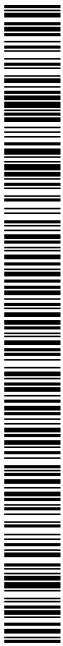


DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 1 de 15		SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43



Ajuntament de Malgrat de Mar
Polícia Local
Prefectura

Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació de la prestació del servei de recepció, informació pública i d'atenció a l'usuari per a les dependències de la policia local de l'Ajuntament de Malgrat de Mar per quatre anualitats



Ajuntament de Malgrat de Mar
Polícia Local
Prefectura

Índex

Descripció del servei.....3

- Pel que fa a la prestació del servei de recepció i atenció al públic.....3
- Pel que fa a les funcions del coordinador.....3

Principis generals d'actuació..... 7

Lloc de prestació del servei i descripció de les instal·lacions..... 7

Horari..... 8

Disponibilitat..... 8

Uniformitat..... 8

Comunicació de quadrants de servei del personal i de incidències.....9

Personal adscrit al servei..... 9

- Requisits del personal..... 9
- Perfil psicofísic.....10
- Formació..... 10

Obligacions de l'adjudicatari del contracte..... 11

- Compromís de confidencialitat.....12
- Formació i quadrant del servei.....13

Seguiment del contracte.....15

**Ajuntament de Malgrat de Mar**
Polícia Local
Prefectura**» Descripció del servei**

El present plec de prescripcions tècniques (PPT) té per objecte l'enumeració i descripció de les condicions i característiques a les quals s'ha d'ajustar l'execució del contracte relatiu al la prestació del servei de recepció informació pública i atenció a l'usuari per l'edifici de la comissaria de la Policia Local de Malgrat de Mar ubicat al carrer Alexander Fleming, 31.

Aquest servei, té per objecte realitzar les tasques de recepció, informació pública i d'atenció a l'usuari de les dependències de la Policia Local de Malgrat de Mar amb una vigència de contracte de quatre anualitats.

Els principals objectius d'aquest contracte de serveis es resumeixen a continuació:

- La percepció de les persones usuàries d'aquest servei ha de correspondre amb la imatge corporativa, així com, ha de ser anàloga amb la resta de serveis que presta la Policia Local.
- Ha de garantir un tracte amable, professional i confidencial quant a les comunicacions amb l'usuari, tant siguin telefòniques, presencials, com telemàtiques.
- Ha de garantir un servei resolutiu que aclareixi dubtes, que faciliti una informació de qualitat i adaptada a les necessitats que la ciutadania requereixi, i, quan sigui adient, sàpiga dirigir a l'usuari cap el servei que correspongui de manera clara i entenedora.
- Donar suport i assistència als treballadors de la Policia Local en totes aquelles tasques que siguin pròpies del servei.

Pel que fa a la prestació del servei de recepció i atenció al públic**1. Gestió d'accessos:**

- Controlar l'entrada i sortida de persones per l'entrada principal de l'edifici. En cas d'accés a les dependències policials, identificar i registrar a les persones visitants, als assistents a cursos formatius que no pertanyin al cos i als treballadors d'empreses externes siguin públiques com privades.
- Expedir les targetes identificatives de les visites.
- Prèvia coordinació i avís a la persona receptora de la visita, fer l'acompanyament de les persones visitants on correspongui: sales de reunions, despatxos, etc.
- Confeccionar una relació de registre d'entrada de les persones que accedeixen a l'edifici.
- Controlar que les persones visitants compleixen les mesures de prevenció sanitària exigides per poder accedir a l'interior de les dependències. Controlar l'aforament de les persones que es troben a la recepció de l'edifici a l'espera de ser ateses.



