



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSERJERÍA PARA LA SEDE DE LA FUNDACIÓN CENTRO DE POESÍA JOSÉ HIERRO

CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

1. DEFINICION OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la contratación es la prestación de los servicios de conserjería en la sede de la FUNDACIÓN CENTRO DE POESÍA JOSÉ HIERRO, en adelante Fundación CPJH.

El contenido del presente Pliego revestirá carácter contractual, por lo que deberá ser firmado, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

2. CENTRO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Lugar: sede de la Fundación Centro de Poesía José Hierro, en la calle José Hierro número 7, 28905, en Getafe, Madrid.

3. ALCANCE Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Duración del servicio: del 1 de octubre de 2019 al 30 de septiembre de 2020 con posibilidad de prórrogas anuales por tres años adicionales.

3.1. Obligaciones en la prestación del servicio.

3.1.1. El servicio de conserjería se realizará en horario de mañana de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, y en horario de tarde de 17:00 h a 20:00 h los lunes, miércoles y jueves.

3.1.2. El personal asignado para la prestación del servicio deberá ser aprobado previamente por la Fundación CPJH. Cualquier sustitución del personal que preste el servicio objeto del contrato deberá ser autorizada por el responsable de la Fundación CPJH, independientemente de la obligación formal de comunicar dicha sustitución.

3.1.3. La empresa adjudicataria dispondrá de uno o varios responsables de supervisión, coordinación y control del servicio que se presta, velando por el cumplimiento del servicio y

en general, por lo estipulado en este pliego. Las personas designadas como interlocutores por parte de la empresa, deberán disponer de un sistema de localización inmediata, vía telefónica, diariamente y durante el horario que requiera el servicio.

3.1.4. La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad contractual efectiva como empresario, en relación con sus trabajadores y manteniendo a estos dentro del ámbito de su poder de dirección en la ejecución del servicio.

La empresa comunicará a la Fundación CPJH el nombre y apellidos de las personas que prestarán el servicio e informará oportunamente y con antelación de todos los cambios de personal.

La empresa adjudicataria cumplirá con la normativa de aplicación en materia laboral, de seguridad social, accidentes, seguridad e higiene en el trabajo y tributaria. Así mismo facilitará, a requerimiento de la Fundación CPJH, la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha normativa vigente.

La formación del personal adscrito al servicio corresponde a la empresa. Con carácter obligatorio todo su personal deberá conocer el Plan de Emergencia del Centro y los Protocolos que para los puestos serán facilitados por la Fundación CPJH a la empresa. La empresa se hará cargo de informar al trabajador y deberá facilitar el registro de entrega de la misma la Fundación CPJH.

Las horas de formación no serán facturadas como horas de trabajo y los gastos de cualquier curso de formación correrán a cargo del adjudicatario. La empresa adjudicataria se obliga a aportar, para la ejecución del servicio, el personal necesario con la formación y experiencia adecuada para desarrollar los trabajos satisfactoriamente, quedando la Fundación CPJH eximida de toda responsabilidad respecto a dicho personal, especialmente en todo lo concerniente a salarios, Seguridad Social, indemnizaciones, accidentes laborales y demás contingencias laborales y civiles que corresponderá al adjudicatario.

En los casos de ausencia de las personas que presten el servicio, por motivo de enfermedad, vacaciones o cualquier otra causa, ésta no supondrá interrupción del mismo, procediendo la empresa adjudicataria a la sustitución inmediata por otro trabajador de, al menos, igual cualificación.

El adjudicatario garantizará la confidencialidad de toda la información, y documentación manejada en la ejecución del contrato, sin que pueda, en ningún caso, hacer uso de los mismos fuera de las dependencias de la Fundación CPJH.

3.1.5. La empresa adjudicataria se compromete a realizar el pago de nóminas, incluyendo todos los conceptos salariales devengados, de la totalidad de su personal que preste su servicio en las instalaciones de la Fundación CPJH.

