

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE CONTROL D'ACCÉS I TAQUILLA DE LES PISCINES MUNICIPALS D'ALCARRÀS

1. Objecte del contracte i finalitat

El present Plec té per objecte definir, amb caràcter mínim i obligatori, les condicions tècniques d'execució dels serveis de control d'accés i taquilla de les piscines municipals, durant la temporada de bany prevista de forma merament orientativa del 13 de juny al 31 d'agost, d'acord amb el que es regula en el present plec, amb l'objectiu de garantir un servei continuat, fiable i professional d'atenció a l'usuari, control d'accés i suport operatiu bàsic, inclosa la gestió de taquilla, així com, amb la dotació adequada i els mecanismes de seguiment verificables, de manera que el contracte sigui executable amb la major eficiència possible per part de l'adjudicatari.

2. Control d'accés

S'entén per control d'accés el conjunt d'actuacions orientades a regular, verificar i, si escau, limitar l'entrada i la permanència de persones, d'acord amb l'horari, les normes d'ús, les reserves i autoritzacions vigents i l'aforament permès. El control d'accés comprèn, com a mínim:

- Verificació del dret d'accés mitjançant entrada, abonament, reserva, acreditació o autorització municipal, incloent el control d'entrades i sortides al recinte de piscines.
- Regulació de fluxos de públic i control d'aforament, especialment en activitats amb concurrència, competicions o esdeveniments.
- Informació de normes d'ús i requeriment de compliment quan es detectin usos indeguts, amb comunicació al responsable municipal de les incidències que afectin la convivència, la seguretat o el funcionament ordinari.
- Registre o anotació d'accessos quan el sistema o les instruccions municipals ho requereixin.

El control d'accés no habilita el personal a exercir funcions coercitives ni substitueix els serveis d'emergència o de seguretat competents i davant situacions de risc o alteració greu, s'haurà d'activar la cadena de comunicació i, si escau, els serveis d'emergència.

3. Taquilla

S'entén per taquilla el servei destinat a assegurar el control d'accés al recinte de les piscines municipals i la gestió presencial dels cobraments associats a l'ús de les instal·lacions i programes, durant l'horari d'obertura, incloent la venda d'entrades i abonaments, i les





funcions complementàries de recepció i atenció al públic que la Regidoria d'Esports determini, a aquests efectes, la taquilla comprèn:

- Venda presencial d'entrades
- Cobraments en metàl·lic mitjançant targeta (TPV) o mitjans equivalents, garantint en tot cas la traçabilitat absoluta dels cobraments efectuats per mitjans electrònics i la disponibilitat operativa dels mecanismes de pagament.
- Supervisió i control dels objectes perduts d'acord amb el procediment municipal.
- El personal de taquilla i recepció ha de conèixer el circuit d'avisos i comunicacions (responsables, socorrisme, 112 i altres), i activar-lo quan correspongui, sense interferir en les funcions tècniques dels serveis especialitzats.

La missió operativa del taquiller o taquillera s'entén com la realització de tasques de suport administratiu bàsic i informació, d'acord amb instruccions de la persona superior i procediments establerts, garantint fiabilitat, traçabilitat i continuïtat del servei, i assumint també aquelles tasques necessàries derivades de les necessitats del servei dins del seu àmbit competencial.

3.1. Incidència

S'entén per incidència qualsevol fet, circumstància o anomalia que alteri o pugui alterar la prestació normal del servei o el funcionament de les instal·lacions, incloent-hi aspectes d'ús, seguretat, higiene, convivència, manteniment, accessos i taquilla.

Es consideren incidències, entre d'altres, les entrades no autoritzades, saturació o superació d'aforament; incompliments de normes d'ús i conflictes, incidències en sistemes de cobrament (TPV o equivalents) i accidents o situacions de risc.

Tota incidència s'ha de registrar, com a mínim, amb data i hora, ubicació, descripció, actuació realitzada, persones o serveis avisats i estat final, i s'ha de comunicar amb caràcter immediat quan afecti la seguretat, l'ordre, la continuïtat del servei, la integritat patrimonial o la gestió econòmica de la taquilla.

3.2. Presència efectiva

S'entén per presència efectiva la disponibilitat real i continuada del personal adscrit de manera que els punts de control d'accés i la taquilla restin permanentment atesos, així com que l'atenció al públic i el control d'aforament es puguin executar sense interrupcions i qualsevol incidència pugui ser detectada i gestionada de manera immediata.

