

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI D'AGENT AUXILIAR D'INFORMACIÓ, RECEPCIÓ, CONTROL D'ACCESSOS I
COMPROVACIÓ D'INSTAL·LACIONS DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA DE
BARCELONA**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AGENT AUXILIAR D'INFORMACIÓ, RECEPCIÓ, CONTROL D'ACCESSOS I COMPROVACIÓ D'INSTAL·LACIONS DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA DE BARCELONA

Clàusula 1.- Objecte del contracte	3
Clàusula 2.- Normativa aplicable	3
Clàusula 3.- Àmbit de la prestació del servei	4
Clàusula 4.- Durada del contracte	4
Clàusula 5.- Funcions del personal adscrit al servei	4
Clàusula 6.- Obligacions de l'empresa adjudicatària.....	5
Clàusula 7.- Coordinació i seguiment del servei	8
Clàusula 8.- Qualificació del personal destinat al servei.....	8
Clàusula 9.- Horari del Servei	9
Clàusula 10.- Condicions addicionals	9
Annex 1: Dubtes, aclariments i visita a les instal·lacions	10

Clàusula 1.- Objecte del contracte

El contracte té per objecte el servei d'agent auxiliar d'informació, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions en 6 Oficines d'Atenció Ciutadana: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Les Corts, Gràcia, Nou Barris i Sant Martí, els dijous a la tarda de l'1 d'octubre de 2026 al 30 de juny de 2027.

I el Servei d'Agent Auxiliar d'Informació, Recepció, Control d'accessos i comprovació d'instal·lacions en 2 Oficines d'Atenció Ciutadana, Sants-Montjuïc i Nou Barris, de les diferents campanyes que es duen a terme, i que tenen una durada aproximada d'1 mes cadascuna (l'inici i finalització d'aquestes depèn de diferents àrees i es comunicarà degudament a l'empresa adjudicatària quan es faci pública):

- sol·licitud d'assignació del nivell d'ajut econòmic per a les activitats extraescolars i d'estiu per a infants i joves, gener-febrer 2027
- sol·licitud de prestacions econòmiques d'urgència social 0-16, abril- juny 2027

Divisió en lots

Per la naturalesa d'aquest tipus de treball, resulta impossible dividir el contracte en lots, ja que és necessari que aquestes tasques les coordini una mateixa empresa o responsable. Tal com estableix l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), l'objecte d'aquest contracte no admet la seva divisió en lots, ja que hi ha motius vàlids, degudament justificats, que permeten no dividir en lots.

Des d'un punt de vista tècnic, el fet de separar en lots la seva gestió n'augmentaria exponencialment la complexitat sense aportar cap millora a nivell de la gestió eficient del servei, posant en risc els nivells de qualitat exigits. A més, caldria demanar una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcta execució de les prestacions que resulta desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes. Per tots aquests motius, es conclou que les prestacions no es poden executar de forma independent sense menyscar la correcta execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

Clàusula 2.- Normativa aplicable

- Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada.
- Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de seguretat privada.
- Decret 35/2017, d'11 d'abril, de regulació de l'exercici de competències en matèria de seguretat privada.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre de contractes del Servei Públic
- Conveni Estatal 2021 d'Empreses de Serveis Auxiliars d'Informació, Recepció i Control d'Accessos.
- Conveni Estatal 2023-2026 d'Empreses Seguretat
- Resolució de 19 de març de 2024, de la Direcció General de Treball, del Ministeri de Treball i Economia Social, per la qual es registra i publica el II Conveni col·lectiu d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions, pel període 2024-2026
 - Resolució de 13 de març de 2025, de la Direcció General de Treball del Ministeri de Treball i Economia Social, per la que es registra i publica l'Acta d'actualització de l'Annex salarial de 2025 del II Conveni col·lectiu de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions.
 - Resolució de 16 de juny de 2025, de la Direcció General de Treball del Ministeri de Treball i Economia Social, per la que es registra i publica l'Acord de modificació del II Conveni col·lectiu d'empreses de serveis auxiliars d'informació, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions.

Clàusula 3.- Àmbit de la prestació del servei

El Servei d'Agent Auxiliar d'Informació, Recepció, Control d'accessos i comprovació d'instal·lacions es prestarà a 6 Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de Barcelona.

