



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona
Departament de Coordinació Xarxa Oficines d'Habitatge

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIO DEL SERVEI
D'AUXILIARS DE RECEPCIÓ I CONTROL D'ACCESSOS DE LES OFICINES D'HABITATGE
I DE LES DEPENDÈNCIES DE L'IMHAB AL CARRER DR. AIGUADER, 15**



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AUXILIARS DE RECEPCIÓ I CONTROL D'ACCESSOS DE LES OFICINES D'HABITATGE I DE LES DEPENDÈNCIES DE L'IMHAB AL CARRER DR. AIGUADER, 15

1.- DIMENSIÓ DEL SERVEI

El present contracte té per objecte el servei auxiliar de recepció i control d'accessos als diversos centres dels serveis d'habitatge de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (d'ara endavant, IMHAB).

Les posicions d'auxiliar de recepció i control d'accessos a cobrir es presten a les diferents Oficines d'Habitatge (OH) de la ciutat i a la seu ubicada al carrer Doctor Aiguader, 15, Així doncs, la prestació del servei correspon a onze posicions, en les següents instal·lacions:

- OH CIUTAT VELLA Plaça Salvador Seguí, 13
- OH EIXAMPLE Ali-Bei, 13-15
- OH SANT-MONTJÜIC Antoni Capmany, 23
- OH LES CORTS Remei, 9
- OH SARRIÀ- SANT GERVASI Canet, 24
- OH GRÀCIA Francisco Giner, 14
- OH HORTA-GUINARDÓ Llobregós, 175
- OH NOU BARRIS Plaça Major de Nou Barris, 1
- OH SANT ANDREU Joan Torras, 49
- OH SANT MARTI Pujades, 350
- Oficines centrals Dr. Aiguader, 15

Les posicions a cobrir responen a persones treballadores amb la categoria corresponent al Grup 5 del Conveni estatal d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions (conveni numero 99100265012021 publicat al BOE núm. 79 en data 30 de març de 2024)..

2.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1 Les tasques a realitzar en aquest servei són:

- Obertura i tancament del centre si, per horari, la seva entrada i sortida coincideix amb la primera entrada o la darrera sortida dels professionals que treballen al servei. La tasca inclou la revisió del correcte tancament de portes i finestres, connexió i desconnexió dels sistemes electrònics anti- intrusió, climatització, llum, etc..., segons s'estableixi en cada dependència.



- Control d'accés d'entrada i sortida d'usuaris.
 - Comprovar si te cita prèvia pels informadors o tècnics del servei
 - Suport al Qmàtic en cas necessari.
 - Mediació en la sala d'espera davant possibles conflictes. Gestió de cues.
 - Requerir els serveis d'emergència adequats davant una incidència (policia, ambulància, bombers...) seguint la indicació del responsable/professionals del centre.
 - Gestió del control dels espais i inspecció de l'equipament abans del seu tancament
- Serveis d'informació bàsica, acollida, recepció i atenció al públic
 - Acollida i derivació als serveis o personal corresponent
 - Filtre d'informació bàsica i lliurament/recollida de documentació dels serveis del catàleg.
 - Petites tasques administratives associades als serveis d'informació i recepció.
 - Recepció de documentació i atenció a serveis de missatgeria

2.2 El personal que presti el servei ha de tenir la titulació acadèmica mínima requerida pel conveni col·lectiu del seu sector. El personal assignat per aquestes funcions ha de tenir els coneixements següents:

- Català i castellà parlat i escrit
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari

2.3 El servei es prestarà amb total compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions del lloc de treball.

2.4 Les persones professionals que prestin els serveis, aportades per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquestes i l'IMHAB existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per a l'exacte compliment de les condicions de l'objecte del present contracte de serveis.

3.- HORARI DEL SERVEI

Els horaris i l'adscripció de les persones treballadores a un equipament o l'altre es podran ajustar a les necessitats del servei, sempre que es mantingui el nombre total d'hores fixes objecte del contracte.

L'horari a cobrir serà el que tenen les oficines d'atenció al públic que resten obertes. Es a dir: Dilluns, dimarts, dimecres i divendres de 8:30 a 14:30 h. i els dijous de 8:30 a 18:30 h. descomptant mitja hora per dinar. S'aplicarà l'Acord de negociació sobre l'horari especial de les oficines d'habitatge de 31 d'octubre de 2018.



