

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGULA EL CONTRACTE DE SERVEI DE CONTROL D'ACCESSOS I ATENCIÓ A USUARIS DELS APARCAMENTS MUNICIPALS DE ROTACIÓ QUE GESTIONA L'ENS DE GESTIÓ URBANÍSTICA, S.A.**

1.	ANTECEDENTS .....	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE .....	3
3.	UBICACIONS I HORARI.....	5
4.	ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES.....	7
4.1.	Funcions generals del servei.....	7
4.2.	Funcions específiques requerides .....	8
4.3.	Requisits del personal .....	8
4.4.	Coordinació amb ENGESTUR .....	11
5.	CONTINGUT I METODOLOGIA DEL SERVEI .....	11
5.1.	Planificació i organització del servei.....	11
5.2.	Metodologia de prestació .....	12
5.3.	Avaluació del servei i control de qualitat .....	12
6.	OBLIGACIONS COMPLEMENTÀRIES .....	13
6.1.	Formació del personal .....	13
6.2.	Uniformitat i imatge corporativa .....	14
6.3.	Registre i comunicació d'incidències .....	14
6.4.	Cobertura del servei .....	15
6.5.	Coordinació preventiva i seguretat laboral.....	15
6.6.	Confidencialitat i protecció de dades.....	15
6.7.	Informes de seguiment .....	15
7.	MANTENIMENT DE LA QUALITAT I RESPOSTA A INCIDÈNCIES.....	17

## 1. ANTECEDENTS

L'Ens de Gestió Urbanística, S.A. (en endavant ENGESTUR) és una empresa de capital i objectius públics, creada pel Ple de l'Ajuntament de Badalona que compta amb una plantilla aproximada de 114 persones.

Actualment, ENGESTUR gestiona 9 centres localitzats a diferents ubicacions de Badalona:

- Estadi municipal de futbol, a l'Avinguda dels Vents s/n (Montigalà) (CP08917)
- Aparcament Manel Valls, al carrer Mestre Antoni Nicolau (Dalt la Vila) (CP08911)
- Aparcament Quevedo, al carrer Quevedo (La Salut)(CP08914)
- Aparcament Pompeu Fabra, a la Plaça Pompeu Fabra, Avinguda Martí Pujol, 149 (Coll i Pujol)(CP08912)
- Dipòsit municipal de vehicles, a l'aparcament Can Cabanyes, al carrer de la Concòrdia, s/n (Nova Lloreda)(CP 08917)
- Aparcament Viver, ubicat a l'Avinguda President Companys, 4 (centre) (CP08911)
- Oficina Local de l'Habitatge, al carrer de Ponent, 1, 08912 Badalona (CP08912)
- Oficina central d'ENGESTUR al carrer Liszt, 36 (La Pau)(CP08917).
- Aparcaments Pl.Països Catalans (Progrés) (CP08918)

L'activitat d'ENGESTUR es basa en:

- Promoure, construir i gestionar aparcaments en subsol, de rotació, per a residents o mixtos.
- Gestionar l'estacionament regulat de superfície a Badalona, zona blava, i el servei de grua municipal.
- Treballar en la planificació i desenvolupament urbanístic.
- Executar projectes d'obra pública municipal.
- Redactar projectes d'obres i memòries valorades, direcció d'obra i coordinació de seguretat i salut.
- Crear i promoure sòl urbanitzat: per a ús residencial –habitatge públic–, per a ús industrial i per a equipaments.
- Gestionar l'Oficina Local d'Habitatge de Badalona (OLH).
- Gestionar el pla de manteniment de l'Estadi Municipal de Badalona.

Actualment, ENGESTUR no disposa de recursos humans suficients per garantir una cobertura presencial permanent en franges nocturnes, caps de setmana i festius als aparcaments El Viver, Pompeu Fabra i Manel Valls.

Aquest conjunt d'infraestructures requereix una gestió eficient i segura, especialment en franges horàries en què l'activitat ciutadana continua però els serveis propis de l'administració no poden cobrir-ho amb recursos interns.

Per aquest motiu, i davant la manca de personal propi per garantir la presència física i el funcionament continuat de les instal·lacions en aquestes franges horàries, es fa necessari contractar un servei extern especialitzat en control d'accessos i atenció a usuaris.

