



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI A LES DEPENDÈNCIES POLICIALS, SUPORT ADMINISTRATIU I CONSERGERIA EDIFICIS MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE CALELLA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present Plec té per objecte regular les condicions en les que es realitzarà el contracte del servei d'atenció i informació als usuaris a les dependències de la policia local, suport administratiu i consergeria en edificis municipals de l'Ajuntament de Calella.

El contracte es dividirà en els següents lots:

- **Lot 1: Servei d'atenció a l'usuari a les dependències policials**
- **Lot 2: Suport administratiu**
- **Lot 3: Servei de consergeria i vigilància d'edificis municipals**

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament de Calella el personal que es requereixi en cada lot per la realització de les tasques encomanades atenent les necessitats de cada servei.

Per aquesta contractació es tindrà en compte tots els equipaments i instal·lacions municipals que consten en la relació de béns immobles de l'Ajuntament de Calella.

La prestació d'aquest servei es durà a terme de conformitat amb allò que s'estableixi al Plec de clàusules administratives particulars, al present Plec de prescripcions tècniques, a les instruccions que pugui dictar l'Ajuntament, si s'escau, i a la normativa que sigui d'aplicació.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Les tasques a desenvolupar en cada lot són les pròpies que consten en el Conveni col·lectiu aplicable segons el grup professional corresponent, tals com:

- **Lot 1: Servei d'atenció a l'usuari a les dependències policials**
 - o Atendre i informar als usuaris a les dependències de la policia local.
 - o Col·laborar amb l'OAC en l'atenció de persones estrangeres que volen denunciar i facilitar la complementació i la comprensió de documents per part dels afectats.
 - o Anotar les activitats i novetats diàries al programari de gestió policial.
 - o Registre de les entrades i sortides de persones de les dependències de la policia local.
 - o Treballar coordinadament amb el personal municipal de la policia local i amb les directrius polítiques establertes en cada moment.



- Cooperar en el bon desenvolupament del servei on es desenvolupin les tasques i donar suport en totes les tasques a tots els treballadors municipals, i en especial a la persona responsable del servei.
- Tenir cura de les normes vigents de qualitat, seguretat i higiene en el treball, en concret la seva presència i vestuari, atenent-se a les normes relatives a uniformes o altre vestuari que hagi estat dictat per l'Ajuntament.
- Altres tasques administratives i de suport encomanades pel cap d'àrea.

- **Lot 2: Suport administratiu**

- Tasques administratives amb utilització d'aplicacions informàtiques.
- Tasques de càlcul de salaris, valoració de costos, funcions de cobrament i pagament etc., depenent i executant directament les ordres del responsable superior.
- Tasques amb capacitat suficient per a resoldre tots els requisits del seu lloc de treball i responsabilitat.
- Tasques bàsiques de suport informàtic a possibles usuaris.
- Tasques d'arxiu, registre, càlcul, facturació o similars que requereixin algun grau d'iniciativa.
- Tasques de bona presentació de treball, ortografia correcta i velocitat adequada que puguin portar implícitament la redacció de correspondència segons format i instruccions específiques.
- Treballar coordinadament amb el personal municipal de l'àrea i local i amb les directrius polítiques establertes en cada moment.
- Cooperar en el bon desenvolupament del servei on es desenvolupin les tasques i donar suport en totes les tasques a tots els treballadors municipals, i en especial a la persona responsable del servei.
- Tenir cura de les normes vigents de qualitat, seguretat i higiene en el treball, en concret la seva presència i vestuari, atenent-se a les normes relatives a uniformes o altre vestuari que hagi estat dictat per l'Ajuntament.
- Altres tasques administratives i de suport encomanades pel cap d'àrea.

- **Lot 3: Servei de consergeria i vigilància d'edificis municipals**

- Controlar l'accés de persones als edificis municipals, sense requisits especials ni armes.
- Tasques d'atenció al ciutadà, presencial o telefònica, d'informació dels serveis municipals, horaris, adreces, i similars de recepció que no exigeixin qualificació especial ni coneixements d'idiomes.
- Obertura i tancament dels edificis municipals, amb custòdia de les claus de les instal·lacions, garantint a l'acabament de la jornada el tancament de portes, finestres, persianes, etc.



- Obertura i tancament enllumenat, persianes i climatització dels edificis municipals, d'acord amb les instruccions rebudes de l'Ajuntament.
- Treballs senzills i rutinaris de mecanografia, arxiu, càlcul, facturació o similars d'administració.
- Tasques d'operació d'equips i d'enregistrament de dades en equips informàtics.
- Tasques simples d'oficina com realitzar fotocòpies, arxiu de documents, enquadernacions o similars.
- Tasques consistents en efectuar encàrrecs, transport manual, portar i recollir paqueteria.
- Tasques d'enviament, recepció, ordenació i distribució de la correspondència.
- Vetllar pel correcte estat, bon ús i manteniment dels edificis municipals i tenir-ne cura, així com efectuar petites reparacions de manteniment i conservació en els rams de l'electricitat, lampisteria, fusteria, construcció, pintura i neteja bàsica dels espais públics.
- Identificar possibles defectes en els edificis municipals i informar al responsable superior.
- Treballar coordinadament amb el personal destinat a la coordinació de la consergeria dels edificis municipals.
- Cooperar en el bon desenvolupament del servei on es desenvolupin les tasques i donar suport en totes les tasques a tots els treballadors municipals, i en especial a la persona responsable del servei.
- Tenir cura de les normes vigents de qualitat, seguretat i higiene en el treball, en concret la seva presència i vestuari, atenent-se a les normes relatives a uniformes o altre vestuari que hagi estat dictat per l'Ajuntament.
- Altres tasques de consergeria i vigilància pròpies encomanades pel cap d'àrea.

3. UBICACIÓ

L'adreça dels edificis municipal de Calella on es prestarà el servei de cada lot són els següents:

- **Lot 1: Servei d'atenció a l'usuari a les dependències policials**
 - Dependències de la Policia Local de Calella. Avinguda del Parc, número 23
- **Lot 2: Suport administratiu**
 - Dependències de la Policia Local de Calella. Avinguda del Parc, número 23
 - Biblioteca Can Salvador de la Plaça. Plaça de l'Ajuntament, número 30
 - Oficina Municipal d'Escolarització. Carrer Sant Pere, número 152 (Fàbrica Llobet-Guri)
- **Lot 3: Servei de consergeria i vigilància d'edificis municipals**
 - Fàbrica Llobet-Guri. Carrer Sant Pere, número 152, carrer Sant Jaume i carrer Llobet-Guri.



- Oficina d'atenció al ciutadà. Plaça de l'Ajuntament, número 1-4.
- Ajuntament Nou. Plaça de l'Ajuntament, número 9.
- Espai municipal Can Saleta. Carrer Sant Jaume, número 225-229.
- Mercat municipal. Plaça d'1 d'octubre, s/n.
- Camp de futbol. Camí del cementiri, s/n.
- Museu del Turisme (MUTUR). Carrer Sant Pere, número 122-140.
- Ajuntament Vell. Plaça de l'Ajuntament, número 1-4.
- Museu-Arxiu municipal. Carrer Escoles Pies, número 36.
- Centre d'Interpretació del Far de Calella. Carretera N-II, km. 666.
- Refugi antiaeri del Parc Dalmau. Parc Dalmau (zona de gronxadors)
- Oficina d'Habitatge de Calella. Carrer Jovara, número 149.

4. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte de cada lot tindrà una durada d'1 any a partir del dia especificat en el contracte. Aquest termini serà prorrogable anualment fins a 3 anys, essent la durada màxima del contracte de 4 anys.

5. CALENDARI I HORARIS

- Lot 1: Servei d'atenció a l'usuari a les dependències policials

El servei d'atenció a l'usuari a les dependències de la policia local es prestarà tots dels dies de l'any de 6:00 hores a 22:00 hores, essent un total de 5.840 hores a l'any amb el següent detall:

Lloc	Hores a l'any	Observacions
POLICIA LOCAL	5840	* L'horari a cobrir és de 6.00 hores a 22.00 hores tots els dies de l'any.

- Lot 2: Suport administratiu

El servei de suport administratiu es prestarà en funció de les necessitats del servei, essent un total de 5.292 hores a l'any amb el següent detall:

Lloc	Hores a l'any	Observacions
POLICIA LOCAL	2646	* Hores anuals de dilluns a divendres, excepte festius, durant 12 mesos (Horari matí).
BIBLIOTECA	1764	* Hores anuals a distribuir segons l'horari d'obertura de la biblioteca.
EDUCACIÓ - OME	882	* Hores anuals de dilluns a divendres, excepte festius, durant 11 mesos (Horari matí).



- Lot 3: Servei de consergeria i vigilància d'edificis municipals

El servei de consergeria i vigilància d'edificis municipals es prestarà en funció de les necessitats del servei, essent un total de 18.000 hores a l'any amb el següent detall:

Lloc	Hores a l'any	Observacions
FÀBRICA LLOBET-GURI	3120	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats.
OAC	1845	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats (Horari matí).
AJUNTAMENT NOU	1708	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats (Horari tarda).
EDIFICI CAN SALETA	1708	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats (Horari matí).
EDIFICI CAN SALETA	1200	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats (Horari tarda).
MERCAT MUNICIPAL	1560	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats.
CAMP DE FUTBOL	680	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats.
MUTUR	1339	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats.
SALA D'EXPOSICIONS AJUNTAMENT VELL	858	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats.
MUSEU-ARXIU	1100	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats.
CENTRE D'INTERPRETACIÓ DEL FAR DE CALELLA	960	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats.
REFUGI ANTIAERI DEL PARC DALMAU	700	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats.
OFICINA D'HABITATGE	1040	* Hores anuals a distribuir durant tot l'any segons necessitats (Horari matí).
BOSSA D'HORES	182	* Hores anuals a disposar durant tot l'any segons necessitats.

6. PERSONAL DESTINAT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Per a la correcta prestació del servei de cada lot, l'empresa adjudicatària haurà de disposar del personal necessari per cobrir la demanda de serveis que es requereixin, amb suficient antelació per assegurar el correcte inici i realització del servei dintre de l'horari establert.

El responsable municipal enviarà per escrit a l'empresa adjudicatària la planificació anual del servei, en què detallarà el nombre i les característiques del personal necessari, ans al contrari si no és possible el detall anual es farà una previsió aproximada trimestral i una altra mensual lo més acotada i detallada possible.

Una vegada rebuda la necessitat, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar la informació per tal el personal que hagi de prestar el servei rebi correctament els horaris i el coneixement de l'organització municipal sota la seva supervisió i responsabilitat. L'empresa haurà de procurar el mínim de rotacions de personal per tal de reduir al màxim el temps d'aprenentatge de les tasques encomanades i estabilització amb el lloc de treball.



El conveni aplicable al servei és el Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya (codi de conveni número 79000375011994). Aquesta indicació no prejutja el conveni que hi sigui d'aplicació, sempre que sigui més favorable per les persones implicades en el servei. Dintre del conveni aplicable, la categoria professional aplicable a cada lot és la següent:

- **Lot 1: Servei d'atenció a l'usuari a les dependències policials**
 - o Categoria professional Grup 5 nivell 3 (més plus idiomes i plus festius).
- **Lot 2: Suport administratiu**
 - o Categoria professional Grup 5 nivell 3.
- **Lot 3: Servei de consergeria i vigilància d'edificis municipals**
 - o Categoria professional Grup 6 nivell 1.
 - o Categoria professional Grup 7 nivell 1.

El personal adscrit al servei objecte de la contractació haurà de disposar de la titulació mínima exigida al seu lloc de treball segons el conveni aplicable; i al marge de la normativa laboral d'aplicació s'ajustarà a les següents normes:

- El personal haurà de prestar el servei degudament uniformat i en condicions higièniques adequades. L'uniforme haurà de ser facilitat per l'empresa adjudicatària i haurà d'aparèixer, com a mínim, l'escut de l'Ajuntament.
- El personal haurà de mantenir una actitud correcta tant davant els seus companys de treball com davant de terceres persones i desenvoluparà les seves funcions amb rapidesa, eficàcia i discreció.
- El personal haurà d'anar identificat amb una targeta identificativa on consti el seu nom, el càrrec que ocupa i l'escut de l'Ajuntament, podent aparèixer també el nom o logotip de l'empresa adjudicatària.

7. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament de Calella es compromet a:

- Col·laborar amb l'empresa adjudicatària en el seu seguiment del contracte d'acord amb les pautes que puguin establir-se pel correcte funcionament del servei.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària la utilització dels equipaments municipals ubicats a Calella. L'ús dels equipaments esmentats es durà a terme d'acord amb les instruccions que dicti l'Ajuntament.
- Ordenar les modificacions del servei que consideri d'interès públic d'acord amb allò establert en els Plecs que regeixen el contracte.
- Controlar de forma permanent la gestió i qualitat del servei, per a la qual cosa podrà inspeccionar en tot moment les tasques que s'estan realitzant.
- Requerir la substitució del personal del contractista, quan, a judici de l'Ajuntament no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.



- Dictar ordres o instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda de la gestió, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar al contractista les informes i la documentació que s'estimi pertinent.
- Exercir la representació externa del servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., com amb els mitjans de comunicació.
- Assumir les despeses corresponents a consums i manteniment dels equipaments municipals on es realitzin les activitats, així com l'assegurança de responsabilitat civil de les mateixes.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

8. OBLIGACIONS TÈCNIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Prestar el servei de forma ininterrompuda durant la vigència del contracte, complint les hores del servei establertes.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el de condicions administratives.
- Presentar mensualment juntament amb la factura la relació d'hores dels professionals.
- Assumirà la responsabilitat contractual efectiva com empresari en relació amb els seus treballadors i mantenint aquests dintre del seu àmbit de poder de direcció en l'execució del servei.
- Complir amb la normativa d'aplicació en matèria laboral, de Seguretat Social, d'accidents, de seguretat i higiene en el treball, i tributària.
- Dotar al personal amb els mitjans que necessitin per a la realització del servei amb la deguda professionalitat i diligència.
- Disposar d'una Ple de prevenció de riscos laboral i tot el personal ha d'estar convenientment format en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals generals i específics.
- Aportar, per la correcta realització del servei, el personal necessari amb la formació i experiència adequada per desenvolupar els treballs satisfactòriament, quedant l'Ajuntament eximit de qualsevol responsabilitat al respecte del personal, especialment al referit al salari, Seguretat Social, indemnitzacions, accidents laborals i altres contingències laborals i civils que correspondran a l'empresa adjudicatària.
- En els casos d'absència de les persones que presten el servei per motiu de malaltia, vacances o qualsevol altra causa, no suposarà la interrupció del servei, procedent l'empresa adjudicatària a la substitució immediata per una altra persona, com a mínim, amb la mateixa qualificació.
- Garantir la confidencialitat de tota la informació i documentació manipulant davant l'execució del contracte, sense poder fer-ne ús d'ella fora de les dependències municipals en cap cas.



9. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb una persona per la coordinació tècnica i les seves funcions seran les següents:

- Serà la responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.
- Per al seguiment dels serveis, la coordinació tècnica de l'empresa haurà de contemplar mantenir reunions amb la tècnica de l'àrea implicada amb la periodicitat que es fixi.

10. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La coordinació del servei i responsable municipal del contracte de cada lot, qui dictarà les instruccions necessàries a l'empresa adjudicatària per a la normal i eficaç realització del servei, estudiarà les propostes realitzades per l'empresa adjudicatària per la millora del servei i realitzarà els tràmits reglamentaris per a la seva execució, anirà a càrrec de les següents persones:

- **Lot 1: Servei d'atenció a l'usuari a les dependències policials**
 - o Inspector Cap de la Policia Local de Calella.
- **Lot 2: Suport administratiu**
 - o Inspector Cap de la Policia Local de Calella.
 - o Directora de la Biblioteca Can Salvador de la Plaça.
 - o Tècnica d'Educació de l'Ajuntament de Calella.
- **Lot 3: Servei de consergeria i vigilància d'edificis municipals**
 - o El tinent d'alcalde de Gestió Patrimonial o persona en qui delegui.

Davant l'incompliment dels ítems de qualitat exigits per la prestació del servei (funcions, horaris, normes, etc.), es requerirà a l'empresa adjudicatària la realització de les correccions adequades als efectes de la seva correcta prestació. Si en el termini establert no s'hagi portat a terme la seva correcció, en funció de la legislació vigent es podrà interposar les penalitats que procedeixin en relació amb l'incompliment produït.

11. TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT

Aquest expedient es tramita de forma ordinària, procediment obert, sotmès a regulació harmonitzada.

Calella, a la data de la signatura electrònica

El tinent d'alcalde de Gestió Patrimonial

Josep Gibert i Gurri