta cláusula.

La disposición de esta figura, no exime el personal con categoría C -3, de realizar tareas de mantenimiento básicas y pequeñas reparaciones.

Entre las tareas a realizar por personal C-9 habrá las siguientes:



- Tareas básicas de mantenimiento de las instalaciones que no requieran formación específica.
- Tareas de mejora continua de las instalaciones en caso de no existir incidencias a atender. Por ejemplo pintura, colocación/extracción de elementos de señalización, pequeñas tareas de palettería, fontanería, etc.
- Reparaciones básicas de lampistería, fontanería, carpintería, cerrajería, sanitarios, etc.
- Reparaciones de las instalaciones de alumbrado y sustitución de sus elementos (suministrados por el Ayuntamiento).
- Reparación y/o sustitución de barreras de entrada y salida.
- Revisión, mantenimiento preventivo y limpieza de maquinaria de control de acceso y/o cobro
- Reparación de interfonos, estaciones de bombeo, filtraciones de agua provenientes de las tuberías, instalaciones del WWCC, limpieza de las instalaciones de recogida de aguas de lluvia, etc.

Todos los materiales necesarios serán provistos por el Ayuntamiento.

Será necesario presentar un informe mensual de las horas ejecutadas y de los trabajos realizados.

### **8.8.- Limpieza de las instalaciones, tareas en llevar a término:**

La limpieza del local e instalaciones se llevará a cabo tanto de los aparcamientos cómo de las zonas de acceso, incluida la parte de vía pública que quede delante de estos accesos.

Las tareas y características mínimas que deberá cumplir obligatoriamente el servicio de limpieza de acuerdo con la periodicidad son las siguientes:

#### **Frecuencia diaria a todos los aparcamientos:**

- Airear y ventilar.
- Vaciar y limpiar las papeleras.
- Limpiar y desinfectar los WC.
- Limpiar los ordenadores, máquinas de cobro y maquinaria de accesos.
- Limpiar y desinfectar los teléfonos.



- Quitar el polvo de estantes, mobiliario, radiadores, rejas de ventilación y lámparas.
- Quitar manchas de sillas y tablas.
- Limpiar barandillas (si existen).
- Mantener cristales.
- Limpiar los cristales de los vestíbulos de entrada al aparcamiento de la Estación de Autobuses.
- Limpiar las puertas, así como los cristales de las puertas, marcos y mamparas.
- Limpiar y desinfectar ascensores (donde existan).
- Barrer, aspirar o pasar la máquina fregadora (en los aparcamientos que dispongan) en los diferentes pavimentos según corresponda, así como pasillos, escaleras y rampas según la periodicidad marcada en la descripción de cada uno de los aparcamientos subterráneos.
- Limpiar techos y paredes (telarañas, polvo, manchas...)
- Fregar los pavimentos, las escaleras y las rampas de los aparcamientos subterráneos.
- Limpiar las manchas de aceite, filtraciones o pequeñas balsas de agua, así como cualquiera de deposición (orinas, vómitos, etc.) que se puedan localizar a los puntos del apartado anterior. Este tipo de incidencias se deberán limpiar tan pronto como se detecten, dado que suponen un riesgo por los usuarios del aparcamiento así como una grave degradación de la imagen del servicio público.
- Limpiar las entradas y salidas tanto de peatones como de vehículos.
- Reponer el papel de manos, higiénico, jabón y similares a los WC, según necesidades.
- La limpieza de las persianas (interior y exterior), los cristales altos y de difícil acceso (interior y exterior), algunos cristales bajos y el abrillantado de los pavimentos, si procede, se llevará a cabo por parte de personal especializado.

La distribución de horas en los aparcamientos que requieran especial dedicación tendrá que ser la siguiente:

LIMPIEZA	período	tipos	horas/semana	semanas	horas regular	horas fregadora
PERE TORRENT	alta	regular	35	12	420	0
	baja	regular	21	40	840	0
	alta	máquina	5	12	0	60
	baja	máquina	2	40	0	80
ESTACIÓN	única	regular	8	52	416	0



BUSOS	única	máquina	1	52	0	52
DDHH	única	regular	4	52	208	0
ZONA	única	regular	15	52	780	0
ESPORTIVA	única	máquina	3	52	0	156
COSTA	única	regular	10	52	520	0
CARBONELL	única	máquina	2	52	0	104
<b>TOTALES</b>					<b>3.184</b>	<b>452</b>
<b>REDONDEADO</b>					<b>3.200</b>	<b>452</b>

Dónde la temporada alta se considera desde del 15 de junio al 15 de septiembre.

