

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

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL
CONTRATO DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA EN EL
CENTRO DE EMPRESAS DE LA CANTUEÑA, (FUENLABRADA) A
ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE
CRITERIOS.**

INDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	DEFINICIÓN GENERAL Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	3
2.1.	Definición general del servicio.....	3
2.2.	Funciones generales del servicio	3
2.3.	Control de accesos y atención a usuarios.....	4
2.4.	Gestión de instalaciones y espacios comunes.....	5
2.5.	Apoyo a la gestión del Centro	5
2.6.	Actuación ante incidencias y emergencias	6
3.	NIVELES DE SERVICIO Y ESTÁNDARES DE CALIDAD:.....	7
3.1.	Cobertura del servicio.....	7
3.2.	Atención al usuario.....	7
3.3.	Gestión de incidencias	7
3.4.	Informes periódicos	8
3.5.	Uniformidad e imagen	8
3.6.	Organización del servicio	8
3.7.	Seguimiento y control de la calidad.....	8
3.8.	Indicadores de nivel de servicio	9
4.	HORARIO DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.	10
5.	MEDIOS HUMANOS	10
5.1.	Recepcionista/Conserje	10
5.2.	Coordinador/a del servicio	10
6.	CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	11
6.1.	Organización general del servicio	11
6.2.	Dirección y seguimiento del contrato	12
6.3.	Inspección y control del servicio	12
6.4.	Sustituciones y continuidad del servicio	12
6.5.	Sustitución del personal por deficiencias en la prestación.....	13
6.6.	Uniformidad e identificación.....	13
6.7.	Formación continua	13
6.8.	Informes de seguimiento del servicio.....	14
6.9.	Mejora continua del servicio.....	14
6.10.	Deber de confidencialidad	14
7.	CUMPLIMIENTO DE PRESTACIONES	14
8.	SUBROGACIÓN	15
9.	VISITA TÉCNICA	15
10.	CONFIDENCIALIDAD	15

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones de carácter técnico que han de regir para la contratación y prestación de los servicios de RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA EN EL CENTRO DE EMPRESAS, sito en la Avenida de la Cantueña 2 de Fuenlabrada, propiedad de PLANIFICA MADRID, PROYECTOS Y OBRAS, M.P., S.A.

Consta de una superficie construida de 6276 m², la cual se divide en un edificio de oficinas, que cuenta con 1.566 m² y tres edificios de naves industriales.

El objetivo es la prestación de los servicios de recepción y conserjería mediante personal que gestione los sistemas de acceso al Centro, asegurando un control eficaz de la apertura y cierre diario, control de acceso del personal y vehículos, y del estado general del mismo.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas definirá los requisitos y condiciones técnicas bajo los que se realizará la prestación del servicio.

2. DEFINICIÓN GENERAL Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

2.1. Definición general del servicio

PLANIFICA MADRID dispone de un Centro de Empresas situado en la Avenida de la Cantueña, de Fuenlabrada (Madrid), en un área colindante con las autovías A-42 (Madrid-Toledo) y M-506 (Móstoles-Pinto). La parcela está integrada por cuatro edificios: tres módulos destinados a naves industriales (A, B y C) y un edificio de servicios comunes (Módulo D), donde se ubica el puesto de recepción objeto del presente contrato.

El servicio de recepción y conserjería se prestará desde el control de recepción situado en la planta baja del Edificio de Servicios Comunes y comprenderá todas aquellas actuaciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del Centro durante su horario de apertura, facilitando la atención a usuarios, el control de accesos, la coordinación básica de los servicios comunes y el apoyo a la gestión ordinaria del inmueble.

La prestación del servicio se desarrollará conforme a las instrucciones que, en el ámbito de sus competencias, dicte el Responsable del Contrato designado por PLANIFICA MADRID, sin perjuicio de la organización y dirección del personal que corresponde en exclusiva a la empresa adjudicataria.

2.2. Funciones generales del servicio

El adjudicatario deberá prestar un servicio integral de recepción y conserjería, realizando, como mínimo, las siguientes funciones:

- Apertura y cierre diario del Centro en los horarios establecidos en el apartado 4 del presente pliego.