Ajuntament de Malgrat de Mar
Polícia Local
Prefectura

2. Atenció presencial a l'usuari:

- Realitzar tasques de recepció, d'informació i d'atenció a les persones usuàries dels serveis que es presten a l'edifici de la policia local.
- Facilitar la informació idònia de cadascun dels tràmits relacionats amb els serveis de la Policia Local i de Mobilitat
- Ajudar a les persones usuàries dels serveis públics, bé siguin de l'Ajuntament com d'altres administracions o organismes públics, a comunicar-se fent ús de l'administració electrònica o demanant cita prèvia.
- Impulsar a la ciutadania que faci ús de les novetats tecnològiques que l'Ajuntament els ofereix.
- Donar suport, en tasques de traducció, en la redacció de les denúncies i declaracions presentades per persones estrangeres, a les dependències de la policia local.

3. Atenció de la centraleta telefònica:

- Atendre i emetre trucades internes i externes.
- Fer servir la salutació dictada pel responsable del servei de l'edifici per tal de complir amb la imatge corporativa de la Policia Local.
- Fer un primer cribratge de les trucades seguint les instruccions protocol·litzades i derivant-les al destinatari sempre que sigui necessari.
- Prendre nota dels missatges en cas de no ser localitzada la persona destinatària, i transferir-los per mitjans digitals, preferentment mitjançant correu electrònic.
- Obrir fitxes d'incidències a l'aplicació informàtica DRAG. Les trucades telefòniques dels ciutadans i segons el tipus de requeriment, cal donar-les d'alta en el programari DRAG introduint les dades de la persona, activant els codis del programa segons el tipus de servei i, redactant el contingut i la motivació de la incidència. Alhora, s'ha de traspassar la informació als agents que es trobin de servei a la sala de coordinació policial quan sigui el cas o traslladar-la de manera directa, en aquells casos que estiguin taxats, seguint els protocols establerts per la Policia Local de Malgrat de Mar.

4. Recepció de paqueteria i missatgeria:

- Gestionar la recepció de paqueteria i missatgeria, i fer la custòdia dels paquets fins que siguin lliurats a l'oficina tècnica / serveis administratius.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 5 de 15		SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43



Ajuntament de Malgrat de Mar

Polícia Local

Prefectura

- La Policia Local és un dels punts oficials de registre de l'Ajuntament de Malgrat de Mar, per aquest motiu, el servei de recepció i atenció al públic ha de registrar les entrades i sortides de la documentació administrativa dels usuaris que desitgin fer ús d'aquest servei i lliurar la documentació a la persona responsable designada per a la seva tramitació.
- Realitzar les tasques de recepció de correspondència ordinària dirigida a Prefectura.
- El control i la gestió de l'enviament i rebuda de material i aparells de comunicacions i gestió policial que s'hagi de reparar (emissores, etilòmetres o d'altres de gestió policial).

5. Gestió d'objectes perduts:

- Rebre, lliurar, custodiar, donar suport al departament d'OAC i gestionar els objectes trobats a la via pública aplicant el procediment que la Policia té establert.
- Complimentar el justificant de lliurament d'objectes trobats a les persones dipositants que ho sol·licitin.
- Registrar els objectes trobats, informàticament i documentalment, fent ús de l'imprès/formulari establert per la Policia Local.
- Realitzar les tasques pertinents per localitzar, notificar i posar a disposició dels propietaris legítims, d'aquells objectes que la Policia hagi rebut per haver estat trobats a la via pública.
- Atendre les trucades respecte els objectes trobats a la via pública que provenguin del propi personal de les dependències municipals com d'altres organismes del municipi.

6. Gestió del dipòsit municipal de vehicles:

- Comunicar la retirada i dipòsit de vehicles als seus titulars, en el termini màxim de 24 hores.
- Atendre les trucades relacionades amb els vehicles que es trobin en el dipòsit municipal.
- Realitzar el cobrament de les taxes per pupil·latge, retirada de vehicles, i les immobilitzacions que el servei de grua municipal hagi efectuat.
- Gestionar i mantenir informàticament les bases de dades de les entrades i les sortides de vehicles al dipòsit municipal.
- Enregistrar les sortides del dipòsit municipal d'aquells vehicles que siguin

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 6 de 15		SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43



Ajuntament de Malgrat de Mar
Polícia Local
Prefectura

declarats com a residus sòlids urbans i lliurats al gestor autoritzat per a la seva destrucció.

