

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**JEFATURA DE INTENDENCIA  
ASUNTOS ECONÓMICOS**

**ESTE**

**SERVICIO DE RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA DE LA RLM PEDRALBES**

**PLIEGO DE  
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

## Sumario

### 1.- OBJETO DEL CONTRATO

### 2.- CONDICIONES GENERALES

2.1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.2.- PLAN DE ACTUACIONES

2.3.- LIMPIEZA

2.4.- NORMAS DE SEGURIDAD Y CONTROL

2.5.- HORARIOS DE LA PRESTACIÓN ORDINARIA Y DE OTROS SERVICIOS DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO

### 3.- REQUISITOS DEL SERVICIO

### 4.- CONDICIONES DEL SERVICIO

4.1.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

4.2.- TRABAJOS A REALIZAR

### 5.- SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

### 6.- REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA

### 7.- ANEXOS

- ANEXO I: Descripción de los servicios por Residencias y horas contratadas actualmente

## 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación del servicio de recepción y conserjería en las instalaciones de la Residencia Logística Militar "Pedralbes", sita en la Avda. Diagonal nº 666, de Barcelona (08034), cuyas características se detallan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT)

## 2.- CONDICIONES GENERALES

### 2.1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del servicio corresponde a la RML "Pedralbes" y para las fechas que se especifican en el Anexo I del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Este PPT contiene la relación de los trabajos a realizar, horas totales y todas las condiciones de obligado cumplimiento que deberán llevar a término las empresas adjudicatarias del concurso publicado a tal fin. La adjudicación se realizará hasta agotar la totalidad del crédito disponible de la Residencia, para lo cual el Órgano de contratación dispondrá la distribución de las horas ofertadas no incluidas en el Anexo I, manteniendo siempre las condiciones de precio/hora ofertadas.

### 2.2.- PLAN DE ACTUACIONES

Acompañando a la oferta económica, el licitador presentará un plan de actuaciones o proyecto técnico detallado, que incluirá un plan de trabajo conforme al cual se efectuará el servicio, que deberá constar de los siguientes apartados:

1. Estudio, justificación y planificación de los tiempos y trabajos necesarios para la ejecución del servicio de acuerdo con las características de la dependencia de la RML. Se adjuntará un detalle de la propuesta de plantilla a asignar por RML.
2. Justificación de la utilización de máquinas, equipos, aparatos y medios materiales auxiliares que se destinen a la prestación del servicio. Se adjuntará un detalle de esta relación.
3. Un apartado de mejoras que se quieran proponer respecto a las obligaciones fijadas en el PPT, y que redunden en una mejor prestación del servicio.
4. Justificación del personal supervisor que se destinará a la organización del servicio de la RML. objeto del contrato.

### 2.3.- LIMPIEZA

La limpieza de las zonas asignadas al servicio de recepción será realizada por la Residencia.

### 2.4.- NORMAS DE SEGURIDAD Y CONTROL

Todo el personal que, por parte de la adjudicataria, intervenga en los trabajos deberá someterse a las normas de seguridad, control y régimen interior de la RML "Pedralbes", para lo que:

Tras la adjudicación del contrato, y con carácter previo a su formalización, la empresa adjudicataria facilitará a la RML "Pedralbes" un listado donde refleje el personal que prestará sus servicios, con indicación de los siguientes datos:

- Nombre y apellidos.
- Nacionalidad.
- Identificador de la persona física: DNI, NIE o pasaporte.
- Experiencia en los trabajos citados en el PPT.

La empresa, mediante escrito dirigido a la Dirección de la RLM “Pedralbes”, deberá comunicar cualquier variación que se produzca en el personal con un mínimo de 15 días de antelación. En dicha comunicación se indicará la persona que deja de prestar servicios y los datos de la que se propone para su sustitución, debiéndose acreditar que ésta reúne los requisitos especificados en el apartado 3.4.

### **2.5.- HORARIOS DE LA PRESTACIÓN ORDINARIA Y DE OTROS SERVICIOS DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO**

El personal se encontrará en su lugar de trabajo asignado durante el horario establecido. Será responsabilidad de la empresa controlar la presencia física a la hora de entrada y salida de sus trabajadores. El transporte del personal será por cuenta de los adjudicatarios.