3.1.6. Cuando la prestación del servicio no se esté realizando de manera adecuada, la Fundación CPJH podrá exigir al adjudicatario la sustitución de cualquiera de los trabajadores asignados al servicio objeto del presente pliego. El adjudicatario se compromete a realizar esta sustitución en el plazo de una semana. Esta situación no supondrá la interrupción del servicio por parte de la empresa adjudicataria.

3.1.7. El personal adscrito al contrato lo estará de una forma permanente sin cambios, salvo las sustituciones obligadas por enfermedad, accidente, permisos o vacaciones, disciplina o necesidad empresarial; debiendo ser sustituidos inmediatamente, de tal modo que el servicio quede cubierto en todo momento.

3.1.8. Necesidades sobrevenidas. El contratista dispondrá de personal formado para cubrir cualquier suplencia de forma inmediata. Si esta necesidad fuera imputable a la Fundación CPJH (tareas extraordinarias que requirieran de personal de apoyo), el contratista dispondrá de personal formado para cubrir esa necesidad en el tiempo convenido entre las partes.

3.1.9. Cualquier cambio de personal debido a las causas expuestas deberá ser comunicado, a la mayor brevedad posible a la Fundación; con indicación expresa la causa, de los nombres de las personas designadas para la sustitución y su calificación profesional, que, en ningún caso, será inferior a la requerida en el presente pliego, así como los días a sustituir.

3.1.10. Mensualmente se entregará un informe con los partes de trabajo firmados y sellados por la empresa adjudicataria adjuntos. El informe dará detalle de los trabajos realizados por cada persona, incidencias y demás aspectos de la calidad de los servicios prestados. Este informe, previo acuerdo con la Fundación FCPJH, se podrá reemplazar por informes verbales con la periodicidad que se considere conveniente.

3.2. Funciones:

El perfil de personal asignado al servicio es conserje-vigilante-recepcionista-telefonista, con un claro predominio en la atención al público y el control de equipos e instalaciones técnicas, que desarrollará su actividad cumpliendo las siguientes funciones:

1. Atención telefónica y presencial a usuarios y alumnos.
2. Recogida de mensajes y datos de usuarios y alumnos para su traslado al personal de la Fundación CPJH, en cuyo registro, que podrá ser manual o mediante registros o archivos informáticos.
3. Manejo aparatos reprográficos, informáticos y cualquier otro necesario para el desarrollo de sus funciones
4. Recepción y entrega de mensajes, paquetes, cartas, etc., siempre que así sea estipulado por la Dirección de la Fundación CPJH.
5. Recepción de visitas (mensajeros, repartidores, técnicos de reparación, comerciales, etc).
6. Atención permanente a la centralita y cámaras de vigilancia.
7. Depósito de todas las llaves de la Fundación CPJH, cuartos de bombas, registros, luz, agua, etc.
8. Supervisión constante del adecuado estado de las instalaciones mediante rondas aleatorias informando de las anomalías al personal correspondiente.
9. Control y revisión de las zonas de acceso restringido.
10. Control de accesos evitando la entrada de personas ajenas a la entidad.
11. Control de accesos de vehículos al aparcamiento.
12. Protección del centro y sus ocupantes frente a cualquier incidente (vandalismo, asalto, incendio, inundación, escapes de sustancias peligrosas, etc.), siguiendo los protocolos de urgencias en cada caso.
13. Aviso a los servicios de emergencia en cada caso (policía, bomberos, ambulancias, etc.) según se precise.



14. Vigilancia de que las instalaciones queden en el estado adecuado en los horarios de cierre, inspeccionando el edificio/centro y sus instalaciones, una vez vacíos de personal.
15. Auxilio o ayuda a cualquier persona que solicite su colaboración, prestando especial atención a niños, ancianos o minusválidos.
16. Vigilancia del cumplimiento de las normativas internas de funcionamiento de la Fundación CPJH.
17. Asistencia, supervisión y control de acceso a las instalaciones de los técnicos y personal de mantenimiento y reparación de las instalaciones técnicas (electricidad, climatización, jardinería, etc.) y aviso al personal y/o al técnico correspondiente de cualquier anomalía de funcionamiento de dichas instalaciones.
18. Cumplimentación diaria de partes de incidencias y desperfectos, que siempre estarán a disposición de la Fundación CPJH.
19. Realización de pequeñas reparaciones para las que no se precisen profesionales especializados, para lo cual se dispondrán de recambios, herramientas y útiles propiedad de la Fundación CPJH.
20. Control y reposición de bombillas y lámparas.
21. Retirada de residuos de sumideros y desagües.
22. Cualquier otra actividad que sea propia de un conserje o ujier de acuerdo con los usos profesionales y a las actividades de la Fundación CPJH.
23. Ocho horas semanales de limpieza de las instalaciones de la Fundación CPJH.
24. Cualquier otra actividad o mejora de servicio incluidas en la propuesta económica y cartas de compromiso propuesta por la empresa adjudicataria que, en su caso, se adjuntaría al presente documento como anexo.

3.3. Medios humanos y materiales.

3.3.1. Uniformidad y medios materiales

El personal que preste el servicio irá provisto de uniformidad de prendas de vestir facilitadas por la empresa adjudicataria, así como de una tarjeta identificativa y un teléfono móvil.

Deberá mantener una apariencia limpia y aseada y cumplir en todo momento con las reglas generales de disciplina, buen comportamiento y horario de trabajo.

En la tarjeta identificativa se hará constar: nombre y apellidos del trabajador, la empresa a la que pertenece y la categoría profesional. Dicha tarjeta irá validada por la Fundación CPJH. Todo el personal la llevará siempre visible en los lugares donde esté desarrollando su labor profesional. El uniforme será adecuado a la institución a la que presta servicios. La Fundación CPJH podrá exigir modificaciones en el uniforme propuesto por la adjudicataria si considera que no ofrece una imagen adecuada.

3.3.2. Perfil del personal asignado al contrato.

Las empresas licitantes deberán adjuntar en su oferta currículum vitae de cada trabajador propuesto, tanto fijos como suplentes para los relevos derivados de bajas o descansos reglamentarios, figurando los datos académicos y profesionales. Se exigirá que, si resulta el adjudicatario, los currículum del personal que efectivamente sea asignado para realizar el servicio en la Fundación CPJH, sean los mismos o equivalentes que aquellos presentados en la oferta. Los candidatos seleccionados deben contar con el visto bueno de la Fundación CPJH. Como datos personales únicamente se asignará un código de referencia y la fecha de nacimiento, siendo obligatoria la experiencia previa en puestos similares.

3.3.3. Formación.

El personal dedicado a la ejecución del servicio que se contrata deberá estar formado en el uso y manejo de los medios técnicos que deba utilizar para el desempeño de su labor. El personal deberá disponer en todo caso de experiencia suficiente y adecuada, considerando como tal haber prestado servicios similares. Para garantizar la correcta prestación del servicio se diferenciará la formación y experiencia:

- Experiencia en atención al público.
- Experiencia en atención telefónica.
- Experiencia en servicios de recepción en instituciones similares.
- Responsabilidad y capacidad para seguir un método de trabajo.
- Facilidad de adaptación a las nuevas tecnologías, y conocimientos de ofimática a nivel de usuario y de mensajería electrónica.

3.3.4. Condiciones adicionales.

El personal de la empresa adjudicataria elaborará partes diarios escritos detallando aquellas incidencias que hayan observado durante su turno de trabajo, especificando la hora en la que tuvo lugar y realizando una descripción de lo acontecido. Independientemente de la información escrita que la empresa adjudicataria facilite al servicio gestor dentro de la Fundación CPJH de cualquier incidencia relevante, se mantendrá informado verbal y puntualmente a los responsables del mismo, quienes determinarán en cada momento las acciones a seguir. Toda aquella documentación originada por intervenciones del personal de la empresa contratada será considerada propiedad de la Fundación CPJH, no pudiendo, en consecuencia, ser facilitada a ninguna otra persona o entidad sin consentimiento expreso de aquella.