No constitueix presència efectiva la mera localització telefònica quan les instal·lacions resten desateses ni l'absència derivada de l'execució de les diferents tasques.





4. Principis d'execució i règim d'instruccions municipals

El servei objecte del contracte s'ha d'executar amb caràcter integral, continuat i orientat a garantir el funcionament ordinari de les piscines municipals, amb especial atenció a la seguretat operativa, l'atenció a les persones usuàries, el control d'accessos i aforaments i, a les piscines municipals, la gestió de taquilla i cobraments.

4.1. Continuitat del servei

El servei s'ha de prestar de manera ininterrompuda durant els dies i franges horàries establertes o confirmades per l'Ajuntament, evitant qualsevol desatenció que pugui comprometre l'obertura, el control d'accessos, l'aforament, l'atenció al públic o la gestió de taquilla. L'adjudicatària haurà de disposar d'una organització i planificació de personal que garanteixi la cobertura efectiva davant absències previstes o imprevistes, reforços per coincidència de calendaris i cobertura de serveis extraordinaris, sens que en cap cas sigui admissible substituir la presència obligatòria, desatenent-ne un altre quan hi hagi prestació simultània i, en especial, s'ha de garantir que la taquilla de piscines resti operativa durant tota la franja d'obertura i que el control d'accés no quedi desatès per raons d'organització interna del contractista.

4.2. Diligència i professionalitat

El contractista ha d'executar el servei amb la diligència pròpia d'un operador professional especialitzat, actuant amb celeritat i prioritització adequada davant incidències, queixes, incidències de convivència, situacions de risc o disfuncions de funcionament, això implica, com a mínim, mantenir una actitud proactiva d'observació i prevenció, informar de manera correcta i respectuosa a les persones usuàries, aplicar els protocols i normes d'ús, activar la cadena de comunicació i emergència quan correspongui, i preservar el bon ús dels espais, incloent també, la cura en la custòdia d'elements d'accés, el manteniment de l'ordre i la realització de repassos puntuals d'higiene i seguretat que siguin necessaris per garantir la utilització adequada dels espais.

4.3. Neutralitat, imparcialitat i tracte igualitari

El personal adscrit ha d'actuar amb neutralitat, respecte i tracte no discriminatori, evitant qualsevol privilegi, tracte de favor o interpretació discrecional en l'aplicació de normes d'ús, condicions d'accés o tarifes.

4.4. Gestió de conflictes i convivència





En situacions de desacord o conflicte amb persones usuàries, el personal actuarà amb contenció, educació i fermesa, aplicant les normes d'ús i, si escau, activant la cadena de comunicació amb responsables municipals o serveis d'emergència. El contractista haurà d'evitar situacions de confrontació i documentar les incidències rellevants.

4.5. Qualitat del servei i orientació a l'usuari

El servei s'ha de prestar amb un estàndard de qualitat adequat a l'ús públic de les instal·lacions, assegurant informació clara i resolutiva, una gestió ordenada de fluxos i aforament i un suport operatiu que faciliti el desenvolupament de les activitats.

4.6. Traçabilitat, control i fiabilitat de la informació

La prestació s'ha d'executar amb traçabilitat documental, especialment pel que fa a incidències, control d'accessos, reserves si escau i, de manera reforçada, cobraments i liquidacions de taquilla. La manca de traçabilitat o la inconsistència documental constitueix un incompliment del nivell mínim de qualitat i, la manca d'aquesta, l'absència de registres o la inconsistència documental es considerarà un incompliment del nivell mínim de qualitat del servei, amb els efectes que corresponguin segons el règim contractual.

5. Subjecció a les instruccions municipals i jerarquia documental

5.1. Subjecció a instruccions municipals

L'empresa adjudicatària i el personal adscrit resten sotmesos a les instruccions operatives, organitzatives i funcionals que dicti l'Ajuntament, per mitjà del responsable del contracte o les persones designades, en allò que afecti l'execució del servei, la coordinació amb altres serveis i la correcta utilització, poden referir-se entre d'altres a:

- Planificació d'horaris i quadrants, confirmació de franges de caps de setmana segons calendaris de competició i reforços per esdeveniments
- Procediments d'obertura i tancament, circuits d'accés, control d'aforament i mesures de regulació de fluxos
- Normes d'ús i convivència, circuits d'atenció a l'usuari i gestió de queixes
- Procediments de taquilla, cobraments, arqueigs, liquidacions, ingressos i documentació justificativa
- Procediments de registre d'incidències, models de parts, checklists i informes
- Coordinació amb serveis municipals, entitats usuàries i, si escau, cossos d'emergència.

