



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES, PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS AUXILIARS D'INFORMACIÓ, ATENCIÓ AL PÚBLIC, CONSERGERIA I ALTRES SERVEIS DE SUPORT A LA SEU DEL DISTRICTE DE SANT MARTÍ, RESERVAT A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL D'INICIATIVA SOCIAL I EMPRESES D'INSERCIÓ AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la contractació dels serveis auxiliars de consergeria, informació, atenció al públic i altres serveis de suport a la Seu del Districte de Sant Martí, reservat a empreses d'inserció (d'ara en endavant, "EI") i a centres especials de treball d'iniciativa social (d'ara endavant, "CETIS") i amb mesures de contractació pública sostenible, .

2.- CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SERVEI

La Seu del Districte de Sant Martí està ubicada a la Plaça Valentí Almirall 1 i necessita tenir un servei de control d'accessos, informació i atenció al públic especialitzat que, a més, pot fer altres tasques de suport als serveis administratius del Districte.

Els serveis que s'han de cobrir, definits de forma genèrica són els següents:

- a) Control d'accessos i consergeria.
- b) Informació i atenció al públic.
- c) Missatgeria.
- d) Suport logístic.

Les especificacions tècniques contingudes en aquest plec tenen la consideració d'exigències mínimes i no exclouen altres actuacions necessàries per al compliment de les finalitats del servei.

3.- FUNCIONS DEL SERVEI

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui donar el Districte, les funcions bàsiques del servei seran les següents:

1.- Control d'accessos i consergeria

- Controlar l'accés a les oficines.
- Obertura i tancament dels accessos a l'edifici municipal on s'ubica la Seu del Districte de Sant Martí, així com d'altres equipaments del districte, si fos necessari. A primera hora del matí, es farà una ronda per la Seu del Districte, assegurant l'obertura dels despatxos i dependències que durant la no activitat del Centre es tanquin.



- Mantenir i tenir actualitzat i en ordre l'inventari de les claus de les diferents sales i despatxos de la Seu i de les dependències i equipaments del Districte a la Seu.
- En situacions d'urgència i necessitat, avís als serveis corresponents.
- En cas d'intrusió, demanar auxili a les autoritats i responsables de l'edifici
- Utilitzar l'aparell desfibril·lador instal·lat a la Seu del Districte (si es disposa de formació per poder-lo utilitzar) en horari d'obertura de l'edifici/equipament.
- Per la seva funció, es podrà estar implicat en el pla d'emergència dels edificis del Districte, i en qualsevol cas prestarà el suport necessari en cas que s'activi.
- Abans d'acabar la jornada, es realitzarà una ronda de control per l'edifici, per assegurar-se que tot està en perfecte estat de funcionament i de que no romanen persones dins de l'edifici i es tancaran amb clau aquells despatxos, arxius i dependències que el propi districte estipuli i que hagin de romandre tancats quan no hi hagi activitat ordinària. En aquesta ronda, s'haurà de comprovar i garantir que tots els llums i aparells de climatització calefacció de l'edifici queden apagats abans del tancament de l'edifici.
- Tenir cura dels magatzems i mantenir actualitzat l'inventari de material.

2.- Informació i atenció al públic

- Atendre la centraleta telefònica de la Seu del Districte, en el cas que sigui necessària la seva atenció.
- Atendre a les persones que entren al centre i donar la informació bàsica requerida.
- Mantenir actualitzats i ordenats el taulell d'anuncis i el material d'informació d'acord amb les instruccions dels diferents serveis.
- Informació d'actes i agendes dels edificis corporatius del Districte.

3.- Missatgeria

- Distribució de la correspondència, correu intern i paqueteria als serveis corresponents, quan es requereixi.
- Recollir i distribuir la correspondència entre els diferents Serveis.
- Fer les comandes de missatgeria externa que li siguin encomanades.
- Rebre i distribuir les comandes de la Impremta Municipal.
- Efectuar l'entrega de documentació a altres Organismes Públics a petició del departament de Serveis Jurídics-Secretaria quan sigui necessari.

4.- Suport logístic

- Consultar diàriament les agendes per donar suport en la preparació de les sales de reunions, en els diferents actes dels òrgans de govern i participació a la Seu del districte:



- Preparar les sales i disposar el material complementari i logístic requerit per cada servei.
 - Ajudar al muntatge, condicionament i adequació de les sales, col·locació i recollida del mobiliari necessari per a cada activitat.
 - Rebre el públic i atendre les incidències en el desenvolupament dels actes.
 - Controlar i acompanyar als assistents en els accessos.
 - Assistència i suport en la celebració de casaments a la seu del Districte.
 - Muntatge dels equips audiovisuals de les projeccions i controlar l'equip de so.
-
- Vetllar pel bon ús dels quadre de llums i alarmes i col·laborar en l'estalvi energètic.
 - Posar en marxa i apagar, en cas necessari, les instal·lacions de serveis dels departaments corresponents (aigua, sistemes elèctrics, aire condicionat, calefacció, alarmes) i fer l'acompanyament als operaris o inspectors d'aquests serveis.
 - Comunicar les incidències diàries que puguin anar sorgint en el funcionament de l'equipament que tinguin a veure en el compliment de les seves funcions.
 - Manteniment i control de l'estoc de material d'oficina que s'hagi d'emmagatzemar a les dependències on estigui destinat, així com el d'altre material de consum (aigua, gots...).
 - Recollida, classificació de la correspondència entrant i preparació de la correspondència sortint en els aplicatius que siguin necessaris per al seu correcte enviament.
 - Donar suport en enviaments massius que siguin necessaris de les diferents dependències.
 - Mantenir endreçats els espais dedicats a magatzems.
 - Suport auxiliar a tasques administratives (fotocòpies, encuadernacions, arxiu, enviament de fax...).
 - Suport auxiliar en les compres puntuals que es requereixi.
 - Manipular i conèixer el funcionament dels diferents aparells d'infraestructura del centre (TV, vídeo-projectors, equips de so, micròfons, taula de llums, etc.).
 - Donar suport, amb les tasques que li siguin encomanades, en la realització dels actes que es celebrin a la Seu del Districte, com els òrgans de Govern i participació del Districte.

4.- CARACTERÍSTIQUES I QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL DESTINAT AL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal qualificat necessari per a la realització de la prestació durant el temps que duri el contracte. Així mateix, haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com assegurar la continuïtat del mateix.

Tot el personal destinat a la prestació del servei serà seleccionat, format i contractat per l'empresa adjudicatària, i haurà de comptar amb el vistiplau del Departament de Recursos Interns. La formació d'aquest personal haurà d'incloure obligatòriament les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals.

El Departament de Recursos Interns es reserva el dret de sol·licitar el canvi de la persona destinada a cada servei, cas que aquesta no compleixi els criteris definits en aquest contracte quan a actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades. L'empresa, en el termini d'una setmana haurà de proposar nous candidats, i el Departament juntament amb la mesa valorarà les candidatures.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal qualificat necessari per a la realització de la prestació durant el temps que duri el contracte. El servei es durà a terme durant 70 hores setmanals fixes, distribuïdes en un mínim de dos conserges, respectant la jornada laboral màxima de cadascun, en horari de dilluns a divendres (dies laborables) de 7:30h a 20:30h.

L'empresa adjudicatària disposarà del personal suplent degudament format per tal de substituir el personal que presti el servei en cas de qualsevol tipus d'absència, baixes per malaltia, vacances, etc. garantint la substitució de forma immediata. Formar a la persona que ha de cobrir suplències i procurar que aquesta sempre sigui la mateixa. També per poder assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos, així com, per cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquests casos es demanaran els serveis que corresponguin segons les necessitats amb la suficient antelació, no inferior a 96 hores (o el número d'hores oferts per l'adjudicatari en la fase de licitació) i sempre dintre dels marges del contracte.

Qualsevol substitució o modificació relativa als i les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se prèviament al responsable del contracte

El personal designat per l'adjudicatari a la prestació del servei haurà de complir les condicions següents:

- Els estudis mínims seran el de Graduat en Educació Secundària Obligatòria (ESO) o l'antic graduat escolar, o similar.
- Formació en atenció al públic, d'acord amb l'exposat a l'informe de necessitat.
- Utilització del català com a llengua de relació amb els ciutadans i conèixer i utilitzar indistintament el castellà.

A més, el personal adscrit a l'execució del contracte haurà de tenir les següents competències:

- Capacitat de raonament i pensament analític: Avaluar les situacions que es puguin produir i discriminar quines són prioritàries. També discriminar quina és la seva derivació correcta, especialment en el cas de la recepció de missatgeria externa i la distribució d'aquesta.
- Mobilitat i visió adequades per al trasllat de petita paqueteria a les diferents dependències de l'edifici, inclosa la distribució de la paqueteria diària.
- Bon tracte i assertivitat, ja que pot actuar com a filtre de l'accés a la seu.

Ateses les característiques del contracte, i per la seva pròpia naturalesa, el servei s'haurà de desenvolupar presencialment dins la Seu del Districte de Sant Martí, o altres edificis d'equipaments municipals del Districte. No obstant això, en cap cas, aquest personal tindrà vinculació jurídica ni laboral amb l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un/a coordinador/a independent del personal requerit per a les posicions descrites. En cas de vacances, absències o baixes, aquesta interlocució haurà d'estar garantida en tot moment i coberta necessàriament per alguna altra persona responsable de l'empresa adjudicatària. Aquesta persona serà la responsable de la bona marxa de l'execució del contracte i del compliment de les obligacions i resolució d'incidències que puguin produir-se.