7. Tasques de suport administratiu:

- Realitzar el cobrament de les retirades de vehicles del dipòsit municipal, de les denúncies de trànsit de competència municipal i de les de l'ordenança de civisme i convivència municipal.
- Controlar, gestionar i enregistrar els ingressos diaris.
- Al finalitzar cada torn i abans de ser traslladada, comprovar que la caixa dels diners contingui la mateixa quantitat que quan es va rebre al inici del torn.
- Donar suport al serveis administratius de la Policia Local i realitzar les tasques que el personal d'aquest servei els pugui encomanar sota la supervisió del cap del departament.
- Mantenir actualitzat el registre de talls de carrer i via pública a l'aplicatiu informàtic DRAG.
- Gestionar i tramitar els expedients administratius de talls de carrer de la via pública aplicant les instruccions formalitzades pel departament de Policia.
- En cas necessari i en l'execució de les tasques que els siguin encomanades donar d'alta registres de dades de vehicles, de carrers, de persones i/o d'entitats en el programa informàtic policial "DRAG"

Pel que fa a les funcions del coordinador de la prestació del servei de recepció i atenció al públic

- Fer d'interlocutor entre les persones que formen part de l'empresa que presta el servei de recepció i atenció al públic, així com, entre l'empresa adjudicatària del servei de recepció i el contractant (Ajuntament de Malgrat de Mar).
- Supervisar de manera rigorosa els protocols implantats per a la prestació del servei i proposar, a les persones responsables, els suggeriments que considerin per aconseguir millorar la seva qualitat.
- Detectar incidències del servei, recollir i transmetre les queixes formulades pels usuaris del servei i fer les oportunes propostes de millora o modificacions.
- Conèixer detalladament els tràmits administratius i les aplicacions informàtiques indispensables per a l'execució del servei.
- Transmetre a l'equip de treball les necessitats del contractant.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 7 de 15		SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43



Ajuntament de Malgrat de Mar
Polícia Local
Prefectura

- Participar en la preselecció de personal.
- Impartir la formació i l'acompanyament en el període de proves a les persones de nova incorporació a l'equip de treball.
- Impartir formació continuada a tot el personal del servei perquè estigui actualitzat davant els possibles canvis de tramitació, de reciclatge del personal, així com, de protocols policials o de processos administratius que puguin sorgir.
- Detectar i proposar necessitats de formació o deficiències conceptuals del personal a fi d'assegurar la prestació d'un servei òptim.
- Recolzar a l'equip de treball en la resolució de qualsevol dubte sobre un tràmit en el moment de l'atenció al ciutadà amb disponibilitat telefònica durant els torns de treball.
- Resoldre conflictes entre els membres de l'equip.
- Elaborar els calendaris de treball, vacances, permisos, vestuari, etc. d'acord amb les necessitats del servei.
- Disposar d'un número de telèfon que romangui disponible les 24 hores a fi de contactar amb el responsable del servei per resoldre els possibles dubtes que es presentin en l'execució del servei, així com, gestionar les altes/baixes i suplències del personal i garantir que en tot moment queden coberts tots els llocs de treball contemplats en el contracte del servei.

» Principis generals d'actuació

El personal que presti el servei s'atindrà en les seves actuacions als principis d'integritat i tracte correcte a les persones, actuant amb proporcionalitat en l'actuació de les seves facultats. En tots els casos haurà de complir els següents requisits:

- Estricta puntualitat.
- Bona presència. Els empleats hauran de prestar el servei correctament uniformats.
- Confidencialitat sobre la informació relativa al centre de treball pel que fa a les persones, les actes i els documents s'hi desenvolupin.

» Lloc de prestació del servei i descripció de les instal·lacions

El servei inclòs en aquest contracte es realitza a la comissaria de la policia local, ubicada al carrer Alexander Flèming, 31 de Malgrat Mar.

