

## **PLEC DE CONDICIONES TÈCNiques DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI AUXILIAR DE RECEPCIÓ AL CENTRE DE SERVEIS SOCIALS DE RAVAL (CSS) I AL SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIAL EN L'ESPai PÚBLIC (DSSIEP) DEPENDENTS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA RESERVADA A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL D'INICIATIVA SOCIAL**

### **1. OBJECTE**

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte establir les bases de la contractació dels Serveis d'auxiliars de recepció al Servei d'Intervenció Social en l'Espai Públic (DSSIEP) i Centre de Serveis Socials Raval (CSS) adscrits a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS).

Aquests serveis es realitzaran amb la presència física a les seus del DSSIEP i CSS ubicades a la ciutat de Barcelona o si per qualsevol circumstància fossin objecte de trasllat durant el termini d'execució del present contracte, allà on s'haguessin ubicat, sempre dins de la ciutat de Barcelona.

De conformitat amb allò que preveu el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de 24 d'abril de pel qual s'aprova una instrucció sobre contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, es considera que atesa la naturalesa del contracte, procedeix aplicar apartat 4rt de la Guia de contractació pública sostenible en el sentit de reservar aquest contracte a Centres Especials de Treball.

En aquest sentit, totes les actuacions que es derivin de la prestació establerta en aquest contracte, hauran d'atendre i donar resposta als objectius citats. L'Ajuntament de Barcelona podrà definir indicadors per tal de mesurar el grau amb el que l'adjudicatari dona compliment a aquests objectius

Les tasques del Serveis d'auxiliars de recepció es desenvoluparan en torns de matí i tarda, d'acord amb les necessitats de cadascun dels equipaments que s'estableixen a l'annex, de dilluns a divendres ambdós dies inclosos, entre les 7:30 hores i les 20:00 hores, excepte els dies festius, llevat de necessitats extraordinàries i/o inexcusables, que estaran tancats al públic i sense activitat.

La contractació es realitzarà pel procediment obert simplificat reservat a centres especials de treball

### **2.- DESCRIPCIÓ, FUNCIONS I CONDICIONS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AUXILIARS DE RECEPCIÓ**

#### **2.1- Descripció del servei**

El Servei d'auxiliars de recepció consisteix a exercir les tasques d'atenció al públic i de suport als equips, així com les tasques de comprovació i manteniment dels equipaments que li són pròpies.

L'adjudicatària, pel compliment de les funcions establertes en el present Plec, proveirà d'auxiliars de recepció uniformats, adscrivint a cada equipament, com a mínim, el nombre de treballadores que s'indiquen al plec. Serà la responsable igualment de cobrir les absències de les persones treballadores de forma que el nombre d'hores i torns es mantinguin permanentment.

##### **2.1.1 Mitjans humans:**

**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)**

València, 344

08009 Barcelona

[www.barcelona.cat/serveissocials](http://www.barcelona.cat/serveissocials)

L'empresa adjudicatària es compromet a adscriure als serveis un personal estable, de forma exclusiva per tota la duració del contracte a fi i efectes que el personal assignat conegui l'organització de l'equipament, així com l'organització i el personal municipal.

L'adjudicatària haurà de proveir els mitjans humans necessaris per garantir els descansos o relleus, segons els convenis o acords de l'empresa adjudicatària del contracte. Per aquest motiu i per garantir la prestació contínua del servei en les condicions fixades, haurà de disposar de personal suplent amb la formació i l'experiència suficients per substituir les persones que prestin serveis objecte del contracte en supòsits d'absències i/o malalties. De la mateixa manera haurà de garantir que el personal disposa de comunicació directa amb un responsable de l'empresa en qualsevol moment de la seva jornada laboral.

L'adjudicatària disposarà d'un responsable de supervisió, coordinació i control del servei que es presta, vetllant pel compliment del servei estipulat en aquest plec. Les persones designades com a interlocutores per part de l'empresa, hauran de disposar d'un sistema de localització immediata, via telefònica, diàriament i durant l'horari que requereixi el servei.

