

**PLIEGO DE PRESCRPCIONES TÉCNICAS QUE REGULARÁ EL ACUERDO
MARCO PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE LOS SERVICIOS DE
AUXILIARES DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE Y OTROS
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ACTIVIDAD DE BARCELONA DE
SERVICIOS MUNICIPALES, SA Y EMPRESAS PARTICIPADAS QUE SE
ADHIERAN**

1. Antecedentes

Barcelona de Servicios Municipales, SA (en adelante, *BSM*) y el conjunto de sus empresas participadas gestionan diferentes equipamientos y servicios de la ciudad de Barcelona donde se lleva a cabo una amplia variedad de prestaciones por encargo del Ayuntamiento de Barcelona.

Cementerios de Barcelona, SA (en adelante, *CBSA*) y Parque de Atracciones del Tibidabo, SA (en adelante, *PATSA*) son empresas 100 % participadas por BSM y comparten algunos servicios corporativos, tales como los departamentos de Asesoría Jurídica, de Contratación y de Compras, entre otros, especialmente en referencia a las compras con un objeto común (servicios auxiliares, vigilancia, limpieza, vestuario, movilidad, etc.). Se obtienen, así, mejoras en la eficiencia de recursos y la escalabilidad de los precios de suministro o de los servicios contratados.

El resto de las empresas que pueden contratar mediante este acuerdo marco están participadas en un porcentaje inferior y no comparten estructuras de gestión con BSM.

Cada una de las instalaciones y de los servicios de BSM/CBSA/PATSA se caracterizan por el objeto del servicio que se presta y, por lo tanto, por su operativa particular.

Estos objetos derivan de encargos del Ayuntamiento de Barcelona, que cuenta con BSM para la gestión o la explotación de instalaciones o servicios municipales, tales como La Estación del Norte, el servicio de grúas, el estacionamiento regulado, los aparcamientos públicos, el Zoo de Barcelona, el parque del Fòrum, la Anilla Olímpica, el Park Güell, Agentes Cívicos y el Puerto Olímpico de Barcelona, entre otros.

Asimismo, también es importante tener en cuenta que el volumen y la cantidad de servicios prestados es cambiante y va evolucionando en función de los requerimientos del Ayuntamiento de Barcelona, por lo que BSM necesita disponer de una herramienta de contratación dinámica, que permita su adaptación a esta diversidad variable de servicios que prestar o que facilite ajustarse a sus requerimientos según las circunstancias, como es el caso del descenso de las necesidades de gestión por motivos de la pandemia de la COVID-19.

En la mayoría de las prestaciones, ya sea por el volumen de trabajo o por la calidad del servicio que se da, se requiere de la contratación de personal auxiliar de apoyo, con un perfil profesional similar en todas sus diferentes funciones, que colabore de forma activa en su desarrollo y en la consecución de sus objetivos, bajo la dirección de la unidad de referencia.

Para la contratación de estos servicios auxiliares, se ha acordado iniciar un procedimiento de homologación de empresas que puedan prestar estos servicios u otros servicios e similares características, con el fin de optimizar su contratación mediante contratos basados, con formatos que permitan a BSM y a empresas participadas adaptarse de forma ágil a las necesidades cambiantes, tanto con respecto a la duración de los contratos y al volumen de horas como a las características específicas de las prestaciones.

En la descripción del objeto, indicada en los siguientes apartados, se enumeran algunas de las prestaciones que actualmente se contratan a servicios auxiliares, así como las principales características de las funciones que se desempeñan. También se detallan, de forma agrupada por tipo, todas las tareas que BSM requiere de este personal de apoyo, mediante una relación descriptiva pero no limitativa, con la voluntad de poder incorporar los trabajos que por el actual desconocimiento aún no se hayan detectado.

A título informativo, indicamos el enlace a nuestra web corporativa para una mejor identificación de las actividades y los servicios:

<https://www.bsmsa.cat/>

<https://www.cbsa.cat/>

<https://tibidabo.cat/>

2. Objeto

Es objeto del contrato el desempeño de tareas de asistencia a las actividades de BSM y empresas participadas mediante personal auxiliar, tales como información y atención al cliente, control de acceso a acontecimientos, asistencia en la gestión de los aparcamientos, asistencia administrativa, etc.

A continuación, se describen las prestaciones que actualmente se desarrollan en BSM y que se consideran incluidas en el objeto del contrato:

