



CODI DE VERIFICACIÓ	4A5Z4J452139340TOWH5		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/119761/2024	DOCUMENT NÚM.	1065849/2024
ÀREA	Seguretat i Govern Intern		
UNITAT	Seguretat, Convivència i Civisme. Direcció		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Objecte

Contractació major d'un servei "centre de trucades" d'assessorament informatiu ciutadà del "telèfon d'incidències de convivència i civisme".

2. Descripció i organització del servei

El servei és l'encarregat de detectar i centralitzar totes les demandes relacionades amb la Convivència a la Ciutat, formulades pels ciutadans per qualsevol mitjà (telèfon, correu electrònic, instància, entrevista, etc...) i davant de qualsevol unitat administrativa (portes d'entrada), amb la finalitat de recollir en un registre únic les incidències de convivència al territori per a la seva posterior anàlisi i valoració.

El Servei disposa d'un Telèfon d'Incidències de Convivència i Civisme a disposició dels ciutadans de 9 a 21 h de dilluns a divendres en dies hàbils per exposar problemes que puguin suposar dificultats en la convivència o actes incívics.

El servei s'encarrega de contactar per telèfon amb tots els ciutadans que s'han posat en contacte amb l'Ajuntament per un altre mitjà plantejant problemes de convivència.

De 21 a 9 h, els dissabtes, diumenges i festius els ciutadans disposen d'un contestador automàtic per comunicar les incidències.

2.1 Tasques a realitzar

Atenció de trucades i consultes:

- Atenció de les consultes telefòniques o via correu electrònic dels ciutadans sobre incidències relacionades amb el civisme i la convivència a la ciutat.
- Atenció a les consultes i/o demandes que els ciutadans han deixat gravades al contestador en hores d'interrupció del servei.
- Seguiment de la gestió realitzada a partir de demandes ciutadanes realitzades per altres canals de comunicació amb l'ajuntament.
- Trucades als demandants d'informació o d'actuació per recavar més informació o per respondre a la demanda realitzada.
- Resposta a consultes sobre continguts i especificacions de les ordenances municipals, molt especialment a l'ordenança municipal del civisme i la convivència i d'altres relacionades amb la convivència al municipi.
- Atenció/derivació de consultes respecte temàtiques relacionades amb la convivència i el civisme al terme municipal.



- Digitalitzar, registrar i processar tota la informació rebuda.

Gestió del conflicte o problemàtica:

- Identificació de la problemàtica, conflicte i/o incidència provant d'equilibrar posicions, interessos i necessitats del sol·licitant.
- Anàlisi de les incidències a partir d'uns paràmetres establerts per a la seva derivació al servei o serveis corresponents.
- Informar sobre altres recursos municipals que pugui necessitar el ciutadà
- Reconduir les connotacions negatives en l'ús del llenguatge, fent servir un vocabulari neutral.
- Orientar i/o assessorar en la línia d'evitar l'escalada de certs conflictes.
- Afavorir l'expressió de les emocions, neguits, patiments i angoixes.
- Fer una intervenció primerenca coherent amb l'actuació que posteriorment es desenvoluparà pels Serveis als quals es deriven les incidències.

Control i avaluació:

- Registre de les incidències mitjançant la utilització del software específic, propietat de l'ajuntament de l'Hospitalet destinat a tal efecte.
- Elaboració dels informes d'incidències que es requereixin.
- Fer controls de qualitat periòdics respecte a la resolució de les incidències.
- Elaboració dels informes que es requereixen per avaluar i fer seguiment de la tasca del Servei.
- Elaboració de la memòria anual del servei.

3. Destinataris del servei

Els destinataris d'aquest servei són els ciutadans i ciutadanes que tenen consultes, queixes, demandes, dubtes... sobre temes de civisme i convivència a la ciutat de l'Hospitalet.

4. Prestació del servei i horaris

El servei es prestarà tots els dies laborables entre les 9 i les 21 hores. El mes d'agost es prestarà només el servei de 9 a 15h.

