



CODI DE VERIFICACIÓ	5U1H684X4D3P5M0M0IUN		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/111366/2023	DOCUMENT NÚM.	1047350/2023
ÀREA	Seguretat, Mobilitat i Recursos Humans		
UNITAT	Seguretat, Convivència i Civisme. Direcció		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEIS D'AUXILIARS D'INFORMACIÓ, RECEPCIÓ, CONTROL D'ACCESSOS I COMPROVACIÓ D'INSTAL·LACIONS D'EDIFICIS, LOCALS I ESPAIS MUNICIPALS.

1. Objecte del contracte

El contracte té per objecte la prestació de serveis auxiliars, que inclouen informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions en edificis, locals i espais municipals de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.

2. Descripció de l'objecte del contracte o necessitat a cobrir

Es considera auxiliar de serveis a la persona o persones que realitzen tasques d'informació, orientació i col·laboració en l'organització, control i gestió en actes a la via pública, obertura i tancament d'accessos i equipaments municipals, es a dir, en general tasques de gestió auxiliar i suport, d'acord amb aquest plec. El personal auxiliar de serveis s'encarrega de funcions auxiliars, alienes totalment a la seguretat privada, i en cap cas pot assumir o exercir funcions encaminades a la prevenció de delictes i faltes, que correspon als cossos policials.

Actualment, l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat requereix la presencia de personal d'auxiliars en diversos edificis i espais municipals, com ara centres culturals, equipaments per joves, aules d'estudi, centres de formació d'adults, dipòsit de vehicles o també en esdeveniments a la via pública, com rues i activitats esportives, entres d'altres.

La part adjudicatària serà responsable d'assegurar la prestació efectiva dels serveis i proporcionarà els mitjans necessaris, incloent el personal i material adequat i suficient. Aquest personal no tindrà cap vinculació laboral amb l'Ajuntament i no serà considerat part de la plantilla municipal.

El servei municipal es realitzarà de conformitat amb les normes laborals del sector, que estableix el Conveni col·lectiu estatal d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions (codi de conveni núm. [99100265012021](#)), modificat per la [Resolució de 9 de març de 2023](#), de la Direcció General de Treball, per la qual es registren i publiquen les taules salarials per a l'any 2023.

3. Lloc de prestació dels serveis auxiliars



Els serveis auxiliars es prestaran en els següents edificis, locals i espais municipals, amb consideració de les seves funcions i característiques:

2.1. Centres culturals

- a. **Centre cultural la Bòbila.** Adreça: Plaça de la Bòbila, 1.
 - El servei d'auxiliars es prestarà al centre cultural, la sala d'exposicions d'art, l'aula d'estudi i als espais destinats a activitats diverses. També a la biblioteca, que tindrà un calendari de treball diferent d'acord amb el Pla Bàsic de Serveis, inclòs a l'Annex I d'aquest plec.
- b. **Centre cultural Barrades.** Adreça: Rambla Just Oliveras 56.
 - El servei d'auxiliars es prestarà tant al centre cultural, la sala d'exposicions d'art, l'aula d'estudi i als espais destinats a activitats diverses.
- c. **Centre cultural Tecla Sala.** Adreça: Av. Josep Tarradellas i Joan, 50.
 - El servei d'auxiliars es prestarà en els espais ubicats en la planta baixa i la primera planta de l'edifici central, incloent la sala de control, la recepció general i també els espais destinats a la biblioteca, la sala d'exposicions d'art i els espais per a activitats diverses.

2.2. Aules d'estudi

- a. **Casal de gent gran Ca n'Arús.** Adreça: Av. Del Carrilet, 312.
- b. **Casal gent gran La Torrassa.** Adreça: Carrer de l'Albereda, 12.
- c. **Casal gent gran Santa Eulàlia.** Adreça: Plaça dels Avis, 12.
- d. **Casal gent gran Pubilla Cases.** Adreça: Carrer d'Amadeu Vives, 1.
- e. **Casal gent gran Can Serra.** Adreça: Carrer de Castellbò, 45.
- f. **Casal passeig de Bellvitge.** Adreça: Passeig de Bellvitge, 12.