Aquest servei ha de contribuir a:

- Garantir el control de les instal·lacions, béns i persones usuàries.
- Atendre les incidències operatives amb celeritat i eficiència.
- Oferir una atenció personalitzada i pròxima a la ciutadania.
- Prevenir comportaments incívics i actes vandàlics.
- Assegurar el correcte funcionament i dels equips i sistemes automàtics.

L'objectiu és mantenir la qualitat del servei públic que ENGESTUR presta a la ciutadania, especialment en aquells moments on la presència humana és clau per reforçar la confiança, el control i la continuïtat del servei.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la prestació del servei de control d'accessos i d'atenció presencial a usuaris als aparcaments públics de rotació gestionats per ENGESTUR a la ciutat de Badalona, concretament:

- Aparcament El Viver, situat a l'avinguda President Companys, núm. 4
- Aparcament Pompeu Fabra, ubicat a la Plaça Pompeu Fabra / Av. Martí Pujol, 149
- Aparcament Manel Valls, al carrer Mestre Antoni Nicolau, de manera supletòria i només quan així ho sol·liciti ENGESTUR

Així mateix, forma part de l'objecte del contracte la possible prestació del servei en altres instal·lacions gestionades per ENGESTUR o en ubicacions vinculades a la seva activitat, **únicament en el marc de necessitats puntuals, excepcionals i no recurrents**, mitjançant l'activació de la borsa anual d'hores addicionals prevista.

Aquestes necessitats podran derivar, entre d'altres, d'alteracions temporals de la mobilitat, de la celebració d'esdeveniments o festes populars, de talls de carrer o restriccions d'accés, d'incidències operatives o tècniques, o d'altres circumstàncies anàlogues que afectin el funcionament ordinari dels accessos o de les instal·lacions gestionades per ENGESTUR.

En cap cas aquesta previsió suposarà una ampliació estructural de l'objecte del contracte ni un increment del volum ordinari del servei, sinó que es limitarà estrictament a actuacions puntuals, excepcionals i no recurrents dins del límit de la borsa d'hores establerta.

L'objectiu del contracte és garantir una presència física professionalitzada, continuada i efectiva en determinades franges horàries de major vulnerabilitat operativa, en què, per criteris d'eficiència organitzativa i cobertura operativa, ENGESTUR no pot garantir la prestació del servei amb mitjans propis.

El servei ha d'assegurar, de manera obligatòria i efectiva, el desenvolupament de les funcions descrites a l'apartat 5 d'aquest plec.

Aquest servei té caràcter presencial, actiu i continuat, amb presència obligatòria i inajornable, dins les següents franges horàries fixes:

- **Divendres:** de 21:00 h a 23:59 h (3 hores)
- **Dissabtes:** de 00:00 h a 7:00 h (7 hores)
- **Dissabtes:** de 21:00 h a 23:59 h (3 hores)
- **Diumenges:** de 00:00 h a 7:00 h (7 hores)
- **Diumenges:** de 21:00 h a 23:59 h (3 hores)
- **Dilluns:** de 00:00 h a 7:00 h (7 hores)

També es sol·licitarà servei en períodes de vacances d'estiu, Nadal i Setmana Santa, en horaris laborables i festius de:

- Matí: de 6:30 h a 14:00 h
- Tarda: de 13:30 h a 22:00 h
- Nit: de 21:30 h a les 7:00 hores del dia següent

Totes les hores prestades en execució del contracte, tant les corresponents a les franges fixes com les eventuals o extraordinàries, es consideraran hores efectives de servei i seran retribuïdes d'acord amb allò establert al Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP). La retribució inclou, de manera indissociable i acumulativa, tots els costos laborals derivats de l'execució del servei, i en especial:

- Les hores realitzades en horari nocturn, d'acord amb la definició establerta al conveni sectorial aplicable (entre les 22:00 h i les 6:00 h).
- Les hores realitzades en caps de setmana, compreses entre les 00:00 h de dissabte i les 24:00 h de diumenge.
- Les hores prestades en dies festius, entre les 00:00 h i les 24:00 h.
- Els complements salarials derivats del plus de nocturnitat i del plus de caps de setmana i festius, segons les condicions establertes al II Conveni col·lectiu estatal d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions, o normativa que el substitueixi.

Aquesta estructura horària i retributiva **no serà objecte de revisió, fraccionament ni compensació addicional posterior**. L'import ofert per l'empresa licitadora haurà de

contemplar, des del moment de la presentació de l'oferta, tots aquests conceptes, sense possibilitat de reclamació posterior per desviacions de cost o plusos addicionals, ja que es consideren integrats en el preu del contracte.