El desenvolupament de les tasques de recepció i atenció al públic es porten a terme en el mostrador que es troba a la zona d'accés principal de la comissaria de la policia local.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 8 de 15		
SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43		



Ajuntament de Malgrat de Mar Policia Local Prefectura

La descripció de les instal·lacions objecte del contracte de serveis és la següent:

- Zona de recepció: és un espai obert format per un taulell alt.
- Lloc de treball: a la zona hi ha dos llocs de treball operatius destinats al front-office, dotats cadascun d'ells amb infraestructura TIC per a la realització de les tasques.
- El lloc de treball està proveït de mobiliari i material d'oficina, d'aparells de telefonia i d'aparells informàtics i d'impressió a disposició del servei de recepció.

» Horari

El servei de recepció i atenció al públic s'haurà d'ajustar a les funcions que s'hi desenvolupen garantint la seva prestació tots els dies de l'any de 6:00h a 22:00h. El còmput d'hores anuals previstes per al servei és de **5.840,00 hores**.

Les característiques del servei exigeix la presència d'una persona 16 hores al dia, els 365 dies de l'any i en règim horari de 8 hores per torn.

A fi d'efectuar correctament els relleus dels llocs de treball per transmetre adequadament la informació de les tasques pendents, de quadrar i tancar la caixa dels diners, de comunicar els requeriments o les novetats a tenir en compte en el servei es requereix que l'horari específic de cadascun dels torns, coincidint amb l'inici i final dels torns de servei dels agents de la policia local, sigui el següent: el primer torn de 06:00h a 14:00h, i el segon torn de 14:00h a 22:00h.

No obstant això, el responsable del contracte podrà proposar modificacions sense sobrepassar les 16 hores de prestació diàries. Els canvis d'horari hauran de ser comunicats a l'empresa amb una antelació de 48 a la seva aplicació.

» Disponibilitat

L'empresa adjudicatària del servei posarà a disposició del responsable del contracte un número de telèfon per possibles urgències on es pugui comunicar amb el coordinador del servei designat per l'empresa en cas d'incidències inajornables.

» Uniformitat

L'empresa subministrarà al seu càrrec, com a mínim:

- Un uniforme d'hivern que inclogui pantalons / faldilla, americana, jersei, camisa i sabates fosques tancades.
- Un uniforme d'estiu que inclogui pantalons / faldilla, camisa de màniga curta i sabates fosques tancades.
- En cas que el treballador prefereixi portar calçat de la seva propietat, haurà de complir amb la premissa de calçat fosc i tancat que no mostri els dits dels peus.



Ajuntament de Malgrat de Mar
Polícia Local
Prefectura

Es respectarà el tallatge específic per dona/home segons correspongui.

Caldrà fer les renovacions anuals de vestuari al llarg de la prestació del servei. Tot l'equipament podrà ser personalitzat amb la imatge corporativa de l'empresa, permetent la identificació diferenciada entre aquest tipus d'empleats i el personal al servei de l'administració.

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.

» Comunicació de quadrants de servei del personal i incidències

Els mecanismes de comunicació amb l'ajuntament i entre els responsables del servei i els seus treballadors seran mitjançant trucades als telèfons fixes i mòbils i els correus electrònics.

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a comunicar a la prefectura de la policia local, a la persona funcionària de l'àrea d'atenció al públic i als treballadors de l'empresa adscrits al servei, abans de 10 dies de cada final de mes, la previsió de serveis de cada treballador/a. En cas de modificació posterior d'aquests quadrants, la comunicació ha de ser immediata.

En acabar cada mes, cal que l'empresa trameti a prefectura de la policia local el quadrant definitiu amb les possibles modificacions que s'hagin pogut realitzar, per tal de poder comprovar les hores que realment s'hauran de facturar.

