



RUEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PORTERÍA, CONTROL DE ACCESO E INFORMACIÓN AL PÚBLICO EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE DISTRITO.

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. REQUERIMIENTOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
3. COORDINADOR.
4. INFORMACIÓN
5. HORARIO.
6. PROHIBICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN DEL NOMBRE DEL CONCELLO
7. FACULTAD DE INSPECCIÓN

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de servicio de portería, control de acceso, atención al público, y a las entidades sin ánimo de lucro en los Centro Municipales de Distrito dependientes del servicio de Participación y Atención Ciudadana.

2. REQUERIMIENTOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los Centros Municipales de Distrito dependientes de la concejería de Empleo, Participación Ciudadana y Voluntariado son en la actualidad los siguientes:

- Casco Viejo, situado en la calle Oliva, 12.
- Corujo, situado en la avenida Ricardo Mella, 296.
- Teis, situado en camino Maceiras s/n.
- Saianes, situado en la bajada en la playa, 86
- Bouzas, situado en la calle Eduardo Cabello, 39

Los centros deberán permanecer abiertos un total de 10.790 horas anuales con la presencia cuando menos de un /una profesional encargado de la gestión en cada centro.

1.-EL servicio comprenderá las siguientes prestaciones:

Portería y control de accesos, que abarca las siguientes funciones:

- Apertura y cierre de las instalaciones debiendo permanecer en las instalaciones durante el horario establecido.
- Atención al público y entidades sin ánimo de lucro de forma presencial, telefónica y telemática, ayudando a los usuarios a localizar y utilizar convenientemente las instalaciones e informando de los servicios que se desenvuelven en las mismas, horarios, dirección, normativa del centro.
- Vigilancia y control de accesos a instalaciones municipales y, en el caso de ser preciso, se procederá a indentificación personal del visitante.
- Actualización del tablero de anuncios.

- Elaboración parte de incidencia.
- Cuidar de perfecto estado el material y herramientas que necesite para realizar sus funciones.
- Registro del personal de mantenimiento, reparaciones y proveedores que accedan a la instalación.
Para la adecuada realización de las prestaciones que abarca este contrato es preciso un personal mínimo:
- En cada centro deberá contar con un gestor de centro que se ocupe de abrir y cerrar el mismo, atender a los usuarios durante el tiempo en que este permanezca abierto.
- Al menos con una persona responsable de la coordinación de todos los centros, que será el interlocutor ante el servicio gestor.
- Al menos con una persona que realice tareas de apoyo o coordinador/a y los gestores de centro.

3. COORDINADOR/A

La empresa adjudicataria deberá contar con un/una coordinador/a con plena disponibilidad que será el interlocutor del concello.

4. INFORMACIÓN

Para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos y entidades usuarias es importante conocer las preferencias y necesidades de los usuarios, el seguimiento de las actividades organizadas así como las demandadas de nuevas actividades.

Para eso el contratista deberá elaborar:

- ◆ Trimestralmente un informe donde consten al menos los siguientes datos:
 - Actividades organizadas por usuarios y entidades, número participantes, y nivel de satisfacción.
 - Solicitudes gestionadas, espacios utilizados y nivel de ocupación.
 - Utilización de los Centros Municipales de internet.
- ◆ Semestralmente.
 - Encuestas de satisfacción de los usuarios de los centros.
 - Propuestas de mejoras.

5. HORARIO

El servicio gestor fijará el horario de cada centro en función de las necesidades y demandas de la ciudadanía y de las entidades usuarias.

6. PROHIBICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN DEL NOMBRE DEL CONCELLO

El adjudicado se comprometerá a no utilizar en nombre del Concello de Vigo, en sus relaciones con terceras personas a efectos de facturación de proveedores o cualquiera otras relaciones que pueda tener con personas a su servicio, haciéndose directa y exclusivamente responsable de las obligaciones que contraiga.

7. FACULTAD DE INSPECCIÓN

La administración contratante podrá inspeccionar, tanto al personal como su trabajo, en todo lo establecido en el presente ruego, así como comprobar el servicio prestado cuando considere oportuno.

En caso de incumplimiento de estipulaciones establecidas en los Ruegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Participales, Se le comunicará por escrito al adjudicatario, haciendo constar la anomalía detectada.

La empresa estará obligada a la corrección de la irregularidades o alteraciones que se produzcan en el servicio, bajo pena de resolución del contrato en los términos en los que se provean en el ruego de Clausulas Administrativas Particulares.

Vigo, fecha firma digital

El Jefe de Participación y Atención Ciudadana

Francisco J. Gutiérrez Orúe