- Control de accesos de personas, vehículos, proveedores y visitantes.
- Atención presencial y telefónica a usuarios y empresas ubicadas en el Centro.
- Recepción, distribución y envío de correspondencia, mensajería y paquetería.
- Gestión y custodia de llaves, tarjetas y demás elementos de acceso.
- Apoyo a la gestión ordinaria del Centro y de sus espacios comunes.
- Supervisión del estado general de las instalaciones comunes.
- Comunicación de incidencias y apoyo a los servicios de mantenimiento.
- Colaboración en situaciones de emergencia y evacuación.
- Cualesquiera otras actuaciones compatibles con la naturaleza del contrato que resulten necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del Centro.

2.3. Control de accesos y atención a usuarios

Dentro de las funciones de recepción y atención al público, el personal adscrito al contrato realizará, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Controlar el acceso de personas, vehículos y proveedores que acceden y salen de las instalaciones donde se presta el servicio, mediante los sistemas habilitados al efecto (barrera de acceso u otros).
- Identificar y registrar las visitas conforme a los procedimientos establecidos por PLANIFICA MADRID, mediante Libro de Visitas que se entregará mensualmente a la propiedad.
- Informar y orientar a usuarios, visitantes y proveedores sobre la ubicación y funcionamiento del Centro.
- Comunicar a las empresas alojadas la llegada de visitas o proveedores.
- Atender las llamadas telefónicas dirigidas al Centro.
- Recepcionar, registrar y distribuir correspondencia, mensajería y paquetería.
- Gestionar la entrega, recogida y custodia de llaves, tarjetas u otros elementos de acceso, de la totalidad del Centro (incluyendo las de cada sala, despacho, nave, cuartos técnicos, etc), incluyendo los actos de entrega de llaves en nombre de PLANIFICA, a los nuevos arrendatarios, y la recogida y custodia de llaves, tras el cese del arrendamiento, siendo responsabilidad del contratista las consecuencias derivadas de su extravío o desconocimiento de la localización de las llaves.
- Controlar el correcto uso de las plazas de aparcamiento asignadas (dos por cada espacio), así como de los espacios de circulación, comunicando las incidencias detectadas y estacionamiento de los mismos fuera de las correspondientes plazas asignadas, con anotación de sus datos identificativos (nombres, matrícula, marca, modelo...).
- Sustitución y mantenimiento de los paneles informativos y directorios del Centro de Empresas, que determine PLANIFICA MADRID, por cuenta del adjudicatario. Esta

actuación comprende los trabajos de revisión, reposición y, cuando resulte necesario, sustitución de elementos de cartelería y señalización deteriorados, ilegibles o desaparecidos, así como de aquellos relativos a la identificación de empresas, accesos, circulación de vehículos y peatones, identificación de espacios, normas de utilización y otras indicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del recinto.

2.4. Gestión de instalaciones y espacios comunes

Corresponderá igualmente al adjudicatario:

- Supervisar el estado general de las zonas comunes del Centro.
- Verificar el funcionamiento básico de la iluminación, climatización y demás instalaciones de uso ordinario, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Comprobar que las vías y salidas de evacuación permanezcan libres de obstáculos.
- Supervisar el estado de limpieza de las zonas comunes y comunicar las incidencias detectadas.
- Vigilar el correcto estado de las zonas verdes, comunicando las incidencias observadas.
- Gestionar la apertura, cierre y utilización del salón de actos, salas de reuniones, cocina y demás espacios comunes, de acuerdo con las reservas o instrucciones facilitadas por PLANIFICA MADRID.
- Controlar la apertura, cierre y disponibilidad de dichos espacios conforme a las reservas o indicaciones de la administración.
- Coordinar el acceso al Centro de las empresas de mantenimiento, limpieza, jardinería u otros servicios auxiliares.
- Recoger y colocar los contenedores de residuos en el interior de los recintos: contactar con las empresas de recogida de residuos.
- Controlar la correcta utilización de los contenedores y zonas destinadas a la gestión de residuos, comunicando a Planifica Madrid cualquier anomalía.