El servei haurà d'estar cobert sempre amb un mínim de dos professionals per hora de servei.

Les prestacions es realitzaran a les dependències que l'Ajuntament posi a disposició a tal efecte. L'Ajuntament de l'Hospitalet facilitarà l'espai i l'equipament necessari per portar a terme el desenvolupament de les tasques, que inclourà suport informàtic i telefònic.

El Càlcul d'hores previst de servei serà el següent:



ANY 2025

PERIODE	DIES LABORABLES	HORARI	Hores/dia	Total hores servei
Octubre a Desembre	63	9 a 21 h	24	1.512
TOTAL	63			1.512

ANY 2026

PERIODE	DIES LABORABLES	HORARI	Hores/dia	Total hores servei
Gener a Abril	82	9 a 21 h	24	1.968
Maig a Juliol	63	9 a 21 h	36	2.268
Agost	21	9 a 15 h	18	378
Setembre	20	9 a 21 h	36	720
Octubre a Desembre	63	9 a 21 h	24	1.512
TOTAL	249			6.846

ANY 2027

PERIODE	DIES LABORABLES	HORARI	Hores/dia	Total hores servei
Gener a Abril	82	9 a 21 h	24	1.968
Maig a Juliol	63	9 a 21 h	36	2.268
Agost	22	9 a 15 h	18	396
Setembre	21	9 a 21 h	36	756
TOTAL	188			5.388

5. Característiques tècniques

5.1 Recursos Humans

1. El servei haurà d'estar prestat per tècnics informadors.
2. L'empresa adjudicatària haurà de contractar el personal necessari per atendre les seves obligacions.
3. Tot el personal haurà de reunir els requisits mínims de titulació: ESO, Formació Professional o equivalent i capacitat professional adequada a l'objecte del servei: amb habilitats comunicatives per atendre al ciutadà, realitzar una escolta activa amb empatia, paciència, tolerància i amabilitat, amb capacitats per contenir emocionalment la queixa telefònica i amb habilitats per redirigir l'empipament o les males formes comunicatives cap a una conversa entenedora que redueixi la tensió i/o conflicte.
4. La jornada laboral de les diferents persones que formin part del servei haurà de ser similar en quantitat d'hores i torn horari per evitar greuges comparatiu entre l'equip que realitzin el servei.



5. Un responsable de l'empresa s'encarregarà de la coordinació i de garantir la prestació del servei en els termes especificats i també de la coordinació amb el/els responsable/s del projecte designat per l'Ajuntament de L'Hospitalet.
6. La persona Responsable de l'empresa dedicarà un 8% d'una jornada completa anual que, segons determina el conveni d'acció social, són 1724. Per tant la Responsable de l'empresa dedicarà 138 hores anuals al servei.
7. La persona responsable de l'empresa no tindrà exclusivitat per portar només aquest servei, pot ser qualsevol professional de l'empresa que tingui a càrrec altres serveis i que tingui la dedicació mencionada a l'objecte del contracte. No caldrà que presti els seus serveis a les dependències que l'Ajuntament. Tindrà les següents funcions:

- Representar directa i permanentment al contractista.
- Responsabilitzar-se del servei davant l'Ajuntament.
- Organitzar i garantir la prestació adequada del servei.
- Actuar com a referent del projecte.
- Realitzar els controls de qualitat interns per assegurar el compliment del servei.
- Recollir els indicadors qualitatius i quantitatius.
- Complir amb les directrius del responsable tècnic municipal d'aquest contracte.
- Assistir als espais de coordinació i supervisió del projecte, amb la finalitat d'analitzar la marxa de les tasques, qualitat de la prestació, coordinació, unificació de criteris, així com resoldre qüestions administratives, intercanviar informacions, etc.

L'esmentat personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari, per la qual cosa, tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social, i de Prevenció de Riscos Laborals referides al propi personal al seu càrrec, així com complir totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva. I a tots els efectes legals.

8. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació i el coneixement de les particularitats del servei i de les característiques específiques de les tasques a desenvolupar per part del personal que realitzarà el servei al nou personal que s'incorpori i a les persones que realitzin suplències. Aquesta formació serà:
 - a. Coneixement territorial de la ciutat de L'Hospitalet
 - b. Coneixement organitzatiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet
 - c. Ordenança del civisme i la convivència de L'Hospitalet de Llobregat
 - d. Ordenança reguladora de la protecció, control i tinença d'animals de L'Hospitalet de Llobregat
 - e. Ordenança municipal sobre sorolls i vibracions
9. Formació relacionada amb l'atenció ciutadana i la contenció emocional al ciutadà. Tot el personal que prestarà directament el servei haurà de tenir experiència en projectes equiparables al l'objecte del contracte. L'Ajuntament de L'Hospitalet podrà autoritzar, si ho considera convenient, la substitució d'aquest requisit per la realització d'un curs de formació adient, els continguts i la duració del mateix hauran de ser validats prèviament per l'Ajuntament de L'Hospitalet.
10. L'adjudicatari facilitarà, abans de la signatura del contracte, la relació del personal que realitzarà el servei junt amb les seves condicions substancials de treball (modalitat de contracte, jornada, horari, antiguitat, categoria professional, les retribucions brutes mensuals i titulació o capacitació professional per a prestar els serveis). L'Ajuntament de L'Hospitalet podrà rebutjar aquells perfils que no s'ajustin al que estableixen els presents plecs de condicions tècniques.
11. L'adjudicatari facilitarà el moviment d'altres i baixes successives del personal. Les baixes s'hauran de comunicar tot especificant-ne el motiu.



12. Les baixes, permisos i absències del personal per qualsevol motiu o circumstància, hauran de cobrir-se immediatament amb personal propi o suplent, a càrrec en tot cas del contractista, sense que representi en cap moment interrupció o perjudici del servei. Els suplents o substituïts hauran de reunir els requisits esmentats a l'apartat 10. En altre cas, l'Ajuntament podrà rebutjar aquestes incorporacions i establir les penalitats que consideri.
13. En cas d'absències o baixes d'última hora en que sigui impossible cobrir el servei per qualsevol circumstància, aquelles hores quedaran acumulades pendents d'executar-se a petició de l'Ajuntament durant l'any en curs.
14. L'Ajuntament es reserva el dret de revisar en qualsevol moment la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions fiscals i socials.
15. L'empresa adjudicatària ha de garantir la formació i el coneixement de les particularitats del servei i de les tasques específiques a desenvolupar per part del personal que realitzarà el servei. Això inclou conèixer amb especial atenció l'estructura organitzativa de l'Ajuntament, el govern municipal i l'estructura territorial de la ciutat.
16. L'empresa adjudicatària proporcionarà la formació permanent, reciclatge, supervisió i suport tècnic del seu personal adaptada a les necessitats del servei.
17. L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un programa específic de supervisió tècnica continuada i de qualitat del personal assignat al servei.
18. Segons el Reial Decret Llei 8/2019 de 8 de març, les empreses han d'implantar un sistema de registre de jornada que inclogui l'horari concret d'inici i finalització de la jornada de treball de cada treballador. Aquest registre ha de contenir informació detallada de les entrades i sortides de cada treballador. L'Ajuntament ha de tenir accés en temps real a aquest registre per poder realitzar consultes, si s'escau.

5.2 Propietat dels materials i documentació

Tots els materials i la documentació generats durant la prestació del servei per part de l'adjudicatari seran propietat de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.

6. Coordinació entre l'adjudicatari i l'ajuntament

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir en tot moment la coordinació i comunicació amb el/els responsable/s municipal en relació a la prestació del servei. Tot això conforme a les instruccions que al respecte es dictin pel/s responsable/s municipal/s.