2.3. Centres de Formació d'Adults (CFA)

- a. **CFA Bellvitge.** Adreça: Carrer Ermita de Bellvitge, 40.
- b. **CFA Sant Ramon.** Adreça: Passatge Amat, 5, 7.
- c. **CFA Catalunya.** Adreça: Carrer Transversal, 2.
- d. **CFA Florida – Escola de vida.** Adreça: Plaça de la Llibertat, s/n.



- e. **CFA Sanfeliu.** Adreça: Carrer de l'Estronci, 24.
- f. **CFA Sant Josep.** Adreça: Carrer de la Mare de Déu de la Mercè, 20.
- g. **CFA Can Serra.** Adreça: Carrer d'Andorra, 12-14.

2.4. Equipaments o Espais Joves

- a. **Antic Cine Romero.** Adreça: Carrer Doctor Martí i Julià, 91.

2.5. Dependències de Seguretat Ciutadana

- a. **Dipòsit municipal de vehicles.** Adreça: Carrer Glòries, s/n.
- b. **Edifici Canigó.** Adreça: Carrer Canigó, 10.

2.6. Altres espais municipals

- A més dels edificis i locals mencionats anteriorment, els serveis també s'aplicaran de manera extraordinària en altres edificis, locals i espais municipals, incloent-hi esdeveniments a la via pública com rues, desfilades, activitats esportives i altres esdeveniments similars. El contracte inclou una reserva d'hores per a serveis extraordinaris d'un total de 1.950 hores a l'any. Aquestes hores es destinen a cobrir les necessitats especials que puguin sorgir fora dels edificis i locals habituals i poden ser utilitzades en diverses activitats i esdeveniments que requereixin els serveis especificats en el contracte.

4. Hores i cobertures de descoberts

El total d'hores anuals assignades per al servei auxiliar d'informació, recepció, control d'accés i comprovació d'instal·lacions als edificis, locals i espais municipals de l'Ajuntament de L'Hospitalet és de 36.464 hores a l'any, d'acord amb el detall establert al Pla Bàsic de Serveis, inclòs a l'Annex I d'aquest plec. Aquest nombre inclou una reserva d'hores per a serveis auxiliars extraordinaris de 1.950 hores a l'any, que poden cobrir servei en altres edificis, locals i espais municipals per diferents situacions, com suport d'entitats, suport en regidories, períodes electorals, incloent també esdeveniments a la via pública, com rues, desfilades, activitats esportives i altres.

Els serveis extraordinaris sempre seran comunicats per l'Ajuntament amb una antelació mínima de 48 hores. Rebuda la comunicació, l'empresa adjudicatària haurà de confirmar la cobertura del servei i fer l'assignació de recursos en un termini màxim de 12 hores.

El Pla Bàsic de Serveis, inclòs a l'Annex I d'aquest plec, d'acord amb el conveni sectorial, distingeix entre horari de cap de setmana i festius i entre horari diürn i nocturn. L'horari nocturn és de 22:00 hores fins a les 06:00 del dia següent, en els termes de l'article 36.1 de l'[Estatut dels Treballadors](#). El cost d'hores totals del servei està especificat a l'Annex II d'aquest plec.



Els torns dels auxiliars seran d'un màxim de 8 hores i un mínim de 3 hores. L'adjudicatari disposarà de personal suficient per a cobrir les baixes, vacances i qualsevol incidència que afecti al seu personal, per a que el servei no es vegi afectat, evitant així els descoberts o buits.

Els descoberts i altres incidències han d'estar coberts immediatament, en dues hores com a màxim; en altres casos podran establir-se penalitzacions.