- **Auxiliares de Agentes Cívicos.** Unidad para el servicio de proximidad con el ciudadano y visitante de Barcelona, con una actividad que se centra en la información y el acompañamiento al ciudadano y en velar por la convivencia y el civismo, realizado en diversas ubicaciones de la ciudad de Barcelona y en periodos definidos por encargo del Ayuntamiento.
- **Auxiliares de información y atención al cliente en el Park Güell.** BSM tiene por encargo del Ayuntamiento la gestión y explotación del recinto, para lo que se requiere disponer de un servicio de atención e información proactiva ante los numerosos visitantes del parque, facilitando el orden y control en el acceso para una óptima convivencia y estancia durante la visita.
- **Auxiliares de apoyo en la Anilla Olímpica.** Se trata de un recinto que incluye el Palau Sant Jordi, la Explanada Olímpica, el Sant Jordi Club y el Estadio Olímpico, instalaciones donde se llevan a cabo una gran diversidad de acontecimientos y celebraciones culturales de tipo deportivo, familiar, musical, etc., con un elevado número de espectadores a los que, para su buen funcionamiento, se destina personal a tareas de asistencia, tales como atención al cliente, control de acceso al recinto, gestión y orden del aparcamiento, servicio de taquillas, acomodación, azafatas, guardarropa y consigna, y otras tareas de asistencia asociadas a loss varios tipos de acontecimiento que se prestan.

- **Auxiliares de apoyo en los Aparcamientos de BSM.** Tareas de asistencia tales como la orientación al usuario de la instalación, el control de acceso al aparcamiento, las rondas de custodia o, entre otras, avisar al mando responsable de posibles averías o anomalías que se detecten.
- **Auxiliares para el control de acceso y otras tareas complementarias en los acontecimientos del parque del Fòrum.** Se trata de un espacio de la ciudad de Barcelona donde se realizan acontecimientos multitudinarios de tipo diverso, y donde es necesario disponer de personal para desempeñar tareas de control de acceso al recinto del parque del Fòrum durante los acontecimientos que se celebren, así como asistencia en el control y orden del aparcamiento destinado a tal efecto, asistencia en taquillas, guardarropa, azafatas, y otros tipos de funciones de asistencia que se puedan requerir.
- **Auxiliares de información al cliente en la Estación del Norte y en el parque de Montjuïc.** Ambas ubicaciones son puntos neurálgicos de la ciudad de Barcelona, con una gran afluencia de viajeros y visitantes. Se sitúan puntos de información visibles para dar respuesta a las peticiones de información respecto de los lugares emblemáticos de la ciudad y cómo llegar, información de los servicios ofrecidos por la propia ubicación y, en el caso del parque de Montjuïc, información de los diferentes espacios de visita, equipamientos y actividades de la instalación.

Estas prestaciones no son los únicos encargos objeto del presente pliego, pues se pueden dar otras con el mismo objeto común pero de diferentes características.

3. Auxiliares de servicios – Tareas de asistencia genéricas

A continuación, se describen, a título enunciativo pero en ningún caso limitativo, las principales tareas que BSM/PATSA/CBSA considera objeto de este contrato y que se pueden caracterizar de diferentes maneras en función de la prestación que se requiera mediante la contratación basada:

- Información al cliente:
 - Facilitar a los usuarios y público diverso información personalizada (en algún momento puntual puede ser telefónica) de ubicaciones y servicios que ofrezca la instalación.
 - Conocer y proporcionar la información que pueda solicitar cualquier ciudadano respecto del acontecimiento, servicio o instalación.
- Atención al ciudadano (interacción con el ciudadano):
 - Dar apoyo personalizado al ciudadano, usuario y público asistente, interactuando directamente de manera esclarecedora y resolutive.

- Atender las diversas peticiones del ciudadano y canalizarlas según corresponda por el protocolo establecido.
 - En caso necesario, dar apoyo a las personas que requieran atención médica. En todo caso, seguir el protocolo de actuaciones establecidas por la instalación y la normativa aplicable.
 - Atender las eventualidades o incidencias que se produzcan durante el desarrollo del trabajo diario, siempre que estén incluidas en el ámbito de su competencia.
- Acciones de comunicación y *marketing*:
- Hacer conocedor al ciudadano/cliente de la actividad cultural y de ocio que se produce en la instalación pertinente e informar de las promociones o ventajas de las que se puede beneficiar.
 - Captar socios de los servicios ofrecidos para las diferentes instalaciones (por ejemplo, en el Zoo, el carné del Zoo club de socios).
- Acompañamiento:
- Indicar e informar a los usuarios de los accesos y localizaciones.
 - Acompañar y facilitar la llegada y el acceso a las personas con movilidad reducida.
- Orientar durante el aparcamiento:
- Asistir en el cierre de espacios de aparcamiento reservado a ciertos colectivos y hacer cumplir el espacio reservado al resto de los usuarios.
 - Ayudar en la optimización de los espacios de aparcamiento.
 - Orientar e informar a los clientes sobre los accesos al recinto y las zonas destinadas al estacionamiento.
 - Ayudar en la evacuación de vehículos de las zonas de aparcamiento durante los actos.
 - Hacer rondas por el aparcamiento para garantizar su correcto desarrollo y orden.
- Asistencia en la guía y cuidado de las instalaciones:
- Conocer y aplicar el plan de autoprotección y emergencia de las instalaciones con las correspondientes circulaciones y salidas.
 - Gestionar las colas en taquillas y accesos.
 - Cooperar en el acceso y desalojo del espacio.
 - Revisar todos los espacios públicos de las áreas propias de trabajo.
 - Mantener el espacio velando por el buen uso de la instalación y el mobiliario por parte de los usuarios.