2.5. Apoyo a la gestión del Centro

El adjudicatario prestará igualmente apoyo a la gestión ordinaria del Centro mediante la realización de las siguientes actuaciones:

- Llevar los registros de incidencias, accesos, reservas y demás actuaciones relacionadas con el servicio.
- Comunicar a la Propiedad o representante cualquier intento o realización por parte de los propietarios o inquilinos, de situaciones que puedan suponer molestias para los demás o que den lugar a ocupaciones fraudulentas, comunicando asimismo cualquier obra que se realice en los locales y que haya llegado a su conocimiento.

- Cuidar de los despachos y locales vacíos y acompañar a las personas que deseen verlos interesadas en su arrendamiento, facilitándoles cuantas noticias conciernen a los mismos, de acuerdo con las instrucciones previamente recibidas al efecto, a no ser que la propiedad adopte un acuerdo en contrario;
- Atender con toda amabilidad a las personas que soliciten noticias de los ocupantes de las oficinas y otras dependencias de la finca, siempre que no sean de índole confidencial o informativo que afecten a la dignidad de los mismos, debiendo obrar siempre con la mayor discreción.
- Archivar la documentación que le sea encomendada.
- Colaborar con PLANIFICA MADRID en la organización de reuniones, jornadas o actos que se celebren en las instalaciones comunes.
- Facilitar las operaciones de carga y descarga y el acceso a las naves cuando resulte necesario.
- Acompañar, cuando así sea requerido por PLANIFICA MADRID, a personas interesadas en visitar despachos, oficinas o naves disponibles.
- Comunicar cualquier incidencia relacionada con ocupaciones indebidas, obras, usos inadecuados de las instalaciones o cualquier otra circunstancia que pueda afectar al correcto funcionamiento del Centro.
- Manejar los equipos informáticos, ofimáticos y de comunicación necesarios para el desarrollo del servicio.

2.6. Actuación ante incidencias y emergencias

El personal adscrito al contrato deberá conocer los protocolos internos de funcionamiento del Centro y el correspondiente Plan de Emergencia y Evacuación. En particular deberá:

- Atender las incidencias generadas por los sistemas de alarma y comprobar, en primera instancia, el origen de las mismas.
- Comunicar inmediatamente al Responsable del Contrato cualquier incidencia, avería o situación anómala detectada.
- Conocer la ubicación y funcionamiento básico de las instalaciones generales del edificio, especialmente las relacionadas con la protección contra incendios, climatización, instalaciones eléctricas y demás elementos esenciales.
- Verificar que las vías contempladas como vías de evacuación en caso de emergencia se hallan libres de obstáculos, y que la iluminación en su recorrido funciona en todos sus puntos.
- Control de la Central de alarmas: Ante las alarmas producidas en la central de protección contra incendios, el trabajador hará acto de presencia en el lugar de procedencia de la alarma, verificando el motivo de la misma y dará aviso al Responsable en el caso de que alguna se active.

- Colaborar en la evacuación ordenada del edificio cuando resulte necesario, siguiendo los protocolos establecidos.
- Adoptar las actuaciones iniciales que resulten procedentes para minimizar las consecuencias de incidencias o emergencias hasta la intervención del personal competente.

3. NIVELES DE SERVICIO Y ESTÁNDARES DE CALIDAD:

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio con criterios de continuidad, calidad, eficacia y orientación al usuario, garantizando en todo momento el correcto funcionamiento de la recepción y conserjería del Centro de Empresas.

El adjudicatario será responsable de organizar los recursos humanos y materiales necesarios para asegurar la prestación ininterrumpida del servicio durante todo el horario establecido, manteniendo los niveles de calidad exigidos en el presente Pliego.

3.1. Cobertura del servicio

El servicio deberá quedar cubierto durante la totalidad del horario establecido en el presente Pliego.

No podrán producirse interrupciones del servicio derivadas de vacaciones, permisos, bajas médicas, licencias, formación, incidencias organizativas o cualquier otra circunstancia imputable a la empresa adjudicataria.

En caso de ausencia del personal habitual, el adjudicatario estará obligado a garantizar la sustitución mediante personal con la formación y conocimientos necesarios para el desempeño del puesto, de forma que la prestación del servicio no resulte interrumpida en ningún momento.