A efectes organitzatius i laborals, correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària la contractació, assignació, gestió i supervisió del personal afecte al servei, així com l'assumpció completa de tots els costos i obligacions socials, fiscals, laborals i de prevenció de riscos laborals.

En cap cas això eximeix l'empresa adjudicatària de:

- Complir estrictament la normativa laboral vigent i el conveni sectorial aplicable.
- Garantir la formació adequada i prèvia del personal, així com el seu estat físic i psicològic per exercir la feina en condicions òptimes.
- Aplicar correctament la normativa de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD) en totes les actuacions i registres del servei.
- Remetre mensualment a ENGESTUR la documentació prevista per verificar el compliment de les obligacions laborals (informes, llistats, registres horaris, nòmines, etc.).

ENGESTUR es reserva el dret de sol·licitar documentació acreditativa del compliment de les obligacions laborals i salarials per part de l'empresa adjudicatària, incloent-hi, si escau, justificants del pagament puntual de nòmines, informes de cotització, contractes de treball i registres horaris, així com de verificar, mitjançant els informes de seguiment o qualsevol altre mecanisme de supervisió contractual, que el servei s'ha prestat de forma conforme als requisits exigits.

Aquesta supervisió tindrà caràcter estrictament contractual i no implicarà, en cap cas, cap forma de subrogació ni responsabilitat laboral per part d'ENGESTUR.

### 3. UBICACIONS I HORARI

El servei de control d'accessos i atenció a usuaris s'haurà de prestar de manera presencial, efectiva i continuada als següents aparcaments municipals gestionats per ENGESTUR:

- **Aparcament El Viver**, ubicat a l'avinguda President Companys, núm. 4 (08911 Badalona)
- **Aparcament Pompeu Fabra**, ubicat a la Plaça Pompeu Fabra / Av. Martí Pujol, 149 (08912 Badalona)
- **Aparcament Manel Valls**, al carrer Mestre Antoni Nicolau (08911 Badalona), només en cas de cobertura addicional o reforç, i prèvia comunicació expressa d'ENGESTUR.

- **Altres** instal·lacions o ubicacions gestionades per ENGESTUR, exclusivament en el marc de necessitats puntuals, excepcionals i no recurrents, i mitjançant l'activació de la borsa d'hores addicionals prevista en aquest plec

La prestació s'haurà de fer *in situ*, amb presència física obligatòria del personal assignat, en el punt d'atenció o control establert per ENGESTUR a cada aparcament.

El servei es prestarà, amb caràcter mínim obligatori, dins les franges exposades a l'apartat 2 d'aquest plec.

Per l'organització de l'adjudicatari i el bon funcionament del servei, és facilitarà un quadrant mensual orientatiu.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la presència contínua i sense interrupcions d'un/a treballador/a per torn dins de cada franja. No es permetrà cap absència ni desplaçament del lloc assignat durant l'horari establert, excepte en casos degudament autoritzats i justificats per ENGESTUR.

Sense perjudici de les franges fixes anteriors, ENGESTUR podrà requerir la prestació del servei en altres franges horàries dins l'horari d'obertura dels aparcaments, per motius de cobertura de vacances, incidències o necessitats operatives puntuals.

Aquestes hores tindran la consideració d'hores efectives de servei i es retribuiran mitjançant el mateix preu unitari establert al contracte, sense diferenciació en funció de la franja horària en què es prestin.

L'organització interna dels torns, descansos, substitucions i rotacions del personal correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària, que haurà de garantir en tot moment la cobertura íntegra del servei en totes les franges horàries establertes, així com en les eventuais hores de reforç que puguin ser requerides per ENGESTUR, amb independència de baixes, vacances o qualsevol altra incidència.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de complir estrictament la normativa laboral vigent, el conveni col·lectiu sectorial aplicable i la normativa en matèria de seguretat i salut laboral.

L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar el conveni col·lectiu sectorial que resulti legalment aplicable a l'activitat objecte del contracte, assumint íntegrament totes les obligacions salarials, socials i de cotització que se'n derivin, sense que això comporti cap increment del preu del contracte, en considerar-se aquests costos plenament integrats en el preu unitari ofert.