L'adjudicatària haurà d'adaptar els seus procediments interns a aquestes instruccions sens que això impliqui alteració de l'objecte del contracte, i haurà de garantir que tot el personal en tingui coneixement i les apliqui de manera immediata i homogènia.





5.2. Jerarquia documental i prevalença

A efectes d'interpretació i execució del contracte, i sens perjudici del que estableixi la normativa aplicable, els documents contractuals es regiran pel principi de coherència i complementaritat, i, en cas de dubte o contradicció, s'aplicarà el criteri de prevalença següent, en la mesura que sigui compatible amb la legislació de contractes i amb el contingut dels plecs:

- a) La normativa aplicable i els acords i disposicions que siguin de compliment obligat.
- b) El present plec així com la oferta i el Plec de clàusules administratives particulars (PCAP) i la resta de documents administratius del contracte.
- c) Les instruccions municipals d'execució i si escau, els protocols operatius formalitzats.

5.3. Contradiccions o buits interpretatius

Quan es detecti una contradicció, un buit o una dificultat d'aplicació que pugui afectar l'execució, l'adjudicatària ho ha de comunicar immediatament al responsable del contracte i ha d'actuar conforme a les instruccions que li siguin comunicades, garantint en tot cas la continuïtat del servei, el control d'accessos i la seguretat operativa.

6. Àmbit territorial

L'àmbit territorial de prestació del servei es circumscriu al terme municipal i, de manera específica, al recinte de les piscines municipals, així mateix, s'entén inclòs tots els espais que integren funcionalment les piscines municipals i que condicionen l'obertura, el control d'accés, l'aforament, l'atenció al públic, la seguretat operativa i la traçabilitat de les actuacions i cobraments.

7. Espais, accessos i punts operatius

El servei inclou obligatòriament el punt de taquilla i recepció, el punt de control d'accés immediat a l'entrada, els accessos i tancaments perimetrals, zones de pas i ordenació de fluxos, i, si escau, espais necessaris per a custòdia temporal segura de documentació durant la jornada.

Quan l'Ajuntament estableixi models o procediments específics (resums, llistats, justificants, criteris de devolució, operatives d'ingrés), aquests seran d'obligat compliment i s'entendran integrats en el servei.

El servei objecte del contracte i que s'executarà al recinte de les piscines municipals en tot cas i amb caràcter general inclou, els espais següents:

- **Zona d'accés al recinte i tancament perimetral**, incloent el punt d'entrada principal.



- **Taquilla i recepció**, entesa com l'espai físic i operatiu des d'on es realitzen cobraments, emissió/validació d'entrades i abonaments, informació al públic i control d'accés.
- **Zona de bany i platges**, incloent circulacions i punts d'informació, amb les actuacions pròpies del contracte relatives a control d'aforament, normes d'ús i comunicació d'incidències.
- **Zones comunes** com passadissos, accessos interns, zones d'ombra o descans, espais de circulació), quan incideixin en l'ordre, l'aforament i la seguretat operativa.
- **Dependències complementàries** vinculades al funcionament (magatzems, espais de suport, infermeria si existeix, o dependències del personal de servei), únicament en allò que afecti el control d'accessos, l'ordre operatiu i la comunicació d'incidències.

Pel que fa als punts operatius essencials a les piscines, es consideren els següents:

- **Punt de taquilla i recepció**: venda d'entrades i abonaments, gestió d'inscripcions o reserves si escau, atenció telefònica i presencial, informació, i gestió del programa informàtic.
- **Punt de control d'accés immediat a l'entrada**: verificació d'entrades, abonaments i autoritzacions, control d'aforament i regulació d'entrades/sortides.
- **Punt de custòdia temporal de documentació**: custòdia segura durant la jornada i preparació del lliurament de documentació a requeriment municipal.

A efectes operatius, i sense concretar nombre ni ubicacions específiques, s'entén que el recinte de piscines disposa de:

- Accés principal de públic, que ha de ser el punt ordinari de control d'entrada, validació d'entrades i/o abonaments i, si escau, control de sortides.
- Accessos de servei o accessos interns, que només podran utilitzar-se d'acord amb instruccions municipals i hauran de romandre controlats per evitar entrades indegudes.
- Portes o obertures d'emergència i vies d'evacuació, que s'han de mantenir lliures, operatives i sota criteris de seguretat.

