

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES per a l'adjudicació del contracte per a la prestació del serveis auxiliars d'informació, recepció i control d'accessos en les dependències dels Serveis Socials Bàsics

1. Objecte

L'objecte del present document és definir les condicions bàsiques d'execució del contracte per a la prestació dels serveis auxiliars d'informació, recepció i control d'accessos en edificis municipals detallats al PPT.

L'adjudicatari assumirà l'obligació d'exercir de forma real i efectiva el servei i aportarà els seus propis mitjans en el sentit de garantir el personal adequat i suficient, assumint el poder inherent com a empresari sobre el personal que integri l'equip encarregat de l'execució. Per tant, aquest personal no forma part de l'àmbit organitzatiu municipal ni tindrà cap relació laboral amb l'Ajuntament de Blanes.

2. Descripció de funcions

L'estructura física i arquitectònica de la recepció i zona d'espera dels Serveis Socials Bàsics del carrer Francesc Macià, 26 i de l'AV de l'estació, 43 no disposen d'espais diferenciats, un per aquelles persones que disposen de cita prèvia, i l'altre per persones que venen a sol·licitar hora, realitzar consulta o bé a deixar documentació.

Aquesta manca d'espais diferenciats fa que els usuaris amb hora concertada coincideixen amb els altres que venen a fer qualsevulla consulta o a sol·licitar hora, situació que crea complicacions, i en certs moments es produeix aglomeració de persones en aquest espai.

La prestació dels serveis es desenvoluparà en les dependències de l'àrea d'Acció Social, en concret, en els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Blanes situats en les adreces següents:

- C. Francesc Macià, 26
- AV de l'estació, 43

Les tasques que el personal del serveis auxiliars d'informació, recepció i control d'accessos hauran de desenvolupar consistiran en:

- Evitar de forma educativa i tranquil·litzadora les alteracions públiques, donar suport a les tasques de recepció, comprovació, informació i orientació del visitant.
- Donar suport puntual a la centraleta telefònica en moments d'aglomeració de persones.
- Control de l'accés a la recepció i als despatxos de visites dels professionals dels Serveis Socials Bàsics (educadors i treballadores socials).
- En casos extrems i excepcionals, comunicar-se amb la policia local per tal que es personi a les dependències per a donar suport a situacions de conflictivitat.
- Mantenir el deure de secret i confidencialitat estrictes de la informació a la qual tinguin accés, tant l'empresa adjudicatària del contracte com el personal adscrit. Les obligacions

de confidencialitat i deure de secret subsistiran amb posterioritat a l'extinció del present contracte.

3. Prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir el servei amb la presència de dues persones físiques, una per espai, durant els dies d'obertura de les dependències objecte d'aquests serveis i que es troben situades al carrer Francesc Macià, 26, i AV de l'estació, 43, en concret, en el l'horari següent:

25 hores setmanals, prestades de dilluns a divendres de les 9.00 a les 14.00 hores.

L'horari de prestació del servei podrà ser modificat segons les necessitats.

4. Personal adscrit al contracte

4.1. Capacitació del professional a adscriure en l'execució del contracte

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

Formació general

- Graduat d'Educació Secundària o equivalent
- Coneixement oral i escrit de la llengua catalana

Coneixements específics de la prestació del servei

- Coneixement de l'organigrama del centre així com el seu directori telefònic
- Coneixement de les instruccions internes de l'edifici

4.2. Normes d'execució

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

- L'exercici del servei s'atindrà als principis d'integritat i dignitat; protecció i tracte correcte a les persones.
- El personal
 - a) Mostrarà una actitud proactiva, respectuosa i amable amb el personal usuari de l'edifici o instal·lació i amb els visitants.
 - b) 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.

c) No podrà tenir al lloc de prestació del servei material de lectura (premsa, revistes, llibres...) 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.

d) S'abstindrà de fer servir dispositius mòbils (telèfons o telèfons intel·ligents) per a usos personals.

e) Haurà de mostrar diligència en la transmissió d'informacions rellevants que succeeixin durant la prestació del servei.

4.3. Personal i canvis de cobertura

La plantilla es composarà de dos auxiliars d'informació, recepció i control d'accessos (un per dependència).

L'adjudicatari haurà de prestar el servei complint els següents requeriments mínims:

a. Tot el personal que presti el seu servei objecte d'aquest contracte, dependrà a tots els efectes única i exclusivament de l'empresa adjudicatària. En conseqüència, l'empresa adjudicatària haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i Prevenció de Riscos Laborals, referides al personal propi al seu càrrec. Aquest personal no tindrà cap vinculació jurídica amb l'Ajuntament de Blanes.

L'adjudicatari es farà càrrec del transport i les dietes del seu personal considerant-se que aquestes despeses ja estan incloses als preus unitaris oferts.

b. Garantir la correcta prestació del servei de forma ininterrompuda. Les substitucions necessàries per tal de garantir la prestació del servei i els descansos necessaris del personal, seran a càrrec de l'empresa adjudicatària i s'hauran de cobrir de forma immediata no podent abandonar el lloc de treball fins la incorporació del relleu al mateix.

c. Comunicar a l'Ajuntament les dades del personal adscrit al contracte. L'empresa adjudicatària haurà d'evitar, tant com sigui possible, la rotació del personal, per tal de donar una estabilitat al servei. En qualsevol cas però, l'empresa adjudicatària estarà obligada a posar en coneixement de l'Ajuntament les contractacions de nou personal que hagi d'adscriure a l'execució del contracte.