S'establirà com a mínim una reunió trimestral de coordinació entre l'interlocutor escollit per part de l'empresa per a les comunicacions amb el responsable del contracte, i el responsable del contracte.

5.- ESPECIFICACIONS GENERALS DEL SERVEI

1.- Organització i seguiment del Servei

L'adjudicatari es compromet a complir les següents condicions descrites per tal de garantir la correcta cobertura del servei.

- a) L'empresa adjudicatària està obligada a complir amb l'horari especificat a la clàusula 6 del present plec, i fora d'aquest horari en funció de la borsa d'hores del servei variable.
- b) El Districte podrà ampliar o modificar, puntualment, l'horari de prestació del servei, prèvia comunicació a l'adjudicatari, amb un mínim de 96 hores d'antelació, per motius de la programació d'activitats no previstes i/o actes participatius com els consells de barri, audiències públiques o el consell Plenari. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària decidirà quin és el personal que realitzarà aquests serveis.
- c) L'empresa adjudicatària designarà un coordinador que vetllarà pel correcte funcionament del servei, que formarà i informarà al personal seleccionat per la realització de la prestació del servei quant a protocols, actuacions i totes aquelles qüestions relacionades amb la bona marxa del servei objecte del contracte.



Aquest personal també farà d'enllaç per a la coordinació i seguiment del contracte, així com la comunicació d'incidències, a través d'informe de cadascun dels serveis realitzats, amb el responsable del contracte, des d'on es supervisarà l'execució del contracte, s'adoptaran les decisions i es dictaran les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de les prestacions pactades. Aquesta coordinació presencial es farà mitjançant una reunió trimestral al Departament de Recursos Interns.

- d) L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació dels serveis amb una periodicitat que determini el departament de Recursos Interns.
- e) El Districte es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei, en cas que aquesta no compleixi els criteris definits en el present plec.
- f) L'empresa adjudicatària facilitarà un número de telèfon de contacte, així com una adreça de correu electrònic, permanent a disposició del Districte per notificar incidències de qualsevol tipus.
- g) L'empresa adjudicatària haurà de presentar mensualment i conjuntament la factura, un informe del supervisor del servei amb la valoració sobre el funcionament del mateix.
- h) El Departament de Recursos Interns, mitjançant la persona designada com a responsable del contracte, demanarà a l'empresa contractista trimestralment, i en tot cas una vegada a l'any, els documents que acreditin el compliment d'estar al corrent del pagament de les quotes a la Seguretat Social del personal assignat a la prestació del contracte de serveis, així com l'acreditació de la seva afiliació i alta a la Seguretat Social.
- i) L'adjudicatari està obligat a aportar els mitjans materials necessaris per a la correcta execució del contracte: aparell de telefonia mòbil individual per a cada efectiu assignat al servei, així com el material que sigui necessari pel bon funcionament del mateix.
- j) L'empresa adjudicatària trametrà mensualment al Districte un informe sobre la prestació del servei realitzat que recollirà les dades més rellevants, com poden ser la tipologia de les demandes dels usuaris i/o visitants, les franges horàries d'atenció, el nombre de persones ateses. Aquest full d'incidències serà el facilitat per la mateixa empresa o bé a través dels formularis que el centre disposi. Aquest serà un dels sistemes de control i seguiment de la qualitat de les tasques realitzades, que haurà de validar-se i seguir-se amb el responsable del contracte.

2.- Personal i formació

- a) Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes. En cap cas, aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb l'Ajuntament de Barcelona.
- b) L'empresa adjudicatària promourà i vetllarà pel convenient reciclatge i millora de la formació dels professionals, per adequar-se a les necessitats del servei, que en tot cas, ha



d'incloure obligatòriament les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals. L'empresa adjudicatària realitzarà un pla de formació obligatori adreçat al personal, d'un mínim de 10 hores durant l'execució del contracte (pròrroques no incloses) que inclourà els següents continguts:

- a. Ofimàtica a nivell bàsic: tractament de documents, fulls de càlcul i correus electrònics.
 - b. Gestió de conflictes.
 - c. Atenció al públic.
 - d. Primers auxilis bàsics i en el àmbit laboral.
 - e. Iniciació desfibril·ladors automàtics externs (DEA).
- c) L'adjudicatària acreditarà, abans de l'inici del contracte, la identitat de les persones que presten el servei a l'equipament, procurant que el personal sigui el mateix durant tot el període contractual, per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i funcions a desenvolupar, així com les característiques del públic visitant.
- d) L'adjudicatària procurarà evitar al màxim les substitucions per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i la dinàmica interna. L'empresa disposarà d'efectius suplents degudament formats i qualificats, per tal de substituir al personal que presta el servei ordinàriament. En cas que es presenti qualsevol incidència previsible (vacances, assumptes personals, etc.), s'haurà de procedir a la seva substitució immediata per un altre/a treballador/a, assegurant que el servei estigui cobert en tot moment durant l'horari concertat.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar la substitució per escrit o per correu electrònic, a la major brevetat possible i sense excedir de les 24 hores immediates al Departament de Recursos Interns.