➤ Asistencia administrativa del servicio:

- Cumplimentar partes de informes o informes simples de formato *check-list*.
- Repartir folletos informativos al público.
- Hacer encuestas a los clientes.
- Desempeñar tareas administrativas propias del puesto de trabajo tanto de carácter operativo como de atención al cliente, tales como el seguimiento y control de las llamadas, visitas, reclamaciones y sugerencias.
- Custodiar y manipular dinero para cambios, en el caso de que el servicio lo requiera.
- Custodiar, consignar y manipular ropa, en el caso de que el servicio lo requiera.

➤ Atención de las reclamaciones y sugerencias:

- Cuando un cliente se dirija a los auxiliares de información para exponer una queja o una sugerencia, atender la petición siguiendo el protocolo establecido estándar de atención al cliente e informar del plazo de respuesta.
- Comprobar la correcta complementación con todos los datos apropiados de las hojas de reclamación o sugerencia.
- Gestionar los objetos perdidos según el protocolo establecido en su ámbito de actuación.

➤ Control de acceso:

- Hacer cumplir la normativa para el acceso a la instalación, por sus posibles casuísticas:
 - Sobre la limitación de la entrada de las personas menores, y, a estos efectos, comprobar la edad de las personas que pretendan acceder mediante solicitud de presentación de DNI.
 - Sobre el acceso al público a partir de la hora límite de cierre o, en su caso, una vez iniciado el espectáculo o actividad, de acuerdo con las condiciones específicas.
 - Sobre el acceso a las personas que no cumplan las condiciones de la instalación, como, por ejemplo, no disponer de la entrada al acontecimiento.
- Controlar el aforo y encargarse del control de acceso en ciertos espacios del recinto.
- Gestionar y organizar colas en accesos de espacios concretos de la instalación.
- Gestionar colas en las taquillas.
- Regular el flujo turístico.

4. Personal operativo adscrito al servicio

Auxiliares de apoyo

La empresa adjudicataria dispondrá del personal auxiliar para el desempeño de las diversas tareas definidas anteriormente en el presente pliego y posterior contrato basado.

Esta figura, entendida como el personal que desempeñará las tareas de apoyo objeto del presente pliego, citadas anteriormente, y que incluyen las siguientes responsabilidades:

- Hacer de interlocutor entre el encargado del servicio y el cliente.
- Comunicar e informar al encargado-responsable de servicio designado y al responsable operativo de BSM de cualquier demanda específica por parte del cliente, o bien de cualquier incidencia sobrevenida, actuando de acuerdo con el protocolo establecido.
- Avisar a su mando de las posibles averías, anomalías, incidencias o emergencias que detecte, sin perjuicio de tomar las medidas inmediatas incluidas en el ámbito de su competencia.
- Comunicar a los encargados correspondientes cualquier anomalía en los soportes técnicos, así como la falta de impresos, folletos informativos, etc.

Responsable de servicio

El adjudicatario designará e identificará, por su parte, a un responsable de servicio para el seguimiento presencial de los trabajos y tareas designadas al personal auxiliar de información y atención al cliente. Estará presente en el servicio para controlar y supervisar la organización del servicio y, en definitiva, para velar por que se lleve a cabo en las condiciones acordadas y en la calidad requerida.

El responsable de servicio actuará ante las posibles incidencias del servicio, e informará de ello al responsable de la unidad operativa de BSM, en el caso de que se requiera su intervención.

Así, el responsable de servicio se convierte en la figura de apoyo presencial del personal auxiliar del servicio, recogiendo y coordinando aspectos del servicio con el responsable adscrito al servicio de BSM.

Coordinador de servicio

La empresa adjudicataria designará a una figura de coordinador de servicio para cada servicio adjudicado, o bien podrá ser común para todos los servicios para los que haya resultado adjudicataria.

El coordinador velará por el buen devenir del servicio mediante una correcta planificación y organización, seguimiento y recopilación de las solicitudes o puntualizaciones aportadas, por una parte, por BSM y, por la otra, por el personal del servicio, para poder derivarlas en planes de mejora del servicio o en acciones correctivas.

El coordinador actuará como representante del adjudicatario ante los responsables designados por BSM por el contrato, haciendo de interlocutor único entre el adjudicatario y BSM.

El coordinador de servicio deberá estar localizable telefónicamente las 24 horas del día los 365 días del año. Así, la adjudicataria facilitará a BSM un número de teléfono directo de contacto con el coordinador del servicio, a fin y efectos de notificarle cualquier incidencia en el servicio que requiera de su intervención.

4. Descripción del operativo para el servicio

BSM establecerá un periodo antes del inicio del servicio para planificar, definir, ajustar y, en definitiva, traspasar a la empresa adjudicataria el servicio encargado por BSM y las tareas que de este se deriven. Esta información se dará mediante reuniones (presenciales, telemáticas o telefónicas) por parte de BSM; en caso de que esta lo solicite expresamente, será la empresa adjudicataria del servicio hasta el momento la que realizará este traspaso de información a la nueva adjudicataria.

La información que tratar y acordar será, como mínimo, la siguiente:

- Definición de la zona de actuación.
- Volumen de horas contratadas. En algún servicio se puede concretar también los días y horas de servicio (diurnas/nocturnas).
- Tareas de asistencia que desempeñar.
- Equipo de personal necesario para la realización del servicio.
- Intercambio de información con el adjudicatario, BSM o la actual empresa que presta el servicio hasta el momento para diseñar el operativo del servicio.
- Coordinación con el responsable de la Unidad Operativa de BSM y la empresa adjudicataria para seleccionar qué tipo de dispositivo tendrá que realizar el personal auxiliar y el perfil específico que se necesita para cada tarea.
- Planteamiento de la distribución *in situ* del personal según el perfil comentado.
- Periodificación, en función del servicio, de las reuniones del coordinador de servicio de la empresa adjudicataria con el responsable operativo de BSM para valorar las incidencias y el servicio en general.
- Establecimiento de un modelo de informe de las incidencias.
- Establecimiento de un modelo de informe diario del servicio.

Este traspaso de información inicial es orientativo, y BSM se reserva el derecho a adaptarla a las necesidades que se vayan produciendo durante el desarrollo del contrato basado para cada acontecimiento o servicio concreto.

La empresa adjudicataria tendrá que dar cobertura profesional con flexibilidad de horarios y días, de modo que se garantice el servicio objeto del contrato.

Hay que tener presente que no se establecen franjas horarias mínimas de servicio.

Se valorará que el adjudicatario garantice la asignación para BSM de una plantilla estable y con una baja rotación del personal.

Cualquier cambio o nueva incorporación en la plantilla estable se realizará con conocimiento de BSM.

BSM se reserva el derecho a solicitar el cambio de persona o personas destinadas adscritas a cada servicio, si a criterio de BSM esta o estas (ya sea auxiliar de apoyo, responsable o coordinador) no cumplen los criterios definidos en este pliego y específicos del contrato basado en cuanto a actitud o aptitud en el desarrollo de las tareas encomendadas. Ante esta solicitud de sustitución de personal, la empresa adjudicataria quedará obligada a su cumplimiento.

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de personal suplente formado y con capacidad suficiente para sustituir al personal adscrito al servicio, tal como se describe en párrafos anteriores.

Los descansos del personal previstos en la ley irán a cargo del adjudicatario, y no podrán repercutirse en BSM, de modo que en ningún momento podrá desatenderse el servicio por falta de personal por descanso previsto en la normativa laboral. En estos casos, el adjudicatario debe prever un sistema de rotación/turnos, para asegurar el cumplimiento de esta condición, que es esencial en el contrato.

A petición de BSM, en el caso de darse la necesidad de cambios sustanciales en el servicio, BSM se compromete a avisar de estos a la empresa adjudicataria mediante correo electrónico con una antelación de quince (15) días al inicio de los cambios.

5. Organización del servicio

Será obligación del adjudicatario la aportación de, como mínimo, las siguientes comunicaciones a BSM relativas a los servicios prestados, con las siguientes informaciones mínimas:

- Distribución del operativo de servicios pactado, detallando la **relación nominal de personas por zonas** donde se prestará el servicio.
- Elaboración de un informe diario del servicio donde se reporten horas trabajadas, personal dedicado, importe, principales casuísticas, incidencias del servicio, imágenes del servicio tanto por escrito como aportando los datos de las imputaciones hechas.

La cadencia de la entrega de las comunicaciones a BSM se establecerá en el pliego técnico de cada contrato basado correspondiente.

Perfiles profesionales

A continuación, se especifica la formación y competencias mínimas que deberá garantizar la empresa adjudicataria respecto del personal adscrito al servicio. Cabe decir que algunos de los siguientes aspectos se podrán valorar mediante acreditación de las formaciones y competencias según los criterios de adjudicación que se definan en la contratación basada.

Los perfiles profesionales necesarios de los **auxiliares de apoyo** para garantizar una correcta prestación de los servicios deben contemplar:

* Formación reglada:

- Graduado escolar o equivalente.
- Conocimiento oral y escrito de las dos lenguas cooficiales de Cataluña. En el caso del catalán, el equivalente al nivel C.

* Competencias:

- Experiencia en mediación y resolución de conflictos en espacios abiertos y en trabajo comunitario.
- Capacidad de interlocución y comunicación. Habilidades de comunicación asertiva.
- Capacidad de aprendizaje de las reglas básicas de convivencia que derivan de las ordenanzas de civismo, medio ambiente, uso de las vías y espacios públicos, circulación de peatones y vehículos, tenencia de animales, etc.

En algunos de los contratos basados se podrá requerir la realización de tareas que requieren de un cierto esfuerzo físico añadido, como puede ser subir escaleras, estar constantemente en movimiento, etc.