3.2. Atención al usuario

El personal adscrito al contrato deberá mantener en todo momento un trato correcto, respetuoso y profesional con usuarios, visitantes, empresas instaladas en el Centro y personal de PLANIFICA MADRID.

Las consultas deberán atenderse de forma inmediata, facilitando la información que corresponda dentro del ámbito de sus funciones y observando en todo momento el deber de confidencialidad respecto de la información a la que tengan acceso.

3.3. Gestión de incidencias

Toda incidencia que pueda afectar al funcionamiento normal del Centro deberá ser comunicada al Responsable del Contrato de PLANIFICA MADRID tan pronto como sea detectada.

Las incidencias urgentes deberán comunicarse de forma inmediata por el medio más adecuado, sin perjuicio de su posterior anotación en el correspondiente registro de incidencias.

El adjudicatario llevará un registro actualizado de todas las incidencias producidas durante la prestación del servicio, indicando, al menos, la fecha, hora, descripción de la incidencia, actuaciones realizadas y estado de resolución.

3.4. Informes periódicos

La empresa adjudicataria presentará, dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes, un informe correspondiente a la actividad desarrollada durante el mes anterior.

Como mínimo, dicho informe incluirá:

- Relación de incidencias producidas y actuaciones realizadas.
- Registro de visitantes y accesos, cuando proceda.
- Relación de averías o deficiencias detectadas.
- Actuaciones de coordinación con empresas de mantenimiento u otros servicios.
- Sustituciones de personal realizadas durante el periodo.
- Cualquier otra circunstancia relevante para el seguimiento del contrato.

PLANIFICA MADRID podrá solicitar, en cualquier momento, informes adicionales cuando las necesidades del servicio así lo aconsejen.

3.5. Uniformidad e imagen

Todo el personal adscrito al contrato deberá prestar el servicio correctamente uniformado e identificado mediante tarjeta o acreditación visible.

La empresa adjudicataria será responsable del suministro, reposición y mantenimiento del vestuario de trabajo, garantizando en todo momento una imagen adecuada y homogénea del servicio.

3.6. Organización del servicio

La empresa adjudicataria designará un Coordinador del contrato, que actuará como interlocutor único con PLANIFICA MADRID para todas las cuestiones relacionadas con la organización y ejecución del servicio.

Corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria la dirección, organización y supervisión del personal adscrito al contrato, sin que en ningún caso pueda producirse una situación de dependencia laboral respecto de PLANIFICA MADRID.

3.7. Seguimiento y control de la calidad

PLANIFICA MADRID podrá comprobar en cualquier momento el correcto cumplimiento de las prestaciones contratadas mediante inspecciones, comprobaciones, revisión de registros, informes o cualquier otro medio de verificación que considere adecuado.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a facilitar toda la información que le sea requerida para verificar la correcta ejecución del contrato.

El incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego podrá dar lugar a la aplicación de las deducciones o penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.8. Indicadores de nivel de servicio

Con el fin de verificar la correcta ejecución del contrato, el Responsable del Contrato realizará el seguimiento de la prestación mediante los siguientes indicadores mínimos de calidad, sin perjuicio de las facultades de inspección y control previstas en la legislación de contratos del sector público.

Indicador	Nivel mínimo exigido	Medio de verificación
Cobertura del servicio	100 % del horario contratado	Cuadrantes de servicio, partes de trabajo e inspecciones
Sustitución de ausencias	Antes del inicio del turno correspondiente	Comunicación del adjudicatario y registros de presencia
Apertura y cierre del Centro	100 % conforme al horario establecido	Registro de incidencias y comprobaciones del Responsable del Contrato
Atención a usuarios y visitantes	Atención inmediata durante el horario de servicio	Inspecciones y registro de incidencias
Comunicación de incidencias urgentes	Inmediata desde su detección	Registro de incidencias y comunicaciones efectuadas
Registro de accesos y visitantes	100 % de los accesos sujetos a control	Sistema digital de gestión de accesos
Disponibilidad del sistema digital de gestión de accesos	≥ 99 % durante el horario del servicio	Registros del sistema e incidencias comunicadas
Gestión de llaves y elementos de acceso	Sin pérdidas ni incidencias imputables al adjudicatario	Registro de control de llaves e incidencias
Informe mensual de actividad	Presentación dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente	Registro de entrada o correo electrónico de remisión
Personal uniformado e identificado	100 % durante la prestación del servicio	Inspecciones del Responsable del Contrato
Actualización del directorio y señalización	En un plazo máximo de dos días hábiles desde la comunicación de los cambios	Comprobación por el Responsable del Contrato
Comunicación de averías o deficiencias detectadas	El mismo día de su detección	Registro de incidencias
Estado de orden de las zonas comunes al cierre	100 % de las comprobaciones programadas	Actas de inspección y registros diarios