El contractista ha de garantir el control efectiu dels accessos operatius, la gestió ordenada de cues i fluxos, i l'aplicació de les normes d'ús, amb especial atenció als pics d'afluència.

7.1. Delimitació d'espais i actualitzacions operatives





A l'inici del contracte, l'Ajuntament determinarà els punts d'accés habilitats, zones restringides i circuits de circulació, mitjançant instrucció operativa o document intern. Per raons d'organització, seguretat, obres, manteniment o programació, l'Ajuntament podrà acordar actualitzacions operatives (habilitar o inhabilitar accessos, modificar circuits, restringir dependències, reordenar punts de control o taquilla), com ara:

- Habilitació o inhabilitació temporal d'accessos
- Modificació de circuits d'entrada i sortida
- Restricció temporal de determinades dependències
- Reordenació de punts de control d'aforament
- Canvis en punts de taquilla o recepció per millorar fluxos

L'adjudicatària haurà d'adaptar-hi el servei amb diligència, garantint la continuïtat, el control d'accés i la traçabilitat, i informant el personal adscrit de les noves pautes de manera immediata.

8. Consideracions generals respecte dels períodes i horaris orientatius de prestació

La prestació del servei s'ha d'ajustar als períodes i horaris orientatius que s'indiquen a continuació, els quals responen a la planificació habitual d'obertura de les piscines municipals, ara bé, aquests horaris tenen caràcter orientatiu i adaptable a la programació i les necessitats del servei i a eventuais incidències, sens perjudici del manteniment dels principis de continuïtat, presència efectiva i qualitat del servei. En tot cas, l'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat dels mitjans personals necessaris per cobrir els horaris que, d'acord amb el present Plec i les instruccions municipals, resultin efectivament exigibles en cada període.

8.1. Períodes i horaris orientatius de prestació

El servei s'executarà durant el període comprès entre la segona quinzena de juny i setembre, coincidint amb l'obertura del recinte al públic. L'horari diari orientatiu del servei de consergeria, control d'accés i taquilla és:

- **De dilluns a divendres:** de 16:00 h a 20:00 h
- **Dissabte i diumenge:** de 10:30 h a 20:00 h

Dins d'aquestes franges, s'ha de garantir de manera ininterrompuda i amb presència efectiva:

- El control d'accés, la taquilla (venda i validació d'entrades i abonaments),
- L'atenció i informació al públic





- Els cobraments mitjançant TPV, assegurant-ne la plena operativitat i la traçabilitat.

8.2. Variacions per programació, incidències i activitats extraordinàries

L'Ajuntament podrà modificar els horaris orientatius per adaptar-los a competicions, campus, jornades especials o altres usos autoritzats.

Davant incidències sobtevingudes (avaries, talls de subministraments, emergències o incidències d'ordre públic), les modificacions podran comunicar-se amb menor antelació, i l'adjudicatària haurà d'assegurar la cobertura conforme als criteris de continuïtat i presència efectiva, així mateix, si l'Ajuntament acorda una obertura parcial, un tancament temporal o una reordenació d'accessos, el contractista haurà d'adaptar immediatament la prestació i deixar constància de les actuacions i comunicacions realitzades.

9. Descripció del servei i prestacions mínimes

El contracte comprèn un servei integral de control d'accés, taquilla, recepció, informació i cobraments.

La prestació s'ha d'executar de manera coherent i coordinada amb l'organització municipal, amb criteris de continuïtat, presència efectiva, diligència i neutralitat, garantint un funcionament ordenat de les instal·lacions, la correcta atenció a les persones usuàries i la traçabilitat de les actuacions.

9.1. Suport operatiu i facilitació de l'ús

El contractista ha de facilitar el funcionament ordinari, de manera que:

- a) Els espais estiguin habilitats i disponibles a l'inici de cada franja d'ús
- b) Es mantinguin sota control els accessos i el compliment de normes d'ús, amb actuació preventiva i comunicació immediata de situacions de risc

9.2. Prestacions mínimes

Sens perjudici de les concrecions que pugui considerar la Regidoria d'Esports, el servei inclou com a mínim:

- a) Control operatiu i prevenció d'incidències vinculada a l'ús correcte de les instal·lacions, sense que això substitueixi funcions de seguretat privada regulada.
- b) Suport administratiu bàsic compatible amb el servei (gestió operativa de reserves si escau, inventari bàsic, control d'ocupació d'horaris concedits mitjançant plantilles o sistemes acordats).
- c) Atenció i informació a les persones usuàries dins l'àmbit del servei i derivació de consultes que excedeixin aquest àmbit. En tot cas, s'inclou, atendre consultes





presencials i telefòniques relatives a l'ús de les instal·lacions, horaris, normes, activitats i procediments d'accés, dins l'àmbit competencial del servei, oferir informació amb neutralitat i criteris uniformes, evitant qualsevol tracte discriminatori o discrecional i, derivar de manera immediata al responsable municipal les qüestions que excedeixin l'operativa del servei o requereixin resolució administrativa.

d) Comunicació i registre d'incidències, amb traçabilitat.

9.3. Prestacions específiques: taquilla, recepció i cobraments

A més de les prestacions anteriors, el servei inclou amb caràcter obligatori:

- a) Venda d'entrades, tramitació d'abonaments i operatives associades (altes, renovacions, modificacions i arxiu)
- b) Gestió informàtica del sistema de control d'abonats i cobraments, i confecció de llistats, resums o estadístiques vinculades al servei quan ho determini l'àrea d'esports
- c) Control d'accés al recinte i verificació d'entrades i abonaments.
- d) Informació i atenció al públic presencial i, si escau, telefònica, en relació amb serveis, tarifes i normes.
- e) Cobraments mitjançant TPV.

9.4. Venda d'entrades i aplicació de tarifes segons instruccions municipals

L'empresa adjudicatària, mitjançant el personal adscrit a les funcions de taquilla i atenció al públic, haurà d'aplicar de manera estricta les tarifes, preus públics i condicions d'accés aprovats i vigents en cada moment i establerts per l'Ajuntament, sens que sigui admissible cap alteració, interpretació discrecional, exempció, bonificació o modulació per criteri propi, ni tampoc la pràctica de toleràncies o tractes de favor. Qualsevol supòsit no previst, dubte interpretatiu o incidència relativa a l'aplicació de tarifes o condicions d'accés s'haurà de posar immediatament en coneixement del responsable municipal del contracte, i s'actuarà d'acord amb les instruccions que es dictin i, si escau, deixant constància de l'actuació, així mateix, el personal haurà d'informar les persones usuàries de manera detallada, clara i professional sobre els serveis disponibles, les modalitats d'entrada i abonament, les tarifes aplicables, les condicions d'ús i permanència, i les normes internes de la instal·lació, facilitant una atenció respectuosa i no discriminatòria i contribuint a l'ordre, la convivència i el compliment de les normes d'ús.

Aquesta informació s'haurà de prestar tant en atenció presencial com telefònica, dins l'àmbit competencial del servei, i amb criteris uniformes d'acord amb la comunicació i la senyalització municipal existent.





9.5. Limitació per seguretat i deures de confidencialitat

Quan l'Ajuntament defineixi espais restringits, punts amb claus controlades o dependències amb informació sensible, el contractista haurà de garantir la custòdia, el deure de secret i la confidencialitat, i limitar l'accés exclusivament al personal autoritzat, d'acord amb les instruccions municipals.

10. Organització operativa, coordinació i registres

La prestació del servei requereix una coordinació contínua amb l'organització municipal i amb tercers que operen a les instal·lacions (entitats esportives, proveïdors, serveis contractats, i, si escau, cossos d'emergència). Aquesta coordinació és essencial per assegurar la continuïtat, evitar duplicitats i garantir una resposta eficaç davant incidències.

10.1. Planificació de torns i relleus

L'adjudicatària ha de planificar torns, relleus i cobertures de manera que es garanteixi la cobertura íntegra de les franges confirmades, incorporant la programació esportiva, esdeveniments, substitucions i el temps necessari per a verificacions d'obertura i tancament.

10.2. Substitució immediata i prohibició de desatenció

L'empresa ha de disposar d'un protocol de substitució immediata que asseguri que una absència, prevista o imprevista, no comporta desatenció del servei. **En cap cas, és admissible deixar desatesa la taquilla ni els punts de control d'accés durant les franges exigibles.**

10.3. Responsable o coordinació de contracte

L'adjudicatària ha de designar una persona responsable o coordinadora operativa del contracte, com a interlocutor amb l'Ajuntament, amb capacitat de gestionar incidències, substitucions i report de servei i, haurà d'actuar en tot moment, sota les instruccions del responsable del contracte i mantindrà un canal permanent de comunicació per:

- a) Confirmar horaris i planificació setmanal.
- b) Coordinar activitats i esdeveniments (obertura, accessos, aforament i suport operatiu)
- c) Comunicar incidències i validar actuacions correctives
- d) Lliurar la documentació vinculada a la taquilla i els ingressos, i facilitar la informació requerida per a la determinació d'aquests ingressos.

