

Expedient: 106/2024/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Servei d'Atenció Ciutadana

PLEC DE PREESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL PÚBLIC DE DIFERENTS EQUIPAMENTS MUNICIPALS I RESERVAT A EMPRESES D'INSERCIÓ (CET)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és establir les condicions tècniques a partir de les quals les persones licitadores poden formular les seves propostes per a la prestació del servei de consergeria i atenció al públic en diferents equipaments i instal·lacions municipals de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

2. ABAST DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir els serveis descrits en el present document d'acord amb els horaris que s'especificaran per a cada equipament o instal·lació. Els equipaments a cobrir són 3: Casa de la Vila, Escola d'Adults i edifici principal Ajuntament. La cobertura d'aquests 3 equipaments es realitzarà amb 4 llocs de conserges. Aquest 4 llocs de conserges es poden veure reduïts a 2 durant el període d'adjudicació del contracte a causa de la vinculació d'aquest contracte al desenvolupament del projecte "Nova Atenció Ciutadana" que contempla, entre altres, la reducció de consergeria als equipaments municipals. Les condicions mínimes d'execució dels serveis objecte del present contracte es detallen a continuació:

2.1. CASA DE LA VILA

L'edifici es compon de planta baixa i quatre pisos:

- La planta baixa compta amb una sala d'exposicions, serveis sanitari públic, museu municipal i office.
- La planta primera compta amb la Sala Institucional, la Sala de Plens, despatxos, regidoria de Cultura i Patrimoni, aula d'expressió corporal, magatzem i serveis sanitaris.
- La planta segona es dedica a oficines de la regidoria de Serveis Socials.
- La planta tercera alberga el Jutjat de Pau, l'Oficina de la Dona i aules de cursos de música i pintura.
- La quarta planta hi ha el Servei Local de Català i els aparells de climatització i controls elèctrics.

2.1.1. Horaris i dedicació

De gener a juliol i de setembre a desembre.....De dilluns a divendres de 14.30h a 21.30h. i dissabtes de 9h a 14h.

2.1.2. Tasques i funcions a desenvolupar

- Obertura i tancament de l'edifici.
- Informació en general als usuaris dels espais.
- Atenció al públic, recepció, orientació i registre de visites.
- Atenció telefònica.
- Distribució correspondència interna i externa.
- Recollida d'indicadors d'usuaris, visites, públic,...
- Gestió de la reserva de sales de l'edifici.
- Col·laboració en el muntatge i desmuntatge de les activitats, exposicions, etc.
- Condicionament de sales per a les diverses activitats que s'hi desenvolupen incloent el trasllat de mobiliari, equips i diferents elements i espais per part de les persones usuàries.
- Gestió i custòdia de les claus dels diferents espais de l'edifici.
- Logística general de l'edifici.
- Recepció de petites mercaderies.
- Control dels sistemes de climatització i il·luminació.
- Control dels sistemes d'alarma.
- Petit manteniment.
- Identificació, registre i canalització d'incidències de manteniment i funcionament.

2.2. ESCOLA D'ADULTS

L'Escola d'Adults està ubicada a un edifici compostat per:

- Una planta baixa amb un despatx, una sala de professors i autoformació, un petit magatzem, els lavabos i una habitació per als estris de la neteja.
- Tres plantes més amb dues aules a cada planta, lavabos i un petit magatzem a cada planta.
- Exteriorment, compta amb dues terrasses, una a cada banda de la tercera planta i unes escales exteriors que pugen des d'una de les terrasses a la part superior de la teulada.

2.2.1. Horaris i dedicació

El període de l'activitat va de l'1 de setembre al 15 de juliol en el següent horari:

- Dilluns: de 15.00h a 21.10h
 - Dimarts: de 9.00h a 13.00h i de 15.00h a 21.10h
 - Dimecres: de 15.00h a 21.10h
 - Dijous: de 9.00h a 13.00h i de 15.00h a 21.10h
 - Divendres: de 9.00h a 12.00h
- *De l'1 al 15 de juliol l'horari serà de 8.00h a 15.00h

2.2.2. Tasques i funcions a desenvolupar

- Logística general de l'edifici.
- Obertura i tancament de l'edifici.
- Correspondència interna i externa.
- Recepció de petites mercaderies.
- Control dels sistemes de climatització i il·luminació.
- Control dels sistemes d'alarma.
- Atenció al públic, recepció i orientació dels usuaris.
- Atenció telefònica.
- Gestió i custòdia de les claus dels diferents espais de l'edifici.
- Distribució del material divulgatiu.
- Petit manteniment.
- Condicionament dels espais per a les activitats que s'hi desenvolupen, incloent el trasllat de mobiliari i la manipulació d'equips audiovisuals.
- Recollida i canalització d'incidències de manteniment.
- Control del bon ús del mobiliari per part de les persones usuàries.
- Revisió de l'estat del material.
- Fotocòpies i elaboració de dossiers.
- Mediació amb els proveïdors.

2.3. COBERTURA SERVEIS EXTRAORDINARIS DE CONSERGERIES I ATENCIÓ AL PÚBLIC EN EQUIPAMENTS MUNICIPALS

2.3.1. Equipaments

En diversos equipaments municipals on es desenvolupen tasques de consergeria i atenció al públic.

2.3.2. Horaris i dedicació

Segons l'equipament on es presti el servei.