» Personal adscrit al servei

Requisits del personal

Les persones que prestadores del servei hauran de ser polivalents, i quan estiguin realitzant el servei hauran d'anar degudament identificades i uniformades. En relació a les capacitats professionals, el personal haurà de reunir els següents requisits:

En el cas de la figura del Recepcionista:

- Ésser major d'edat.
- Formació mínima de cicle formatiu mig en les branques administratives o comercials, o estant en possessió del títol d'ensenyament secundari obligatori ESO o graduat escolar EGB o certificats de professionalitat del mateix nivell és demostrable que garanteix la capacitat suficient per complir amb els objectius del servei. Si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de l'homologació corresponent del Ministeri d'Educació.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 10 de 15		SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43



Ajuntament de Malgrat de Mar
Polícia Local
Prefectura

- Català i castellà parlat i escrit a nivell natiu. Pel correcte desenvolupament de les tasques d'atenció a l'usuari es requereix un nivell C de català, i, un nivell B2 d'anglès o el certificat de l'Escola Oficial d'Idiomes que acrediti un nivell similar. Es valorarà el domini lingüístic d'altres idiomes d'Europa fora de les llengües oficials de Catalunya.
- Coneixements d'ofimàtica a nivell d'usuari mig, en concordança amb el nivell de formació corresponent al grup professional 6 del conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya d'aplicació en aquest contracte. I aptituds per a la utilització del software específic de centraleta telefònica disponible a la recepció, que hauran de ser ampliades amb formació quan estigui al lloc de treball.
- Comunicatiu, amb dicció clara i rapidesa de resposta.
- Experimentat o facilitat en el tracte amb persones, habilitats socials i adequada educació per a l'execució del servei.
- Tracte agradable, respectuós i atent.
- Aparença adequada en el vestir o uniforme assignat per la seva empresa, el qual haurà de complir amb els criteris estètics que la organització delimiti.
- No haver estat condemnat per cap delicte o, en cas d'haver-ho estat, tenir extingida la responsabilitat penal i cancel·lats els antecedents penals.
- No tenir en curs cap infracció administrativa per infracció a la Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- Ésser coneixedor de l'entorn, dels principals punts d'interès i de la xarxa viària del municipi. L'empresa organitzarà la formació del seu personal relativa als punts d'interès del municipi, de manera que es pugui donar l'adient informació als ciutadans.
- Absoluta discreció i confidencialitat en els assumptes que conegui en funció del servei.
- Coneixements bàsics sobre l'entorn de treball. Es vetllarà pel compliment de la normativa interna de l'espai per part del seu personal. L'incompliment d'aquest punt serà responsabilitat de l'adjudicatari.

En el cas de la figura del Coordinador, a més:

- Experiència mínima de 4 anys desenvolupant tasques de coordinació del servei a nivell intern i amb la organització.
- Capacitats de lideratge, resolució de conflictes i treball en equip.

Per la seva acreditació el licitador haurà d'aportar còpia del títol corresponent

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 11 de 15		SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43



Ajuntament de Malgrat de Mar Polícia Local Prefectura

Perfil psicofísic

Donades les especials característiques del lloc de treball l'empresa haurà de garantir i demostrar que el personal seleccionat té les capacitats adequades per suportar moments de crisi i pressió, així com, que no tenen afectades les capacitats de parla, de oïda, de visió i les funcions cognitives necessàries per dur a terme l'execució del servei.

Formació

Una vegada rebuda la formació bàsica relativa al seu lloc de treball i de les diferents aplicacions informàtiques, per part del personal de l'empresa assignat al servei, sota la supervisió de personal municipal especialitzat en aquestes matèries, l'empresa ha de garantir la formació continuada d'aquests operadors, així com fer-se càrrec de la formació inicial en cas de noves incorporacions.

» OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI DEL CONTRACTE

L'adjudicatari està obligat a complir el contracte d'acord amb el contingut d'aquest plec de clàusules i en el seu cas, de les millores presentades a la seva oferta i acceptades per l'Ajuntament i d'aquelles que resultin de la resta de documentació contractual i d'acord amb les instruccions que per a la seva interpretació donés al contractista el responsable del contracte.