El personal assignat no podrà ser substituït tret que hi hagi causa que ho justifiqui i, en tot cas, amb la comunicació al responsable del contracte i al Director de l'equipament. Qualsevol substitució en el personal s'haurà de comunicar en 24 hores al responsable de l'equipament.

Les altes i baixes per malalties i absències hauran de comunicar-se per part de l'empresa al Director de l'equipament i al Responsable del contracte, a la major brevetat possible.

Per a les absències de caràcter conjuntural i imprevisible pels treballadors, l'adjudicatària haurà de notificar al moment d'incorporació el substitut, el nombre d'hores afectades per l'absència així com garantir la cobertura de la totalitat de treball establert. En cap cas es preveu un temps superior a 3 hores per cobrir la indisposició no prevista d'un treballador. Les hores que no s'han realitzat hauran de ser descomptades en la factura mensual presentada per l'adjudicatària.

Si l'adjudicatària ha de realitzar alguna substitució definitiva dels treballadors, realitzarà una comunicació al responsable del servei d'aquesta circumstància amb la major brevetat possible i en tot cas, amb 5 dies naturals, amb la informació de les dades i de l'experiència del nou auxiliar de recepció que haurà de ser autoritzat pels responsables del contracte.

Correspon a les empreses adjudicatàries les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat.

Els professionals que prestin els serveis dependran únicament de l'empresa adjudicatària i en cap moment es consideraran empleats o personal de l'Ajuntament de Barcelona.

### 2.1.2 Mitjans materials

L'adjudicatària haurà de disposar de tot el material que consideri necessari per a la prestació del servei d'auxiliar de recepció amb la màxima eficàcia en les instal·lacions objecte d'aquest contracte. Els mitjans mínims obligatoris a facilitar per l'empresa adjudicatària són:

- Uniforme: es prestarà el servei uniformat i en condicions correctes d'higiene. L'uniforme haurà de ser facilitat per l'empresa adjudicatària.
- Mòbil: al marge dels equips que es puguin disposar per a la recepció i emissions de trucades, caldrà que l'empresa faciliti un mòbil al treballador per cobrir possibles eventualitats.

L'adjudicatària disposarà d'una aplicació informàtica on recollirà totes les incidències relacionades amb el personal, o de qualsevol tipus. Aquesta aplicació haurà de ser accessible

**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)**  
València, 344  
08009 Barcelona  
www.barcelona.cat/serveissocials

pels responsables del servei de l'IMSS, per tal de permetre el seguiment, en temps real, de la gestió del servei. Mensualment s'acompanyarà una còpia d'aquest Part dels Serveis amb la factura.

Totes les despeses corresponents als mitjans materials aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, tant per a la seva adquisició, com per a la reposició, manteniment i reparació. La disponibilitat d'aquests no suposarà despesa per l'IMSS.

## **2.2- Tasques específiques**

L'empresa contractista, a més de les obligacions i els deures generals establerts al conveni, podran rebre de l'òrgan de contractació un protocol que establirà l'operativa d'actuació de l'equipament i que haurà d'ésser complert estrictament pels treballadors.

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui impartir la Direcció de cada equipament, l'adjudicatari assumirà com a contingut mínim i de forma exemplificativa i no exhaustiva, les funcions genèriques i pròpies dels serveis d'auxiliar de recepció segons la reglamentació del sector i, específicament les que es relacionen:

### Obertura i tancament dels equipaments

- Obertura i tancament de les instal·lacions segons l'horari establert.
- Custòdia de claus.

### Atenció al ciutadà i verificació dels usos

- Atendre i derivar les demandes presencials i telefòniques d'informació bàsica.
- Control de l'accés a les dependències i serveis.
- Control del pas dels usuaris en zones reservades o de circulació restringida a l'interior de les instal·lacions en compliment de la normativa interna dels mateixos.
- Donar suport als administratius.
- Donar suport en la realització d'actes, reunions, jornades, etc. ajudant en la preparació dels espais, dels equips audiovisuals, de les projeccions, en la preparació de material complementari pels assistents, en la recepció dels participants així com atendre les incidències en el desenvolupament dels actes i col·laborar en la recollida al acabar.