11. Coordinació amb cossos d'emergència i cadena de salvament





Davant accidents, emergències o situacions de risc, el personal activarà la cadena de comunicació establerta, inclosa la comunicació a serveis d'emergència quan correspongui, i facilitarà l'accés i la informació operativa necessària, a més, el personal de taquilla haurà de conèixer i activar la cadena de salvament en cas d'accident, sense interferir en les funcions tècniques del socorrisme o serveis especialitzats.

12. Canals de comunicació i comunicacions

L'adjudicatària ha de garantir canals de comunicació operativa (telèfon, correu, i altres mitjans municipals) i comunicació immediata davant incidències crítiques. Les comunicacions ordinàries inclouran planificació, informes i resposta a requeriments.

Qualsevol canvi operatiu rellevant que afecti la prestació (accessos operatius, circuits, punts de control, espais habilitats) s'haurà de reflectir en els registres del servei i, si escau, en els checklists d'obertura i tancament, així com en la documentació de taquilla quan pugui afectar la gestió d'entrades i control d'aforament

13. Registres mínims.

L'adjudicatària ha de garantir, com a mínim:

- a) Part diari de servei o registre equivalent.
- b) Registre d'incidències amb traçabilitat.
- c) Registre d'operacions de taquilla i documentació de tancament.
- d) Registre de claus o elements de custòdia, quan així s'exigeixi.
- e) Armari o sistema de custòdia de claus, si escau i, registre de moviments si s'exigeix.
- f) Procediment de control de credencials d'accés i de prohibició de duplicats.
- g) Mesures bàsiques per a custòdia de documentació i recaptació.

14. Reunions de seguiment

Es preveuen reunions de coordinació amb la periodicitat que determini l'Ajuntament i sempre que hi hagi canvis rellevants de programació o incidències destacades, a fi de revisar cobertures, procediments, incidències i resultats de qualitat.

15. Mitjans personals, perfils professionals i formació mínima exigible

15.1. Adscripció mínima obligatòria i criteris de cobertura

L'adjudicatària ha d'adscriure al contracte els efectius mínims necessaris per garantir presència efectiva. A aquests efectes, s'estableixen els mínims obligatoris següents, sense que limitin l'obligació d'aportar reforços quan la concurrència, l'aforament o la programació ho requereixin:





- 1 efectiu presencial fix adscrit a les funcions de taquilla i control d'accés durant tota la franja d'obertura al públic, d'acord amb els horaris orientatius: dilluns a divendres 16:00 a 20:00 h, i dissabtes i diumenges 10:30 a 20:00 h.

Aquests mínims, son orientatius i en cap cas, limiten l'obligació d'aportar reforços quan la concurrència, l'aforament o la programació ho requereixin.

15.2. Perfil de control d'accessos i taquilla

Es requereix un perfil professional, orientat a control d'accessos, atenció al públic, suport operatiu i gestió d'incidències. Les funcions bàsiques a realitzar inclouen, com a mínim, informar les persones usuàries, venda d'entrades i formalització d'abonaments, introducció de dades al programa de gestió, control d'accessos del recinte, compliment de protocols de protecció de dades, control i tancament i operativitat dels mitjans de pagament.

15.3. Formació mínima exigible

S'exigeix, com a mínim:

- a) **Titulació mínima:** Educació Secundària Obligatòria, formació professional de primer grau, cicle formatiu de grau mitjà o equivalent.
- b) Coneixements d'ofimàtica i ús d'aplicacions de gestió a nivell d'usuari.
- c) Formació o capacitació operativa en atenció al públic, gestió de conflictes i aplicació de normes d'ús.
- d) Formació bàsica en gestió de caixa, TPV i traçabilitat documental, per al personal assignat a taquilla.
- e) Formació en prevenció de riscos laborals adequada a les funcions.