El detalle de las tareas se puede encontrar en el anexo 01.

En caso de incidencias sobrevenidas se podrán contemplar otras tareas de limpieza extraordinarias, siempre dentro el cómputo de horas planificado.

## 9. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento del “Reglamento de aparcamientos municipales” cuando este sea aprobado por el Ayuntamiento de Lloret de Mar.

El adjudicatario restará obligado a informar el Ayuntamiento, de cualquier variación, que afecte a la prestación del servicio y en concreto a las siguientes:

- Modificación de la organización y planificación del Servicio.
- Modificación de la plantilla y/o sitios de trabajo.
- Introducción de métodos y/o técnicas de trabajo diferentes a las acordadas.

En estos supuestos u otros que incidan en la prestación del Servicio, la empresa elevará un informe-propuesta, con la finalidad que el ayuntamiento de Lloret de Mar resuelva lo que considere procedente.

Para establecer los servicios y los horarios, el adjudicatario deberá observar lo establecido en el Convenio de referencia y demás disposiciones de aplicación.

La empresa Adjudicataria dispondrá de personal de apoyo necesario para la realización de relevos por descanso, indisposiciones, etc., con la finalidad de



garantizar la prestación efectiva de las horas contratadas y la presencia sin interrupciones en los puestos asignados. En caso de sustituciones, el personal que se adscriba tendrá que cumplir con los requisitos especificados en el capítulo 7.

La empresa adjudicataria deberá adscribir al servicio una persona en exclusiva a jornada completa para realizar las tareas específicas de reparación y mantenimiento previstas en la cláusula 8.7 de este pliego.

El primer día de cada mes, por parte de la empresa adjudicataria, se entregará una relación de los servicios previstos para todo el mes, indicando ubicación, turnos, horarios, nombre y apellido de los agentes asignados a cada sitio y cuántos se consideran convenientes para la planificación y seguimiento del mismo.

La empresa adjudicataria será responsable de los daños que, por acción u omisión, su personal pueda causar a los bienes o público de las instalaciones objeto de este contrato, por el que deberá contar con una póliza de Responsabilidad Civil, de acuerdo con lo previsto en el pliego de cláusulas generales.

La empresa adjudicataria tendrá que asignar un vehículo automóvil eléctrico en exclusiva para el servicio. Éste irá rotulado según imagen corporativa de los aparcamientos. Se utilizará para traslado de caudales, materiales, material fungible, etc. y para cualquier tarea que pueda ser necesaria dentro del servicio.

Al mismo tiempo, la Sección de Movilidad y Transportes dispone de un vehículo motocicleta 125cc. que pondrá a disposición del contrato para el personal móvil, así como una adicional que adquirirá el consistorio a no ser que el adjudicatario lo proponga en su oferta como mejora.

Estos vehículos serán cedidos durante el plazo de ejecución del contrato y la empresa se tendrá que hacer cargo durante este período de los seguros, mantenimiento, etc. de estos vehículos, así como de los daños que puedan sufrir los vehículos durante la ejecución del contrato. En la finalización del contrato estas 2 motos pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento.

Documento firmado electrónicamente.



## ANEXO 01. DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA CALCULAR LA LIMPIEZA

Temporada alta del primer lunes de julio al quince de septiembre.

### 1. APARCAMIENTO DE LA PLAÇA PERE TORRENT

**Características:** Superficie total construida: 11.280,70 m<sup>2</sup>, de los cuales:

- Planta -1: 4583,51 m<sup>2</sup>. Total plazas -1: Motos, 10. Turismos: 200.
- Planta -2: 4583,51 m<sup>2</sup>, total plazas -2: Turismos: 214.
- Planta -2 ampliación: 2113,72 m<sup>2</sup>, total plazas -2 ampliación: Motos, 2. Turismos: 71.

Total plazas aparcamiento: Motos, 12. Turismos: 485.

Desnivel de las rampas: 12%

**Propuesta:** Número de horas indicado en el apartado 8.8.

Limpieza diaria. Se exceptuarán los días 25 y 26 de diciembre el 1 y el 6 de enero.