La adjudicataria responderá ante la Administración del incumplimiento de la carga de trabajo y horario contratado para la prestación del servicio en cada uno de los trabajos afectados por el contrato, así como la falta de suplencias o cualquier otra deficiencia que impida el correcto desarrollo de lo establecido en este contrato y las demás infracciones en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP.).

Los medios personales destinados a la realización del objeto del contrato, se adecuarán en número de jornadas, categorías y horario a lo estipulado en el apartado anterior, siendo motivo de exclusión su no adecuación. En ningún caso los periodos de trabajo continuado correspondientes a una sola persona superaran las horas establecidas en la Legislación laboral vigente.

En el Anexo I, se detalla el número de horas en que se desarrollará el servicio. Por ello el licitador adaptará su propuesta a las mismas.

El adjudicatario desarrollará el detalle del horario adjudicado, siguiendo las directrices de la Dirección de la Residencia, para aprobación de ésta Dirección. En ningún caso el desarrollo del horario adjudicado supondrá un aumento del importe económico de la oferta adjudicada.

Los horarios de prestación del servicio, cuando sea imprescindible por necesidades del servicio, se podrán modificar, a petición del organismo contratante, sin que varíe el número de horas totales contratadas.

### **3.- REQUISITOS DEL SERVICIO**

La adjudicataria distribuirá el equipo humano necesario en la RML “Pedralbes”, según las categorías que consideren necesarias para la realización de los diferentes trabajos, de acuerdo a su oferta. La empresa mantendrá el horario del personal que sea necesario para la realización de los trabajos que se precisen.

La ropa de trabajo correrá a cargo del adjudicatario, no pudiendo lucir logotipo o anagrama de la empresa. El modelo de ropa de trabajo de las distintas categorías será el designado por la Residencia.

Sólo se considerarán inhábiles a efectos de prestación de servicios los días que no se soliciten en el Anexo I de este PPT. El servicio ordinario se prestará en la totalidad de los días hábiles.

Durante las vacaciones, permisos, periodos de incapacidad laboral transitoria, asuntos propios autorizados, etc., la empresa será responsable de sustituir al personal ausente del puesto de trabajo por otro de igual categoría laboral que desarrolle el mismo cometido de manera que se cumplan los estándares de calidad deseables y de acuerdo a las cargas de trabajo establecidas en la oferta. Todo ello sin que se resienta en modo alguno el buen funcionamiento de la Residencia y sin aumento de coste.

La Dirección de la RLM "Pedralbes", como destinataria del servicio, podrá solicitar la inmediata sustitución de los trabajadores, cuando éstos tuvieran comportamientos incorrectos, se apreciase que no realizan el servicio correctamente o en caso que los considere inadecuados para el cumplimiento de su función, debiendo producirse, por parte de la empresa adjudicataria, dicha sustitución a la mayor brevedad.

La empresa adjudicataria designará un Coordinador que será el interlocutor válido y encargado de las relaciones con la RML. Este interlocutor deberá conocer los términos del contrato para aclarar cualquier duda que se plantee en la ejecución del servicio y vigilar el cumplimiento de las condiciones establecidas de acuerdo con su oferta.

Para la prestación del servicio se requerirá:

- Experiencia en atención al público.
- Nivel usuario de programas del paquete libre office y programa de gestión de alojamientos.
- Conocimiento elemental de pequeñas tareas de mantenimiento.
- Acreditar suficientemente el conocimiento adecuado en los requisitos solicitados.

#### **4.- CONDICIONES DEL SERVICIO**

##### **4.1.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN**

###### **DISPOSICIONES COMUNES**

El personal que designe al adjudicatario para realizar los servicios de recepción deberá mostrar buena presencia y la uniformidad adecuada.

El adjudicatario se compromete a no utilizar el nombre del Ministerio de Defensa, ni el de las Residencias, en relación con terceras personas, así como a no hacerse anunciar como titular de los servicios objeto de este contrato a fines de propaganda o cualquier otro, debiendo mantener sus relaciones con terceros en forma directa y a su nombre sin vincular para nada al Ministerio de Defensa o las Residencias.

