



Este documento se ha obtenido directamente del documento original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado todos los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

ACLARACIONES A CUESTIONES PLANTEADAS POR LOS LICITADORES del contrato nº de expediente 081/2025 (A/SER-002084/2025) “ATENCIÓN DE LAS URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”\_conforme al artículo 138.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

#### CONSULTA FORMULADAS CON FECHA DE 02 DE JULIO DE 2025.

En la visita que realizamos a las instalaciones de la Central de Emergencias Sociales, se indicó que el personal de limpieza presta sus servicios 3 horas por la mañana y 3 horas por la tarde, es decir 6 horas al día. En este sentido, queríamos consultarles si estas horas se efectúan de lunes a domingo, ya que ello implicaría la realización de 42 horas semanales, por parte de este servicio, mientras que el listado de subrogación, relativo a este personal, refleja que son 36 horas las que presta actualmente.

Para el correcto funcionamiento del servicio se ha presupuestado la necesidad de contratación de 1 servicio de limpieza de lunes a domingo durante 6 horas en horario diurno (mañana o tarde) los 365 días del año, independientemente del servicio que se esta prestando en la actualidad.

Se tendrá que subrogar al personal de limpieza del Servicio de Emergencia social de la Comunidad de Madrid de acuerdo a lo estipulado en el convenio colectivo.

**El PPT establece, en la cláusula 5.2., apartado 3.-, la obligación, por parte de la empresa o entidad adjudicataria, de favorecer la formación de su personal, a través de un plan de formación que deberá ser puesto a disposición de la Administración en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el siguiente el inicio de la ejecución del contrato. En relación a dicho plan, queríamos consultarles ¿cuántas horas mínimas de formación debe contemplar el mismo?**

Las horas de formación no están estipuladas dadas las características del servicio con posibilidad de turnos rotativos, personal trabajando en horario de mañana, tarde y noches, fines de semana y festivos.

El plan de formación tiene que cubrir la totalidad del personal adscrito al contrato, abarcará todo el periodo de duración del contrato y comprometer los contenidos mínimos establecidos en el PPT:

- a) Urgencia, emergencia social y Grandes emergencias.
- b) Plataforma Tecnológica del Servicio de Emergencia Social y sistema de telefonía integrado en la misma, así como otros sistemas de comunicaciones: correo electrónico, SMS masivo, Teams, etc.
- c) Protocolos e instrucciones técnicas del Servicio de Emergencia Social.
- d) Cursos de formación sobre atención a colectivos específicos. Actualización de conocimientos técnicos de los profesionales.
- e) Entrenamiento de habilidades para el desempeño del puesto de trabajo: habilidades para la atención telefónica y el trabajo en equipo.

- f) Habilidades para gestionar el cambio: liderazgo, herramientas para la gestión del cambio y autocuidado del profesional.
- g) Procesos de mejora continua: planificación, evaluación y calidad.

**EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES**

Firmado digitalmente por: FERNANDO IGNACIO AYRES JANEIRO - \*\*\*4689\*\*  
Fecha: 2025.07.10 16:37

Fdo.: Fernando Ignacio Ayres Janeiro