## 4. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei especialitzat, presencial, actiu i ininterromput de control d'accessos i atenció a usuaris, dins les franges horàries establertes, complint estrictament les condicions tècniques i organitzatives següents:

### 4.1. Funcions generals del servei

El personal assignat al servei haurà de dur a terme, com a mínim, les funcions següents:

- Atenció, informació i assistència als usuaris de l'aparcament, tant de forma presencial com telefònica, incloent la recepció de trucades i la gestió bàsica de correspondència i comunicacions.
- Control i supervisió dels accessos de vianants i de les entrades i sortides de vehicles, vetllant pel correcte ús de les instal·lacions per part dels usuaris, així com la gestió de reserves de places, accessos especials i operatives en esdeveniments (municipals o extraordinaris), d'acord amb les instruccions d'ENGESTUR.
- Supervisió dels caixers automàtics i altres sistemes de control, incloent la reposició de tiquets, paper o consumibles, i la comunicació d'avaries o anomalies.
- Promoció de l'ús dels sistemes automàtics de pagament, indicant als usuaris el funcionament dels caixers i dirigint-los preferentment al seu ús.
- Gestió de cobraments i caixa, incloent operacions de cobrament i canvi, verificació i control de caixa, liquidacions i petits quadres dineraris.
- Control remot o telemàtic d'altres aparcaments mitjançant sistemes domòtics o de control centralitzat, en cas d'absència de personal presencial.
- Supervisió general de l'estat de les instal·lacions, incloent la detecció de desperfectes, filtracions, brutícia o qualsevol altra incidència que pugui afectar la seguretat o el servei.
- Verificació del correcte funcionament de totes les instal·lacions (enllumenat, ascensors, sistemes automàtics, càmeres de control, accessos, etc.), així com detecció, comunicació i, si escau, resolució d'incidències menors.
- Assistència en accidents ocorreguts a les instal·lacions, incloent l'atenció a l'usuari, informació sobre el procediment i comunicació interna per al seu seguiment.
- Intervenció puntual en tasques mínimes de manteniment i neteja del lloc de treball i de les instal·lacions, incloent actuacions puntuals per garantir la seguretat (neteja de taques d'oli, per exemple) o funcionalitat immediata de les instal·lacions.
- Compliment estricte dels protocols de seguretat, protecció de dades i prevenció de riscos laborals.

- Execució de tasques auxiliars de suport encomanades pel personal d'ENGESTUR.

#### 4.2. Funcions específiques requerides

A banda de les funcions generals, el servei haurà de garantir:

- Presència física efectiva i continuada al punt assignat durant tota la franja horària.
- Aplicació de criteris de resolució de conflictes i tracte adequat a la ciutadania.
- Notificació immediata a ENGESTUR en cas d'avaria, incidència o situació que pugui afectar la seguretat o el servei.
- Compliment estricte del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i de la Llei Orgànica 3/2018, garantint la confidencialitat de la informació a la qual es pugui tenir accés.
- Respecte íntegre a la normativa sectorial vigent, inclòs el conveni col·lectiu aplicable, i la normativa preventiva.

#### 4.3. Requisits del personal

L'empresa adjudicatària haurà de designar personal específicament assignat a la prestació del servei, el qual haurà de complir, com a mínim, amb els següents requisits professionals, formatius, legals i actitudinals, sense perjudici dels estàndards addicionals que ENGESTUR pugui establir.

##### a) Requisits professionals i formatius

- Experiència professional i coneixements mínima de **sis mesos** de control d'accessos d'aparcaments.
- Formació bàsica en atenció al públic i resolució de conflictes, especialment en entorns amb afluència variable de persones
- Coneixement operatiu bàsic del funcionament de sistemes d'accés automatitzats, barreres, caixers i dispositius electrònics habituals en aparcaments
- Capacitat per interpretar instruccions operatives i protocols de seguretat, i actuar amb autonomia i iniciativa davant incidències.
- Acreditació del coneixement oral de català i castellà, suficient per comunicar-se amb usuaris.

## **b) Requisits legals i documentals**

Abans de l'inici de la prestació del servei, i sempre que es produeixi un canvi en el personal assignat, l'adjudicatària haurà de lliurar a ENGESTUR la següent documentació acreditativa, actualitzada i degudament conservada:

- Contracte laboral o document acreditatiu del vincle contractual entre el treballador/a i l'empresa adjudicatària.
- Justificant d'alta i al corrent en la Seguretat Social.
- Certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals, conforme a la Llei Orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, en el cas d'interacció amb ciutadania o públic general.
- Formació en prevenció de riscos laborals segons el lloc de treball, d'acord amb la Llei 31/1995 i normativa de desenvolupament.