Les OAC estan ubicades als següents districtes:

- Ciutat Vella, c/Ramalleres 17
- Sants-Montjuïc, c/Creu Coberta 104
- Les Corts, Pl.Comas 18
- Gràcia, Pl. de la Vila de Gràcia 2
- Nou Barris, Pl. Major de Nou Barris 1
- Sant Martí, Pl.Valentí Almirall 1

Clàusula 4.- Durada del contracte

La durada del contracte serà de 9 mesos, a partir del dia 1 d'octubre de 2026, o bé des del dia següent a la formalització del contracte, si aquesta es produís amb posterioritat.

El contracte serà prorrogable per un màxim de 24 mesos.

Clàusula 5.- Funcions del personal adscrit al servei

En aquest apartat es recullen totes aquelles activitats que es poden incloure dintre de la prestació del Servei d'Agent Auxiliar d'Informació, Recepció, Control d'accessos i comprovació d'instal·lacions objecte del contracte, per tal de protegir, custodiar i atendre el bon funcionament de les instal·lacions i patrimoni de les Oficines d'Atenció Ciutadana.

El personal assignat al servei, basarà les seves actuacions en els principis d'integritat i dignitat, protecció i tracte correcte a les persones, evitant abusos, arbitriietats i violències; i actuarà amb congruència i proporcionalitat en l'ús de les seves facultats i dels mitjans disponibles.

Són funcions del Servei d'Agent Auxiliar d'Informació, Recepció, Control d'accessos i comprovació d'instal·lacions entre d'altres:

- **Control d'accessos:** l'objecte d'aquesta activitat és supervisar i regular l'accés de les persones (ciutadania, personal d'empreses externes...) i de la paqueteria, mercaderies... que poden entrar i/o sortir de les instal·lacions
- Es deixarà constància de les incidències detectades en l'informe diari de servei que l'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei.
- **Prestacions genèriques**
Existeixen, a més, tot un seguit de funcions a desenvolupar com són:
 - Contacte permanent amb Cap d'OAC i/o Referent per a organització del servei segons necessitats en cada moment.

- Regular el flux d'entrada a l'oficina
- Controlar l'aforament de l'oficina
- Vetllar pel compliment de les mesures de seguretat en matèria de seguretat i higiene.
- Vetllar pel compliment de les bones pràctiques de convivència i ús de les instal·lacions (gossos a la sala d'espera, mòbils, actituds incíviques,
- Informar, amb caràcter general, la ciutadania, del funcionament de les atencions a les OAC i cartera de serveis. Validació de les cites
- Derivació a l'espai autoservei, si procedeix.
- Distribució de material informatiu, si fos necessari.
- Col·laborar en la realització d'enquestes i/ o estadístiques entre la ciutadania.

Aquesta relació de funcions, no exhaustiva ni tancada, és indicadora i orientativa d'algunes situacions. L'execució del Servei d'Agent Auxiliar d'Informació, Recepció, Control d'accessos i comprovació d'instal·lacions s'estendrà a quantes d'altres situacions condueixin al bon funcionament de l'OAC

En cap cas, aquest personal tindrà vinculació jurídica ni laboral amb l'Ajuntament de Barcelona.

Clàusula 6.- Obligacions de l'empresa adjudicatària

6.1.- Obligacions generals:

- a) L'empresa adjudicatària destinarà el personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte, amb personal qualificat i habilitat, durant tot el temps que duri la contractació. A tal efecte, el contractista destinarà el personal necessari i suficient, amb plena responsabilitat per oferir un servei a plena satisfacció de l'OAC.
El personal haurà de tenir experiència amb el públic, i un tracte correcte tant amb la ciutadania com amb el personal municipal.
- b) Amb independència de que l'empresa adjudicatària estigui o no adherida al conveni col·lectiu estatal d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció i control d'accessos i comprovació d'instal·lacions, vigent durant la durada del contracte, o que en disposi d'un propi, cap dels treballadors adscrits al servei de vigilància objecte del present contracte, podrà tenir una retribució econòmica que es situï per sota del llindar de les condicions econòmiques que reculli el conveni col·lectiu estatal d'aplicació.
- c) Tot el personal que presti els serveis objecte d'aquest contracte dependrà, única i exclusivament, del contractista a tots els efectes sense que entre ells i la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- d) Tot el personal de l'empresa adjudicatària que tingui relació amb el servei estarà obligada a mantenir la confidencialitat i no difondre les informacions que sobre l'edifici, el servei o l'activitat de l'OAC conegui.
- e) Previ a l'inici de la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària vindrà obligada a especificar les persones concretes que executaran el servei, amb expressió del seu DNI, lloc i horari de treball, acreditant la seva afiliació i situació d'alta en el Règim General de la Seguretat social, adjuntant fotocòpia del document acreditatiu oficial del Ministeri de l'Interior dels treballadors assignats per l'adjudicatari per a la prestació de serveis de vigilància.
- f) L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal que presti el servei objecte del contracte disposi d'una formació mínima en matèria de mediació i/o gestió de conflictes.