Cuando alguno de los indicadores anteriores no alcance el nivel mínimo exigido, el Responsable del Contrato podrá requerir a la empresa adjudicataria la adopción inmediata de las medidas correctoras necesarias, sin perjuicio de la aplicación de las

deducciones o penalidades que, en su caso, procedan conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La empresa adjudicataria colaborará en todo momento con PLANIFICA MADRID facilitando la documentación, registros e información necesaria para verificar el grado de cumplimiento de los indicadores establecidos.

4. HORARIO DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.

Los servicios de Recepción y Conserjería se desarrollarán de lunes a viernes laborables, en horario ininterrumpido de 7:30 a 20:00 horas.

PLANIFICA MADRID podrá modificar excepcionalmente el horario por necesidades justificadas del servicio, sin alterar el número total de horas contratadas, comunicándolo con una antelación mínima de tres días hábiles, salvo situaciones de emergencia, obligándose el Contratista a acatar las instrucciones que a tal efecto se le den por PLANIFICA MADRID.

Se atenderá al calendario laboral de festivos de la Comunidad de Madrid.

5. MEDIOS HUMANOS

5.1. Recepcionista/Conserje

Será el personal encargado de las funciones descritas en el apartado 2 del presente Pliego.

El Contratista pondrá a disposición de PLANIFICA MADRID, Proyectos y Obras, M.P., S.A. el personal necesario para cubrir el horario establecido.

El personal destinado a la prestación del servicio deberá disponer de la capacidad, conocimientos, experiencia, formación—necesaria para desarrollar las tareas encomendadas.

5.2. Coordinador/a del servicio

El Contratista designará, a modo de interlocutor con PLANIFICA MADRID, a un Coordinador de su plantilla, con medios de localización permanente, vía telefónica, durante todo el horario del servicio.

Dicho Coordinador también será interlocutor con el Responsable del Contrato designado por PLANIFICA MADRID, y asumirá las funciones de organización de los servicios y será responsable de:

- Organizar y supervisar la prestación del servicio.
- Coordinar las sustituciones del personal.
- Canalizar las comunicaciones con el Responsable del Contrato.
- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Resolver las incidencias organizativas que puedan producirse durante la ejecución del contrato.

PLANIFICA MADRID, se relacionará con el Contratista a través de dicho coordinador, a quién corresponderá la función de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de la empresa adjudicataria.

6. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

6.1. Organización general del servicio

La empresa adjudicataria será responsable de la organización, planificación, dirección y supervisión de la totalidad de los medios humanos y materiales necesarios para la correcta ejecución del contrato, garantizando en todo momento la continuidad y calidad del servicio.

El presente contrato de servicios implica que el adjudicatario se responsabiliza, por sí mismo y ante PLANIFICA MADRID, del cumplimiento íntegro y satisfactorio de la totalidad de las prestaciones objeto del mismo.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2 del presente pliego, las necesidades del servicio se fijarán por PLANIFICA MADRID, quien se reserva la capacidad de modificarlas durante el periodo de vigencia del contrato de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Corresponde exclusivamente a la empresa adjudicataria el ejercicio de las facultades inherentes a su condición de empleador respecto del personal adscrito al contrato, sin que pueda generarse relación laboral alguna entre dicho personal y PLANIFICA MADRID.

En ningún caso se producirá la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de PLANIFICA MADRID.