Los perfiles profesionales necesarios del **responsable de servicio** para garantizar una correcta prestación de los servicios deben contemplar:

- Experiencia superior a dos años en la gestión de servicios similares con equipos de un mínimo de 20 personas y espacios en funcionamiento los 365 días del año.
- Capacidad de organización y coordinación de equipos.

Los perfiles profesionales necesarios de los **coordinadores de servicio** para garantizar una correcta prestación de los servicios deben contemplar:

- Experiencia superior a dos años en la planificación de servicios similares con equipos de un mínimo de 20 personas y espacios en funcionamiento los 365 días del año.
- Capacidad de organización y coordinación de equipos.
- Habilidades comunicativas y de mediación.

Formación

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad del personal necesario para cubrir las tareas objeto de este contrato con personal cualificado y formado durante el tiempo que dure el contrato.

Todo el personal destinado a la prestación del servicio será seleccionado, formado y contratado por la empresa adjudicataria.

En concreto, la empresa adjudicataria garantizará, como mínimo, la formación del personal que prestará el servicio en los ámbitos que mejoren todos los aspectos relacionados con el

B:SM Barcelona
de Serveis
Municipals



**Ajuntament
de Barcelona**
servicio, tales como

habilidades de interlocución y mediación, conocimiento de los servicios que se desarrollan en el acontecimiento y conocimiento de los dos idiomas cooficiales en Cataluña (catalán y castellano).

BSM se reserva el derecho a solicitar que el trabajador haga un test de conocimientos previo al inicio del servicio, para validar la participación en esta formación y su aprovechamiento. En función del resultado, BSM se reserva el derecho de valorar la no adscripción al servicio de referencia.

Siempre que sea requerido por BSM, el adjudicatario acreditará documentalmente la formación y preparación del personal adscrito al servicio de los conocimientos requeridos para el desarrollo de las tareas, y quedará obligado a proporcionar al personal los cursos de reciclaje y actualización necesarios para la mejora continuada de la prestación del servicio.

El tiempo invertido por el adjudicatario en esta formación será de su cargo exclusivo, y no podrá ser considerado tiempo de servicio prestado a BSM.

Refuerzos y retenes

El adjudicatario se obliga a disponer de una estructura de personal suficiente para responder con agilidad y calidad a cualquier refuerzo puntual imprevisto del servicio que le sea requerido por BSM, así como posibles vacantes de personal adscrito al servicio.

Se valorará el porcentaje de personal de refuerzo/retén de que dispondrá el adjudicatario para posibles situaciones de refuerzo o vacante de servicio imprevistos.

En cualquier caso, este personal deberá tener los conocimientos y la formación mínima requeridos para desempeñar las funciones de su puesto de trabajo.

Uniforme

La especificación del uniforme será definida en el Pliego de prescripciones técnicas (en adelante, *PPT*) de cada contrato basado correspondiente a los servicios requeridos. Se valorará la sostenibilidad en el vestuario.

El adjudicatario mantendrá a su cargo al personal asignado al servicio en correcto estado de vestimenta y pulcritud.

El adjudicatario estará obligado, por requerimiento de BSM o del adjudicatario, a la renovación total o parcial del mencionado vestuario cuando se detecte un deterioro de este, para garantizar la buena imagen en su puesto de trabajo.

Medios materiales

El adjudicatario se dotará del material ofimático, equipos de trabajo y sistemas de comunicación propios (móviles, *walkies*, PDA, etc.) para que los servicios sean prestados por personal con la calidad adecuada, según lo que se establezca en el PPT de cada contrato basado.

En este sentido, todo el personal que preste el servicio descrito deberá poder comunicarse adecuadamente con el responsable de servicio y el responsable operativo de BSM.

Se podrá requerir en el pliego técnico de los contratos basados la disposición de ciertos medios de transporte de diferentes tipos para la realización del servicio.

Al inicio de cada turno, los auxiliares comprobarán que disponen del material necesario y el correcto funcionamiento de sus elementos de trabajo, en caso de que se requieran.

6. Seguimiento de la calidad del servicio

El control de la calidad e inspección que BSM hará del servicio abarcará todos los aspectos definidos para la prestación del servicio y el cumplimiento de las cláusulas y prescripciones de los correspondientes pliegos administrativos y técnicos, que comprenderá, entre otras funciones, las siguientes:

- Comprobar la efectiva prestación del servicio por el adjudicatario, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos.
- Requerir del adjudicatario los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- Efectuar comprobaciones sobre la calidad de las tareas, comportamiento o uso correcto de los materiales y el uniforme adecuados, entre otros.

El objetivo de BSM en la realización del control de la calidad es obtener una visión de la realización del servicio que permita mejorar su calidad, si procede, mediante el análisis y las propuestas de mejora.

No obstante, cabe decir que en el caso de que BSM considere que el servicio se ha prestado de forma inadecuada, además de la exigencia inmediata de la corrección de la desviación, podrá aplicarles penalizaciones que se establecen en los documentos objeto del contrato.