En cas que, per absència sobtevinguda de la persona que realitza el servei (malaltia, indisposició), la substitució s'hagi de produir un cop iniciada la prestació del servei, es realitzarà en un màxim de 3 hores, o el temps ofert per l'adjudicatari si aquest és inferior.

Si el personal suplent no ha realitzat mai servei en les dependències objecte d'aquesta adjudicació, caldrà coordinar i supervisar, amb aquest departament, les necessitats formatives i de seguretat que es necessita conèixer per la correcta realització del servei.

- e) El personal contractat haurà de tenir un tracte correcte amb el públic i les persones dependents de l'equipament on es realitza el servei. Haurà de presentar un aspecte correcte d'higiene personal i vestir en tot moment amb correcció l'uniforme determinat per l'empresa adjudicatària. En qualsevol cas, haurà de portar la identificació de l'empresa.



- f) El personal que presti serveis al centre haurà d'estar dotat, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic necessari per tal de garantir la correcta coordinació i funcionament del servei (walkies, llanternes, bateries..).
- g) En el cas de missatgeria entre els centres del Districte o entre els centres i l'Ajuntament de Barcelona, l'empresa haurà de proveir a la persona que desenvolupi el servei el sistema de locomoció necessari.
- h) L'adjudicatari haurà d'estar al corrent de les obligacions tributàries i amb la seguretat social; observar allò que es disposa en la legislació vigent en cada moment i que és aplicable a l'activitat que du a terme i complir totes les disposicions de caràcter laboral amb relació al personal al seu servei, en tots els seus aspectes.

De conformitat amb el que preveu l'article 130 LCSP, s'informa de les condicions de les persones treballadores, afectades per la subrogació de la plantilla, que en l'actualitat presten aquest servei, facilitada per l'actual adjudicatària del contracte, amb indicació d'antiguitat, jornada, salari, tipus de contracte i categoria professional de cadascuna d'elles.

6.- HORARI I UNITATS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

Els serveis del present contracte es defineixen com a serveis de suport al funcionament ordinari del centre i serveis variables amb la distribució següent:

Serveis fixes:

SEU DISTRICTE

Es calcula un total de 3.486 hores de prestació de servei ordinari per a l'any 2026 en torns de matí i tarda, en horari de 7:30 del matí a 20:30 del vespre, de dilluns a divendres.

- Torn matí: Servei auxiliar de dilluns a divendres de 7:30 fins a la finalització de la jornada diària establerta al conveni de referència.
- Torn tarda: Servei auxiliar de dilluns a divendres des de les 14:30 fins les 20:30h.

Serveis variables:

Es contempla una bossa addicional de 200 hores anuals de prestació de serveis de control d'accessos i reforç a activitats de suport a actes institucionals, festes majors, i de serveis d'equipaments, podent-se ampliar si hi ha disponibilitat pressupostària.

El Districte es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris, la qual cosa no afectarà al preu unitari ofert per part de l'adjudicatari del servei.

7.- DURADA DEL CONTRACTE

L'execució del contracte s'iniciarà el dia 1 de gener de 2026 o l'endemà de la formalització del contracte, si fos posterior, i tindrà una durada fins al 31 de desembre de 2026.

La vigència del contracte podrà prorrogar-se anualment, fins a un màxim de 12 mesos addicionals. Atenent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la pròrroga serà obligatòria per a l'empresa si es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent.

El contracte tindrà una durada màxima de dos anys, pròrrogues incloses.

8.- PRESSUPOST

El preu hora sense IVA és de 17,113 euros.

El preu hora amb IVA és de 20,707 euros.

PRESSUPOST	HORES ANUALS	TOTAL (SENSE IVA)	TOTAL (AMB IVA)
2026 Seu	3.486	59.654,80	72.182,31
2026 Serveis variables	200	3.422,54	4.141,27
TOTAL 2026	3.686	63.077,34	76.323,58

El pressupost del present contracte és 76.323,58 euros, IVA inclòs.

El Districte no està obligat a exhaurir el pressupost establert a la fi del període contractual. Aquest pressupost és l'import màxim del contracte i serà variable en funció dels serveis encomanats. Es designa com a responsable del contracte al Sr. David González Garrido, cap de Recursos Interns del Districte de Sant Martí.

David González Garrido
Cap de Recursos Interns
Districte de Sant Martí