Serà obligació del contractista indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

L'adjudicatari haurà de tenir l'organització tècnica suficient i disposar del personal necessari i idoni per a l'execució dels serveis contractats, essent l'únic responsable del mateix, i per tant, de la seva exclusiva competència llur modificació, substitució o alteració segons les necessitats.

L'adjudicatari s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable. Haurà d'especificar les persones concretes que executaran les prestacions, acreditar el requisits de perfil i la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici d'execució del contracte.

L'adjudicatari s'obliga a adequar la seva activitat, en el marc de la seva relació contractual amb l'Ajuntament de Malgrat de Mar, als principis ètics i a les regles de conducta que permetin assegurar el compliment dels principis d'igualtat, d'imparcialitat i d'integritat, d'objectivitat i de transparència, segons allò que disposa l'article 64 de la Llei 9/2017.

L'adjudicatari s'obliga a designar una persona responsable de la bona marxa dels serveis, que serà l'enllaç amb el responsable del contracte, el qual tindrà entre les seves obligacions, les següents:

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 12 de 15		SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43



Ajuntament de Malgrat de Mar
Polícia Local
Prefectura

- Actuar d'interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Impartir als treballadors de l'empresa prestadora del servei les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat, sempre sota la supervisió de la funcionaria responsable de l'àrea d'atenció al públic de la policia o de la persona que la substitueixi.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que li són encomanades, així com de controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent-se de coordinar adequadament l'empresa contractista amb l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Per a la correcta gestió de les caixes de pagament en metàl·lic del servei d'atenció al públic, l'empresa haurà de disposar i garantir un import mínim de 150€ en monedes fraccionada per garantir el canvi i devolucions immediates.

El subministrament de la moneda fraccionada de forma periòdica per a garantir les devolucions en els cobraments, anirà a càrrec de l'empresa.

L'empresa haurà de posar a disposició del seu personal una màquina comptadora i detectora de bitllets falsos, de manera que sempre estigui actualitzada i detecti qualsevol bitllet fals en curs.

En cas de detecció d'un bitllet fals, els treballadors de l'empresa que en aquell moment es trobin de servei ho comunicaran immediatament al responsable del servei de la policia local.

Si el bitllet fals no és detectat per l'empresa adjudicatària en el moment de realitzar el cobrament de les denúncies o de les taxes de competència municipal, i si més no, es detecta a l'hora d'efectuar l'ingrés a l'entitat bancària, l'empresa serà responsable de compensar a l'ajuntament de manera que aquest no es vegi perjudicat per l'incorrecte funcionament del servei, realitzant l'ingrés de la quantitat meritada i comptada per el/la funcionari/a de l'ajuntament, en cas de menyscapte de moneda, aquest serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Compromís de confidencialitat

Atès que en el desenvolupament de les tasques i funcions abans relacionades, el personal que presti aquest servei pot tenir accés a dades de caràcter personal i a

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 13 de 15		SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43



Ajuntament de Malgrat de Mar Polícia Local Prefectura

altres informacions especialment sensibles, les persones que el realitzin hauran de signar un document de confidencialitat, en el qual es comprometen a guardar el secret professional.

Formació i quadrant de previsió de serveis

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a posar els mitjans necessaris per garantir que el seu personal pugui rebre la formació relativa al seu lloc de treball i de les diferents aplicacions informàtiques, per part del personal de l'empresa assignat al servei, sota la supervisió de personal municipal especialitzat en aquestes matèries.

Els serveis contractats estaran sotmesos al control i vigilància de l'Ajuntament mitjançant el responsable del contracte.

Iniciar la prestació en la data assenyalada com d'inici de vigència del contracte.

La selecció, formació necessària, aprenentatge i reciclatge normatiu del personal correspondrà a l'adjudicatari, sense que s'afecti en cap cas la prestació del servei, sempre amb la supervisió del funcionari/funcionària de l'ajuntament.