A més, el personal haurà d'estar degudament assegurat contra riscos laborals i responsabilitat civil en el marc de les activitats que desenvolupi.

## **c) Imatge, actitud i identificació**

El personal adscrit haurà de:

- Presentar una imatge correcta, neta i uniforme, d'acord amb la naturalesa representativa del servei i amb la indumentària proporcionada per l'adjudicatària.
- Portar visible la identificació personal (nom i empresa), així com qualsevol acreditació que ENGESTUR consideri necessària per a la seguretat de les instal·lacions.
- Mantenir en tot moment un tracte respectuós, educat i col·laborador amb els usuaris, ciutadania i personal d'ENGESTUR.
- Presentar-se diàriament amb una presència acurada, vestimenta neta i en bon estat.
- Abstenir-se de fumar, menjar o utilitzar dispositius personals durant el servei, excepte durant els descansos legalment previstos.

### Uniformitat:

- Ha de ser clarament identificativa com a personal de "Control d'accessos".
- Sabates de seguretat obligatòries, adequades per a entorns d'aparcament, amb protecció conforme UNE-EN ISO 20345 o equivalent, amb sola antilliscant i protecció en cas d'impactes o riscos de trepitjada.

- Queda expressament prohibit l'ús de peces o accessoris que puguin induir a confusió amb cossos de seguretat privada, com ara defenses, porres, armilles antibales, plaques o insígnies metàl·liques, o bé uniformes de color negre complet o amb simbologia de caire paramilitar.

El disseny de l'uniforme i el calçat haurà de ser prèviament validat per ENGESTUR, que podrà requerir-ne modificacions per adequar-lo als estàndards segons la normativa de Prevenció de Riscos Laborals o d'imatge corporativa.

#### **d) Responsabilitat de l'adjudicatària**

L'empresa adjudicatària és plenament responsable de la selecció, supervisió, formació i substitució del personal assignat. En cas que alguna persona incompleixi els requisits establerts o no mantingui una actitud adequada, ENGESTUR podrà requerir el seu substitut immediat, sense que això comporti cap dret a compensació per part de l'adjudicatària.

L'adjudicatària haurà de garantir que el personal assignat es manté al corrent de qualsevol actualització legal o formativa que afecti el seu lloc de treball i haurà d'adoptar totes les mesures perquè el servei no es vegi interromput en cap moment per qüestions de disponibilitat o absència.

#### **e) Altres requisits i bones pràctiques exigides**

El personal assignat haurà de complir, a més dels requisits indicats als apartats anteriors, amb els següents estàndards mínims de qualitat i comportament professional:

- Experiència mínima de sis mesos en funcions de control d'accessos d'aparcaments.
- Coneixement bàsic de català i de tecnologies ofimàtiques per facilitar la interacció amb usuaris i sistemes.
- Condicions físiques adequades per desenvolupar les tasques habituals de peu, amb capacitat de moviment i atenció continuada.
- Imatge correcta i presència neta i acurada de manera diària.
- Assistència puntual al lloc de treball

#### **f) Conductes negligents**

Es consideraran negligències greus les següents conductes:

- Faltes reiterades d'assistència o impuntualitat injustificada.
- Incompliment de les funcions assignades.
- Actituds inapropiades, manca d'atenció o desinterès cap als usuaris o les instal·lacions.
- Permetre l'accés indegut a persones o vehicles no autoritzats.

- No activar el protocol de seguretat en situacions de risc.
- Manca d'higiene o condicions de seguretat a la garita o punt de control.
- Autoritzar l'accés a la garita a personal aliè a l'empresa adjudicatària.
- Retard reiterat o injustificat en el pagament de les retribucions al personal assignat al servei, especialment quan aquest fet pugui afectar negativament la qualitat, continuïtat o fiabilitat del servei prestat.

#### **4.4. Coordinació amb ENGESTUR**

L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable del servei amb capacitat de resposta i disponibilitat per a la coordinació directa amb ENGESTUR. Aquesta persona haurà de garantir:

- La planificació i substitució de torns en cas de baixa o absència
- L'enviament mensual d'informes d'activitat i relació d'incidències
- La resposta immediata davant requeriments extraordinaris per part d'ENGESTUR.
- Aquesta ha de contemplar les 24h, 365 dies l'any. (inclosos festius)

### **5. CONTINGUT I METODOLOGIA DEL SERVEI**

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la prestació del servei d'acord amb una metodologia estructurada, proactiva i orientada a resultats, que garanteixi l'eficiència operativa, la satisfacció dels usuaris i el compliment normatiu.