7. Otras adjudicaciones del adjudicatario

La empresa adjudicataria se hará responsable de los daños y perjuicios que su personal pueda causar a los bienes o usuarios durante el servicio.

El adjudicatario quedará obligado a informar a BSM de cualquier propuesta de variación de gestión del servicio que pueda afectar a su prestación, y, en concreto, de las siguientes:

- Modificación de la organización y planificación del servicio.
- Modificación de la plantilla o puestos de trabajo.
- Introducción de métodos o técnicas de trabajo diferentes a los acordados con BSM.

En estos supuestos u otros que incidan en la prestación del servicio, la empresa elevará un informe-propuesta, con la finalidad de que BSM resuelva lo que considere.

8. Infracciones

BSM establecerá controles a lo largo de todo el proceso para asegurar la calidad del servicio por parte del adjudicatario. Estos controles serán objetivos, y deben servir a BSM para tener elementos de medida de la actividad del proveedor, así como de la calidad del servicio prestado.

Para hacer este seguimiento, se utilizarán indicadores de calidad que determinarán cuál es la calidad del servicio ofrecido por la empresa y aportará valor añadido al sistema de gestión. Los indicadores serán una herramienta más de detección de carencias o incidencias. También se tendrá en cuenta el criterio de los responsables de las unidades y la opinión del responsable del contrato para determinar si el servicio no se ajusta a las necesidades de BSM o si no cumple con el nivel de calidad deseado.

En el supuesto de que la suma total de las penalizaciones en las que haya incurrido la empresa adjudicataria por todos los conceptos expresados en los siguientes apartados supere el 20 % del importe anual del contrato, motivará a BSM para ejecutar su rescisión.

BSM podrá imponer sanciones a la empresa, de acuerdo con las infracciones cometidas, las cuales serán calificadas de leves, graves o muy graves.

Infracciones leves. Tendrán la calificación de infracciones leves las siguientes:

- La falta de colaboración con el responsable del contrato designado por Barcelona de Servicios Municipales.
- El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que no constituya falta grave.
- La intervención en asuntos internos de la compañía, sin motivo alguno.
- El incumplimiento de la normativa sobre medio ambiente, calificado como leve por su normativa específica.
- La demora no justificada en la aportación de informes o documentos en general, solicitados por BSM en el acometimiento de control de la prestación del servicio.
- La falta de comunicación a BSM de cualquier sustitución o modificación de personal o de los vehículos.
- La generación de molestias o interrupciones en el desarrollo laboral diario de los operarios de las instalaciones donde se efectúa la recogida.
- Cualquier otra acción u omisión que infringiera obligaciones recogidas en este pliego y no resulte tipificada como infracción grave o muy grave.

Infracciones graves. Tendrán la consideración de infracciones graves, las siguientes:

- La no realización de las tareas de limpieza definidas en el pliego.
- El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que no constituya falta muy grave.
- La utilización de sistemas de trabajo, elementos materiales, máquinas o personal diferentes de los previstos en los pliegos y en las ofertas de los contratistas, incluidos los productos de limpieza ecológicos y respetuosos con el medio ambiente.

- La no disposición de personal suplente para un determinado servicio.
- El mantenimiento del personal adscrito a la ejecución del contrato después de que el responsable del contrato exija su sustitución.
- La reincorporación al servicio del personal retirado con anterioridad a petición de BSM.
- La incorporación al servicio de personal sin ningún conocimiento de sus obligaciones ni formación previa.
- El cambio de ubicación de los recipientes sin poner en conocimiento, previamente, a BSM y sin esperar su aprobación.
- El no respeto a la división de las fracciones de residuos, comportando su mezcla y, por lo tanto, una gestión deficiente.
- La falta de recogida de algún residuo estipulado en este pliego o de algún contenedor que forma parte del parque de contenedores.
- El trato incorrecto hacia el responsable del contrato por parte del coordinador técnico designado por la empresa contratista.
- La falta de entrega, en tiempo y forma, de toda la información sobre la prestación del servicio que le haya solicitado la corporación en los informes mensuales.
- El incumplimiento que no constituya falta muy grave de las obligaciones derivadas de la normativa general sobre medio ambiente, calificado como grave por la normativa específica.
- La utilización inadecuada de las infraestructuras de BSM para actividades diferentes de las que constituyen el objeto del contrato. En este caso, los posibles importes económicos derivados de esta mala utilización serán liquidados por la corporación a la empresa adjudicataria; estos deberán abonarse con independencia de la sanción que se le pueda imponer.
- La no disposición de los materiales y elementos necesarios para gestionar el servicio.
- El incumplimiento de las normas de carácter general aplicables al servicio o las órdenes e indicaciones señaladas por Barcelona de Servicios Municipales.
- La negativa o el retraso en el cumplimiento de las medidas correctoras indicadas por la compañía.
- Los cambios introducidos en el servicio sin disponer de la necesaria autorización de BSM.
- La gestión y el transporte de los residuos hechos de forma diferente a la prevista con BSM.
- Las acciones u omisiones en la prestación del servicio que lo perturben o alteren gravemente en el volumen o la calidad sin llegar a la paralización.
- La falta de adopción de las medidas necesarias para evitar la contaminación acústica, la contaminación de aguas o del suelo, el vertido de residuos peligrosos y los malos olores.
- La reiteración de faltas leves.
- La subcontratación de un tercero por parte de la empresa adjudicataria sin previa

comunicación de BSM. Infracciones muy graves. Tendrán la consideración de infracciones muy graves las siguientes:

- El incumplimiento de la prestación del servicio, bien sea por abandono o por otras causas.
- La pasividad, el abandono y la desidia en la realización del servicio.
- La resistencia a los requerimientos efectuados por BSM, o su inobservancia, cuando produzca un perjuicio muy grave en la ejecución del contrato.
- El incumplimiento de la normativa de medio ambiente, en casos calificados de muy



- La utilización de sistemas de trabajo, elementos, materiales, máquinas o personal diferentes de los previstos en los pliegos y en las ofertas del contratista, en su caso, cuando se produzca un perjuicio muy grave.
- El incumplimiento de las prescripciones relativas a la subcontratación.
- El incumplimiento de la normativa vigente sobre gestión de residuos: no llevar al día la documentación exigida por la Agencia de Residuos de Cataluña, como prestar servicios sin la ficha de aceptación y la notificación previa correspondientes, o la hoja de seguimiento durante el transporte, cuando proceda.
- El falseamiento de los datos de control entregados a BSM.
- La interrupción total o parcial del servicio de forma continuada y regular, excepto en casos de fuerza mayor.
- Cualquier acción u omisión que comporte un riesgo o un daño en la salud de las personas y al medio ambiente.
- La liquidación con ánimo fraudulento, de las tarifas de forma incorrecta.
- El incumplimiento reiterado de las órdenes dictadas desde BSM.
- La reiteración de infracciones graves.
- La generación de daños en las instalaciones donde se efectúan los servicios.
- La falta de entrega de los albaranes de recogida a la unidad de negocio correspondiente donde se ha realizado la mencionada recogida, o si este albarán no contiene todos los apartados e información determinados en el presente pliego.
- La falta de entrega de los datos referentes a la cantidad de residuos recogidos según fecha y tipo de residuos al responsable del contrato, o si estos datos no son reales o precisos.
- Gestionar y tratar un residuo categorizado como “peligroso” sin cumplir con la legalidad vigente.
- La falta de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de los criterios de seguridad, discreción y confidencialidad.

La reiteración tres veces en un año determinará que la falta de que se trate sea considerada de gravedad inmediatamente superior, y BSM podrá rescindir el contrato y adjudicarlo a la empresa que haya quedado clasificada a continuación hasta la finalización del contrato actual.

9. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

El control de calidad del servicio, o acuerdo de nivel de servicio, tiene la finalidad de fijar los niveles mínimos de calidad mínima exigible del servicio ofrecido por los licitadores.

Así y en relación con los controles de los acuerdos de nivel de servicio, BSM establecerá un sistema de facturación variable en función del grado de cumplimiento y de la calidad de los servicios prestados, que se especificará en el pliego técnico de cada contrato basado correspondiente.

No obstante, a rasgos generales, podemos enumerar los ANS comunes para los servicios que se podrán requerir, que son a título enunciativo y no limitativo, sin perjuicio de que se puedan añadir nuevos ANS según el servicio específico:

Penalizaciones/ bonificaciones	Acuerdos respecto al servicio	Criterios de cumplimiento/incumplimiento	Penalización/bonificación
Penalizaciones	Cumplimiento del plazo de sustitución	Incumplimiento de los plazos de sustitución de X horas máximo del personal adscrito al servicio ante el requerimiento por parte de BSM	Penalización de un X % sobre el importe de la factura mensual
Penalizaciones	Cumplimiento del plazo establecido en caso de vacantes de personal o refuerzo puntual imprevisto del servicio	Incumplimiento del plazo de resolución de X horas máximo ante posibles vacantes de personal o posibles situaciones de refuerzo puntual imprevisto del servicio	Penalización de un X % sobre el importe de la factura mensual
Penalizaciones	Uniforme y vestuario	Incumplimientos asociados a la falta de uniforme	Penalización de un X % sobre el importe de la factura mensual
Penalizaciones	Presentación de los informes/comunicaciones en el plazo acordado	Incumplimiento asociado a la no presentación de los informes/comunicaciones en el plazo acordado en el PPT del contrato basado	Penalización de un X % sobre el importe de la factura mensual
Penalizaciones	Cumplimiento de los conocimientos del servicio y formaciones correspondientes para el personal de retén/refuerzo	Incumplimiento asociado a la falta de la formación y conocimientos del servicio para el personal de retén/refuerzo respecto del personal auxiliar titular adscrito al servicio	Penalización de un X % sobre el importe de la factura mensual

10. Modelo de relación BSM-ADJUDICATARIO

Con la periodicidad requerida en cada servicio y con un mínimo de tres (3) meses, y dentro de un modelo de relación entre BSM y el adjudicatario, para mantener una óptima dinámica de servicio, se harán reuniones de seguimiento del contrato objeto del contrato basado. En dichas reuniones, estarán representadas las dos partes y se contrastarán, como mínimo, los siguientes puntos:

- Revisión de los indicadores de servicio que se acuerden, tales como cumplimiento cualitativo del servicio solicitado, etc.
- Revisión de incidencias.
- Potenciales mejoras del procedimiento.
- Aportación de criterios profesionales respecto de nuevas propuestas de mejora.