### Paqueteria

- Rebre les comandes de materials i correspondència i distribuir-la als diferents destinataris o equipaments.
- Manteniment i control de l'estoc del material d'oficina, segons indicacions de la direcció del centre.
- Fer les comandes que li siguin encomanades.
- Entrega de documentació al usuari.

### Manteniment de l'equipament i maquinària

- Realitzar les tasques bàsiques de manteniment de les instal·lacions i maquinària on no calgui personal especialitzat.
- Localització dels comandaments generals de subministrament i acompanyament als operaris quan necessitin accedir-hi.
- Utilitzar i vetllar pel correcte funcionament de les màquines pròpies del treball administratiu (fotocopiadores, enquadernadores, guillotines o cisalles, plastificadores, destructores de paper, etc.).
- Revisar i ordenar les sales i espais de reunió.
- Vetllar pel bon ús dels quadres de llums, alarmes i col·laborar amb l'estalvi energètic.

**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)**  
València, 344  
08009 Barcelona  
www.barcelona.cat/serveissocials

- Comunicar les incidències en el funcionament de l'edifici (llums, sistema elèctric, portes, ascensors, aire condicionat, etc...).
- Mantenir actualitzats i ordenats els taulells d'anuncis i el material d'informació.

#### Altres tasques pròpies

- Verificació del material de les farmàcies.
- Col·laborar i coordinar-se amb la resta de treballadors dels equipaments, més enllà del centre al qual el personal estigui adscrit.
- Qualsevol altra funció similar encarregada pels referents del servei.

### **2.3- Condicions per la prestació del servei**

La prestació dels serveis s'haurà de realitzar amb:

- Domini de castellà i català.
- Un tracte correcte amb la ciutadania i amb el personal municipal.
- Una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions personals o socials, tot fugint d'estereotips negatius perpetuadors de prejudicis, així com evitar l'exaltació de la violència.
- Actitud positiva i col·laboradora, bona educació, amabilitat i seguint els criteris establerts per les Direccions dels diferents equipaments.
- El principi de confidencialitat. Per tant, no es pot fer pública ni transmetre a tercers tota aquella informació tractada relacionada amb el servei.

El servei es prestarà amb total compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.

El personal adscrit al servei d'aquest objecte contractual no podrà tenir en cap cas interès en la tramitació i/o resolució dels expedients que es gestionen a l'equipament.

### **3. Subrogació del personal**

En cas que el contracte sigui adjudicat a una empresa diferent a la que actualment està executant les prestacions objecte d'aquest contracte, la nova adjudicatària haurà de respectar el dret de subrogació dels treballadors

### **4.- Mesures en cas de vaga legal**

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector, l'adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al responsable del contracte. Una vegada finalitzada la vaga, l'adjudicatari haurà de presentar un informe en el qual s'indiquin els serveis efectivament realitzats i els que no.

Aquest informe haurà de presentar-se al responsable del contracte en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la signatura del coordinador de l'empresa adjudicatària. Un cop comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, es realitzarà la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal.

### **5. Àmbits d'execució del servei d'auxiliar de recepció**

La prestació dels serveis d'auxiliar de recepció tindrà lloc en horari de matins i de tardes, mitjançant un servei habitual a les següents dependències de l'Institut Municipal de Serveis Socials:

- Servei d'Intervenció Social en l'Espai Públic (DSSIIEP)

**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)**  
València, 344  
08009 Barcelona  
www.barcelona.cat/serveissocials

- Centre de Serveis Socials Raval (CSS)

A l'annex d'aquest Plec de prescripcions tècniques es detallen els equipaments, les necessitats dels serveis d'auxiliars de recepció per cobrir, així com de les característiques previstes en cadascun dels equipaments.

#### 5.1. Requeriment d'hores de servei per equipaments

El total d'hores requerides entre tots dos equipaments és de 4.239,50.