#### **5.1. Temps de resposta**

El temps de resposta davant d'una necessitat urgent o d'una incidència en qualsevol de les instal·lacions, no podrà excedir les 4 hores entre la recepció de l'avís i la presència efectiva del personal assignat a l'aparcament afectat. Aquestes incidències contemplen les 24 hores, 365 dies l'any (inclosos festius).

#### **5.2. Planificació i organització del servei**

L'empresa haurà de disposar d'un pla organitzatiu inicial, que haurà de presentar a ENGESTUR abans de l'inici del servei i actualitzar-lo sempre que hi hagi canvis. Aquest pla haurà d'incloure, com a mínim:

- Relació del personal assignat de forma estable, amb indicació de torns previstos, disponibilitat i dades de contacte del responsable directe.
- Protocol d'assignació i substitució de personal, que garanteixi la cobertura immediata en casos de baixa, vacances o absència justificada.
- Calendari detallat de cobertura per franja horària, d'acord amb les exigències del present plec.

ENGESTUR podrà requerir modificacions puntuals d'horari, reforços de servei o la prestació d'hores addicionals en dates concretes (vacances, incidències, operatives especials, esdeveniments, etc.), amb el preavis establert en els plecs i prèvia aprovació per part d'ENGESTUR.

A aquest efecte, l'adjudicatària haurà de disposar de mecanismes de planificació, substitució i reforç de personal que permetin absorbir aquestes necessitats puntuals sense generar desajustos en els quadrants ni interrupcions del servei.

### **5.3. Metodologia de prestació**

La prestació del servei haurà de seguir un enfocament de millora contínua i resolució d'incidències basat en els següents criteris:

- Presència física activa i continuada durant tot el torn assignat.
- Supervisió proactiva de les instal·lacions, amb comprovacions periòdiques de sistemes i equips.
- Registre detallat d'incidències, amb tramesa diària per servei a ENGESTUR, així com la notificació immediata de qualsevol situació d'urgència.
- Aplicació estricta dels protocols operatius, de seguretat i de protecció de dades, aportats per ENGESTUR o acordats prèviament.
- Col·laboració amb el personal propi d'ENGESTUR, especialment en casos d'emergència, incidències tècniques o actuacions excepcionals.

### **5.4. Avaluació del servei i control de qualitat**

L'empresa adjudicatària haurà de designar un coordinador de servei, que actuarà com a interlocutor únic amb ENGESTUR i que haurà de:

- Realitzar visites periòdiques de supervisió als punts de servei
- Recollir i validar els registres d'activitat i d'incidències
- Canalitzar les propostes de millora i les observacions del responsable d'ENGESTUR
- Participar, si escau, en reunions de seguiment amb el responsable d'ENGESTUR

ENGESTUR es reserva el dret a:

- Realitzar inspeccions o controls aleatoris de qualitat del servei sense preavis
- Sol·licitar canvis en el personal assignat o en la metodologia aplicada, si considera que no compleixen els estàndards requerits
- Aplicar penalitzacions, descomptes econòmics o mesures resolutòries, en cas de deficiències reiterades, incompliments greus o mancances que comprometen la prestació del servei

## 6. OBLIGACIONS COMPLEMENTÀRIES

A banda de les tasques pròpies del servei, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb les següents obligacions complementari, de caràcter obligatori, inexcusable i objecte de seguiment per part d'ENGESTUR:

### 6.1. Formació del personal

L'empresa adjudicatària ha de garantir que tot el personal destinat al servei compleix amb uns mínims formatius previs a l'inici de l'activitat, així com que participa en possibles formacions addicionals segons es detalla a continuació:

#### a) Formació prèvia obligatòria (no retribuïda per part d'ENGESTUR):

Prèviament a l'inici del servei, tot el personal haurà de rebre formació específica, a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense cap cost per ENGESTUR, en matèries com:

- Procediments generals de control d'accessos i atenció a l'usuari
- Comunicació assertiva, resolució de conflictes i gestió d'incidències
- Coneixement i control dels sistemes de pagament i automatismes de l'aparcament
- Protocols interns de conducta i interacció amb ciutadania
- Normativa bàsica de protecció de dades personals i confidencialitat
- Prevenció de riscos laborals associats al lloc de treball

Aquesta formació és condició indispensable per poder prestar servei, i ENGESTUR podrà requerir-ne en qualsevol moment les acreditacions documentals per a cada persona assignada (certificats interns, fitxes de formació, assistència signada, etc.).

#### b) Formació específica sol·licitada per ENGESTUR durant l'execució del contracte (i retribuïda com a servei):

En aquells casos en què calgui formació específica en maquinària, eines o protocols propis d'ENGESTUR, com ara:

- Funcionament intern dels caixers automàtics i terminals
- Funcionament i operativa dels aparcaments tant a nivell presencial com en domòtica
- Protocols de manipulació d'elements físics del pàrquing
- Procediments de resposta en cas d'alarma, bloqueig d'instal·lacions o incidències tècniques específiques
- Altres formacions que puguin sorgir al llarg del contracte i sigui necessària pel correcte funcionament de les instal·lacions

Aquesta formació, un cop iniciada la relació contractual però abans de començar el servei, serà impartida sota la coordinació d'ENGESTUR, i serà a càrrec de l'empresa adjudicatària i en cap cas serà un cost per Engestur.

Com a norma general, la formació es programarà en els diferents horaris i torns de dilluns a diumenge, per que el personal pugui assolir i tenir coneixement del funcionament de l'aparcament *in situ*. Aquest plantejament facilita la transmissió directa del coneixement, la supervisió en temps real i l'acompanyament operatiu en l'entorn i el torn habitual de treball.

### **c) Formació per a suplències i personal de reserva**

Per garantir la cobertura del servei en cas d'absències o incidències, l'empresa adjudicatària ha de formar **un mínim de dos treballadors addicionals** (no necessàriament assignats habitualment) amb les mateixes condicions, continguts i certificacions que el personal en servei actiu, de manera que puguin assumir immediatament qualsevol substitució.

Aquest personal de reserva ha de constar identificat en els informes trimestrals, amb l'acreditació corresponent de la formació rebuda i la seva disponibilitat.

## **6.2. Uniformitat i imatge corporativa**

El personal haurà de portar un uniforme clarament identificatiu com a "Controlador/a d'accessos". Queda estrictament prohibit l'ús d'elements que puguin confondre's amb personal de seguretat privada, com ara:

- Defenses, porres, armelles antibales, plaques metàl·liques, distintius amb escuts o emblemes.
- Uniformes de color negre complet o amb insígnies paramilitars.

El disseny i característiques del vestuari hauran de ser aprovats prèviament per ENGESTUR.

## **6.3. Registre i comunicació d'incidències**

Es mantindrà un registre diari d'incidències i accions destacades de cada torn, incloent

- Incidències tècniques o operatives.
- Conflictes o incidències amb usuaris.
- Avaries detectades i comunicades.

Aquest registre s'haurà de lliurar setmanalment o sempre que ENGESTUR ho requereixi.

#### 6.4. Cobertura del servei

En cas d'absència, indisposició o qualsevol altre supòsit d'incompareixença del personal assignat, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la seva substitució amb caràcter immediat, assegurant la cobertura total de les franges horàries especificades al contracte.

No s'admetran torns sense cobertura sota cap concepte, i es considerarà incompliment greu l'absència de personal sense justificació o sense substitució immediata.

Aquesta obligació de cobertura inclou igualment:

- les franges horàries fixes del servei ordinari
- les cobertures excepcionals requerides per ENGESTUR.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la disponibilitat de personal suficient i adequadament format per donar resposta a aquestes necessitats, sense que la seva activació pugui justificar cap reducció o alteració del servei ordinari.

#### 6.5. Coordinació preventiva i seguretat laboral

El personal haurà de complir íntegrament amb la normativa de prevenció de riscos laborals i participar, si s'escau, en els processos de coordinació d'activitats empresarials (CAE).

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la documentació preventiva corresponent, incloent la formació i avaluació dels riscos específics del lloc.

#### 6.6. Confidencialitat i protecció de dades

El personal del servei queda obligat al deure de confidencialitat i secret professional pel que fa a qualsevol dada personal, informació o circumstància a la qual pugui tenir accés durant l'execució del servei.

L'adjudicatària ha de formar i garantir que el seu personal coneix i aplica la normativa aplicable en matèria de protecció de dades (Reglament (UE) 2016/679 i Llei Orgànica 3/2018).