La empresa adjudicataria deberá tener presente que, antes de empezar la actividad en una instalación de BSM, será condición obligatoria e indispensable cumplir con el protocolo establecido en materia de coordinación de actividades empresariales según el RD 171/2004.

11. Sostenibilidad

Los criterios de sostenibilidad requeridos en este pliego se remiten a los que le afecten especificados por las normativas siguientes y sus posibles actualizaciones posteriores:

- La Medida de gobierno de contratación pública responsable con criterios sociales y ambientales (2013).
- El Decreto de Alcaldía sobre contratación pública responsable con criterios sociales y ambientales (2013).
- Las instrucciones técnicas para la aplicación de criterios de sostenibilidad (2015).

BSM trabaja en la contratación responsable con el fin de reducir el impacto ambiental sobre el entorno y aumentar el beneficio social. Consolidar la aplicación de conceptos de RSC a través de las licitaciones es un reto de toda la empresa. Esto se traduce en la incorporación de criterios ambientales, éticos y sociales en la contratación de determinados productos y servicios:

- Trabajar de acuerdo con el código ético, tanto la empresa adjudicataria como sus empresas subcontratadas. Es por eso por lo que se pide la adhesión al código ético de BSM a través de la firma de este.
- Respetar y proteger los derechos humanos y las libertades reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en los principales acuerdos internacionales, tanto en la propia empresa como en su ámbito de influencia.
- Asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente.

12. Contratos basados en el acuerdo marco

En el presente pliego técnico quedan definidas las tareas genéricas que pueden resultar objeto de los posteriores contratos basados. También se definen las características generales y comunes que deberán cumplir las empresas licitadoras para resultar homologadas del acuerdo marco.

Ahora bien, es mediante los contratos derivados posteriores para la adjudicación del servicio

concreto por los que se especificarán y se definirán con la máxima exactitud y descripción todas aquellas características asociadas al servicio y las condiciones para su cumplimiento. También se contemplarán las particularidades que se consideren y se definirán los ANS en el caso de incumplimiento de las condiciones del servicio.

En el PPT de los contratos basados se detallarán las características de estas prestaciones. Estas serán específicas pero subsidiarias de la prestación principal de auxiliares de información y atención al cliente y otras tareas de apoyo complementarias, regidas por el PPT y el PCAP.

En el PPT de los contratos basados, BSM también definirá las prestaciones, características y condiciones para realizarlas de forma inequívoca y clara, donde hará constar los siguientes puntos detallados del operativo, como mínimo:

- Descripción-objeto del servicio.
- Dimensionado de personal de auxiliar, responsable de servicio y coordinador.
- Definición y delimitación de la localización del servicio.
- Calendario de duración del servicio (días y horario de servicio):
 - Definir las fechas de inicio y finalización del servicio.
 - Definir el volumen de horas de cada tipo de personal adscrito al servicio.
- Nombramiento y definición de las características específicas del servicio: las tareas que desempeñar y la forma en que deberán llevarse a cabo para la correcta ejecución del operativo.
- Descripción de la calidad del servicio.
 - Formación y competencias del personal adscrito al servicio (acreditaciones requeridas).
 - Organización y distribución del personal.
 - Retenes y refuerzos.
- Definir y confirmar el uniforme/acreditación.
- Posibles requisitos adicionales del personal que resultará adscrito al servicio y de la gestión del adjudicatario, siempre en congruencia con el objeto del acuerdo marco y sus especificaciones en el pliego.
- Definición de los medios materiales necesarios para la correcta operativa del servicio.
- Gestión de las incidencias.
- Periodicidad y definición de informes.
- Definición del sistema de facturación variable según el grado de cumplimiento del servicio mediante los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
- Modelo de relación entre la empresa adjudicataria y BSM.

RUBEN
GUIMERÀ
DEHESA DNI
44003908E

Firmado digitalmente por RUBEN GUIMERÀ DEHESA -
DNI 44003908E (TCAT)
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=Barcelona de
Serveis Municipals, s.A., 2.5.4.97=VATES-A06785919,
ou=Emples public de treball mg, cn=GUIMERÀ DEHESA -
DNI 44003908E, givenName=RUBEN,
serialNumber=ID.CES-44003908E, cn=RUBEN GUIMERÀ
DEHESA - DNI 44003908E (TCAT)
Fecha: 2021.05.31 11:54:06 +02'00'

Rubén Guimerà Dehesa
Jefe del Área de Compras
Barcelona de Servicios Municipales, SA