

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULARÀ EL CONTRACTE DE PRESTACIÓ DELS
SERVEIS DELS AUXILIARS D'AGENTS CIVICS EN DIVERSOS SERVEIS A LA CIUTAT.**

1. Objecte
2. Descripció tasques
3. Descripció operatiu pel servei
4. Previsió hores
5. Organització del servei
 - a. Organització i Servei
 - b. Reforços i retens
6. Personal
 - a. Uniformitat
 - b. Formació
7. Altres obligacions

1. Objecte.

És objecte del contracte la prestació del servei consistent en la intervenció dels Auxiliars d'Agents Cívics a l'espai públic, en grans esdeveniments de ciutat o en accions concretes, per a contribuir a millorar els estàndards de convivència i a la percepció de seguretat de la ciutadania, promovent el civisme així com a desenvolupar les tasques destinades a prevenir els conflictes a l'espai públic. En cap cas tenen capacitat sancionadora.

En el marc de l'objecte expressat, son funcions dels Auxiliars Agents Cívics:

- 1) Realitzar en l'àmbit de la mobilitat accions de comunicació, informació sobre els usos de les vies públiques municipals i de suport material a la ordenació del transit, així com accessos a passarel·les, passos de vianants i regulació de flux turístics.
- 2) Realitzar accions de divulgació, sensibilització i promoció d'actituds cíviques per tal de fomentar accions de bona convivència i respecte entre la ciutadania, així com el bon ús dels béns públics i privats de la ciutat.

L'adjudicatari designarà per la seva part, un responsable del servei per cada esdeveniment o servei, de cara al seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, qui actuarà com **Coordinador del servei** de l'adjudicatari davant els responsables designats per B:SM per aquest contracte.

2. Descripció tasques

Les principals tasques que desenvolupen aquest servei consistent amb la intervenció d'Auxiliars d'Agents Cívics, són les que es detallen a continuació (a títol merament enunciatiu, però no limitatiu). Aquests serveis es gestionaran a través de la figura del coordinador del servei. L'adjudicatari posarà a disposició de BSM, en execució d'aquest contracte, un coordinador del servei, qui haurà d'estar present en tots els serveis vinculats a esdeveniments o serveis, amb les funcions que es descriuen en aquest plec.

- a. Desenvolupar tasques d'acompanyament, regulació dels fluxos turístics, control d'accessos, i protecció escolar, i aquelles altres d'auxili material operatiu per informar de l'ús de les vies públiques i per implantar les mesures d'ordenació de la circulació i dels vianants, tot d'acord amb la prèvia planificació establerta, així com accions de divulgació, sensibilització i promoció d'actituds cíviques per tal de fomentar accions de bona convivència i respecte entre la ciutadania, així com el bon ús dels béns públics i privats de la ciutat
- b. Col·laborar amb la Guàrdia Urbana en els grans esdeveniments de ciutat quan els sigui encomanat, d'acord amb la planificació establerta.
- c. Informar, requerir i advertir a les persones en relació als aspectes que afavoreixin la convivència i les conductes de respecte a les persones i bens.

- d. Informar als usuaris dels espais i serveis públics del contingut dels drets i obligacions que els afecten d'acord amb l'ordenament municipal, i comunicar les conseqüències i els beneficis que el compliment o incompliment de les ordenances poden comportar.

3. Descripció operatiu pel servei:

BSM definirà i facilitarà a l'adjudicatària el servei a la ciutat encarregat per l'Ajuntament a BSM on s'inclourà:

- Zona d'actuació
- Dies i hores d'actuació (diürnes/nocturnes)
- Tasques a realitzar
- Dotació de personal necessari

A tall d'exemple, enunciatiu i no limitatiu, ja es preveu a partir de l'1 d'abril el servei d'Auxiliars d'Agents Cívics al Turó del la Rovira i a la Font Màgica de Montjuïc.

Igualment es preveu:

- Intercanvi d'informació amb l'adjudicatari i BSM per dissenyar l'operatiu del servei i/o de l'esdeveniment.
- Coordinació amb el responsable de la Unitat Operativa de BSM i l'Adjudicatària per seleccionar quin tipus de dispositiu realitzarà el personal (Auxiliars d'Agents Cívics) i el perfil que es necessita.
- Confirmació dels horaris.
- Portar a terme la distribució in situ del personal segons el perfil comentat.
- L'adjudicatària haurà d'assegurar la presència dels Auxiliars d'Agents Cívics a l'espai públic objecte de l'esdeveniment o del servei encarregat, a les hores establertes.
- Col·locació en el lloc de treball del Auxiliars d'Agents Cívics per a la realització de les tasques que els hi siguin encarregades.
- Informar al Coordinador del Servei de l'empresa adjudicatària en cas que pugin sorgir incidències i aquest informar als responsable de la unitat operativa de BSM
- Reunions periòdiques del coordinador de l'empresa adjudicatària amb el responsable operatiu de BSM per valorar les incidències i el servei en general. En funció del servei es definiran la carència d'aquestes reunions.
- Confeccionar un informe de les incidències.

Aquesta planificació inicial és orientativa i BSM es reserva el dret a adaptar-la a les necessitats que es vagin produint durant el desenvolupament del contracte i per a cada esdeveniment o acció/servei concret.

L'empresa Adjudicatària haurà de donar cobertura professional amb flexibilitat d'horaris i de dies de manera que es garanteixi el servei objecte del contracte.

BSM es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona o persones destinades en cada servei, si a criteri de BSM aquesta o aquestes no compleixen els criteris definits en aquest plec en quan a actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal suplent format i amb capacitat suficient per tal de substituir el personal, tal i com es descriu en el paràgraf anterior.

4. Previsió hores

S'estima que el nombre d'hores necessàries per cobrir el servei d'Auxiliars d'Agents Cívics per a la prestació de diversos serveis a la ciutat i en grans esdeveniments, a tall d'exemple (Turó de la Rovira, Font Màgica, cursa del Corte Inglés, etc) durant l'any 2018, serà de 7.110 hores de les que s'estima 5.260 hores diürnes (6 h a 22 h) i 1.850 hores nocturnes (22 h a 6 h), així com 936 hores/any estimades de coordinació del servei. Aquestes dades són purament informatives, sense que BSM tingui obligació de contractar la totalitat de les hores indicades.

5. Organització del servei

Organització i Servei

L'Adjudicatària designarà per la seva part, un Coordinador que vetllarà pel correcte funcionament del servei, i pel seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, el qual actuarà com representant coordinador de l'Adjudicatari davant els responsables designats per BSM per aquest contracte **i haurà d'estar localitzable les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.**

L'Adjudicatària facilitarà a BSM un número de telèfon directe de contacte amb el Coordinador del Servei, a fi i efectes de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció.

BSM podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que restarà obligat, a la substitució de la persona assignada com a Coordinador del servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, i l'Adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció.

Serà obligació de l'adjudicatari l'aportació de les següents comunicacions relatives als serveis prestats:

- Comunicació del servei realitzat fent constar la descripció de les hores treballades, personal dedicat, i import.
- L'Adjudicatari s'obliga a presentar a BSM la distribució de l'operatiu de serveis pactat, detallant la **relació nominal de persones per zones** on es prestarà el servei.
- Elaboració d'un informe d'incidències dels serveis que s'haurà de lliurar a abans de les 9 hores del dia següent.

Reforços i retens

L'Adjudicatari s'obliga a disposar d'una estructura personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei o imprevist que li sigui requerit per BSM, amb independència de l'antelació en que li hagi estat sol·licitat. En qualsevol cas, aquest personal haurà de conèixer i estar format per realitzar les funcions del seu lloc de treball.

6. Personal

Els perfils professionals necessaris dels Auxiliars d'Agents Cívics per garantir una correcta prestació dels serveis han de contemplar:

- Experiència/Formació en mediació/resolució de conflictes en espais oberts i en treball comunitari.
- Capacitat d'aprenentatge de les regles bàsiques de convivència que deriven de les ordenances de Civisme, Medi ambient, Ús de les vies i espais públics, Circulació de vianants i vehicles, Tinença d'animals.
- Capacitat d'interlocució i comunicació. Habilitats de Comunicació assertiva.
- Bona capacitat per convèncer
- Batxillerat o experiència professional equivalent
- Coneixement oral i escrit de les dues llengües oficials de Catalunya
- Es valorarà coneixements bàsics d'una llengua estrangera, preferentment anglès.

Uniformitat

L'Adjudicatari mantindrà al seu càrrec el personal assignat al servei, en correcte estat d'uniformitat. L'Adjudicatari vindrà obligat a requeriment de BSM, de a la renovació total o parcial de l'esmentat vestuari, per tal de garantir la bona imatge en el seu lloc de treball. De forma puntual.

La uniformitat haurà de ser : armilla de color taronja serigrafiada amb la paraula Agent Cívic i calçat adequat.

L'Adjudicatari s'obliga a que tot el personal assignat al servei, disposi d'una acreditació visible on aparegui el nom i cognom de la persona que presta el servei.

L'Adjudicatari no podrà disposar de presència de la seva marca en la uniformitat i elements per a la prestació del servei. En aquest sentit, BSM facilitarà a l'empresa Adjudicatària la identitat gràfica que haurà d'aparèixer en la uniformitat.

Formació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte amb personal qualificat i format durant el temps que duri el contracte.

Tot el personal destinat a la prestació del servei, serà seleccionat, format i contractat per l'empresa adjudicatària.

En concret, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació del personal que prestarà el servei en els àmbits que millorin tots els aspectes relacionats amb el servei. Coneixement de les normatives, habilitats d'interlocució i mediació, coneixement dels serveis municipals que actuen en l'esdeveniment i el coneixement dels dos idiomes cooficials a Catalunya i de l'anglès, com a mínim a nivell bàsic.

El temps invertit per l'Adjudicatari en aquesta formació, serà del seu exclusiu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat a BSM.

BSM es compromet a fer un taller formatiu d'un màxim de 4 hores en que es posaran en coneixement dels Auxiliars d'Agents Cívics que participaran en la prestació del servei, els continguts normatius i operatius per una correcta prestació del servei

7. Altres obligacions de l'Adjudicatari

- Establir l'organització necessària i dotar el material i sistemes de comunicació propis (mòbils, walkies, PDA, ...) perquè els serveis siguin prestats per personal amb la qualificació adequada i tinguin la qualitat requerida. En aquest sentit, tot el personal que presti els serveis descrits haurà de disposar de sistemes de comunicació propis per l'adequada comunicació amb el Coordinador de Serveis i el responsable operatiu de BSM.