Les Relacions entre l'Ajuntament i l'adjudicatari se subjectaran als següents termes:

- a) Els serveis prestats seran controlats i supervisats per la Secció de Convivència i Civisme de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- b) Durant la prestació de les tasques, l'adjudicatari mantindrà un nivell de supervisió sobre les feines desenvolupades, amb la finalitat de garantir la seva qualitat. Per avaluar el servei al menys es tindran en comptes els següents indicadors avaluables mensualment:
 - Número de trucades realitzades i rebudes
 - Incidències rebudes per districte
 - Tipologia d'incidències
 - Actuacions realitzades
- c) Així mateix el responsable municipal determinarà les reunions de coordinació que hauran de mantenir en el lloc de la seu municipal en vers el servei prestat. Aquestes reunions tindran



com a mínim una periodicitat trimestral, en la que hi assistirà la persona designada com a coordinadora Responsable de l'empresa.

- d) Es constituirà una comissió de seguiment del contracte amb la finalitat d'avaluar progressivament el desenvolupament i els resultats de la gestió del servei, i que estarà integrada per:
- **En representació de l'adjudicatari:** El/la responsable que designi l'empresa adjudicatària.
 - **En representació de l'Ajuntament:** Una persona designada per la Secció de Convivència i Civisme de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- e) La comissió de seguiment es reunirà com a mínim un cop a l'any de forma ordinària i de forma extraordinària quan alguna de les parts ho requereixi.

7. Obligacions de l'adjudicatari

El contractista té les següents obligacions contractuals en el marc del contracte:

- a) Execució: El contractista s'obliga a dur a terme les tasques i/o 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, respectant els terminis acordats i assolint els estàndards de qualitat establerts.
- b) Qualitat: El contractista haurà de proporcionar un servei de qualitat, seguint les millors pràctiques professionals i complint amb totes les normatives i regulacions aplicables en l'àmbit de l'execució del contracte.
- c) Confidencialitat: El 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.
- d) Assegurances i/o fiances: El contractista, , haurà d'acreditar tenir una assegurança en vigor que cobreixi la responsabilitat per riscos professionals dels seus treballadors. Aquesta assegurança haurà de mantenir-se actualitzada i en vigor durant tota la vigència de la contractació.
- e) Organització i recursos: El contractista haurà de disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per a executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- f) Subrogació del personal: El contractista subrogarà al personal de l'actual empresa prestatària del servei, excepte la persona Responsable de l'empresa que estigui integrada en l'estructura del licitador. L'Annex 1 inclou la relació d'aquests professionals a subrogar.
- g) Presentació del personal i de les seves condicions de treball: Abans de la signatura del contracte, el contractista facilitarà la relació del personal que executarà el servei juntament amb els seus Currículums Vitae i les seves condicions substancials de treball (modalitat de contracte, jornada, horari, antiguitat, categoria professional, les retribucions brutes mensuals i titulació o capacitació professional). L'Ajuntament de L'Hospitalet podrà rebutjar aquells perfils que no s'ajustin al que estableixen els presents plecs de condicions tècniques.
- h) Selecció del personal: El contractista realitzarà la selecció de personal adient, per tal de portar a terme els serveis encomanats. No es permet la subcontractació per a aquesta tasca.
- i) Dependència del personal: El personal adscrit al servei dependrà exclusivament del contractista.