PLANIFICA MADRID ejercerá las funciones de dirección y seguimiento del contrato exclusivamente en relación con el resultado de la prestación, sin intervenir en la organización interna de la empresa adjudicataria.

El Contratista deberá disponer en todo momento de una organización dotada de elementos personales y materiales suficientes para la realización óptima de los trabajos, tanto en el ámbito que afecte a la propia ejecución de los mismos, como aquellos relativos a los aspectos laborales de los trabajadores.

El referido personal dependerá exclusivamente de la empresa contratista, a quien corresponde ejercer el poder de dirección inherente a todo empresario respecto de sus trabajadores y por ende este tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario, a tenor de la legislación laboral y social, comprendiendo el pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, imposición de sanciones disciplinarias y asunción de las correspondientes obligaciones en materia de Seguridad Social, sin que en ningún caso pueda esgrimirse derecho alguno por dicho personal en relación con PLANIFICA MADRID, ni exigirse a ésta responsabilidad de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento o interpretación del contrato.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA EN EL CENTRO DE EMPRESAS DE LA CANTUEÑA (FUENLABRADA).

6.2. Dirección y seguimiento del contrato

PLANIFICA MADRID designará un Responsable del Contrato, que será el interlocutor con el Coordinador designado por la empresa adjudicataria.

Corresponderá al Responsable del Contrato supervisar la correcta ejecución del servicio, formular las instrucciones necesarias para garantizar el cumplimiento de las prestaciones contratadas, verificar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este Pliego y validar los informes periódicos presentados por la empresa adjudicataria.

El Contratista se acomodará en todo momento a las directrices que marque PLANIFICA MADRID, a través del responsable del contrato que designe, en orden a la orientación general del servicio, así como las prioridades que en cada momento puedan establecerse.

6.3. Inspección y control del servicio

Corresponde a PLANIFICA MADRID la facultad de inspección periódica de los servicios encomendados al Contratista durante el plazo de realización de los mismos.

PLANIFICA MADRID podrá realizar en cualquier momento las comprobaciones e inspecciones que considere oportunas para verificar el correcto cumplimiento de las prestaciones contratadas.

La empresa adjudicataria facilitará el acceso a la documentación, registros, aplicaciones y demás información necesaria para comprobar la correcta ejecución del contrato

6.4. Sustituciones y continuidad del servicio

Cualquier modificación del personal destinado a los trabajos objeto del contrato, deberá comunicarse previamente por el coordinador designado por la empresa contratista al Responsable del Contrato de PLANIFICA MADRID.

El contratista quedará obligado a cubrir las bajas del personal destinado a la prestación del servicio, sea cual sea la causa de la ausencia del personal habitual, ya sea por enfermedad, día por asuntos propios o vacaciones, o necesidad empresarial.

La empresa adjudicataria deberá comunicar a PLANIFICA MADRID, quien deberá otorgar autorización expresa, cualquier cambio programado, incluida la identidad de las personas que vayan a prestar el servicio, con 24 horas de antelación y en el caso en el que no se pueda realizar la comunicación en el plazo mencionado, a la mayor brevedad posible.

La sustitución será cubierta con personal debidamente formado sobre las instalaciones y procedimientos requeridos por PLANIFICA MADRID y conocedor del servicio a prestar

Toda ausencia deberá quedar cubierta antes del inicio del turno correspondiente.

La empresa adjudicataria garantizará la cobertura efectiva del servicio durante la totalidad del horario establecido en el presente Pliego.

Toda ausencia del personal habitual, cualquiera que sea su causa, deberá quedar cubierta antes del inicio del turno correspondiente mediante personal que reúna los requisitos de formación y capacitación establecidos en este Pliego.

Las sustituciones programadas deberán comunicarse al Responsable del Contrato con una antelación mínima de veinticuatro horas, salvo circunstancias imprevisibles, en cuyo caso la comunicación se efectuará tan pronto como sea posible.

La empresa adjudicataria procurará mantener la estabilidad del personal adscrito al contrato, evitando rotaciones innecesarias que puedan afectar a la calidad de la prestación del servicio.

En caso de huelga legal la empresa adjudicataria se comprometerá a ofrecer soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindible que determine PLANIFICA MADRID.