#### **Limpieza de cristales y rejas:**

- Frecuencia: bimensual
- Número de horas es: 2 h

#### **Espacios en limpiar:**

- Entradas al aparcamiento desde de la plaça Pere Torrent
- Cajas de escalera: 4
- Cristales y rejilla de ventilación
- Escaleras de piedra vista. 4 tramos por escalera.
- 4 vestíbulos
- 4 salidas de escalera con 4 vestíbulos + 2 vestíbulos más
- Plantas: 2. Planta -1 y planta -2, incluido aparcamiento del sótano de la Casa de la Cultura. Verano: 1/semana. Invierno: 1/ mes pasar fregadora.
- WC's públicos hombres y mujeres + discapacitados ( p -1 )
- Despacho administración ( p -1 )
- WC 's del personal y trastero de la limpieza ( p -1 )
- 4 rampas
- Casita cobradores



**Ajuntament de  
Lloret de Mar**

- 1 escalera de 4 tramos + vestíbulo a la planta -2 ampliación (Casa de la Cultura )
- 1 escalera interior (- 2 ampliación) de 4 tramos de acceso a la Casa de la Cultura
- Rejas desagües exteriores con incidencia en el aparcamiento (Plaça Pere Torrent)

**Otros:**

12 papeleras para vaciar cada día distribuidas en las dos plantas y sótano Casa de la Cultura.

Notas: Este aparcamiento dispone de máquina friega suelos. Es necesario utilizarla según la distribución mencionada anteriormente.

## **2. APARCAMIENTO DE LA ZONA ESPORTIVA**

**Propuesta:** Número de horas indicado en el apartado 8.8.

Limpieza diaria. Se exceptuarán los días 25 y 26 de diciembre el 1 y el 6 de enero.

**Espacios a limpiar:**

- Entradas al parking desde de la pl. del Centre Comercial con c/ Mestres.
- Cajas de escalera: 2
- Cristales de las dos cajas de escalera
- Ascensores
- Escaleras de losa de 2 tramos. Muy porosa, se mancha con facilidad
- Vestíbulos plantas 0, -1, -2 y -3
- Plantas aparcamiento: 3
- WC's públicos planta 0 ( cero )
- Vestíbulos Wc's
- Escalera 1 tramo desde de planta cero hasta la plaza del centro comercial.
- Casita cobradores.
- Rampas

**Otros:**

9 papeleras para vaciar cada día distribuidas en las tres plantas.

**Notas:**



**Ajuntament de  
Lloret de Mar**

Este aparcamiento dispondrá de máquina friega suelos. Será necesario utilizarla para limpiar las plantas de aparcamiento y las rampas con frecuencia mínima de 1 / mes de septiembre a junio y 2 / mes julio y agosto.

Superficie total: 10.990 m<sup>2</sup>. Total plazas aparcamiento: 398

Desnivel de las rampas: Rampa helicoidal. De planta baja a - 1, 14'80% el resto -1 a -2 y -2 a -3 desnivel del 10%.

### **3. APARCAMIENTO DE COSTA CARBONELL**

**Propuesta:** Número de horas indicado en el apartado 8.8.

Limpieza diaria. Se exceptuarán los días 25 y 26 de diciembre el 1 y el 6 de enero.

#### **Espacios a limpiar:**

- Entrada al parking desde la calle Costa Carbonell.
- Cajas de escalera: 3
- Escalas de losa de 3 tramos
- Vestíbulos plantas 0, -1 y -2
- Plantas aparcamiento: 3
- WC's públicos planta 0 ( cero )
- Vestíbulos Wc's
- Casita cobradores.
- Rampas

#### **Otros:**

11 papeleras para vaciar cada día distribuidas en las tres plantas.

**Notas:** Este aparcamiento, inicialmente, no dispone de máquina friega suelos.

Superficie total: 9.710,15 m<sup>2</sup> de los cuales:

Planta cero: 2112,00 m<sup>2</sup>, Planta -1: 3689,48 m<sup>2</sup>, Planta-2: 3.908,67 m<sup>2</sup>

Desnivel de las rampas: 10%

### **4. APARCAMIENTO DE LA ESTACIÓN DE AUTOBUSES**

**Propuesta:** Número de horas indicado en el apartado 8.8.



**Ajuntament de  
Lloret de Mar**

Limpieza diaria. Se exceptuarán los días 25 y 26 de diciembre el 1 y el 6 de enero.

