

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE
REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO DEL
CASAL DE ABUELOS DE RIPOLLET**

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	2
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	2
2.1 perfiles y funciones del personal	3
2.2 condiciones de uso del espacio	3
3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
4. COMPROBACIÓN DE CALIDAD	5
5. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	6
6. PROPIEDAD INTELECTUAL	6

Signatura 1 de 1
Jose Maria Sebastian Miranda

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació 6c612df236424789ba6e8a1555f0b5f8001

Url de validació <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/ldiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





El presente pliego contiene las prescripciones técnicas particulares que deben regir el contrato de servicio de control de acceso del Casal de abuelos de Ripollet dentro del departamento de Servicios Comunitarios del Ayuntamiento de Ripollet, se elabora de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 123, 124 y 125 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público” por la cual se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas 2014/23/UE y 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014 del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo.

1. OBJETO DEL CONTRATO

La presente licitación tiene por objeto la contratación de un servicio de control de acceso del Casal de abuelos de Ripollet, dentro del departamento de Servicios Comunitarios del Ayuntamiento de Ripollet .

Este servicio tiene por objeto ofrecer a la población la garantía de acceso al equipamiento.

Los equipamientos y servicios dirigidos a la gente mayor se convierten en un instrumento básico para la promoción social, individual y colectiva, de las personas mayores de Ripollet. Su finalidad es favorecer la plena integración social, prevenir situaciones de aislamiento social, fomentar las relaciones sociales y fomentar la participación activa en la vida comunitaria.

El centro de abuelos tiene el propósito de ofrecer un espacio de relación y de intercambio, dónde formarse, dónde encontrarse y compartir intereses, dónde solidarizarse con los demás y con el entorno (convirtiéndose conocedores y partícipes de lo que ocurre dentro y fuera del propio equipamiento) y dónde adaptarse a las nuevas realidades.

Objetivos del Contrato:

- Garantizar el acceso al equipamiento de todo el colectivo de personas mayores, convirtiéndose en un espacio de referencia y de encuentro.
- Optimizar el uso de los espacios polivalentes y mantener su correcta utilización, mediante el acceso de la ciudadanía a estos





espacios.

- Ofrecer un espacio de refugio climático.
- Prevenir situaciones de discriminación por razón de edad, género, etc. favoreciendo la igualdad de oportunidades y mejorando las situaciones de aislamiento y exclusión social.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Casal de abuelos de Ripollet está situado en la calle Calvario nº90 de Ripollet.

El servicio de control de acceso se desarrollará de forma anual, 365 días al año.

El horario del Casal de abuelos es:

- De lunes a domingo de 9 a 20h. El servicio de control de acceso se desarrollará dentro de ese horario.

El calendario del contrato previsto es el siguiente:

- 2025 del 1 de noviembre al 31 de diciembre.
- 2026 del 1 de enero al 31 de diciembre.
- 2027 del 1 de enero al 31 de octubre

Prórrogas. 2 anualidades:

- del 1 de noviembre de 2027 al 31 de octubre de 2028
- del 1 de noviembre de 2028 al 31 de octubre de 2029

2.1 Perfil y funciones del personal

Control de acceso :

El perfil de estas personas será el siguiente:

- Título de graduado en ESO o equivalente.
- Nivel B de catalán.

Competencias actitudinales, relacionales, formativas y de experiencia que de garantizar la persona que cubra el servicio de control de acceso:

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	6c612df236424789ba6e8a1555f0b5f8001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/ldiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Lengua de expresión: catalán y castellano.
- Buena comunicación con los usuarios.
- Trato de respeto y cordialidad con los usuarios.
- Capacidad de resolución de conflictos en relación con personas mayores.
- Capacidad de empatía (ponerse en el sitio del usuario) y generar la respuesta adecuada al servicio.
- Capacidad de asertividad (saber posicionarse de forma alternativa a la demanda de un posible usuario, sin generar conflicto)
- Capacidad de adaptación a diferentes tipos de relación y/o de comunicación en el marco de las instalaciones de un casal de abuelos.
- Colaboración en la organización de las actividades propias del Casal de abuelos.
- Actitud de implicación en las situaciones diversas generadas en un marco de relación con gente mayor.
- Capacidad de escucha y preservación de la información de carácter personal.
- Destreza y resistencia física adecuadas para garantizar el desarrollo óptimo de las actividades
- Respuesta emocional sostenida durante toda la jornada, que garanticce un trato adecuado a los usuarios, en el marco del servicio de control de acceso.
- Todas aquellas otras que garanticen el correcto desarrollo del servicio de control de acceso.

Este personal tiene las siguientes funciones:

- Atención a las personas usuarias.
- Abrir y cerrar el equipamiento.
- Velar que al término de la jornada, las puertas, ventanas y persianas sean convenientemente cerradas, así como las llaves de paso o conexiones de las instalaciones de agua y electricidad, siempre que sea posible en relación con el uso que se haga de los equipamientos.
- Comunicar cualquiera incidencia a los responsables del Ayuntamiento.
- Estar situados en uno espacio estratégico por facilitar el control del espacio.
- Tener custodia de las llaves del edificio que le sean confiadas, facilitando copia al Ayuntamiento siempre que se produzca alguna variación.
- Controlar a intervalos regulares, las instalaciones de agua del centro como ahora grifos, descargas de inodoros, urinarios, etc y reponer el material auxiliar necesario tales como papel, jabón.
- Recepción de mercancías, catering, servicios de comidas en caso de





que se requiera.

- Colaborar en la inscripción de personas en talleres y/o actividades desarrolladas en el espacio.
- Recogida de materiales en otros departamentos (fotocopias).
- Todas aquellas funciones propias y relacionadas con el objeto del contrato.

2.2 Condiciones de uso del espacio

La empresa adjudicataria hará cumplir las siguientes condiciones de uso del espacio:

Las entidades y personas usuarias de los casales tienen derecho a:

- a) Disfrutar de los servicios generales de los centros y del acceso a sus dependencias públicas.
- b) El uso confidencial de sus datos personales, de acuerdo con lo que establece la normativa legal vigente.
- c) Ser tratados con respeto y recibir un buen trato por parte del personal del Ayuntamiento, empresa adjudicataria y del resto de personas usuarias de los casales.
- d) No ser discriminados de ninguna forma por razones de raza, sexo, creencias religiosas, ideología o estatus social.

Obligaciones de las entidades y personas usuarias

Las entidades y personas usuarias del casal de abuelos de Ripollet quedan obligadas a cumplir las siguientes normas:

- a) Tratar con respeto al resto de usuarios y al personal de los equipamientos.
- b) Seguir en todo momento las indicaciones del personal responsable o personas responsables de las entidades autorizadas.
- c) Respetar los horarios de funcionamiento.
- d) Destinar los espacios de uso público a las finalidades autorizadas.
- e) No realizar ningún tipo de publicidad, propia o de terceros, en el centro, salvo que obtenga autorización municipal. Se entiende por publicidad toda forma de comunicación, sea cual sea el medio, procedimiento o soporte a emplear que tenga por objeto favorecer o promover, de forma directa o indirecta, la contratación o intercambio de muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones.
- f) Respetar los espacios que utilicen otras personas o entidades, con autorización del Ayuntamiento, sin interferir en su utilización ni en el normal desarrollo de sus actividades.
- g) No causar molestias al vecindario ni perturbar la tranquilidad de la zona





durante los horarios de utilización, y adoptar las medidas adecuadas para evitarlas.

- h) Mantener los espacios del equipamiento en buenas condiciones de limpieza e higiene.
- j) No impedir la entrada, dentro de su horario de funcionamiento, a ninguna persona por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- k) Comunicar al Ayuntamiento de Ripollet cualquier anomalía, incidencia o problema que pueda surgir, y con carácter inmediato en los supuestos de urgencia.