6.5. Sustitución del personal por deficiencias en la prestación

PLANIFICA MADRID se reserva el derecho de denunciar ante el Contratista cualquier anomalía en la prestación del servicio por parte de cualquiera de sus trabajadores, pudiendo, en caso de reincidencia, solicitar la sustitución de los mismos que deberá realizarse en el plazo máximo de siete días naturales.

Cuando el Responsable del Contrato aprecie un incumplimiento reiterado de las obligaciones del personal adscrito al servicio o una prestación manifiestamente deficiente, podrá solicitar motivadamente a la empresa adjudicataria su sustitución.

La empresa adjudicataria deberá efectuar dicha sustitución en un plazo máximo de siete días naturales, sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6.6. Uniformidad e identificación

Todo el personal contratado para la prestación del servicio, durante el desarrollo del mismo, deberá ir uniformado y documentado correctamente. También estarán debidamente formados en la ejecución de las funciones y cometidos específicos de sus puestos de trabajo.

Todo el personal adscrito al contrato deberá prestar el servicio correctamente uniformado y portar, en lugar visible, una acreditación identificativa de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria será responsable del suministro, reposición y mantenimiento del vestuario de trabajo, garantizando una imagen homogénea, profesional y adecuada durante toda la prestación del servicio.

6.7. Formación continua

El Contratista, además deberá formar a todo el personal que destine a la prestación del servicio objeto de este contrato en todo lo referente a los planes de autoprotección, evacuación y emergencias, así como de riesgos laborales.

Durante toda la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria garantizará la actualización permanente de los conocimientos del personal adscrito al servicio, especialmente cuando se implanten nuevos procedimientos de trabajo, aplicaciones informáticas o protocolos de actuación aprobados por PLANIFICA MADRID.

6.8. Informes de seguimiento del servicio

El Contratista informará de cuantas incidencias se produzcan en la prestación del servicio contratado. Mensualmente se emitirá un informe en el que se recogerán estas incidencias.

Asimismo, el contratista presentará, dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes, un informe correspondiente a la actividad desarrollada durante el mes anterior.

Como contenido mínimo, dicho informe incluirá:

- Horas de servicio efectivamente prestadas.
- Relación nominal del personal que haya prestado el servicio y, en su caso, de las sustituciones realizadas.
- Relación de incidencias registradas y actuaciones llevadas a cabo.
- Relación de averías o deficiencias detectadas en las instalaciones.
- Actuaciones de coordinación con empresas de mantenimiento, limpieza, jardinería u otros servicios auxiliares.
- Número de visitantes registrados y gestión de accesos, cuando proceda.
- Actuaciones realizadas en relación con la apertura y cierre del Centro.
- Propuestas de mejora que contribuyan a optimizar el funcionamiento del servicio.

PLANIFICA MADRID podrá solicitar, en cualquier momento, información adicional sobre cualquier aspecto relacionado con la ejecución del contrato.

6.9. Mejora continua del servicio

La empresa adjudicataria colaborará con PLANIFICA MADRID en la mejora continua del servicio, proponiendo medidas organizativas o técnicas que contribuyan a optimizar su funcionamiento, la atención a los usuarios, la eficiencia de los recursos y la digitalización de los procesos, sin que ello suponga incremento del precio del contrato, salvo que dichas actuaciones sean objeto de una modificación contractual conforme a la legislación vigente.

6.10. Deber de confidencialidad

El personal adscrito al contrato deberá guardar absoluta reserva respecto de la información, documentación, datos personales o cualquier otro conocimiento al que tenga acceso como consecuencia de la prestación del servicio.

Esta obligación se mantendrá durante toda la vigencia del contrato y subsistirá una vez finalizada la relación contractual, sin perjuicio de las obligaciones específicas previstas en la normativa sobre protección de datos personales.

7. CUMPLIMIENTO DE PRESTACIONES

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los trabajos descritos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Igualmente deberá cumplir con la jornada y tiempo de permanencia en el Centro exigidos para la prestación del servicio en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

En el supuesto de que el personal destinado a la prestación del servicio no cumpla con el horario contratado, PLANIFICA MADRID podrá deducir de la factura el importe correspondiente a las ausencias no justificadas.