**Limpieza de cristales accesos (planta 0):**

- Frecuencia: bianual
- Número de horas: 4 h

**Espacios a limpiar:**

- Entradas en el parking desde la Estación de Autobusos.
- Cajas de escalera: 2
- Escalas
- Vestíbulos plantas 0 y -1
- Planta de aparcamiento: 1
- WC's públicos planta -1
- Casita cobradores
- Almacenes
- Rampas

**Otros:** Vaciar papeleras cada día.

**Notas:** Este aparcamiento, inicialmente, no dispone de máquina friega suelos.

Superficie total: 4.448,42 m<sup>2</sup>

**05. APARCAMIENTO DE DRETS HUMANS**

**Propuesta:** Número de horas indicado en el apartado

8 8

2 días a la semana

**Espacios a limpiar:**

- Escaleras
- Cajas de escalera
- Plantas de aparcamiento: 3
- Rampas
- Desagües exteriores con incidencia en el aparcamiento

**Otros:** Vaciar papeleras.



## ANEXO 02.- HOJA DE CONTROL DE SERVICIO DIARIO

Los licitadores se tendrán que comprometer mediante declaración responsable a que el personal de los aparcamientos inicie y finalice el servicio verificando las instalaciones, comunicando como mínimo todo lo que prevé el presente anexo.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá implantar **sin ningún coste** una herramienta que permita enviar en tiempo real al/la Jefe de Servicio, al/la Encargado/a y los responsables municipales el envío de los informes de inicio y cierre de la jornada, así como las posibles incidencias que se produzcan en el transcurso del turno.

### Verificación básica del entorno y acceso a la Dependencia

- Anomalías en la/s calle/s de intervención y acceso a la Dependencia  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.
- Anomalías en los espacios de maniobra exteriores, ¿son suficientes?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.
- Anomalías en las "Salidas de planta y de edificio"?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.
- Cualquiera otra anomalía en el espacio exterior de acceso  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.

### Verificación del interior de la Dependencia:

#### 1. Control de limpieza

- Es correcto el estado de la limpieza en general del aparcamiento?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.
- Es correcto el estado de la limpieza de las escaleras de acceso a el aparcamiento?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.
- Es correcto el estado de la limpieza del/los ascensor/es?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.

#### 2. Verificación básica de incidencias en el mobiliario

- Ha habido ningún incidente respecto al mobiliario, golpes, actos de vandalismo?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.



### 3. Verificación básica de la instalación eléctrica

- Anomalías en el alumbrado permanente del aparcamiento?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.
- Anomalías en el alumbrado de emergencia del aparcamiento?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.
- Anomalías en el cuadro general de distribución eléctrico del aparcamiento? Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.
- Cualquiera otro anomalía en la instalación eléctrica?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.
- Visita de los operarios de mantenimiento? Fecha: \_\_\_\_/\_\_/202\_\_  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar la actuación realizada y entregar el acta de control.

### 4. Verificación básica de los ascensores

- Anomalías en el funcionamiento?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar.
- Visita de los operarios de mantenimiento? Fecha: \_\_\_\_/\_\_/202\_\_  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar la actuación realizada y entregar el acta de control.

### 5. Verificación básica del sistema de protección contra incendios

- Recuento de extintores portátiles en número \_\_\_\_.
- Señalización de salidas y equipos. Revisión de estado y posición. Falta o se ha roto alguna cosa?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar
- Dispone de Bocas de incendio equipadas (BIE)? Presión de funcionamiento indicada en el manómetro \_\_\_\_kg/cm<sup>2</sup> Anomalías en el funcionamiento?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar
- Dispone de pulsadores de aviso de incendio? Contestar sólo si dispone. Anomalías en el funcionamiento?  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar
- Dispone de alarma acústica y óptica de incendio? Contestar sólo si se dispone  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar
- Dispone de detección automática de incendio? Contestar sólo si dispone  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar
- Visita de los operarios de mantenimiento? Fecha: \_\_\_\_/\_\_/202\_\_  
Sí  No  Si la respuesta es afirmativa, especificar





## **ANEXO 03.- PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA PERSONAL DE LOS APARCAMIENTOS SOBRE LA COMUNICACIÓN DIRIGIDA A LOS USUARIOS**

### **1.- OBJETO**

El objeto del presente anexo es establecer de manera sencilla y entendedora, una serie de criterios y de normas de estilo de trabajo que mejoren la imagen del Ayuntamiento de Lloret en relación al servicio de aparcamiento, y de esta forma la percepción de estos en el uso de los servicios e instalaciones.

### **2.- IMAGEN PERSONAL**

#### **2.1. PRESENCIA**

Todos los empleados de la subsección de aparcamientos presentarán un aspecto pulcro, entendiéndose que tendrán que tener cuidado de la higiene personal.

Es necesario evitar los olores desagradables, manos o partes del cuerpo sucias, ir despeinados, a la hora de tratar con el cliente.

De vez en cuando se realizan pequeñas reparaciones/revisiones de maquinaria, etc. y, es necesario tener cuidado de lavarse las manos antes de tratar con un cliente.

#### **2.2. EL UNIFORME**

El uniforme es parte de la imagen del Ayuntamiento y es lo que nos hace visibles y distingue del resto de usuarios o clientes. Es básico llevar el uniforme completo en un estado idóneo de limpieza y planchado.

Por otro lado la obligatoriedad de llevar fuera de cabina el equipo de protección individual personal es básico tanto para ser fácilmente localizable por los clientes cómo para ser suficientemente visible dentro los aparcamientos.

#### **2.3. LA IDENTIFICACIÓN PERSONAL**



**Ajuntament de  
Lloret de Mar**

La identificación personal es un elemento obligatorio que permite al cliente identificar y dirigirse al personal.

Por otro lado esta identificación será para todos los empleados igual. En este sentido se establecerá un formato de identificación igual para todo el mundo con unos criterios fijos en cuanto al tamaño y el estilo de la letra. No se admitirán identificaciones con el nombre escrito en bolígrafo fuera de los parámetros que establezca el Ayuntamiento.

### **3.-LA RELACIÓN CON EL CLIENTE**

Es necesario que el trato con el cliente se conduzca de forma educada y cordial y será necesario tener presentes los siguientes aspectos fundamentales:

#### **3.1. PRESENTACIÓN**

En el momento de dirigirse a un cliente se seguirá un protocolo concreto.

Con una presentación entendedora y natural: "Buenos días/tardes/noches, en qué puedo ayudarle/a?".

Al cliente se le debe tratar de usted. Sólo se tratará de tú al cliente cuando lo pida expresamente.

Es necesario saludar a los clientes cuando se coincida con ellos dentro la instalación con uno "Buenos días/tardes/noches" de forma personal. Igualmente cuando se está en la cabina es importante saludar a los clientes que entren o salgan.

#### **3.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Tanto si se trata con el cliente de forma presencial cómo telefónicamente el personal es la imagen del Ayuntamiento. Cuando se contesta una llamada siempre es necesario responder con amabilidad y diciendo siempre la siguiente introducción:

" Parking Sa Caleta, buenos días/tardes/noches le atiende Jordi, en qué puedo ayudarle".

#### **3.4. ESCUCHA ACTIVA**

42e6b37e-3856-49bd-89e0-546db83e0be2



Es muy importante que los clientes tengan el convencimiento que están recibiendo la atención adecuada.

Cuando se atiende a un cliente es necesario dejar de lado todo lo que estorbe esta atención.

Es necesario retro-alimentar al cliente en la su exposición haciendo las preguntas adecuadas para entender la situación que expone.

### **3.5. PERSONALIZACIÓN (CATALÁN/CASTELLANO/OTROS LENGUAS)**

Un aspecto importante es la adaptación a cada cliente.

Por tanto, es necesario dirigirse a él, siempre que sea posible, en el idioma en que se exprese, obligatoriamente en Castellano y Catalán y voluntariamente en cualquiera otra lengua si se conoce.

### **3.6. ADAPTACIÓN AL CLIENTE**

Los aspectos formales son muy importantes.

El objetivo debe ser el de crear un ambiente agradable a la hora de tratar con el cliente. Especialmente cuando éste entra en cabina para resolver cualquier aspecto, contratación, averías, incidencias en el servicio etc.

Es necesario que delante de clientes que presenten dificultades para poder operar con normalidad dentro nuestras instalaciones (personas con la movilidad reducida, mujeres embarazadas, con cochecitos de niños etc..) el personal se ofrezca para facilitar en la medida de lo que sea posible las operaciones de pago, maniobrabilidad y desplazamiento dentro las instalaciones.

### **3.7. MUESTRA SEGURIDAD EN LAS CONVERSACIONES CON LOS CLIENTES**

La información poco clara, ambigua o poco precisa crea confusión en nuestro cliente. Es muy importante, por tanto, un buen dominio de la materia por parte de los empleados.

### **3.8. CAPACIDAD DE ANÁLISIS**

Para entender lo que el cliente nos expone es necesario hacer las preguntas



adecuadas para poder analizar la situación. Un buen análisis hará que la resolución sea objetiva y correcta.

Existe la tendencia de resolver las incidencias con los clientes ofreciendo cómo única solución un HOJA DE RECLAMACIONES. Todo y que no se ha de negar nunca la hoja de reclamaciones, muchas de estas incidencias, bien atendidas, se podrían haber resuelto en el mismo momento, ofreciendo alternativas y/o una explicación coherente y bien argumentada. En estos casos es necesario ser ágiles ofreciendo una solución sin alargar innecesariamente las discusiones.

No se darán nombres ni teléfonos de nadie.

### **3.9. CONOCIMIENTO DE LAS APLICACIONES Y OPERATIVAS**

Es absolutamente necesario un conocimiento preciso de la actividad para obtener una prestación del servicio óptima. El empleado ha de tener un conocimiento preciso de toda la actividad en los aparcamientos.

Este conocimiento ha de dar como resultado un dominio perfecto de las diferentes aplicaciones disponibles en los aparcamientos, así como de las operativas de trabajo (instrucciones) productos, sistema operativo del aparcamiento y de los diferentes elementos de control.

Es necesario, por tanto, que cada empleado se mantenga alerta de sus dudas y dificultades en los diferentes aspectos relacionados y solicite la formación o información que considere pertinente en su caso utilizando los canales establecidos, (línea de mando, Portal del empleado, correo electrónico o notificación interna).

Uno buen dominio de la actividad, hará que se desarrolle rápido y con facilidad ante cualquier incidencia que sufra, tanto con el cliente, cómo con el servicio y facilite las respuestas y soluciones adecuadas a cada caso.

### **3.10 PROACTIVIDAD**

Es necesario adelantarse a los posibles problemas, para evitarlos. Si hay una gotera, es necesario detectarla, abrir una incidencia y señalizarla antes que estacione un vehículo.

Si hay un fluorescente fundido en una escalera, es necesario detectarlo y cambiarlo antes que venga un usuario a avisar.



Si el aparcamiento se está llenando, es necesario estar atentos a la ocupación y respetar el protocolo de "COMPLETO" antes que se llene del todo.

Para ser proactivos, es necesario el "contacto" continuo con la instalación y su funcionamiento global.

### **3.11 LA RELACIÓN CON EL RESTO DEL PERSONAL**

Es necesario tener en cuenta que es fundamental una relación profesional correcta entre compañeros del mismo turno y entre turnos.

Es necesario dejar la cabina en perfecto estado. Utilizar la agenda de novedades para pasar información entre turnos.

Dejar los documentos del turno correctamente cumplimentados. Tratar al compañero con respeto y educación.

No hacer juicios de valor ni ningún comentario a los clientes del aparcamiento respecto a la actuación del resto de personal.

Si en el mismo turno coinciden más de un empleado, la responsabilidad en el desarrollo de las tareas siempre será del empleado con más categoría.

El cumplimiento del horario es fundamental. En este sentido es imprescindible ir correctamente uniformado a la hora de inicio del turno. La hora de inicio es la hora que comienza el turno, no es la hora de empezar a cambiarse. Se ha de entender que es muy importante el cumplimiento de esta norma ya que afecta directamente al servicio y a la relación con el nuestro compañero.

Si por la razón que sea no se puede asistir al sitio de trabajo es necesario avisar al encargado o a la línea de mando con tiempo suficiente para que se puedan emprender medidas que impidan la correcta cobertura del servicio en un aparcamiento.

## **4.- ESTADO DE LAS INSTALACIONES**

### **4.1. LA CABINA**



La cabina, además de ser el centro neurálgico del aparcamiento, es habitualmente el lugar de encuentro con los clientes.

También es el lugar donde el compañero del turno siguiente ha de hacer su trabajo.

Por tanto es imprescindible mantener la cabina del aparcamiento en perfecto estado. Es necesario tener especial cuidado con los restos de alimentos, bebidas etc. así como de mantener orden y pulcritud con los documentos que se vayan generando durante la jornada. Mantener los tableros de avisos con la información actualizada e imprescindible, sustituir aquellos avisos o comunicaciones en mal estado por el paso del tiempo, etc.

Es necesario ser conscientes que un aspecto dejado y sucio de la cabina genera desconfianza en los clientes respecto a la eficacia de la gestión del servicio.

En cabina sólo debe haber un único empleado. La impresión que recibe un cliente cuando ve más de un empleado sentado en la cabina es muy negativa y provoca la sensación de tener el resto del aparcamiento poco atendido, aumenta la sensación de inseguridad.

#### **4.2. EL APARCAMIENTO**

El aparcamiento es la parte de la instalación que utiliza el cliente.

Es necesario que los empleados de los aparcamientos tengan cuidado del buen estado tanto de limpieza como de mantenimiento de todos los elementos.

El empleado del aparcamiento se mantendrá atento y realizará pequeños trabajos de mantenimiento y limpieza sobre todas aquellas incidencias que puedan tener una relación directa con la seguridad y percepción del cliente.

Eliminar restos de manchas de aceite evita accidentes y mejora la imagen del aparcamiento. Los restos de residuos sólidos (latas, papeles, hojas, etc..) también contribuyen negativamente en el aspecto general del aparcamiento por el que los empleados tendrán especial cuidado de estos elementos.

Es necesario tener en cuenta que el correcto cumplimiento de los CHECK LIST es de vital importancia para mantener las instalaciones en correcto estado.



#### **4.3. LA MAQUINARIA**

La maquinaria del aparcamiento, en este caso el sistema de control de acceso y cobro, tienen una importancia capital tanto en la imagen del propio aparcamiento como en la eficacia de la gestión de éste.

El empleado tendrá especial cuidado de mantener todo el sistema de control en un nivel óptimo de funcionamiento, teniendo en cuenta la recarga de los cajeros, los expendedores y todas aquellas máquinas que requieran un control diario.

Es necesario tener en cuenta que el correcto cumplimiento de los CHECK LIST es de vital importancia para mantener el sistema de control en perfecto estado de funcionamiento.

#### **4.4. LOS ACCESOS DE PEATONES**

Los accesos de peatones se han de mantener en perfecto estado. Normalmente los accesos disponen de receptáculos donde se exponen folletos de información y se ha de mantener esta información al día.

Es necesario tener en cuenta aquellos accesos que disponen de ascensores. Los ascensores son un elemento clave de acceso al aparcamiento y se han de mantener en perfecto estado de limpieza y funcionamiento. Es necesario tener cuidado de los elementos de seguridad de los ascensores y por tanto hemos de comprobar a diario que el interfono de su interior funciona correctamente.

Es necesario que ante cualquier incidente con clientes en el interior del ascensor sea atendido y solucionado con la máxima celeridad. El empleado de un aparcamiento debe conocer a la perfección la operativa de rescate de pasajeros del interior del ascensor. Si no la conoce lo pondrá en conocimiento del su encargado de forma inmediata.

#### **4.5. LOS ACCESOS DE VEHÍCULOS**

Los accesos de vehículos no son sólo las rampas de entrada y salida de vehículos. Los accesos de vehículos comienzan fuera del aparcamiento. La señal de "P" (Libre y Completo) es el primer elemento de contacto del cliente, así como los diferentes elementos informativos (las señales de gálibo, obligatoriedad de llevar las luces encendidas, velocidad máxima de circulación en el interior, carteles de tarifas y sistema de control). Estos elementos han de ser perfectamente visibles y funcionar de forma correcta. Es de vital importancia ser muy cuidadoso en el cumplimiento de los



CHECK-LIST para mantenerlos en perfecto estado.

Muchas veces, es necesario que un empleado del aparcamiento, con el objeto de gestionar el completo, se sitúe en el inicio de la rampa de entrada. Situarse en este punto con las manos en el bolsillo, mirando a otro lado, apoyado en las paredes de la rampa, dan una imagen negligente. El empleado que se coloca en este sitio ha de mantener una posición o modos correctos. En este sitio el empleado es muy visible por un gran número de usuarios.

#### **4.6. CONOCIMIENTO DE LAS INSTALACIONES**

Para poder dar un servicio de Calidad y tener una respuesta eficiente y rápida ante una incidencia, es necesario que se conozca perfectamente la instalación.

La ubicación de las bombas de agua, la maquinaria del ascensor, elementos de extinción, diferentes salidas de emergencia, así como los cuadros eléctricos y las centralitas de detección de incendios y CO<sub>2</sub>, como su funcionamiento son de vital importancia delante un incidente.

#### **4.7. LOS PLANES DE EMERGENCIA**

Los planes de emergencia deben ser conocidos por los empleados del aparcamiento. Es necesario tener especial cuidado de que tanto los planos que forman parte de los planes de emergencia como los diferentes protocolos y teléfonos deben de estar rigurosamente actualizados y han de ser conocidos por todos.

Por lo tanto se ha de tener especial cuidado a la hora de hacer el CHECK LIST. De estos planes de emergencia dependen la seguridad de la instalación, de los empleados y de los clientes ante cualquier emergencia.

#### **4.8. SEÑALIZACIÓN Y CARTELERÍA**

La señalización dentro y fuera del aparcamiento es de vital importancia para el cliente. Es necesario tener especial cuidado a la hora de cumplimentar el CHECK LIST e informar de cualquier incidencia.

La señalización de imprevistos también se ha de comunicar a los clientes del aparcamiento (calles cerradas por obras, fiestas, correfuegos, averías puntuales, etc..). Es necesario que esta señalización se haga siguiendo el



protocolo establecido utilizando el modelo de papel adecuado y haciendo servir los puntos de información del aparcamiento.

Se ha de velar para que estos carteles mantengan un aspecto pulcro sin ninguna falta ortográfica y siempre han de tener la autorización del encargado. Estos carteles han de revisarse a diario. Además, si la incidencia persiste en el tiempo, es necesario avisar al Encargado para que se plastifiquen.

#### **4.9. SALUD, MEDIOAMBIENTE Y PROTECCIÓN DE DATOS**

Es necesario establecer una temperatura óptima en el interior de las cabinas de entre 20° y 24°, tanto para conseguir una temperatura de confort óptima como para tener cuidado de nuestra salud y la de los clientes debido a los contrastes frío-calor. Mientras se mantenga el aire acondicionado encendido, la puerta de la cabina ha de permanecer cerrada.

Es necesario velar por el aprovechamiento del papel. Es necesario asegurarse de que el documento que queremos imprimir es el correcto y evitar hacer más impresiones de las estrictamente necesarias. Los tóners son contaminantes y es necesario reciclar este material enviándolos con el mensajero interno.

Es necesario ser cuidadosos con todo el material de oficinas, papel, bolígrafos etc.

En todos los aparcamientos se dispone de receptáculos adecuados para los diferentes tipos de material rechazado. Por lo tanto los residuos de papel se deberán depositar en el receptáculo que corresponda en este caso.

Aunque es recomendable reutilizar el papel es necesario tener en cuenta que en ningún caso haya información personal de nuestros clientes.

Se evitará utilizar los listados de clientes para tomar notas, etc. y tener estos listados al alcance del público en general. Estos listados contienen información personal y se han de tratar de acuerdo a la ley Orgánica de Protección de datos.

Aunque actualmente es un requerimiento legal no fumar en los puestos públicos, concretamente en la Unidad de Aparcamientos, no se podrá fumar en ningún lugar de las dependencias de El Parking.



## 5.- PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN Y INCIDENCIAS

Además de las tareas ya descritas y gestión, los agentes del aparcamiento deberán hacer las siguientes tareas:

### 1. Check-List de las instalaciones.

Se procederá a realizar una inspección al inicio y al final de turno en el que se revisarán luces, señalización, servicios, cajeros, barreras, etc.

### 2. Registro y comunicación de incidencias.

Si en las inspecciones realizadas o por comunicación del cliente se detectara alguna incidencia se procederá a registrarla en el aplicativo móvil de que dispone el Ayuntamiento y a comunicarla al servicio de mantenimiento correspondiente si fuera necesario. En estas comunicaciones se incluirán las incidencias relacionadas con accidentes que hayan podido registrarse a el interior del aparcamiento (rasguños, pequeñas colisiones, resbalones de peatones, etc.).

Al final de cada turno el agente enviará una comunicación al técnico municipal mediante el aplicativo de que dispone el Ayuntamiento en que se incluirán las novedades al inicio y final de turno.

En el caso de registrarse problemas de seguridad (actitudes violentas de los clientes, destrozos de materiales, etc.) el agente lo deberá comunicar inmediatamente a la Policía Local. También se tendrán que registrar en las hojas de incidencia indicando claramente la hora en que se ha producido el hecho y se ha comunicado a los miembros de seguridad.

### 3. Gestión de completos.

Cuando un aparcamiento llegue al 90% de su capacidad se comunicará inmediatamente a la Policía Local para que gestione el acceso e incorpore el estado de ocupación a la señalización variable de que dispone el Ayuntamiento. Cuando sólo queden 2-3 plazas libres se situará una valla en la entrada indicando la situación de completo, que no se levantará hasta que el aparcamiento vuelva a un 90% de ocupación.

Se informará a los conductores sobre los aparcamientos alternativos disponibles.

En caso de contradicción entre la versión traducida al castellano de los documentos y la versión catalana, prevalecerá la versión en catalán.