Una vegada rebuda la formació inicial bàsica per poder prestar el servei objecte del contracte, l'empresa ha de garantir la formació continuada d'aquests operadors, així com fer-se càrrec de la formació inicial, en cas de noves incorporacions.

Per a la qual cosa, malgrat que l'edifici és de propietat municipal, i malgrat que caldrà complir els objectius i requisits mínims tècnics, així com la necessitat de coordinació necessària amb els serveis municipals per a la bona consecució de l'objecte del contracte, en cap cas, el personal encarregat de l'execució del contracte forma part de l'àmbit organitzatiu de l'Ajuntament i per tant no serà municipal ni tindrà cap relació laboral amb l'Ajuntament de Malgrat de Mar.

En aquest sentit, a l'extinció del contracte no es produirà la consolidació de les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com a personal de l'entitat contractant.

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació, coneixements i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i contínua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 14 de 15		SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43



Ajuntament de Malgrat de Mar
Polícia Local
Prefectura

substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions delimitades en els plecs en relació a l'objecte del contracte.

a) Les condicions específiques del servei son:

L'empresa haurà de garantir el perfil general del personal segons el conveni d'aplicació. Els requisits del personal i de l'organització del servei es descriuen al plec de condicions tècniques particulars, que revesteix caràcter contractual.

b) Obligacions específiques del servei per part de l'empresa:

Presència obligada del personal adscrit al servei al centres de treball durant l'horari fixat per l'Ajuntament, sense perjudici de que pugui ser modificat prèvia comunicació. En cas d'haver-se d'absentar puntualment, informar al personal funcionari/a de la policia local dels motius i la durada de l'absència. Garantir de manera automàtica les substitucions dels titulars en cas d'absència, malaltia o vacances.

L'empresa procurarà que el servei sigui sempre prestat amb continuïtat per la mateixa persona. En cas de suplències per qualsevol situació, assignar el servei als mateixos treballadors que normalment cobreixin les substitucions.

L'Ajuntament podrà demanar a l'empresa adjudicatària, motivant la proposta, que adopti les mesures necessàries quan algun efectiu no doni compliment als requisits mínims objecte del present contracte.

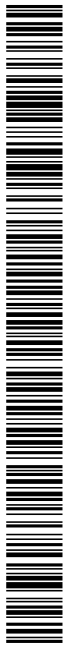
Comunicar qualsevol anomalia o incidència relativa a la prestació del servei amb immediatesa al personal funcionari/a de la policia local. Col·laborar en tot moment amb l'objectiu de millorar l'atenció a la ciutadania.

Pel que fa a les comunicacions, l'empresa nomenarà un responsable del servei, el qual haurà de disposar com a mínim d'un telèfon mòbil i un fix, a més d'una adreça de correu electrònic amb disponibilitat permanent per urgències, atès que el servei d'atenció al públic és de 16 hores, tots els dies de l'any.

Assumir totes les obligacions empresarials sobre legislació laboral sectorial vigent i de seguretat i salut, havent d'acreditar que el seu personal ha rebut informació i formació específica sobre prevenció de riscos laborals i normes de seguretat en relació al lloc de treball.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar a la Prefectura de la Policia Local un informe anual sobre el desenvolupament del servei, actuacions més destacades, el resultat de la necessària coordinació amb les diferents seccions municipals per a la

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202025000026
Codi Segur de Verificació: 5076a8bd-1f35-43d2-9062-abc8111474cc Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2025_7864318 Data d'impressió: 16/04/2025 08:39:05 Pàgina 15 de 15		SIGNATURES 1.- JOAQUIN MARTÍNEZ SÁNCHEZ (TCAT), 26/02/2025 13:43



Ajuntament de Malgrat de Mar
Polícia Local
Prefectura

bona consecució de l'objecte del contracte, així com un resum de les incidències
ocorregudes durant aquell període.

Joaquim Martínez Sánchez
Inspector