15.4. Requisits especials del personal adscrit

Atès que el servei inclou la gestió d'ingressos municipals, el personal adscrit no podrà haver estat separat mitjançant expedient disciplinari del servei de qualsevol administració o ocupació pública ni trobar-se inhabilitat per a l'exercici de funcions públiques, quan aquesta circumstància sigui exigible per raó de les funcions. L'adjudicatària ho acreditarà mitjançant declaració responsable i la documentació que requereixi l'Ajuntament.

15.5. Requisits lingüístics

El personal ha de tenir competència funcional oral i escrita en català i castellà suficient per atendre el públic, fer comunicacions operatives i emplenar registres, parts i documentació de taquilla.

15.6. Uniformitat i identificació





El personal haurà d'anar identificat de manera visible i portar uniformitat adequada a la prestació, d'acord amb criteris d'higiene, seguretat i imatge, essent condició essencial que, en tot moment el personal porti la roba facilitada per l'Ajuntament per una uniformitat adequada i identificació visible, sens perjudici de les instruccions municipals de seguretat i imatge corporativa. Els EPI's seran, amb caràcter general, a càrrec de l'adjudicatària, sens perjudici que l'Ajuntament estableixi altres instruccions que s'hauran d'aplicar.

15.7. Canvis de personal

Qualsevol canvi s'ha de comunicar a l'Ajuntament amb antelació quan sigui possible, assegurant el traspàs d'informació operativa. Les substitucions no poden degradar el nivell de servei ni afectar la traçabilitat de taquilla.

16. Mitjans materials, equips i sistemes

16.1. Mitjans mínims per a control d'accés

L'adjudicatària ha de disposar dels mitjans necessaris per garantir el control d'accés i la comunicació operativa, incloent dispositius de comunicació (telèfon i, si escau, emissora segons criteri municipal), elements de senyalització (cartellera, cintes o canalització) i suports de registre (preferentment digitals).

16.2. Mitjans mínims per a taquilla i caixa

L'Ajuntament posarà a disposició, quan correspongui, el punt de taquilla habilitat i els elements imprescindibles per a l'operativa. En tot cas, el servei ha de disposar de TPV o mitjà equivalent per cobraments electrònics, amb registre i evidència verificable de cada operació.

En tot cas, els mitjans mínims per a taquilla i caixa, facilitats per l'Ajuntament seran:

- a) Punt de taquilla habilitat amb elements necessaris per a l'operativa, incloent calaix o caixa, i mitjans d'emissió o validació de justificants, si escau.
- b) TPV o mitjà equivalent per cobraments electrònics, amb traçabilitat i registre d'operacions.
- c) Consumibles i suport operatiu mínim per a la documentació de liquidació.

En tot cas, l'adjudicatària ha d'assegurar el correcte ús, conservació i custòdia dels mitjans municipals cedits.

Altres mitjans mínims són els següents:





- a) **Registres i documentació.** L'adjudicatària ha de generar, conservar i lliurar la documentació de servei en els formats i terminis municipals, i ha d'assegurar-ne la integritat.
- b) **Custòdia de claus i elements de seguretat.** Quan existeixi custòdia de claus, comandaments o credencials, s'ha d'utilitzar un sistema de custòdia i registre de moviments si així s'exigeix. Es prohibeixen duplicats no autoritzats i usos indeguts.

17. Qualitat, traçabilitat i seguiment del servei. No conformitats i incompliments

- a) **Estàndards mínims de qualitat.** El servei s'ha de prestar garantint disponibilitat d'espais en condicions d'ús, ordre operatiu, atenció correcta a l'usuari, control d'aforament quan correspongui i actuació diligent davant incidències.
- b) **Taquilla: aplicació estricta de tarifes i informació al públic.** L'adjudicatària ha d'aplicar de manera estricta les tarifes, preus públics i condicions d'accés establerts per l'Ajuntament, sense alteracions, interpretacions discrecionals, exempcions o bonificacions per criteri propi. Qualsevol supòsit no previst s'ha de derivar immediatament al responsable municipal.

El personal ha d'informar les persones usuàries de manera detallada, clara i professional sobre serveis, modalitats d'entrada i abonament, tarifes i normes d'ús, amb tracte respectuós i no discriminatori.

Quan sigui aplicable, el personal ha de gestionar el procés d'inscripció o alta d'abonaments, amb introducció de dades al programa de gestió i arxiu ordenat de documentació, complint els protocols de protecció de dades.

- c) **Taquilla: registre d'operacions i compatibilitat.** S'han de registrar totes les operacions de venda i gestió, i s'ha d'assegurar traçabilitat absoluta dels cobraments electrònics, amb evidència verificable de cada operació.
- d) **Taquilla: incidències i diferències de caixa.** Qualsevol incidència (fallada TPV, anul·lacions, errors de registre, sospita d'irregularitat, diferències de caixa) s'ha de registrar i comunicar immediatament. No s'admeten compensacions ni ajustos no autoritzats; qualsevol diferència o dubte s'ha de trametre al responsable municipal amb la documentació justificativa.
- e) **Mesures correctores i millora contínua.** Davant no conformitats, l'adjudicatària haurà d'aplicar mesures correctores immediates, reforçar procediments, formar el personal i aportar evidència documental de la correcció, sens perjudici del règim de penalitats del PCAP.





f) Incompliments tècnics. L'incompliment de presència efectiva, la desatenció de taquilla o punts de control, la manca de registres, l'incompliment de tarifes o la manca de traçabilitat en cobraments es consideraran incompliments tècnics rellevants.

L'Ajuntament podrà requerir correcció immediata i deixar constància en el registre de seguiment, sense perjudici de l'aplicació de penalitats segons el PCAP.

18. Seguretat, salut i prevenció de riscos laborals. Emergències

a) Obligacions generals en PRL. L'adjudicatària ha de complir la normativa vigent en prevenció de riscos laborals, avaluar riscos del lloc, formar el personal i establir mesures preventives adequades a les funcions.

b) Formació preventiva i EPI's. Ha de garantir formació preventiva adequada i si escau, facilitar EPI's quan correspongui, especialment per tasques de repàs, manipulació de productes i actuacions operatives.

c) Actuació davant emergències. El personal ha de conèixer els protocols d'evacuació i emergència i coordinar-se amb els serveis competents, activant la cadena de comunicació establerta. A piscines, el personal de taquilla ha de conèixer la cadena de salvament en cas d'accident i actuar conforme a les instruccions municipals.

d) Limitacions del servei. El servei no substitueix manteniments tècnics especialitzats ni funcions pròpies de seguretat privada regulada. Les necessitats especialitzades s'han de comunicar i derivar als serveis corresponents.

19. Protecció de dades i confidencialitat. Clàusula lingüística

a) Principis de tractament. En la gestió d'abonats, inscripcions, reserves i cobraments, el contractista ha d'aplicar el principi de minimització, confidencialitat i ús limitat a l'execució del contracte.

b) Mesures de seguretat i deure de secret. L'adjudicatària ha de garantir mesures tècniques i organitzatives adequades i el deure de secret del personal, que es manté un cop finalitzada la vinculació amb el servei.

c) Gestió de credencials i documents. S'han de gestionar credencials amb seguretat, evitar usos indeguts i conservar registres i documentació segons instruccions municipals.

d) Clàusula lingüística. L'empresa adjudicatària ha d'emprar el català en rètols, avisos i comunicacions de caràcter general vinculades a l'execució del contracte, sens perjudici de garantir també l'atenció al públic en castellà quan sigui necessari, d'acord amb la normativa lingüística vigent.

20. Mesures en cas de vaga legal





En el supòsit que es produeixi una vaga legal en el sector al qual pertany el personal adscrit a l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat de manera permanent i immediata l'Ajuntament, per mitjà del responsable del contracte, sobre l'afectació de la vaga i, en particular, sobre la prestació dels serveis mínims que, si escau, s'estableixin, les incidències que es produeixin i l'evolució del seu desenvolupament, amb indicació de l'impacte real en la continuïtat i qualitat del servei.

Un cop finalitzada la vaga, l'adjudicatària haurà de presentar a l'Ajuntament, en el termini màxim d'una setmana, un informe de desenvolupament en el qual constin, com a mínim, els serveis efectivament prestats durant el període de vaga, els serveis mínims executats, i el nombre d'hores i/o prestacions que s'hagin deixat de prestar, amb detall per franges horàries i funcions afectades, així com les mesures adoptades per minimitzar l'impacte.

Verificats els eventuais incompliments o desviacions produïts com a conseqüència de la vaga, el servei municipal responsable procedirà a avaluar i, si escau, aplicar la deducció que correspongui sobre la facturació del període afectat, d'acord amb el que estableixin els plecs i la normativa aplicable, i sense perjudici d'altres mesures contractuals procedents.

Ester Ibars Vitores, Regidora d'esports

Alcarràs, en la data de la signatura electrònica