La Residencia aporta los inmuebles, instalaciones, enseres, aparatos y material auxiliar necesario para el correcto funcionamiento de la misma. Son por cuenta de la Residencia, todos los gastos e impuestos sobre la propiedad, así como los derivados del suministro de agua, gas, electricidad y arbitrios municipales. La uniformidad y el transporte del personal serán por cuenta de los adjudicatarios.

La Dirección de la Residencia, o quienes la representen se reservan la facultad de corregir en el momento cualquier deficiencia observada tanto en el personal como en los cometidos que tienen estos a

su cargo, dando cuenta de ello al Coordinador para los efectos oportunos. Éste será el responsable de coordinar, dirigir y solventar los problemas relacionados con el personal y funciones asignadas a su empresa.

#### 4.2.- TRABAJOS A REALIZAR

Serán sus funciones principales:

- Encargarse de la apertura de las puertas de acceso a la Residencia.
- Control del acceso a la residencia identificando adecuadamente al personal usuario y vehículos, mediante la presentación de documentos propios (carné de socio, tarjeta de acceso, etc.), o documentación oficial (DNI., TMI, Pasaporte, órdenes de servicio, carnet de familia numerosa, etc.).
- Recepción y atención al usuario en el mostrador de recepción, en la puerta de entrada o en la zona de aparcamiento.
- Información general y orientación a las personas que visiten o accedan a las instalaciones, dando aviso por teléfono a las personas a visitar y acompañándoles en los casos que esté previsto.
- Manejo del programa SIGERES de Gestión de Residencias.
- Control de llaves. Recepción y entrega de llaves y documentación a los usuarios.
- Control, recogida y entrega de paquetería y correspondencia dentro de la residencia.
- Control de carga y descarga de mercancías.
- Control, recogida y entrega de objetos perdidos en el interior de la residencia.
- Control, manejo y supervisión de la Central Telefónica y teléfono/fax de recepción.
- Atención al usuario que solicita información sobre alojamiento.
- Información general y turística a los usuarios.
- Cobro de las facturas a los usuarios.
- Actualización del registro de entradas/salidas de clientes.
- Control y parte de entradas y salidas para la ejecución de los servicios de recepción y limpieza de habitaciones.
- Codificación electrónica de llaves.
- Gestión de estacionamientos. Control del tráfico y accesibilidad a las zonas de aparcamiento de vehículos y mantenimiento del orden en estas zonas, siguiendo las instrucciones que marca la Dirección.
- Vigilancia del buen uso de la residencia por parte de los usuarios. Verificación del cumplimiento de las normas internas de la residencia, (normas de urbanidad y de compostura vigentes, uso de prendas de vestir, posibilidad de fumar, uso de equipos electrónicos, entrada de animales de compañía, acceso a las instalaciones y su presencia en ellas, no manipulación de mobiliario y elementos expuestos, etc.)
- Contribuir a la seguridad de las instalaciones y personal cumplimentando lo que determina el Plan de Seguridad y poniendo en marcha los protocolos de actuación ante emergencias. Colaboración en las tareas de organización y control de evacuación de la residencia.
- Control de los sistemas contraincendios.
- Atender a las incidencias que se produzcan.
- Asignación de alojamientos en casos imprevistos o emergencias, siguiendo instrucciones de la dirección, siempre que haya disponibilidad.
- Verificación del estado de limpieza y accesibilidad de las entradas y salidas de la residencia y espacios comunes de recepción.

- Comprobación del estado de las instalaciones de la residencia (climatización, electricidad, agua, calderas, alumbrado, etc.).
- Recepción de partes y solicitudes de mantenimiento.
- Pequeños trabajos eventuales de mantenimiento y limpieza.
- Constituirse en órgano de recepción de todas las quejas y sugerencias que se puedan recibir de los usuarios de la residencia.
- Comunicar cualquier incidencia que se produzca a la Dirección.

#### **4.3.- OTRAS CONDICIONES**

La empresa adjudicataria responderá de los daños causados a terceras personas, continente y contenido, cuando éstos hayan sido originados por las personas que tengan a su cargo en el desempeño de sus funciones.

Deberán cumplirse las obligaciones empresariales que establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, así como la normativa y reglamentación en vigor de seguridad e higiene en el trabajo, designando como representante de la empresa para el Comité de Seguridad de la Residencia (como mínimo) a un Técnico Medio en Prevención de riesgos laborales.

