

PLEC DE PRECRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA I CONTROL D'ACCÉS DE L'EDIFICI CONSISTORIAL DE L'AJUNTAMENT D'OLOT

1. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte d'aquest plec és determinar les condicions d'execució del contracte reservat a centres especials d'ocupació d'iniciativa social (CETIS) i a empreses d'inserció (EIS) del servei d'informació a la ciutadania i de control d'accés de l'edifici consistorial de l'Ajuntament d'Olot.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'àmbit de prestació dels serveis serà l'edifici consistorial de l'Ajuntament d'Olot, situat al passeig de Ramon Guillaumet, 10, "Can Joanetes".

El servei d'informació a la ciutadania i de control d'accés es farà de tal manera que en cap moment es pertorbi el normal funcionament de les activitats desenvolupades en les dependències i instal·lacions objecte d'aquest contracte.

3. HORARI

El servei es durà a terme els dies laborables en horari de matins de 08:00 a 15 h. de dilluns a divendres. El calendari s'indica per la previsió d'execució de l'any del contracte que es detalla a continuació:

octubre '25	novembre '25	desembre '25	gener '26
L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D
1 2 3 4 5	1 2	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4
6 7 8 9 10 11 12	3 4 5 6 7 8 9	8 9 10 11 12 13 14	5 6 7 8 9 10 11
13 14 15 16 17 18 19	10 11 12 13 14 15 16	15 16 17 18 19 20 21	12 13 14 15 16 17 18
20 21 22 23 24 25 26	17 18 19 20 21 22 23	22 23 24 25 26 27 28	19 20 21 22 23 24 25
27 28 29 30 31	24 25 26 27 28 29 30	29 30 31	26 27 28 29 30 31
febrer '26	març '26	abril '26	maig '26
L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D
1	1	1 2 3 4 5	1 2 3
2 3 4 5 6 7 8	2 3 4 5 6 7 8	6 7 8 9 10 11 12	4 5 6 7 8 9 10
9 10 11 12 13 14 15	9 10 11 12 13 14 15	13 14 15 16 17 18 19	11 12 13 14 15 16 17
16 17 18 19 20 21 22	16 17 18 19 20 21 22	20 21 22 23 24 25 26	18 19 20 21 22 23 24
23 24 25 26 27 28	23 24 25 26 27 28 29	27 28 29 30	25 26 27 28 29 30 31
	30 31		
juny '26	juliol '26	agost '26	setembre '26
L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D
1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5	1 2	1 2 3 4 5 6
8 9 10 11 12 13 14	6 7 8 9 10 11 12	3 4 5 6 7 8 9	7 8 9 10 11 12 13
15 16 17 18 19 20 21	13 14 15 16 17 18 19	10 11 12 13 14 15 16	14 15 16 17 18 19 20
22 23 24 25 26 27 28	20 21 22 23 24 25 26	17 18 19 20 21 22 23	21 22 23 24 25 26 27
29 30	27 28 29 30 31	24 25 26 27 28 29 30	28 29 30
		31	

En el moment de redactar aquesta memòria de necessitats, encara no s'han aprovat els dies de festa local per a l'any 2026, que és previst que siguin dos dies del mes de setembre, i així s'ha reflectit en el càlcul d'hores de servei estimades. Els dies de festa local per a l'any 2026 es comunicaran al coordinador del servei amb la suficient antelació.

Mes	Número de dies	Nombre d'hores mensuals estimades (7h/dia)
Octubre	23	161
Novembre	20	140
Desembre	18	126
Total 2025		427
Gener	20	140
Febrer	20	140
Març	22	154
Abril	20	140
Maig	19	133
Juny	21	147
Juliol	23	161
Agost	21	147
Setembre	19	133
Total 2026		1295
TOTAL	246	1722

2025 – 427 hores de servei estimades

2026 – 1295 hores de servei estimades

4. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A REALITZAR

Informació a la ciutadania, control d'accés i tasques auxiliars:

- Control de l'obertura i tancament, si és el cas, i la gestió d'accés a l'edifici principal de l'Ajuntament d'Olot, situat al passeig de Ramon Guillaumet, 10, en horari de 8 a 15 h.
- Situar-se a la zona d'entrada de l'edifici per atendre les persones que s'hi adrecen i adreçar-les a l'Àrea de l'Ajuntament d'Olot que pugui donar resposta a la seva petició. També indicarà la situació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada al número 2 del passeig de Ramon Guillaumet, a les persones que requereixin dels seus serveis.
- Comprovar si es disposa de cita prèvia i atendre i informar als usuaris i usuàries d'altres peticions sobre equipament i serveis.
- En cas de visites no concertades contactarà amb el departament de destí per confirmar si la persona sol·licitant hi pot accedir. No es permetrà l'accés si no es compleixen els requisits establerts per les diferents Àrees Municipals.
- Portar el control del personal que accedeixi a les instal·lacions d'acord amb l'aforament màxim autoritzat i altres mesures de seguretat de les instal·lacions municipals.
- Avisar a la Policia Municipal i/o als Serveis d'emergència, en cas de necessitat.
- Realitzar tasques auxiliars, per exemple: ensobrar, fer fotocòpies, etc.

Coordinador del servei:

L'adjudicatari haurà de designar una persona perquè assumeixi les tasques d'interlocució / coordinació amb la persona responsable del contracte de l'Ajuntament, que haurà de disposar d'un mínim d'un correu electrònic i un telèfon amb disponibilitat permanent en l'horari de prestació del servei, amb les següents funcions:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant la persona responsable del contracte, canalitzant, la comunicació entre aquella i del personal adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Supervisar el correcte compliment de l'execució del servei i controlar l'assistència al lloc de treball de la persona que dugui a terme el control d'accés.
- Organitzar les suplències de la persona adscrita a l'execució del contracte (per vacances, malaltia o qualsevol altre motiu), i coordinar-lo adequadament, fent el traspàs de tota la informació necessària a la persona que faci la suplència per tal de no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar la persona responsable del contracte, sobre la substitució de la persona que dugui a terme les tasques de control d'accés. La informació es farà per escrit, indicant el període de substitució i qui serà la persona substituïda, i sempre que sigui possible amb una antelació mínima de 24 hores.

5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

1. Tenir coneixements bàsics sobre la ciutat i els serveis que presta l'Ajuntament, per tal de formar els treballadors adscrits al servei i en cas de suplències.

2. L'empresa contractista està obligada en l'execució del contracte al compliment de les obligacions aplicables en matèria social, laboral mediambiental, o de qualsevol altre tipus que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP. El compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, de prevenció de riscos laborals, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals.

3. L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable.

4. Vetllar per l'estabilitat en l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, de forma que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, per tal de no alterar el bon funcionament del servei, i en cas que hi hagi alguna variació n'informarà al responsable del contracte.

4. En cas de suplències, per qualsevol motiu, correspondrà exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal adequat i que tingui la formació necessària per a dur a terme les tasques descrites en aquest plec, dins del termini de reacció màxim de 3 hores, i amb la millora que hagi indicat a la seva oferta.

5. En el supòsit que el comportament d'alguna de les persones que presten el servei no sigui correcte, l'Ajuntament podrà requerir a l'empresa adjudicatària que la substitueixi en el termini màxim de 48 hores.

6. Proporcionar almenys un uniforme d'hivern i un altre d'estiu a la persona adscrita al contracte que dugui a terme les tasques d'informació al públic i control d'accés.

7. Comunicar a la persona responsable del contracte, qualsevol incidència relativa al servei.

8. Mantenir una actitud proactiva en l'execució del servei, per tal de disposar de la informació a comunicar a la ciutadania de forma actualitzada, detectar mancances i a possibles incidències en el servei i proposar solucions.

9. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte, i

L'adjudicatari vetllarà perquè les persones adscrites al contracte compleixin els següents requisits:

Persona que dugui a terme la tasca d'informació a la ciutadania i control d'accés

- Tenir bona presència.
- Tenir un tracte respectuós, no discriminatori i amable i evitar conflictes i discussions.
- Estricta puntualitat.
- Adreçar-se en català als ciutadans, sense perjudici que puguin ser atesos en qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya, en compliment de la Llei de Política Lingüística.
- No divulgar assumptes ni dades de caràcter personal que pugui conèixer per l'exercici del servei.
- No abandonar el lloc de treball sense causa justificada.
- Durant la jornada laboral no duran a la vista eslògans o símbols de caràcter polític o religiós.
- Durant la jornada laboral no podran intervenir, ni interferir, en la celebració de reunions i manifestacions, ni en el desenvolupament de conflictes polítics o laborals.

Coordinador

- Tenir una actitud proactiva: detectar mancances o conflictes en l'execució del contracte i proposar solucions.
- Mantenir una comunicació fluida amb el responsable del contracte i amb la persona que dugui a terme les tasques d'informació i control d'accés.
- Tenir un tracte respectuós, no discriminatori i amable.