

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DUES POSICIONS D'AUXILIARS INFORMADORS DE LA RECEPCIÓ DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA DE BARCELONA RESERVADA A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL D'INICIATIVA SOCIAL (CETIS) I EMPRESES D'INSERCIÓ (EI), AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE .

CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL PLEC

El present Plec té per objecte definir les condicions tècniques que han de regir la contractació del servei de dues posicions d'auxiliars informadors per a la recepció de l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona reservada a centres especials de treball d'iniciativa social (CETIS) i a empreses d'inserció (EI), de conformitat amb la disposició addicional 4ª de la LCSP.

CLÀUSULA 2.- ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

2.1.- Funcions del personal auxiliar d'informació de la recepció de l'IMH:

Ha d'efectuar les següents funcions:

- Informar als ciutadans que han concertat cita o han estat citat a l'IMH d'on s'ha de dirigir.
- Donar suport al públic per confirmar les cites concertades o en la utilització dels quioscos de tràmits.
- Confirmar les cites concertades a l'IMH en cas de que les peanyes no funcionin o hi hagi aglomeració de públic.
- Lliurar torns d'atenció presencial a les persones que es presenten sense cita en els casos que s'enumeren a continuació:
 - o Duplicats de rebuts per incidència en el pagament.
 - o Embargaments de diners en comptes corrents vigents (es facilitarà llistat a l'efecte) o d'embargament de vehicles capturats.
 - o Fraccionament del deute per demanar llicència de mercats.
 - o Discapacitats i atencions especials (disminuïts físics).
 - o Emissió de certificats Idcat.
 - o Cites pel registre a aquelles persones que han estat ateses amb cita i han de presentar alguna sol·licitud.
- Informar a les persones que es presentin sense cita i no se'ls hi hagi de lliurar torn d'atenció:
 - o Dels canals per concertar la cita prèvia i del funcionament d'aquesta.
 - o Dels canals de tramitació existents per efectuar cada tràmit (oficina virtual de tràmits, telèfon 010, OACS i IMH).
 - o D'on i com poden obtenir la informació tributària (Web d'Hisenda Municipal).
 - o Dels terminis i mitjans de pagament dels rebuts.
 - o Lliurament d'impresos (instàncies, imprès de devolució d'ingressos...).



Per l'exercici de les funcions descrites, les persones assignades al servei, han de tenir disposició i disponibilitat per rebre la formació adequada impartida pel personal de l'Institut Municipal d'Hisenda fora d'horari d'atenció al públic .

Per iniciar el servei, el personal que exercirà les funcions esmentades amb anterioritat ha d'efectuar una formació prèvia de com a màxim de 12 hores, fora de la jornada laboral prevista, i amb antelació de la prestació del servei.

2.2 Horari i lloc de desenvolupament del servei:

El personal de l'empresa adjudicatària destinat a l'execució del contracte s'ubicarà a la recepció de l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona (carrer Llacuna, núm 63-73), amb el següent horari a cobrir:

A) Dels mesos de maig a setembre (ambdós inclosos) i del 24 de desembre al 7 de gener:

- Horari de 08:15 a 14:15 de dilluns a divendres

B) Dels mesos d'octubre a abril (ambdós inclosos) excepte el període del 24 de desembre al 7 de gener.

- Horari de dilluns a divendres de 08:15 h a 14:15 h (torn matí) i dues tardes (dilluns i dimarts) de 15:15 h a 17:15 h (torn tarda).

Pel bon desenvolupament del servei durant el torn de matí seran necessàries dues persones per l'atenció al públic i pel torn de tarda tan sols una persona.

CLÀUSULA 3.- OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

3.1.- Protecció de Dades Personals

L'empresa adjudicatària resta subjecte a les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (reglament general de protecció de dades), de les normes que les desenvolupin i de la legislació sectorial aplicable.

3.2.- Mitjans personals

- a) L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte durant tot el període que sigui vigent la contractació.
- b) Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o moviment del personal destinat al servei haurà de comunicar-se per escrit prèviament a l'Institut amb un mínim de 48 hores. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que disposa dels mecanismes adequats per minimitzar la rotació no planificada del personal que



desenvoluparà l'objecte del contracte. Per rotació planificada s'entén aquella que es comunica a l'IMH amb un mínim de quinze dies d'antelació i s'acompanyarà d'un solapament de la persona sortint amb la persona entrant per l'adequada transferència de coneixement durant el període no inferior a una setmana laborable. En qualsevol cas, les persones que s'incorporin en substitució hauran de complir els criteris de formació que s'haguessin ofert i valorat en l'adjudicació del contracte.

- c) L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les persones que prestin el servei poden desenvolupar les funcions descrites en els idiomes català i castellà, amb una comunicació fluida i correcta comprensió lectora en ambdós idiomes. Vestiran de manera adequada, perfectament nets i proveïts d'una placa identificativa o qualsevol altre mitjà d'identificació que es pugui acordar.
- d) Tot el personal que presti els serveis objecte d'aquest contracte dependrà, única i exclusivament, del l'empresa adjudicatària a tots els efectes sense que entre ells i l'Institut existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- e) L'empresa adjudicatària 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, llicència 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, 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 adjudicatària.

La Cap del Departament de Relacions amb el Contribuent