<b>EQUIPAMENT</b>	<b>UBICACIÓ</b>	<b>DATA INICI</b>	<b>DATA FINALITZACIÓ</b>	<b>PREVISIÓ D'HORES</b>
CSS RAVAL	Carme, 101-109	1/12/2022	30/9/2023	1.977,5
ESPAI PÚBLIC	Casp, 126	1/12/2022	30/9/2023	2.262

### **6. Confidencialitat i protecció de dades**

L'empresa adjudicatària es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregada del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

L'adjudicatària s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tinguin accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatària, com a encarregada del tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions que es determinen en el Plec de clàusules administratives particulars.

#### 6.1 Difusió del servei i dret d'imatge

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies

### **7.- Interlocució**

El IMSS designarà una persona com a responsable del seguiment de l'execució així com del correcte traspàs d'informació a la finalització del contracte.

### **8.- Finalització del contracte i traspàs**

En el cas que un cop finalitzada la vigència d'aquest contracte de serveis, l'adjudicatària del nou contracte sigui un de diferent, l'IMSS supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització dels serveis al nou adjudicatari en el termini de vuit dies hàbils previs a la seva incorporació.

## **Annex**

### **1. CENTRE DE SERVEIS SOCIALS RAVAL (CSS RAVAL)**

#### 1.1 Descripció del Servei

Els centres de serveis socials (CSS) són centres d'informació, orientació i atenció per tractar els problemes socials que afecten les persones i les famílies. Són el lloc on es poden sol·licitar diferents ajudes i prestacions incloses en el catàleg de serveis socials. Algunes d'aquestes ajudes poden ser d'accés directe, i d'altres poden requerir la valoració d'un professional.

En el cas del CSS RAVAL ubicat al carrer Carme, 101-109 es preveu la necessitat del servei d'auxiliar de recepció que presti suport a la Unitat de Gestió Administrativa.

#### 1.2. Càlcul total d'hores

El número total d'hores pel període comprès entre l'1 de desembre de 2022 i el 30 de juny de 2023 és de 1.977,5.

#### 1.3. Calendari i horari

L'horari a cobrir pel servei és el següent:

Dilluns, dimecres i divendres de 7:30h a 16:00h i dimarts i dijous de 7:30h a 20:00h.

De l'1 de juliol a 31 d'agost i del 24 de desembre al 6 de gener: de dilluns a divendres de 7:30h a 20:00h.

Festius i divendres 23 i 30 de desembre el centre romandrà tancat.

### **2. SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIAL EN L'ESPAI PÚBLIC (DSSIIEP)**

#### 2.1 Descripció del Servei

La seu ubicada al carrer Casp, 126, és el servei específic d'intervenció social a les persones i col·lectius en situació de sensellarisme i agrupa els quatre serveis socials que fan intervenció a l'espai públic: Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP), Servei d'intervenció social de famílies amb menors (SISFAM), Servei de Detecció i Intervenció de Menors Estrangers no Acompanyats (SDI-MENAS), Servei de Gestió de Conflictes d'Àmbit Social a l'Espai Urbà (SGC).

#### 2.2. Especificitats del servei d'auxiliar de recepció al DSSIIEP

Aquest servei s'ha de dur a terme per part de dones per tal de millorar l'atenció al sensellarisme femení.

Donada la multiculturalitat de les persones usuàries d'aquest servei, seria convenient que les dones que prestin aquest servei disposin de coneixements dels idiomes romanès, dariya o francès.

Per la gestió d'aquesta feina seria convenient un coneixement bàsic de la plataforma OUTLOOK.



**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)**

València, 344

08009 Barcelona

[www.barcelona.cat/serveissocials](http://www.barcelona.cat/serveissocials)

### 2.3. Còmput total d'hores

El número total d'hores pel període comprès entre l'19 de desembre de 2022 i el 30 de setembre de 2023 és de 2.157.

### 2.4. Calendari i horari

L'horari d'atenció al públic (porta oberta) és el següent:

De dilluns a dijous s'atén entre les 8:00h i les 20:00h. Divendres s'atén entre les 8:00h i les 15:00h.

Es tanquen els festius i caps de setmana i no es fa reducció horària al nadal ni a l'estiu.