3. 4. Prevención de riesgos laborales.

La entidad que resulte adjudicataria deberá estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la Ley. En un plazo no superior a quince días naturales desde la comunicación de la adjudicación, la entidad deberá aportar la documentación relativa a la evaluación de riesgos y planes de prevención de todos los puestos de trabajo necesarios para la prestación del servicio en el edificio. Asimismo, antes del comienzo de su actividad deberá comunicar los nombres de las personas que actúen como delegados de prevención.

4. RESPONSABILIDAD.

La Fundación CPJH declina todo tipo de responsabilidad civil o penal fuera del alcance de los límites establecidos en la legislación de aplicación y en las pólizas de seguro correspondientes contratadas por actitudes del personal de la empresa adjudicataria, de las compañías de seguros o de cualquier entidad pública o privada con la que tenga contacto por causa de actitudes o comportamientos ilícitos, injuriosos, difamatorios, amenazadores, vulgares, obscenos, blasfemos, ofensivos, agresivos, violentos, discriminatorios (por motivos de nacimiento, étnicos, raciales, sexuales, religiosos, ideológicos, de opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social) o censurables por cualquier otra razón, incluidas, a título orientativo pero no exhaustivo, aquellas conductas que fomenten comportamientos que puedan incurrir en sanciones civiles o penales o que vulneren cualquier legislación aplicable de ámbito local, regional, nacional o internacional.



5. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para verificar el cumplimiento de los preceptos del contrato objeto de esta contratación se establece un sistema de control de calidad de la prestación del servicio basado en:

- La Dirección de la Fundación CPJH será la encargada de realizar el seguimiento de la ejecución y cumplimiento del contrato. La Fundación CPJH designará un encargado de seguimiento que velará por el cumplimiento del contrato pudiendo comprobar al personal asignado por la empresa y su trabajo en todo momento. En caso de incumplimiento lo hará saber a la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria garantizará en todo momento que el servicio se presta en las condiciones contratadas, para ello, elaborará un sistema para la supervisión del citado servicio por medio de supervisores de la empresa. De estas inspecciones o visitas al centro, darán cuenta al responsable del servicio gestor dentro de la Fundación CPJH, por medio de informes del estado del servicio y su evolución en el tiempo a modo de controles de calidad internos sobre la ejecución del contrato.
- La Dirección, si lo estima conveniente, podrá requerir a la empresa adjudicataria para que subsane en el plazo máximo de 72 horas los defectos, insuficiencias técnicas, errores materiales, omisiones o infracciones de preceptos reglamentarios que les sean imputables de acuerdo con las conclusiones del informe a que se refiere el párrafo anterior. Si transcurrido ese plazo las deficiencias no han sido corregidas, la Dirección podrá proceder con las penalizaciones que correspondan.

6. MEMORIA

Los licitadores deberán presentar una memoria en papel o en formato digital, si procede, que contenga los siguientes aspectos:

- Descripción de las características del servicio a prestar y herramientas para asegurar la prestación del servicio y el control de calidad del mismo, de forma que se justifique cómo se atenderán las necesidades de servicio detalladas en este Pliego de prescripciones técnicas.
- Metodología del trabajo y planificación del servicio.
- Descripción y fotos de la uniformidad.



- Currículum de los profesionales propuestos para la realización del servicio, y, en su caso, años de antigüedad en la empresa adjudicataria.
- Certificados de calidad, en su caso.
- Proyecto de propuesta de mejoras, que deberán ser formuladas lo más detalladamente posible, especificando todos los datos necesarios a fin de poder ser evaluadas en sus justos términos.
- Cualquier otro aspecto que el licitador considere relevante o que se encuentre solicitado en el presente pliego.