Respecte a la posició a cobrir en les instal·lacions de l'IMHAB del carrer Doctor Aiguader, 15 el seu horari serà de dilluns, dimecres i divendres de 8:00 a 15:00 h. i els dimarts i dijous de 8:00 a 17:45 h. descomptant 45 minuts per dinar de 14 a 14:45 h.

En tots els casos l'IMHAB comunicarà la concreció de l'horari del servei a l'inici del contracte, i els diferents ajustaments que, eventualment, calgués fer durant la vigència del contracte seran comunicats a l'empresa amb una setmana d'antelació.

L'IMHAB es reserva el dret a modificar i/o ampliar els horaris en cas d'aparició contrastada de noves necessitats o puntes de treball.

A l'inici del present contracte, es definiran les oficines en les quals es prestarà el servei, tot i que l'IMHAB, per necessitats del servei, podrà modificar-les en funció de les necessitats de les diferents oficines dels serveis d'habitatge.

El nombre total d'hores fixes (servei continuat d'auxiliars de recepció) és de 17.400 hores / anuals. A banda del servei continuat (hores fixes), en el present contracte es reserven un màxim de 567 hores/anuals com a puntes de treball (borsa d'hores), per cobrir necessitats d'altres Oficines i/o ampliar l'horari de cobertura de les actuals. Aquests serveis es podran realitzar a qualsevol centre dels serveis d'habitatge de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge de Barcelona i de l'IMHAB.

La facturació serà, en base la quantia de les hores realment realitzades tant en hores fixes com de la borsa d'hores.

4.- ESPECIFICACIONS ESPECIALS

4.1 L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat durant el temps que duri l'adjudicació.

- Si en el transcurs de l'execució del contracte es requereix a l'empresa un increment de recursos humans, fins a un màxim de 3 persones, tant per dies concrets com per períodes de temps, com a conseqüència de puntes de treball (hores variables), aquesta provisió de personal haurà de ser efectiva com a màxim en 96 hores des de que es comuniqui a l'empresa adjudicatària per qualsevol mitja..
- En cas d'absència per qualsevol causa del personal assignat a un lloc de treball en el transcurs de l'execució del contracte, s'haurà de substituir en un període màxim de 4 hores des del moment que sigui notificat a l'empresa adjudicatària per qualsevol mitja.

4.2 El personal del servei anirà amb vestimenta que l'identifiqui amb l'empresa a la qual pertany, amb bona presència, educació i aspecte correcte d'higiene personal.

4.3 L'IMHAB es reserva el dret a sol·licitar que es prenguin les mesures necessàries per garantir la correcta prestació del servei, en cas que no es compleixin els criteris definits en aquest plec. Si aquestes impliquen una substitució de personal, s'haurà de realitzar per part de l'adjudicatària en un temps màxim de 24 hores.

4.4 L'empresa adjudicatària disposarà de personal suplent degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir al personal que presta ordinàriament el servei, cas que es presenti qualsevol incidència (malaltia, vacances etc.) que impossibiliti la seva presència en el lloc de treball.



4.5 L'empresa adjudicatària procurarà evitar al màxim les substitucions per tal de garantir el correcte coneixement de les oficines i de la dinàmica internes. Cas que l'adjudicatària consideri necessari substituir les persones que prestin el servei esmentat, ho comunicarà per escrit motivat a la Coordinació de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge, 48 hores abans de la substitució per tal de poder realitzar l'oportuna supervisió.

4.6 L'empresa adjudicatària nomenarà un/a coordinador/a que serà l'interlocutor/a amb la Coordinació de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge i vetllarà pel correcte funcionament del servei formant i informant al seu personal de les característiques protocols actuacions i altres temes relacionats amb la bona marxa dels treballs objecte del contracte.

4.7 La Coordinació de la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge disposarà d'un numero de telèfon de contacte amb aquest/a coordinador/a, a fi i efectes de notificar- li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció.

4.8 L'empresa adjudicatària supervisarà la prestació del servei mensualment i sempre que ho determini la Coordinació de la Xarxa, a qui remetrà el corresponent informe, en el qual, com a mínim, es farà constar de manera cronològica totes les incidències ocorregudes durant el mes.

4.9 El responsable de cada oficina es compromet a :

- Facilitar la informació, instruccions i coordinació suficient i necessària per el correcte desenvolupament del treball a realitzar.
- Donar coneixement de les tasques reservades a les figures objecte de contracte en els respectius plans d'evacuació d'emergència.
- Resoldre els dubtes interpretatius sobre les ordres o el plec de prescripcions tècniques.

Barcelona, 11 de novembre de 2024

Cap de Departament de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge de Barcelona