



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS, DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y ASISTENCIA DE USUARIOS EN LA RESIDENCIA DE TIEMPO LIBRE DE ORIHUELA DEL TREMEDAL.

1.- OBJETO:

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las condiciones generales de ejecución del servicio de "Recepción, Atención y Asistencia de usuarios" que ha de llevarse a cabo en la Residencia de Tiempo Libre de Orihuela del Tremedal, dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales de Teruel.

2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio y actividades a realizar serán las relativas a la recepción, atención y asistencia de usuarios de la Residencia de Tiempo Libre de Orihuela del Tremedal que, bajo la supervisión de la Dirección del Centro, o persona en quien delegue, consistirán fundamentalmente en:

- 1.- Información (presencial, telefónica, online...) de los servicios que se prestan, disponibilidad de reservas, precios, información turística etc.
- 2.- Atención de los clientes tanto a la llegada como a la salida.
- 3.- Entrega y recepción de llaves de las habitaciones.
- 4.- Entrega y recepción de material didáctico.
- 5.- Registro de entradas, salidas y recogida de documentación de los clientes. Inscripción de las reservas tanto en los libros como en el sistema informático.
- 6.- Gestión de los expedientes en las distintas aplicaciones informáticas desde su apertura hasta su archivo.
- 7.- Gestionar incidencias y solucionar problemas tanto en la reserva como durante la estancia en la Residencia.
- 8.- Cobro, a través de tarjeta bancaria, de las estancias y comidas en su caso.
- 9.- Comprobación y control de pagos de clientes que han abonado las estancias por transferencia bancaria.
- 10.- Remisión del parte de entrada de viajeros en las 24 horas siguientes a su entrada a la Comisaría de Policía o puesto de la Guardia Civil que corresponda.
- 11.- Control de apertura y cierre de las puertas de las instalaciones.
- 12.- Apertura de la puerta del ascensor y aviso al servicio técnico en los casos de avería, en ausencia del personal de mantenimiento.



13.- Funciones de coordinación con otras áreas de trabajo:

- Contar diariamente el número de personas que van a utilizar el servicio de comida (desayunos, comidas y cenas). Para ello hay que hacer recuento diariamente y para los seis días posteriores. El control diario hay que comunicarlo a cocina antes de las 9 de la mañana, tanto las personas que van a comer en el comedor como las que han solicitado picnic. Si la cocina lo requiere se ha de volver a contar. Las variaciones del día en curso se han de comunicar automáticamente.
- Pasar por fax los pedidos de cocina y comprobar su recepción. Se enviarán cuando lo solicite el personal de cocina, si fuera necesario.
- Poner diariamente en el tablón de anuncios el menú, antes de las 8:30 de la mañana.
- Poner en el tablón de anuncios información sobre películas, excursiones y actividades que se realicen en la residencia.
- Poner en conocimiento de la Dirección del Centro, o persona responsable en ese momento, de cualquier eventualidad que pueda surgir y a la que no puedan dar solución directamente.

14.- Y en general, cualquier función necesaria para el buen funcionamiento del Centro y atención y asistencia a los usuarios.

3.- CONDICIONES GENERALES DEL DESARROLLO DEL CONTRATO

a) Medios materiales y personales.

La empresa adjudicataria deberá aportar el personal necesario para la realización del servicio, debiendo destinar como mínimo 4 personas, que estén en posesión de la titulación de graduado escolar o equivalente.

El personal contratado deberá contar con conocimientos indispensables en ofimática para realización de su trabajo: Word, Excel, Access e Internet.

En el caso de que alguno de los trabajadores sea una persona con discapacidad intelectual contará con una persona de apoyo.

El requisito mínimo de personal destinado a la prestación del servicio fijado en el párrafo anterior podrá ser reducido a un mínimo de 3 personas cuando así lo disponga la Administración contratante con base a razones objetivas derivadas de las necesidades del servicio.

El aumento o disminución del número mínimo de trabajadores destinados a la prestación del servicio, así como del número de horas de servicio solo podrá darse a instancia de la Administración contratante por causa justificada.

Cualquier modificación de la plantilla en lo referente a personas, categoría laboral etc. realizada por la empresa adjudicataria deberá ser aprobada por el órgano de contratación.



La variación no autorizada por el órgano de contratación en relación con el número de efectivos podrá dar lugar a la resolución del contrato.

El horario de trabajo será por turnos de conformidad con los cuadrantes establecidos por la dirección del centro, estando comprendidos entre las 7:30 y 22:00 horas, de lunes a domingos, incluidos festivos, en función de las necesidades del centro.

El personal que aporte el adjudicatario no tendrá vinculación alguna con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y dependerá única y exclusivamente del adjudicatario y este, por tanto, tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición, debiendo cumplir por ello, las disposiciones vigentes en materia laboral, fiscal, Seguridad Social y Seguridad y Salud en el Trabajo.

El contratista se obliga a cubrir las ausencias de personal, cualquiera que sea su causa de forma que se mantenga permanentemente el número de personas de la plantilla ofertada. Las ausencias de personal no sustituidas darán lugar a que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales descuenta de la factura del mes en que se produzca la ausencia el importe de las horas no trabajadas.