5. Característiques del servei

El servei es realitzarà amb personal categoritzat com a auxiliar de servei i/o auxiliar de servei especialitzat. Aquest personal durà a terme les següents tasques:

Gestió d'Accessos

- Obertura i tancament d'accessos als centres, edificis i espais, així com la cura i el control de les instal·lacions, equipaments, mobiliari i materials del centre.
- Custòdia de claus d'accés, si se li han estat confiades pel servei.
- Control de presència i d'accessos als edificis, locals i espais municipals, incloent el personal propi, les empreses externes i tots els usuaris dels centres. Això implica la recepció, orientació i atenció als usuaris, i, si escau, la sol·licitud d'identificació personal.
- Identificació d'usuaris que puguin estar en zones no autoritzades, sense retenir la seva documentació personal, i acompanyament a les àrees permeses.
- Realització de rondes periòdiques segons les necessitats del servei.
- Comprovació de l'estat i el funcionament de les instal·lacions i notificació immediata de qualsevol deficiència en la seguretat de l'edifici o les seves instal·lacions. Aquestes incidències s'han de comunicar immediatament.
- Informar immediatament als vigilants de seguretat privada de les alteracions de l'ordre que es produeixin en els accessos, sense perjudici de les actuacions que puguin dur a terme per vetllar per la integritat física de les persones i els béns, quan la urgència ho requereixi. Si no hi ha vigilants de seguretat privada, han d'informar directament a les forces i cossos de seguretat competents.

Servei d'Ordre i Control en Esdeveniments

- Servei d'ordre, control i contenció del públic en esdeveniments.
- Suport en els talls de pas davant de grans afluències de persones.
- Facilitació de la mobilitat del personal acreditat dels serveis, artistes i organització.
- Informació bàsica i breu als ciutadans sobre l'esdeveniment.
- Informació sobre les rutes d'evacuació i els itineraris alternatius.
- Senyalització d'itineraris i zones perilloses.



- Retirada de senyals un cop finalitza l'activitat o segons les instruccions de l'autoritat competent.
- Impedir l'accés de vehicles i vianants a zones o rutes afectades determinades pel servei.
- Donar informació a la ciutadania sobre les rutes alternatives i el temps estimat de normalització del trànsit.

Altres Responsabilitats

- Impedir l'existència d'obstacles a les zones properes a les portes de sortida d'emergència, com ara vehicles estacionats o altres impediments. Així com en els espais reservats per vehicles municipals, ambulàncies i bombers.
- Col·laborar en les tasques d'evacuació dels edificis en situacions d'emergència, d'acord amb el pla d'emergència establert per l'Ajuntament.
- Comunicació d'incidències diàriament.
- Auxiliar les persones que necessitin assistència sanitària i trucar al telèfon d'emergències corresponent, si cal.
- Coneixement precís de la ubicació de les dependències municipals per atendre les sol·licituds d'informació.
- Atenció telefònica inicial.
- Actuació basada en principis d'integritat, protecció i tracte correcte a les persones, evitant abusos i violència, i actuant amb congruència i proporcionalitat en l'ús de les seves capacitats i recursos.
- Actuació amb iniciativa i resolució segons les circumstàncies, evitant la passivitat en el servei i sense negar-se, sense causa justificada, a realitzar tasques relacionades amb les funcions del lloc de treball.
- Garantir el compliment de les normes internes i el respecte i l'ús adequat de les instal·lacions i el mobiliari dels edificis municipals.
- Compliment de les funcions que es descriuen a l'article 3 i següents de la Resolució de 3 de setembre de 2021 de la Direcció General de Treball, que registra i publica el Conveni Col·lectiu Estatal de les Empreses de Serveis Auxiliars d'Informació, Recepció, Control d'Accessos i Comprovació d'Instal·lacions, publicat al BOE número 223 el 17 de setembre de 2021.
- I en general, l'execució de totes les tasques relacionades amb la categoria del lloc de treball, que siguin necessàries pel servei, justificades de manera raonada per aquesta administració i/o assignades pels seus superiors.