3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Serán obligaciones de la empresa adjudicataria :

- Aportado todo el personal necesario y suficiente por a la realización del objeto del contrato, con las condiciones técnicas establecidas y con plena responsabilidad por ofrecer una correcta ejecución del contrato.
- Garantizar que el servicio se preste permanentemente durante toda la duración del contrato y deberá prever las posibles sustituciones con el mismo perfil profesional que lo exigido en los pliegos cuando este personal se encuentren alguna de las situaciones de indisposición, baja por enfermedad, vacaciones, etc. Estas sustituciones serán comunicadas a la persona responsable del contrato.
- Facilitar el nombre y DNI de las personas que realizarán el servicio para poder autorizar la cesión de las claves del equipamiento.
- Realizar la formación necesaria para que el personal destinado a la ejecución del servicio realice de forma correcta y eficaz las funciones y tareas descritas en este pliego.
- Coordinarse con el responsable del programa por todo lo que sea necesario por al buen desarrollo del servicio.
- Todo el personal que ejecute las prestaciones dependerá únicamente de la empresa adjudicataria sin que entre aquél y el Ayuntamiento exista ninguna vínculo de dependencia laboral.
- Hacerse cargo de la documentación de gestión que se considere necesaria para al buen desarrollo del servicio.
- Hacer cumplir las condiciones de uso del casal de abuelos de Ripollet .
- En caso de que por obras, incidencias o fuerza mayor, el Ayuntamiento decida trasladar el servicio a otro equipamiento, éste se desarrollará en el nuevo equipamiento designado con las mismas condiciones de contrato.

Signatura 1 de 1
Jose Maria Sebastian Miranda

03/10/2025

Cap del Servei de Serveis Comunitaris





Corren a cargo de la empresa adjudicataria los gastos correspondientes los derivados de la actividad como:

- Material informático, tecnológico y de comunicaciones.
- 1 teléfono móvil tipo smartphone con conexión a Internet.
- Formalizar una póliza de seguro de responsabilidad civil por los daños a terceros derivados del desarrollo de la actividad.

Serán obligaciones del Ayuntamiento :

- El Ayuntamiento garantizará unas condiciones óptimas para el desarrollo de las suyas tareas a las personas que desarrollen el servicio.
- Hacerse cargo de la realización y distribución de la publicidad del servicio.
- Coordinarse con la empresa adjudicataria por definir todo lo necesario para la buena realización del servicio.

4 COMPROBACIÓN DE CALIDAD

El/la técnico/a de Personas Mayores del Ayuntamiento de Ripollet, o las personas en las cuales se delegue, procederán a realizar todas las comprobaciones que se consideren necesarias para asegurarse que la calidad del servicio es la solicitada.

5 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La empresa adjudicataria designará una persona referente por la coordinación y la supervisión del servicio. Ésta ha de estar localizable por teléfono móvil y vía correo electrónico.

Es de obligado cumplimiento efectuar 1 hora/mensual de coordinación, como mínimo, con el servicio municipal responsable, durante la duración de contrato en el que se realiza de forma activa el servicio (desde el Servicio de Personas Mayores del Ayuntamiento se propondrán todos los ajustes necesarios a esta coordinación).

- La adjudicataria deberá implementar mecanismos de evaluación y mejora continua de la programación de los distintos espacios y servicios. En este sentido:
 - Realizará encuestas de satisfacción entre las personas usuarias del





servicio.

- Diseñará protocolos de seguimiento de incidencias.

6 PROPIEDAD INTELECTUAL

Corresponde al Ayuntamiento de Ripollet la titularidad de la documentación derivada de la relación con las personas usuarias, o la que resulte de la elaboración de informes, estudios o cualquier otro tipo de contenido que la empresa adjudicataria elabore en cualquier fase del desarrollo del servicio y se derive de la gestión técnica del contrato.

Signatura 1 de 1 Jose Maria Sebastian Miranda	03/10/2025	Cap del Servei de Serveis Comunitaris
--	------------	---------------------------------------