2.3.3. Tasques i funcions a desenvolupar

- Obertura i tancament de l'edifici.
- Informació en general als usuaris dels espais.
- Atenció al públic, recepció, orientació i registre de visites.
- Atenció telefònica.
- Distribució correspondència interna i externa.
- Recollida d'indicadors d'usuaris, visites, públic,...
- Gestió de la reserva de sales de l'edifici.
- Col·laboració en el muntatge i desmuntatge de les activitats, exposicions, etc.
- Condicionament de sales per a les diverses activitats que s'hi desenvolupen incloent el trasllat de mobiliari, equips i diferents elements i espais per part de les persones usuàries.
- Gestió i custòdia de les claus dels diferents espais de l'edifici.
- Logística general de l'edifici.

- Recepció de petites mercaderies.
- Control dels sistemes de climatització i il·luminació.
- Control dels sistemes d'alarma.
- Petit manteniment.
- Identificació, registre i canalització d'incidències de manteniment i funcionament.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ A ACOMPLIR PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA DEL SERVEI

3.1. CONDICIONS GENERALS

Serà responsabilitat de l'empresa licitadora acomplir tots els requisits que la normativa vigent estipuli per aquest àmbit de treball.

L'abast dels serveis a realitzar es descriu en els presents plecs.

3.2. CAPACITACIÓ DE L'EQUIP PROFESSIONAL

Serà responsabilitat de l'empresa licitadora garantir la capacitat i experiència necessàries de l'equip professional al seu càrrec per al desenvolupament de les tasques detallades en els presents plecs. Els requisits mínims necessaris són:

- Formació general:
 - Graduat escolar o ESO o equivalent
 - Coneixement oral i comprensió lectora de la llengua catalana.
 - Formació en matèria de protecció contra incendis.
- Formació específica:
 - Coneixement de l'equipament on desenvolupis la seva tasca (plans d'autoprotecció, avaluació, localització de les instal·lacions i funcionament general d'aquestes).
 - Coneixement de l'organigrama del centre així com el directori telefònic del mateix.
 - Coneixement de les instruccions internes de l'edifici.

3.3. NORMES D'EXECUCIÓ

L'empresa licitadora haurà de garantir que la prestació del servei respongui als següents requisits:

- L'exercici del servei s'atindrà als principis d'integritat i dignitat; protecció i tracte correcte a les persones.
- El personal:
 - Garantirà la reserva professional i complirà la normativa vigent en matèria de protecció de dades en relació a les informacions a què pugui tenir accés per raó de la prestació del servei.
 - Comunicarà a la persona o servei designat per l'ajuntament qualsevol incidència relacionada amb l'equipament on presti el seus serveis.

- Farà un ús dins dels paràmetres considerats com a ús racional i de necessitat dels sistemes de telefonia i telecomunicacions de l'edifici.
- No permetrà la presència de personal aliè al servei al lloc de prestació del servei i mostrarà una actitud proactiva, respectuosa i amable amb el personal usuari de l'edifici o instal·lació i amb els visitants.
- En cap moment farà servir expressions com “no ho sé” o “no m’han informat”, en cas de dubte s’adreçarà a la persona de contacte designada per l’ajuntament per a la resolució de dubtes o incidències.
- No podrà tenir al lloc de la prestació del servei material de lectura (premsa, revistes, llibres, etc.) ni sintonitzadors de cap mena (aparells de ràdio, TV) ni fer ús d’auriculars connectats a reproductors que puguin distreure’l de la seva feina.
- Haurà de mostrar diligència en la transmissió d’informacions rellevants que succeeixin durant la prestació del servei.
- Registrarà la informació que es determini rellevant sobre la prestació del servei, per garantir el seguiment, control i qualitat del mateix.

3.4. COMPOSICIÓ DE LA PLANTILLA I CANVIS DE COBERTURA

- La plantilla es compondrà d’un conjunt fix de professionals defugint d’un model basat en rotació amb personal variat.
- Els canvis de personal, sempre que siguin previsibles, es comunicaran al departament de Recursos humans de l’Ajuntament amb una antelació de 10 dies. En cas de canvis o substitucions per circumstàncies sobrevingudes, aquest avís s’haurà de fer tan aviat com sigui possible.
- El personal de nova incorporació haurà de rebre per part de l’empresa adjudicatària la formació necessària per desenvolupar correctament les seves funcions. Aquesta formació haurà de tenir una durada no inferior a 2 hores i haurà d’incloure una formació in-situ a la instal·lació.
- En cas d’absència per qualsevol causa, l’empresa haurà de cobrir el servei contractant en un màxim de 2 hores.

3.5. CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

- L’empresa adjudicatària disposarà d’un sistema propi d’inspecció i control de qualitat.
- Es programaran inspeccions periòdiques, fixes i aleatòries, i se n’informarà del resultat a l’Ajuntament de Montcada i Reixac.
- L’empresa adjudicatària nomenarà a una persona qualificada per a l’interlocució i seguiment del contracte amb l’Ajuntament de Montcada i Reixac.
- Aquesta persona es reunirà amb, com a mínim, periodicitat trimestral amb els responsables del contracte a l’Ajuntament de Montcada i Reixac. Per causes extraordinàries, es podran convocar reunions amb major periodicitat.
- L’empresa adjudicatària emetrà informes sobre els diferents serveis prestats a l’Ajuntament de Montcada i Reixac.

- Amb independència dels informes, l'empresa adjudicatària comunicarà directament qualsevol incidència o aspecte que, per la seva naturalesa, requereixi d'una intervenció immediata.