6. Uniformitat

El personal haurà de prestar el servei correctament uniformats, d'acord amb la uniformitat de l'empresa adjudicatària, queda prohibit que el personal desenvolupi la seva activitat laboral sense la roba de treball específica. L'empresa adjudicatària vetllarà per la correcta uniformitat, haurà de fer entrega al personal destinat a l'execució del servei d'un mínim de dos



equipaments complets per temporada (hivern-estiu), que haurà de ser conservada en bon estat de neteja. Per la temporada d'hivern l'uniforme haurà d'incloure jaqueta d'abric. L'empresa adjudicatària farà renovacions anuals del vestuari al llarg de la prestació del servei.

7. Mitjans materials

L'empresa adjudicatària subministrarà al personal tot el material i equip necessari per a l'acompliment de les seves funcions. En cas de requerir l'ús de telefonia mòbil per a la realització de les tasques, l'empresa adjudicatària proporcionarà aquest servei. A més, en situacions on sigui necessari per al correcte desenvolupament de les seves funcions, com en les activitats a la via pública, l'empresa adjudicatària dotarà el seu personal de walkie-talkies de llarg abast, així com de micròfons o altres eines similars, si fos necessari.

Pel que fa a les claus requerides per accedir a espais o instal·lacions, l'Ajuntament les facilitarà segons sigui necessari. L'adquisició de material d'oficina i material fungible necessari per a la correcta prestació de les tasques serà responsabilitat de l'Ajuntament, i l'empresa adjudicatària haurà de garantir l'ús adequat d'aquests materials. Pel que fa als equips informàtics i de telecomunicacions fixes, l'Ajuntament proporcionarà els elements necessaris només als auxiliars de servei i quan sigui necessari per al desenvolupament de les seves activitats.

8. Obligacions contractuals de l'Ajuntament

L'Ajuntament té les següents obligacions contractuals en el marc del contracte:

- a. Pagament: L'Ajuntament s'obliga a realitzar els pagaments acordats amb el contractista segons les condicions establertes en el contracte i en els terminis estipulats.
- b. Compliment de la normativa: L'Ajuntament ha de complir amb totes les normatives i regulacions aplicables en matèria de contractació pública, així com les disposicions legals i administratives pertinents.
- c. Comunicació: L'Ajuntament s'obliga a facilitar una comunicació fluida i eficaç amb el contractista, designant un responsable del contracte i proporcionant una via de contacte clara i accessible per a consultes, resolució de dubtes i coordinació durant l'execució del contracte.
- d. Subministrament de la informació necessària per garantir l'execució del contracte: L'Ajuntament haurà de facilitar al contractista tota la informació necessària i rellevant per garantir l'execució del contracte.
- e. Col·laboració: L'Ajuntament col·laborarà activament amb el contractista, facilitant l'accés als edificis, locals i espais municipals on es presta el servei, i resoldre qualsevol problema o incidència que pugui sorgir durant l'execució del contracte, amb l'objectiu de garantir un compliment exitós de les obligacions contractuals.

9. Obligacions contractuals del contractista

L'empresa contractista té les següents obligacions contractuals en el marc del contracte:

- a. Execució del Servei: L'empresa contractista s'obliga a realitzar els serveis especificats en el contracte, de conformitat amb els requisits i les especificacions establertes en els plecs de prescripcions tècniques i clàusules administratives particulars. Això inclou, respectar els horaris i els estàndards de qualitat establerts. L'empresa ha de garantir els mitjans



materials i personals necessaris, així com la competència i coneixements del seu personal. L'empresa ha de garantir també la correcta prestació del servei de forma intermptada. Les substitucions i descansos del personal, seran a càrrec de l'empresa adjudicatària i s'hauran de cobrir de forma immediata no podent abonador el lloc de treball fins la incorporació del relleu. L'empresa contractista comunicarà a l'Ajuntament el nom de la persona que serà substituïda, el període de substitució i el nom del substitut. L'adjudicatari també està obligat a substituir el personal si l'Ajuntament ho sol·licita per problemes d'actitud o comportament envers el públic o altres incidents professionals. En tot moment, l'empresa ha de procurar evitar la rotació del personal, proporcionant estabilitat al servei. Tot i això, si es produeixen contractacions de nou personal, s'ha de comunicar a l'Ajuntament.