- j) Responsabilitat del contractista: El contractista serà l'únic responsable davant del personal adscrit al servei, garantint el compliment de les lleis laborals, de Seguretat Social, obligacions derivades de la negociació col·lectiva i altres normes aplicables.
- k) Formació del personal: El contractista garantirà la formació adequada del personal adscrit al servei i en la seva proposta haurà de fer constar un pla de formació, que al menys haurà d'incloure:
 - Coneixement territorial de la ciutat de L'Hospitalet
 - Coneixement organitzatiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet
 - Ordenança del civisme i la convivència de L'Hospitalet de Llobregat
 - Ordenança reguladora de la protecció, control i tinença d'animals de L'Hospitalet de Llobregat
 - Ordenança municipal sobre sorolls i vibracions
 - Formació relacionada amb l'atenció ciutadana i la contenció emocional al ciutadà.
 - Formació en salut laboral i prevenció de violència de gènere.
 - Formació en protecció de dades
- l) Atenció als ciutadans: El contractista garantirà una correcta atenció als ciutadans, seguint els horaris i plans establerts.
- m) Continuitat del servei: El contractista garantirà el funcionament normal i continu del servei sense cap interrupció, complint les condicions establertes en el contracte.
- n) Comunicació d'incidències: El contractista comunicarà per escrit a la Secció de Convivència i Civisme qualsevol incidència que pugui afectar el funcionament del servei, sense perjudici de les funcions de la Comissió de Seguiment.
- o) Responsabilitat del contractista en cas de danys: El contractista serà responsable dels danys i perjudicis causats a l'Administració i a tercers durant l'execució del contracte.
- p) Indemnització per danys ocasionats: El contractista serà responsable d'indemnitzar dels danys que el personal pogués ocasionar en el mobiliari o instal·lacions per negligència, culpa o mala fe.
- q) Defensa jurídica del personal: El contractista garantirà la defensa jurídica del seu personal davant de reclamacions de tercers derivades de l'execució del servei

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 s'obliga a col·laborar amb el contractista en la realització de proves, la facilitació de l'accés a les instal·lacions municipals si és necessari i la resolució de qualsevol problema o incidència que pugui sorgir durant l'execució del contracte, amb l'objectiu de garantir el compliment exitós de les seves obligacions.

9. Potestats, control i seguiment del contracte

- a) Dictar ordres i instruccions: L'Ajuntament podrà dictar les ordres i instruccions que consideri necessàries per assegurar el correcte compliment del contracte i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació del servei.
- b) Monitoratge del progrés: Es realitzarà un seguiment regular per avaluar el progrés del contracte i assegurar-se que es compleixen les condicions establertes. En cas de detectar desviacions o problemes en la qualitat del servei, es prendran les accions correctives necessàries per garantir que aquests estàndards es compleixen satisfactòriament.
- c) Revisió de l'acompliment fiscal i social: L'Ajuntament es reserva el dret de revisar en qualsevol moment la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions fiscals i socials. Aquesta revisió té com a finalitat assegurar que l'adjudicatari està al dia amb el pagament d'impostos i les cotitzacions socials del personal que presta els serveis. Això garantirà el compliment de les disposicions legals i administratives vigents, protegint els interessos públics i assegurant la transparència en la prestació del servei. En cas de detectar incompliments, s'exigiran les mesures pertinents per corregir-los i garantir el compliment total de les obligacions establertes per la legislació vigent.
- d) Avaluació de la qualitat: L'Ajuntament tindrà la facultat de controlar de forma permanent l'execució dels serveis amb l'objectiu d'assegurar que les tasques realitzades satisfan els ciutadans i compleixen els acords del contracte. Aquest procés inclourà:
- Realitzar inspeccions periòdiques amb l'objectiu de supervisar i avaluar el desenvolupament del servei prestat..
 - Revisar mostres de treball realitzades pel personal de l'adjudicatari. Aquestes mostres serviran per avaluació de la qualitat dels serveis prestats i per identificar possibles àrees de millora. Es comprovarà si les actuacions es realitzen amb precisió i eficàcia, respectant els procediments i protocols establerts.
 - Auditories per avaluar el compliment de les normatives i regulacions aplicables en l'execució del contracte. Aquestes auditories permetran verificar que l'adjudicatari compleix amb les responsabilitats legals i administratives vinculades a la prestació del servei.
- e) Altres potestats: L'Ajuntament exercirà qualsevol altra potestat que estableixi la legislació vigent en matèria contractual, amb l'objectiu de protegir els interessos públics i garantir la correcta prestació dels serveis contractats.

10. Relació d'annexes

Annex 1. Relació del personal a subrogar.