Aquesta formació haurà de tenir una durada mínima de 30 hores i tractar continguts relacionats amb la resolució de conflictes, mediació interpersonal, habilitats comunicatives o àmbits assimilables. L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar aquesta formació mitjançant certificat o diploma expedit per l'entitat formadora, on constin com a mínim:

- la denominació del curs,
- la durada en hores,
- la data de realització,
- la identitat de la persona formada, i
- la identificació de l'entitat formadora.

Aquesta documentació s'haurà de presentar amb caràcter previ a l'inici de la prestació del servei, o bé dins el termini màxim que estableixi l'òrgan responsable del contracte.

En cas de substitució del personal adscrit al servei, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que el nou personal compleix els mateixos requisits de formació.

La necessitat d'aquesta formació específica respon al fet que el personal ha d'actuar amb autonomia, coneixement de protocols i interacció directa amb persones usuàries i serveis municipals disposant d'eines suficients per a resoldre les diferents incidències que es puguin produir durant la prestació del servei.

- g) També vindrà obligada a aportar, mensualment durant la vigència del contracte, una còpia dels RLC (antic TC1) i RNT (antic TC2) amb identificació del personal que presta el servei. A efectes del control per part del responsable del contracte de la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana, la informació s'entregarà, a més, en un model que permeti la seva explotació servei per servei.
- h) L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la selecció i formació del seu personal, la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les obligacions legals en matèria laboral i de seguretat social, inclosos els abonaments de cotitzacions i pagament de prestacions, quan escaigui, les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals, i la coordinació de l'activitat preventiva, l'exercici de la potestat disciplinària, així com, quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre les persones treballadores i l'empresa contractista.
- i) Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o moviment del personal destinat al servei haurà de comunicar-se per escrit prèviament a la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana, i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret per autoritzar la seva entrada i permanència a les instal·lacions de les OAC.
- j) La Direcció d'Informació i Atenció ciutadana es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei, en cas que aquesta no compleixi els criteris definits en el present plec.

6.2.- Obligacions específiques del servei:

- a) L'empresa adjudicatària haurà de dotar, a la totalitat del personal de servei, amb uniformes homologats propis de l'empresa adjudicatària, perfectament nets i proveïts de la placa d'identificació personal homologada.
- b) El personal destinat al servei d'agent auxiliar d'informació, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions haurà d'estar dotat, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic i la formació necessaris per tal de garantir el correcte funcionament del servei
- c) L'empresa adjudicatària facilitarà als seus personal un telèfon mòbil on se'ls pugui localitzar.
- d) L'empresa adjudicatària procurarà evitar al màxim les substitucions del personal assignat al servei, per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna (en cas de qualsevol substitució els dies destinats a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària). És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que tot el seu personal assignat tingui la suficient formació i coneixement de la casuística del servei perquè es mantingui la qualitat del mateix.
- e) L'empresa disposarà de personal de reserva degudament format en el servei i amb capacitat suficient per tal de substituir al personal que presta el servei de forma habitual en cas que es presenti qualsevol incidència (vacant, malaltia, absència, vacances...). Aquest personal haurà de conèixer a la pràctica les tasques objecte d'aquest contracte prèviament a fer qualsevol suplència, i aquest aprenentatge s'haurà d'haver realitzat en el lloc físic de treball. En cas d'alguna incidència durant la prestació del servei, l'empresa proporcionarà un substitut en el temps màxim de 2 hores.
- f) La Direcció d'Informació i d'Atenció ciutadana (Departament de Serveis Presencials, OAC) comunicarà a l'adjudicatari qualsevol deficiència detectada en el funcionament del servei per tal que adopti les mesures oportunes per al manteniment i restabliment del mateix. En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir qualsevol de les persones que prestin el servei, ho comunicarà mitjançant escrit a l'Institut 48 hores abans de la substitució.
- g) L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives dels serveis referits en el present Plec; així com els derivats de variacions del mateix. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb el responsable del contracte de la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana, i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal que presti el servei. Així mateix, la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana podrà elaborar puntualment i quan ho consideri necessari operatives que complementin les anteriors.
- h) L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec, tenen prohibit comunicar a tercers qualsevol informació que coneguin en l'exercici de les seves funcions sobre els béns i efectes que custodien.
- i) L'empresa adjudicatària dels serveis serà jurídicament responsable i tindrà l'obligació d'indemnitzar els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi la prestació del servei pel personal al seu càrrec.