Asimismo, PLANIFICA MADRID, S.A podrá aplicar las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Particulares,

En caso de incumplimiento, PLANIFICA MADRID notificará a la empresa adjudicataria o al Coordinador del servicio.

La empresa adjudicataria dispondrá de un plazo de cinco días hábiles para presentar las alegaciones que estime oportunas, resolviendo PLANIFICA MADRID en el mismo plazo sobre la admisión o no de las mismas.

En caso de huelga legal la empresa adjudicataria se comprometerá a ofrecer soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindible que determine PLANIFICA MADRID.

8. SUBROGACIÓN

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de subrogarse en las responsabilidades que tiene la empresa que actualmente presta el servicio, derivadas de la legislación laboral y especialmente el Convenio Colectivo de aplicación. Esta asunción expresa de responsabilidad que hace la empresa adjudicataria, a su exclusivo cargo, se extenderá no solamente a las ya adquiridas por los operarios que actualmente prestan sus servicios en el edificio propiedad de PLANIFICA MADRID sino a todas aquellas responsabilidades que pudieran adquirirse durante el periodo de vigencia del contrato, respecto a los trabajadores que actualmente intervienen en las instalaciones u otros que pudieran incorporarse al servicio.

Los trabajadores de la empresa que están prestando el servicio en la actualidad, susceptibles de subrogación en las mismas condiciones de categoría, contrato, antigüedad, etc., se relacionan en el Anexo I del presente Pliego.

9. VISITA TÉCNICA

Los licitadores podrán efectuar una visita a la sede objeto del contrato, con el fin de que puedan conocer las características del servicio antes de presentar su oferta.

Dicha visita deberá realizarse por un representante o apoderado del licitador, o un trabajador cualificado incluido en el personal del licitador y previamente autorizado por este, en presencia de un trabajador de PLANIFICA MADRID, PROYECTOS Y OBRAS, M.P., S.A.

A estos efectos, se organizará un calendario de visitas que se publicará en el Perfil de Contratante de PLANIFICA MADRID, PROYECTOS Y OBRAS, M.P., S.A..

10. CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la prestación del servicio guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer

públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

En Madrid, a fecha de firma

ALICIA OLIVER RAMIREZ -
DNI
[Redacted]
Firmado digitalmente
por ALICIA OLIVER
RAMIREZ - DNI
[Redacted]
Fecha: 2026.10.09
09:20:04 +02'00'

Firmado digitalmente por: MARCIEL MIRANDA CARLOS
Fecha: 2026.10.13 12:03
Verificación y validez por CSV: [Redacted]
La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
Referencia: 43/834022.9/26

Fdo:

Alicia Oliver Ramírez

Titular de Área de Gestión Patrimonial
PLANIFICA MADRID, Obras y Proyectos, M.P.,S.A.

Fdo:

Carlos Marciel Miranda

Director Técnico
PLANIFICA MADRID, Obras y Proyectos, M.P.,S.A.

CONFORME:

EL ADJUDICATARIO.

INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES A LOS QUE AFECTE LA SUBROGACIÓN AL OBJETO DE PERMITIR UNA EXACTA EVALUACIÓN DE LOS COSTES LABORALES.

ESTA INFORMACIÓN SE FACILITA EN CUMPLIMIENTO DE LOS PREVISTO EN EL ARTÍCULO 130 LCSP

Nombre categoría	TIPO CONTRATO	NOMBRE CONTRATO	Hrs Max. Convenio	% Jornada	Fecha Antigüedad	Vencimiento contrato	Salario bruto anual
Técnico auxiliar	209	Contrato indefinido	1720	80,1%	02-01-2020		14.061,84
Técnico	109	Contrato indefinido	1720	100%	02-01-2020		18.687,96

El convenio colectivo de aplicación es el “CONVENIO COLECTIVO GENERAL DE CENTROS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD”.

(R: [REDACTED])

Firmado digitalmente por [REDACTED] (R: [REDACTED])
Fecha: 2026.09.29 13:19:04 +02'00'