d. Tota nova incorporació de personal en el servei ordinari es realitzarà prèvia presentació i acord amb l'Ajuntament (mínim un dia abans de començar a treballar), i requerirà d'una formació prèvia que anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i haurà de complir amb els requisits establerts en aquest plec. L'empresa contractista comunicarà a l'Ajuntament el nom de la persona que serà substituïda, el període de substitució i el nom del substitut i informarà a l'Ajuntament de les baixes o absències que es produeixin i de les seves respectives substitucions.

e. L'adjudicatari queda obligat a substituir, en cas de petició de l'Ajuntament, aquell personal adscrit al servei si es produeix qualsevol incidència professional relacionada amb la seva actitud o comportament envers al públic o al personal.

f. En el cas de vaga legal, l'Ajuntament informarà dels serveis mínims en el quals cal que l'empresa garanteixi el servei. Durant la jornada de vaga, l'adjudicatari haurà de mantenir informat permanentment el departament responsable del servei sobre les

incidències i el seu desenvolupament. Una vegada finalitzada la vaga, l'adjudicatari haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, per tal de tenir-ho en compte de cara a la facturació mensual.

L'Ajuntament no està obligat al pagaments dels serveis deixats de prestar, sinó que és el contractista qui ha de suportar les conseqüències econòmiques de la vaga, deixant de cobrar les quantitats corresponents als serveis no prestats, així com dels derivats de l'establiment dels serveis mínims, si han hagut de cobrir-se per l'Ajuntament.

g. El personal adscrit haurà realitzar les seves tasques amb estricta puntualitat

h. Uniformitat del personal

Es vetllarà per la correcta uniformitat i la correcta presència del personal en el servei, que en tot moment ha de ser pulcra i polida, tant pel que fa a la roba com en l'aparença física corporal.

Els empleats hauran de prestar el servei correctament uniformats. L'empresa adjudicatària haurà de fer entrega al personal destinat a l'execució del servei un mínim de dos equipaments complets per temporada (hivern-estiu). Per la temporada d'hivern, l'uniforme haurà d'incloure jaqueta d'abric.

Caldrà fer les renovacions anuals del vestuari al llarg de la prestació del servei.

4.4. Mitjans materials

Claus: L'Ajuntament posarà a disposició del personal adscrit als serveis les claus necessàries per a dur a terme l'activitat objecte del contracte, segons l'espai al que quedi adscrit.

Material d'oficina i material fungible: L'Ajuntament es responsabilitzarà, a càrrec del seu propi pressupost, de l'adquisició del material d'oficina i material fungible necessari per a la correcta prestació i desenvolupament de les tasques assignades. Serà responsabilitat de l'empresa l'ús adequat d'aquests.

Equips informàtics i de telecomunicacions: L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els equips informàtics i de telecomunicacions per al desenvolupament de les seves tasques.

En cas de ser necessària la utilització de telefonia mòbil per al desenvolupament de les tasques, aquesta serà posada a disposició per part de l'empresa adjudicatària.

Tenir cura del material: l'empresa adjudicatària serà responsable del bon estat i funcionament dels diferents equips utilitzats propietat de l'Ajuntament, reservant-se l'Ajuntament la possibilitat de carregar el cost de les seves reparacions, en el cas que es demostrï, per l'empresa reparadora, que el deteriorament ha estat causat per una negligència del personal propi de l'empresa adjudicatària.

4.5. Responsable per part del contractista

L'empresa adjudicatària designarà un responsable directe del servei, i facilitarà a l'Ajuntament les seves dades de contacte. Aquestes dades inclouran una adreça de correu electrònic i un telèfon mòbil. Aquesta persona serà considerada l'interlocutor

habitual de l'adjudicatari, i l'Ajuntament s'hi podrà posar en contacte per tractar qualsevol tema relacionat amb el contracte.

L'existència del responsable com a persona de contacte serà independent dels altres mitjans de comunicació amb l'empresa, com ara telèfon d'atenció al client, telèfons de guàrdia o similars.

Tindrà almenys les obligacions bàsiques següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el/la treballador/a adscrit al contracte i, d'altra banda, de l'Administració, en allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Impartir al/la treballador/a les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació dels serveis contractats.
- Supervisar el correcte compliment per part del/la treballador/a adscrit a l'execució del contracte de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquests al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances dels treballador/es adscrits a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament dels serveis.
- Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, dels treballadors/es adscrits a l'execució del contracte.

5. Causa de resolució del contracte

L'Ajuntament haurà de donar la conformitat a les persones designades pel contractista per realitzar el servei.

En cas que l'Ajuntament consideri que la persona designada o la que en el seu cas la substitueixi no disposa suficientment dels coneixements o les aptituds per prestar-lo de forma satisfactòria, o bé la seva actitud no és la correcta vers als ciutadans o vers el personal de les dependències dels Serveis Socials Bàsics, podrà requerir a l'adjudicatari la substitució d'aquesta persona.

Si tot i haver substituït la persona requerida, l'Ajuntament continua considerant que el personal adscrit a l'execució del contracte no és idoni, l'Ajuntament podrà optar per la resolució del contracte.

En cumplimiento con el artículo 130 de la LCSP pasamos relación relativa a las condiciones del personal a subrogar

Convenio colectivo de aplicación: XV convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad

Trabajador	Categoría	Tipo de contrato	Jornada	Fecha de antigüedad	Vencimiento del contrato	Salario bruto anual	Pactos en vigor
1	Técnico auxiliar	209	64,9%	21/09/2020	-	10.303,52	