- b. Subrogació del personal. L'empresa contractista ha d'acceptar la subrogació del personal actualment destinat al servei, en els termes de l'article 19 de conveni col·lectiu sectorial, s'adjunta com a Annex III la informació sobre les condicions del contractes de les persones treballadores que actualment estan prestant el servei.

Així mateix, al finalitzar el contracte, l'empresa contractista està obligada a proporcionar a l'òrgan de contractació la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadores que hagin de ser objecte de subrogació, d'acord amb l'article 130 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LSCP). Concretament, aquesta informació ha d'incloure una declaració jurada o un certificat que contingui la següent informació detallada: les llistes del personal subjecte a subrogació, amb indicació del conveni col·lectiu aplicable i la seva descripció (incloent-hi l'àmbit territorial), els detalls de la categoria laboral, el tipus de contracte (codi i descripció), la jornada laboral (hores/setmana), la data d'antiguitat, la data d'expiració del contracte, el salari brut anual de cada treballador (incloent-hi detalls del salari base i altres complements salarials), les quotes de la Seguretat Social a càrrec de l'empresa (incloent-hi possibles bonificacions), el nombre de pagues anuals indicant els mesos de pagament, la informació sobre el percentatge d'absentisme, les situacions de substitucions, així com tots els acords vigents aplicables als treballadors que seran objecte de subrogació. L'incompliment d'aquesta obligació podrà donar lloc a sancions.

- c. Formació: L'empresa contractista ha de garantir que el seu personal disposi de la formació mínima necessària i les condicions adients per prestar el servei amb eficàcia. Es requereix una formació mínima de 10 hores per a cada treballador adscrit al servei anualment, centrant-se en temes com igualtat de gènere, no discriminació conforme a l'article 14 de la Constitució Espanyola, seguretat, atenció al client, primers auxilis i extinció d'incendis segons el Pla d'Autoprotecció o d'Emergència corresponent, o altres àrees rellevants per al servei. A més, el personal ha de tenir coneixements bàsics sobre l'entorn de treball, informàtica a nivell d'usuari, i ha de ser competent en l'expressió oral i escrita en català i castellà. L'empresa contractista també ha de vetllar pel compliment de la normativa interna de l'edifici, local o espai municipal on es presta el servei.
- d. Coordinació: L'empresa contractista ha de disposar d'un sistema de comunicació i coordinació permanent amb la persona responsable del contracte, mitjançant correu electrònic o altres aplicacions tecnològiques. L'empresa ha de designar una persona interlocutora per gestionar les incidències i altres qüestions, com donar i rebre instruccions particulars, instruccions en cas d'emergències, presentar informes, respondre a consultes sobre facturació, etc. Aquesta persona també realitzarà els quadrants de treball i estarà localitzable a qualsevol durant les 24 del dia mitjançant telèfon mòbil i disposarà de les eines informàtiques necessàries per donar suport i gestionar el servei municipal. L'empresa ha de comunicar immediatament qualsevol incidència a l'Ajuntament.
- e. Obligacions mediambiental, socials i laborals: L'empresa contractista ha de complir amb totes les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de



dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP. Això inclou l'obligació a complir les disposicions vigents en matèria d'integració social de persones amb discapacitat i fiscals, promoure la igualtat entre homes i dones, complir amb les condicions salarials dels treballadors i registrar les hores de treball. L'Ajuntament pot verificar les hores treballades.