Igualmente, la realización de un número de horas inferior al establecido en el contrato facultará al descuento oportuno por parte de la Administración contratante.

Para supervisar la asistencia del personal al trabajo, así como su eficacia, el contratista designará un representante de este contrato, para comunicar a la persona que designe el IASS las novedades e incidencias que se hayan producido y, al propio tiempo, recibir las instrucciones pertinentes para que el servicio sea el adecuado.

Los desplazamientos, alojamiento y manutención de las personas destinadas a la prestación del servicio, serán por cuenta del adjudicatario

b) Condiciones generales de facturación:

Los pagos se realizarán, en base a las facturas presentadas por el adjudicatario, conformadas por la Dirección del Centro.

La entidad contratada emitirá mensualmente factura dirigida al órgano de contratación, acompañada de las certificaciones que relacionarán los trabajos realizados en dicho período.

Así mismo, adjuntarán estadillo de los turnos de trabajo efectivamente realizados por el personal adscrito al servicio.

Las certificaciones serán objeto de comprobación por la Dirección del centro, sin cuya conformidad no se tramitarán las facturas correspondientes.

En cualquier caso, sólo podrá facturarse a partir de la fecha y por el periodo en que efectivamente se hubiera prestado el servicio. Si el comienzo fuera posterior a la fecha inicial prevista, se facturará en proporción al servicio realmente prestado. De igual modo, si el fin de temporada, cierre, se adelantase por algún motivo a la fecha prevista, la facturación se hará por el periodo en que realmente se ha prestado el servicio.

El pago del servicio se abonará por mensualidades vencidas.



c) Obligaciones del contratista con los trabajadores:

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que en la legislación y convenio colectivo aplicable establezca (XV Convenio Colectivo General de Centros y Servicios de Atención a Personas con Discapacidad), en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

La falta de pago de los salarios a los trabajadores y de las cuotas de la Seguridad Social, será causa de la resolución del contrato.

4.- OBLIGACIONES DE LOS LICITADORES

Las entidades licitadoras deberán estar calificadas e inscritas en el Registro de Centros Especiales de Empleo de la Comunidad Autónoma de Aragón, según se establece en el Decreto 212/2010, de 30 de noviembre, del Gobierno de Aragón.

5.- PRERROGATIVAS DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

En relación con el presente contrato, la Administración contratante ostentará la totalidad de las prerrogativas que el artículo 190 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público reconoce al poder público, en lo relativo a la inspección de las actividades realizadas por el contratista, interpretación del contrato, resolución de las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificación por razones de interés público, declaración de la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspensión de la ejecución del mismo, así como para acordar su resolución y determinar los efectos de esta.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá inspeccionar al personal y el trabajo realizado por éste en todo lo que se refiere a la ejecución del contrato, y comprobar el servicio realizado cuando lo estime necesario, suscribiendo un acta en el momento de la inspección, en la que se señalen las anomalías observadas y que firmará la persona designada por el IASS y el representante de la empresa adjudicataria.

En base a esta prerrogativa, el personal a emplear en la prestación del servicio, deberá adoptar una actitud correcta y educada hacia los usuarios y personal en general, dentro de los límites normales para el cumplimiento de sus obligaciones, así como el cumplimiento del deber de secreto profesional. Ningún trabajador podrá facilitar información alguna a terceros referida a los sucesos o actividades de los que tengan conocimiento en el desarrollo de su trabajo.

La empresa vendrá obligada a la sustitución del personal cuando por el órgano de contratación se determine que no cumplen los requisitos establecidos para la realización de los trabajos propios del objeto del contrato, tanto por incumplimiento de las labores encomendadas, falta de celo profesional, comportamiento incorrecto o incompatibilidad con trabajadores del centro y bajo rendimiento, tras un informe motivado por parte del responsable del contrato.



6.- RESPONSABILIDAD POR DAÑOS O PRESTACIÓN DEFECTUOSA DEL SERVICIO.

La empresa contratista responderá de los daños que puedan ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad del Gobierno de Aragón o del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, ya sea por negligencia o dolo del personal destinado a la prestación del servicio.

7.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Con carácter general, la entidad adjudicataria deberá adoptar todas las medidas necesarias encaminadas al total cumplimiento de las obligaciones relativas a la seguridad e higiene en el trabajo, conforme a la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.

8.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El periodo de ejecución del contrato, será en las fechas de apertura al público de la Residencia del Tiempo Libre, que se establecen anualmente, por Orden del Departamento de Bienestar Social y Familia, publicado en el Boletín Oficial de Aragón.

Las fechas estimadas para 2025 son de 15 de marzo a 15 de noviembre de 2025.

Teruel, a la fecha de la firma electrónica.
LA DIRECTORA PROVINCIAL



ANEXO I: SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

Nº Trabajador	CATEGORÍA PUESTO DE TRABAJO	ANTIGÜEDAD	CÓDIGO CONTRATO	TIPO CONTRATO	COEF. T/PARCIAL	%
1	TÉCNICO OFICIAL	01-04-2022	300	Fijo discontinuo		100%
2	TÉCNICO OFICIAL	01-04-2022	300	Fijo discontinuo		100%
3	TÉCNICO OFICIAL	01-04-2023	300	Fijo discontinuo		100%