Clàusula 7.- Coordinació i seguiment del servei

- a) L'empresa adjudicatària es compromet, dins els 10 dies posteriors a la formalització del contracte, a mantenir una reunió amb el responsable del contracte de la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana, per tal de definir totes les condicions que hauran de seguir-se durant l'execució del contracte per al correcte desenvolupament del servei.
- b) L'empresa adjudicatària nomenarà un coordinador que faci d'interlocutor de l'empresa, comunicant-ho per escrit a la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana. Aquest coordinador vetllarà pel correcte funcionament del servei, formant i informant al seu personal de les característiques, protocols i actuacions i altres temes relacionats amb la bona marxa dels treballs objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte amb aquest coordinador, a disposició de la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana, a fi i efectes de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció, amb operativitat durant les 12 hores del dia durant tot el temps que duri el contracte, de 8 a 20 h, els dies laborables.

- c) L'empresa adjudicatària deixarà constància diàriament de les incidències en cadascun dels diferents torns de servei, en l'informe diari, llevat dels casos urgents, que seran comunicats d'immediat. Setmanalment, lliurarà a la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana un informe especificant els fets destacables en cada oficina.
- d) La Direcció d'Informació i Atenció ciutadana es compromet per la seva part a comunicar a l'empresa adjudicatària les novetats rellevants (noves campanyes, etc)
- e) El contractista disposarà d'una plantilla d'inspectors que permeti fer inspeccions en els serveis, dedicada a la funció de controlar el correcte funcionament del servei.
- f) L'empresa adjudicatària es compromet a la realització d'una inspecció mensual en torns rotatius, per comprovar la correcta prestació del servei en les diverses dependències de les OAC.

Es considera, com a mínim, per a la correcta prestació del servei:

Personal tècnic indispensable:

- Coordinador (Interlocució amb l'ajuntament): 1 persona (explicat en la clàusula 7 d'aquest plec)
- Agents auxiliars: mínim 1 agent auxiliar per a cada OAC (6), atenent als horaris de prestació del servei que es detallen al PPT.

Clàusula 8.- Qualificació del personal destinat al servei

Les persones designades per l'adjudicatari per portar a terme el servei objecte del contracte hauran de complir les condicions següents:

- a) Entendre i parlar correctament el català i el castellà. Així mateix, haurà de tenir un coneixement suficient de les dues llengües escrites per tal de poder realitzar informes de manera puntual i comprendre els protocols sigui quina sigui la llengua en que estiguin escrits.
- b) Experiència de tracte amb el públic.

Clàusula 9.- Horari del Servei

S'estableix un horari de:

- Auxiliars. Dijous de 14:30h a les 18:30h durant els mesos d'octubre, novembre, desembre, gener, febrer, març i abril
- Auxiliars. Tots els dies de la setmana de 15:45h a 18:45h en 2 OAC, durant els períodes anomenats "campanyes", i els dijous de 14:30h a les 18:30h si les campanyes coincideixen en qualsevol dels mesos indicats: octubre, novembre, desembre, gener, febrer, març i abril:
 - dret subvencions gener-febrer 2027
 - fons social abril-juny 2027

La Direcció d'Informació i Atenció ciutadana es reserva el dret modificar els horaris, la qual cosa no afectarà al preu unitari ofert per part de l'adjudicatària del servei.

Clàusula 10.- Condicions addicionals

Prèviament a l'inici del servei per part del nou adjudicatari, i durant una setmana abans de l'inici de la prestació, s'efectuaran visites a les OAC per tal de prendre-hi contacte i conèixer les instal·lacions. Aquesta presa de contacte amb el servei i les instal·lacions no suposarà cap facturació addicional.

Pilar Guinchard Notario
Cap del Departament de Serveis Presencials
Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana



Annex 1: Dubtes, aclariments i visita a les instal·lacions

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació per la presentació de l'oferta, la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció ciutadana habilitarà l'espai de "dubtes i preguntes" del perfil del contractant.

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies hàbils abans de la data límit de presentació d'ofertes.

Es convocarà una visita a les instal·lacions de les Oficines d'Atenció Ciutadana que són objecte d'aquest contracte, als efectes que les empreses interessades puguin accedir als espais on s'hauran de prestar els serveis de vigilància, amb caràcter previ a la presentació de les ofertes. El lloc, el dia i l'hora d'aquesta visita es publicarà en el perfil del contractant https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/BCNAjt/customProf.