- f. Ús del Català: L'empresa contractista ha d'utilitzar el català en les seves comunicacions amb l'Ajuntament durant l'execució del contracte. També ha d'usar el català en rètols, publicacions, avisos i altres comunicacions de caràcter general relacionades amb el contracte. Els treballs han de ser lliurats en català. L'empresa ha de garantir que el personal pugui comunicar-se amb el públic en català amb fluïdesa.
- g. Qualitat: L'empresa contractista haurà de proporcionar un servei de qualitat, seguint les millors pràctiques professionals i complint amb totes les normatives i regulacions aplicables.
- h. Confidencialitat: L'empresa contractista s'obliga a mantenir la confidencialitat de tota la informació a la qual tingui accés durant l'execució del contracte, protegint la privacitat i els interessos de l'Ajuntament i tercers implicats.
- i. Assegurances i/o fiances: L'empresa ha d'indemnitzar tercers per danys i perjudicis causats per les seves operacions. També ha de subscriure una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per a danys a tercers i altres responsabilitats professionals.

10. Control i seguiment del contracte

- a. Monitoratge del Progrés:
 - Es realitzarà un seguiment regular per avaluar el progrés del contracte i assegurar-se que es compleixen els terminis establerts. Això pot incloure reunions periòdiques per revisar els avanços, identificar possibles desviacions i prendre les mesures correctives necessàries.
 - En aquestes reunions, s'analitzarà l'estat d'execució del servei i es revisarà l'acompliment dels objectius i indicadors establerts en el contracte. Es verificarà si les tasques encomanades s'estan realitzant adequadament i es detectaran possibles desviacions o problemes que puguin sorgir durant l'execució del servei.
 - A més a més, es realitzarà un seguiment del compliment dels terminis acordats i dels estàndards de qualitat establerts (avaluació de la qualitat). Si es detecten desviacions o deficiències, es prendran les mesures correctives necessàries per assegurar el compliment exitós del contracte.
 - Aquest monitoratge permetrà mantenir una comunicació fluïda i eficaç entre l'adjudicatari i l'Ajuntament, resoldre qualsevol incidència o problema de forma oportuna i garantir que el servei es presta de manera satisfactòria i conforme als requeriments establerts en el contracte. La transparència i la col·laboració entre les parts seran clau per a l'èxit de la prestació del servei.
- b. Control Financer:
 - Es realitzarà un seguiment dels costos relacionats amb el contracte per assegurar-se que es mantenen dins del pressupost establert. Això implicarà la revisió i aprovació de les factures i hores presentades, així com el control dels pagaments realitzats.
- c. Avaluació de la qualitat:



- Es realitzaran inspeccions i avaluacions periòdiques per garantir que es compleixen amb els estàndards de qualitat establerts en el contracte. Això pot incloure la realització d'auditories i obtenció de retroalimentació dels usuaris finals.
- L'empresa contractista proporcionarà informes setmanals de control de qualitat de l'execució del contracte a la persona responsable, d'acord amb el format que determini l'Ajuntament.
- Al final de cada any d'execució, es realitzarà una memòria anual, que haurà de ser entregat dins dels primers dos mesos de l'any següent al de la memòria. Aquesta memòria inclourà una detallada recopilació d'incidències i circumstàncies, una avaluació del servei prestat i les possibles millores durant el període especificat.

Aquestes pràctiques de control i seguiment asseguraran que el contracte es desenvolupi de manera eficaç, eficient i en compliment de les obligacions contractuals establertes entre l'Ajuntament i l'empresa contractista. Garantir la qualitat i la transparència en aquesta supervisió és essencial per a l'èxit continuat del contracte i la satisfacció de totes les parts implicades.

11. Protecció de dades de caràcter personal

Durant l'execució d'aquest contracte, no es durà a terme cap tractament de dades personals. L'Ajuntament no proporcionarà a l'empresa adjudicatària cap informació relacionada amb dades de caràcter personal.

12. Relació d'annexes

1. **Annex I.** Pla Bàsic de Serveis.
2. **Annex II.** Cost hores anual total servei.
3. **Annex III** Informació sobre les condicions del contractes de les persones treballadores que actualment estan prestant el servei.