#### 6.7. Informes de seguiment

L'empresa adjudicatària ha de presentar a ENGESTUR, **durant els primers 10 dies hàbils de cada mes**, un informe mensual de seguiment, en format PDF, per correu electrònic a l'adreça designada per l'òrgan de contractació, segons les especificacions de

cada apartat. Aquest informe té caràcter obligatori i el seu lliurament és condició per a l'abonament de la factura corresponent.

L'informe ha d'incloure, com a mínim, els apartats següents:

### **1) Personal assignat al servei**

Relació nominal de tots els treballadors/es que han prestat servei, indicant:

- Nom i cognoms
- Torn habitual assignat
- Dates d'alta i baixa, si escau
- Certificació de la formació rebuda (tipus, dates i durada)
- Indicació de si són personal habitual o de cobertura/substitució
- Categoria professional segons conveni col·lectiu

### **2) Hores de servei prestades en cada franja horària i torn**

S'adjuntarà a la factura mensual l'informe de les hores de servei prestades segons:

- Hores totals realitzades
- Distribució per franges horàries i dies (laborables, nocturns, festius...)
- Incidències horàries (excessos, absències, modificacions puntuals...)

### **3) Relació d'incidències destacades registrades**

S'enviarà el resum d'incidències de tots els torns de treball, indicant:

- Resum de les incidències més rellevants (tècniques, operatives o relacionals)
- Dates, torns i persona que les va gestionar
- Comunicació feta a ENGESTUR

### **4) Canvis de personal, motius i dates**

- Incorporacions o baixes amb indicació dels motius (finalització de servei, substitució, incapacitat temporal...)
- Procediment de substitució activat i termini de cobertura

### **5) Mesures correctores aplicades si escau**

- Accions implantades per millorar el servei o corregir desviacions detectades
- Propostes futures de millora en la qualitat, continuïtat o eficiència del servei

### **6) Recomanacions o observacions de millores**

- Aportacions de l'empresa adjudicatària per millorar la coordinació amb ENGESTUR
- Necessitats identificades de reforç formatiu o actualització de protocols

## 7) Control de compliment del conveni col·lectiu i obligacions salarials

Declaració responsable signada pel representant legal de l'empresa conforme:

- Es compleix el conveni col·lectiu d'aplicació
- S'estan aplicant les mesures de prevenció de riscos laborals i protecció de dades
- S'ha informat degudament a tot el personal sobre el tractament de les seves dades amb finalitats de control contractual

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar, si així ho requereix ENGESTUR, el pagament puntual de les nòmines i complements salarials al personal assignat al servei.

Amb aquesta finalitat, ENGESTUR podrà sol·licitar, de manera puntual o periòdica, la presentació de documentació justificativa, com ara:

- Resguard de transferències bancàries mensuals.
- Certificat del representant legal de l'empresa conforme s'ha abonat la nòmina dins els terminis legals establerts.
- Extracte del resum de nòmines o TC2 corresponent al període.

El retard reiterat o injustificat en el pagament als treballadors podrà ser considerat **incompliment greu del contracte** i podrà comportar l'aplicació de penalitzacions o, si escau, la resolució anticipada del contracte.

L'informe s'haurà d'entregar per escrit, en format PDF i per correu electrònic, durant els **primer 10 dies hàbils de cada mes**. El seu lliurament serà condició per al pagament de les factures corresponents.

## 7. MANTENIMENT DE LA QUALITAT I RESPOSTA A INCIDÈNCIES

Durant tota la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària ha de garantir un nivell de qualitat òptim del servei, incloent:

- Garantir la confidencialitat de qualsevol dada o informació a la qual es tingui accés durant l'execució del servei, especialment pel que fa a dades personals, d'acord amb la normativa vigent en protecció de dades.
- Resposta immediata a incidències operatives, tècniques o de comportament, amb capacitat d'adaptació a situacions especials o urgents que puguin afectar la seguretat o el funcionament de les instal·lacions.

- Col·laboració amb ENGESTUR en qualsevol actuació de millora del servei o revisió dels protocols.
- Supervisió interna del servei per part de l'adjudicatària, amb la designació d'un/a responsable de coordinació que mantingui contacte directe amb el personal d'ENGESTUR i vetlli pel compliment dels requisits tècnics i funcionals.
- Millora contínua: Proposar, si escau, mesures o ajustos per millorar l'eficiència del servei, l'atenció als usuaris o la seguretat de les instal·lacions.

Maria Garcia Matencio

Responsable de Serveis a la Rotació