También se cumplirá lo especificado en el RD 0393/2007, Reglamento Lugares de Trabajo y demás disposiciones vigentes, evitando o reduciendo en lo máximo posible, y siempre dentro de la legalidad, cualquier impacto medioambiental.

En ningún caso, debido a la confidencialidad de la información, la empresa adjudicataria podrá utilizar la documentación generada o la información a la que tenga acceso para un fin distinto del indicado en este pliego.

El personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación prevista en este contrato guardará secreto profesional sobre las informaciones, documentos o asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, y estará obligado a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan por razón de su ejecución incluso después de finalizar el plazo contractual.

La empresa adjudicataria se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la misma, y a formar e informar a su personal de las obligaciones que de tales normas dimanen.

#### **5.- SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

El adjudicatario realizará una inspección mensual de los distintos trabajos, en coordinación con el Coordinador de recepción y la persona nombrada por el Director de la Residencia.

El órgano de contratación, a propuesta del Mando, nombrará un Responsable del contrato que actuará de enlace entre aquel y la empresa a través del interlocutor válido nombrado por la misma y que tendrá las siguientes misiones:

- a) Supervisión diaria de los trabajos realizados de acuerdo al plan establecido en el contrato.

- b) Recepción mensual del servicio realizado emitiendo el correspondiente certificado de conformidad ó con observación de las salvedades, valoradas, que procedan.
- c) Recoger de la adjudicataria los TC1 y TC2, comprobar su veracidad y que coincidan con las personas y sus categorías empleadas.
- d) Proponer cuantas variaciones, modificaciones, etc.,... relativas al contrato o al personal considere necesarias, remitiéndolas, en su momento, al órgano de contratación para su aprobación.
- e) No podrá, por su cuenta, sin previa autorización del órgano de contratación, modificar ninguno de los aspectos del servicio contratados con la adjudicataria.

#### **6.- REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA:**

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigida en los pliegos, en su caso, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación que realizará el responsable del contrato del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al responsable del contrato.

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustitución de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en las dependencias ubicadas en la RLM PEDRALBES.

5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al órgano de contratación, representado por el responsable del contrato, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el propio responsable, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la "entidad contratante", a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar al órgano de contratación, a través de su representante, acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

i) Excepcionalmente las empresas trabajarán en los locales de la Administración, en este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos.

Correspondiendo al responsable del contrato y a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

Por el órgano de contratación, y en esta cláusula, deberá hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias señaladas.

Barcelona, a 25 de julio de 2024

EL CORONEL JEFE DE LA RLM PEDRALBES

Javier Carlos Sánchez Guerra

## ANEXO I

## A) RELACIÓN DE TRABAJOS A CONTRATAR

RESIDENCIA: "PEDRALBES" DE BARCELONA. Avda Diagonal nº 666. 08034. Barcelona.

TFNO.: 93 206 40 20. Email: rlmbarcelona@mde.es

CARACTERÍSTICAS:

Nº de habitaciones: 114 / Personas (capacidad máxima): 178 / Personas (capacidad media): 151,3 85 %.

Servicios: Recepción, Reservas y teléfono / Conserjería/ Cocina / Cafetería 1 / Piscina 1 / Aparcamientos/ Jardines/ Comedores 2 / Sala Multiusos / Salón reuniones/ Sala de Juegos.

OCUPACIÓN. La ocupación media anual: 85 %

SEVICIOS A CONTRATAR	ESTIMACION HORAS DE TRABAJO DURACION DEL CONTRATO
RECEPCION	2548
DE LUNES A VIERNES (1)	
RECEPCION	280
DE LUNES A VIERNES (4) EXTRA	
RECEPCION	1092
SÁBADOS (2)	
RECEPCION	1484
DOMINGOS Y FESTIVOS (3)	
TOTAL	5.404

(1) Horario de 08h a 22h. Un servicio

(2) Horario de 08h a 22h. Dos servicios

(3) Horario de 08h a 22h. Dos servicios

(4) Horario de 08h a 22h, a disposición por ampliación de horario y sustituciones.

Deberá presentar una propuesta de turnos adaptados a la normativa que en materia laboral se encuentre vigente. Dichos turnos tendrán que respetar las condiciones laborales y encontrarse dentro del estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral.