

Anexo I

Pliego de prescripciones técnicas que ha de regir la prestación del Servicio de Auxiliar de Servicios en los Centros Asistenciales de Las Palmas y Tenerife-2 de ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

CP00268/2018

INDICE:

1.- Objeto

2.- Características generales del servicio:

2.1. Descripción del servicio: composición, horario y turnos de trabajo

2.2. Relación del personal para la subrogación

2.3. Elección, condiciones, sustitución y organización de los Auxiliares de Servicio:

2.3.1. Elección

2.3.2 Condiciones del personal

2.3.3. Sustitución

2.3.4. Organización

2.4. Comunicación de incidencias

2.5. Coordinación y seguimiento

3.- Características específicas del Servicio

4.- Características de los Auxiliares de Servicio

4.1. Funciones de aplicación a los Auxiliares de Servicio

4.2. Uniformidad y equipamiento

4.3. Formación y capacitación de los Auxiliares de Servicio

4.4. Principios para el contratista

5.- Documentación técnica obligatoria previa a la prestación del servicio

6.- Condiciones generales de ejecución del contrato

7.- Contenido de la oferta técnica

1.- Objeto

El objeto del presente Pliego es establecer las prescripciones técnicas que ha de regir en la ejecución de la prestación del Servicio de Auxiliar de Servicio para los Centros Asistenciales de Las Palmas y Tenerife-2 de ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

2.- Características generales del servicio

2.1.- Descripción del servicio: composición, horario y turnos de trabajo.

La dirección de los servicios contratados corresponde a la empresa adjudicataria, que designará un Responsable de Servicio, con capacidad para representar a la entidad en la ejecución del contrato, debiendo estar localizable las 24 horas del día.

El adjudicatario deberá disponer de un equipo de inspección y estará obligado a dedicar, mediante las correspondientes fichas de control y seguimiento, la supervisión de los servicios contratados.

La presencia física que exige el servicio, se cubrirá con el número de auxiliares de servicio que determine la empresa en cumplimiento de la normativa vigente, y que contará con el apoyo de los medios humanos y materiales de la empresa, para prestar en las mejores condiciones el servicio de auxiliar que se contrata.

Lote 1.

Código	Centro	Dirección	C.P.	Población
3501	Las Palmas	Avda. Juan XXIII, 8	35004	Las Palmas de Gran Canaria

• SERVICIO ACTUAL

Código	Centro	Tipo de servicio	Horario
3501	Las Palmas	Auxiliar de Servicio	L a V 8 a 15 h.

• SERVICIO A REALIZAR

Código	Centro	Tipo de servicio	Horario
3501	Las Palmas	Auxiliar de Servicio	L a V 9 a 15 h.

Lote 2.

Código	Centro	Dirección	C.P.	Población
3803	Tenerife-2	Avda. de La Salle, 19	38005	Santa Cruz de Tenerife

Código	Centro	Tipo de servicio	Horario
3803	Tenerife-2	Auxiliar de Servicio	L a V 8 a 12 h. Y 14 a 18 h.

2.2.- Relación del personal para la subrogación.

El personal de Auxiliar de Servicio sujeto a subrogación es el siguiente:

LOTE 1

SERVICIO ACTUAL

TRABAJADOR /RA	TIPO DE CONTRATO	JORNADA SEMANAL	ANTIGÜEDAD	CATEGORIA	CONVENIO APLICACIÓN	HORARIO
NMM	510	20%	19/07/2018	AUXILIAR	ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES	8:00 h a 9:00 h
DEMB	401	80%	16/04/2007	AUXILIAR	ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES	9:00 h a 15:00 h

SERVICIO A REALIZAR

TRABAJADOR /RA	TIPO DE CONTRATO	JORNADA SEMANAL	ANTIGÜEDAD	CATEGORIA	CONVENIO APLICACIÓN	HORARIO
DEMB	401	100%	16/04/2007	AUXILIAR	ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES	9:00 h a 15:00 h

LOTE 2

TRABAJADOR /RA	TIPO DE CONTRATO	JORNADA SEMANAL	ANTIGÜEDAD	CATEGORIA	CONVENIO APLICACIÓN	HORARIO
ASM	189	100%	30/07/2009	AUXILIAR	ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES	8h a 12h y 14h a 18h

2.3.- Elección, condiciones, sustitución y organización de los Auxiliares de Servicio.

2.3.1. Elección

ASEPEYO determinará el proceso de selección que deba seguirse para elegir a los auxiliares de servicio que prestarán el servicio. A tal efecto, la adjudicataria aportará, con carácter previo a la ejecución del contrato, el curriculum vitae de un número de auxiliares de servicio superior al duplo de las unidades previstas, junto con la documentación que certifique el nivel académico y la formación adquirida por cada uno, que deberán estar en posesión de la correspondiente habilitación administrativa, salvo en los casos que exista subrogación.

2.3.2. Condiciones del personal

a) El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, en las normas legales sobre Seguridad Social y en cuantas otras disposiciones complementarias de aplicación estén vigentes o puedan dictarse en lo sucesivo, quedando también obligado a cubrir las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad laboral y profesional del personal a su servicio, en la forma y condiciones legales establecidas.

b) Será de cuenta del adjudicatario el abono de los salarios y demás conceptos retributivos, así como de las cuotas y demás obligaciones relativas a la Seguridad Social, accidente de trabajo y Mutuality laboral, de todo el personal empleado en la prestación del servicio.

c) Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, quién será responsable de todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empresario, con arreglo a la legislación laboral y social vigente en cada momento, sin que en ningún caso pueda el citado personal esgrimir derecho alguno en relación con ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151, ni exigirle responsabilidad de ninguna clase como consecuencia de las relaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados, aún en el supuesto de que las medidas que adopte,

incluso despido, se basen en el incumplimiento, interpretación y otros efectos del contrato.

d) La empresa adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio de auxiliar, tanto en orden al debido desempeño de su cometido, como en lo que respecta a la puntualidad y asistencia al trabajo, sustituyéndole en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado. Debiendo entregar al Director del Centro, mensualmente, un listado de control de presencia (entradas y salidas de las personas que realicen el servicio). Trimestralmente se deberá remitir copia del TC2 de cotización, al Director del Centro, del personal que realiza el servicio.

2.3.3. Sustitución:

La sustitución provisional que proponga la adjudicataria de cualquier auxiliar de servicio seleccionado, cuya duración de estime inferior a un mes, deberá ser estar debidamente motivada; y comunicada con una antelación de 24h al Director del Centro. La empresa adjudicataria deberá aportar, con carácter previo a la sustitución, la habilitación profesional y la declaración jurada del suplente. Éstas sólo serán autorizadas hasta que cese la causa que motivó la sustitución.

Las sustituciones definitivas o provisionales, de los auxiliares de servicio seleccionados, cuya duración se prevea superior a un mes, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el apartado 2.3.1.

El Director del Centro podrá exigir a la adjudicataria, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución de cualquier auxiliar de servicio. La vacante que se produzca se cubrirá siguiendo el procedimiento que corresponda.

Durante las vacaciones, permisos, bajas médicas, etc., el adjudicatario estará obligado a sustituir al personal afectado por tales contingencias.

Ante cualquier tipo de incidencia, la respuesta de soporte externo para el auxiliar de servicios deberá ser como máximo de 60 minutos.

Si la ausencia o interrupción de la jornada tiene como causa un accidente laboral o enfermedad sobrevenida en el centro de trabajo, el plazo de sustitución por otro empleado será, como máximo, de 2 horas. En este supuesto no habrá penalidad si se documenta y justifica fehacientemente dicha eventualidad sufrida por el operario a sustituir. Después de la segunda hora, sin haberse realizado la suplencia, operará el régimen de penalidad que se describe a continuación.

Cualquier ausencia o interrupción de la jornada laboral por otros motivos no contemplados en el apartado anterior deberá suplirse con otro trabajador desde el primer momento. El no hacerlo conllevará al adjudicatario a incurrir en penalidad por incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios, conforme al pliego de cláusulas administrativas particulares.

2.3.4. Organización:

El cómputo horario anual a realizar por cada auxiliar de servicio no podrá exceder de las horas establecidas en el Convenio correspondiente o, en su defecto, en la normativa vigente. Cuando la contratación se realice por un periodo inferior a un año, el cómputo horario se calculará proporcionalmente al número de meses que se contraten.

Con carácter previo a la prestación del servicio, la adjudicataria presentará la documentación donde se recoja el procedimiento utilizado para calcular el número de auxiliares de servicio necesarios, a fin de cumplir con la composición del servicio descrito en el apartado 2.1 del presente pliego.

Los servicios de 24 horas se prestarán necesariamente en turno de 8 horas como máximo.

Iniciado el servicio, la empresa aportará un cuadrante mensual donde se reflejen turnos de trabajo, horario de cada uno y nombre del personal asignado.

El índice de rotación laboral durante el tiempo de vigencia del presente contrato no podrá exceder el 15 por cien anual, en aras a conseguir la estabilidad de la prestación del servicio objeto del contrato.

2.4. Comunicación de incidencias

Las incidencias que alteren o puedan alterar el normal funcionamiento del servicio, se incluirán en el parte diario que deberá elaborar el auxiliar de servicio. Cuando éstas se produzcan, la empresa entregará una copia de dicho parte al supervisor.

Cuando el auxiliar de servicio prevea cualquier situación que altere o pueda alterar el normal desarrollo de la actividad en el edificio, centro, dependencia, instalación y medios de la Mutua objeto de protección, inmediatamente dará conocimiento a quien proceda y adoptará las medidas de urgencia que se estimen necesarias.

En el ejercicio de sus funciones, y en situaciones de necesidad, seguirá las instrucciones que impartan los responsables de las fuerzas y cuerpos de seguridad; colaborará con los servicios de apoyo exterior (bomberos, protección civil, servicios sanitarios, etc.) en la ejecución de los planes de emergencia y evacuación de los edificios públicos donde presten sus funciones, que deberán conocer precisa, puntual y documentalmente; y en general, atenderá las incidencias relacionadas con sus funciones así como las que les fueran transmitidas por sus superiores.

Independientemente de lo anterior, todos los partes diarios que se generen estarán a disposición de la Dirección de Administración de ASEPEYO y serán entregados aquellos que se les demanden en el momento en que lo soliciten.

En general, atenderá las incidencias relacionadas con sus funciones así como las que les fueran transmitidas por sus superiores.

2.5. Coordinación y seguimiento.

1. **Coordinación:** Mutua ASEPEYO, a través de los responsables de cada dependencia, ejercerá el control y vigilancia que estime conveniente con relación al debido cumplimiento por el adjudicatario de todas sus obligaciones y correcta prestación del servicio.

El supervisor, o persona designada al efecto, conocerá todo lo relacionado con el desarrollo y ejecución del servicio objeto de esta contratación y comprobará que se presta conforme a lo establecido en el presente Pliego.

Con el fin de aumentar la efectividad y coordinación del servicio, la empresa que resulte adjudicataria del servicio deberá aportar el **Sistema de comunicación portátil** que permita contactar a los auxiliares con el Administrador, para cualquier emergencia o situación de necesidad y asimismo, les permita contactar con la propia empresa que

resulte adjudicataria. La empresa que resulte adjudicataria aportará los equipos necesarios así como sus equipos de reserva y recambios necesarios para evitar una posible avería e interrupción del servicio y asumirá el coste de las mismas.

2. **Seguimiento:** La adjudicataria a los efectos de garantizar que la prestación del servicio se realiza conforme a las condiciones contratadas, efectuará cuantas inspecciones sean necesarias, al menos una inspección quincenal (2 horas mes), para comprobar que cada auxiliar de servicio desempeña sus funciones adecuadamente.

Cualquier circunstancia que se detecte en las inspecciones realizadas y que alteren el normal funcionamiento del servicio, deberá ser comunicada de forma inmediata a la Dirección del centro ASEPEYO. Mensualmente se remitirá un informe al Director del centro asistencial comprensivo de las inspecciones realizadas y de los resultados o incidencias detectadas en el curso de las mismas.

ASEPEYO se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si este se presta en las condiciones contratadas. En caso de incumplimiento de lo pactado esta Dirección se reserva el derecho a la anulación del contrato, así como a la aplicación de las penalizaciones que se detallan.

Una vez se adjudique el concurso, la empresa deberá ponerse en contacto con la Dirección de Administración, para indicarles la forma de proceder, tanto en relación con el comienzo del servicio, como en el tema de facturación.

3.- Características específicas del servicio

Se requiere que el personal asignado al cumplimiento del servicio de auxiliar de servicios reúna las características adecuadas en relación con la atención al público y la administración del centro, por lo que resulta preferible la menor rotación posible del personal adscrito.

El lugar de prestación del servicio será en las dependencias de los centros asistenciales que entran a formar parte de los lotes detallados en el punto 2 de este documento.

Los auxiliares de servicio desarrollarán sus funciones en el interior de las dependencias de cuyo control están encargados, sin que tales funciones se puedan desarrollar en la vía pública.

El personal contratado, durante el desarrollo de los servicios, deberá ir uniformado correctamente.

El personal deberá mantener absoluta puntualidad a la hora de incorporarse y abandonar el servicio. Por parte de ASEPEYO se verificará el cumplimiento del horario de dichos auxiliares, y en caso de incumplimiento se estará a las penalidades fijadas en el [Anexo VIII](#) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que regula esta licitación.

Se realizará una visita para mostrar el lugar donde se prestará el servicio objeto de la presente licitación.

Interlocutor

La empresa licitadora designará la figura de un interlocutor, cuyo puesto físico de trabajo no se hallará en las dependencias de Mutua ASEPEYO y que desarrollará las siguientes misiones:

- Verificar y comprobar el exacto cumplimiento de las funciones y obligaciones derivadas de la prestación, dando cuenta inmediata al responsable del servicio en Mutua ASEPEYO de cuantas incidencias observe en la prestación, tomando las medidas de urgencia que estime, encargándose de mantener la disciplina y pulcritud entre sus empleados.
- Velar por la correcta imagen, actitud y actuación del personal adscrito a la prestación.
- Verificar el conocimiento de las funciones a desarrollar por el personal adscrito a la prestación y el correcto cumplimiento de las mismas.
- Verificar el correcto estado de funcionamiento y mantenimiento de los útiles dispuestos para el servicio, procediendo a la reposición y sustitución de aquellos que no se encuentren en buen estado.
- Verificar los correctos inicios y finalizaciones de servicio, así como el cumplimiento del cuadrante de servicio confeccionado.
- Redactar los informes pertinentes de servicio.
- Detectar, comunicar y resolver las incidencias que puedan aparecer durante el transcurso del servicio.

Servicios auxiliares extraordinarios:

Cuando las circunstancias lo exijan, Mutua ASEPEYO podrá solicitar servicios extraordinarios. Esta solicitud será realizada con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas, y el adjudicatario estará obligado a prestar estos servicios.

En casos extremos, marcados por su urgencia o circunstancias excepcionales, Mutua ASEPEYO podrá solicitar servicios extraordinarios con carácter inmediato, que el adjudicatario deberá atender inmediatamente, con la máxima agilidad y rapidez que le permitan sus posibilidades operativas.

4.- Características de los Auxiliares de Servicio.

4.1.- Las funciones a desempeñar por los auxiliares de servicio serán las de:

- Al inicio del servicio, revisión de llaves, desbloqueo de puerta principal y apertura de la puerta de servicio.
- Encendido de luces de la entrada y de las estancias principales.
- Control de acceso.
- Facilitación de acreditaciones de acceso de visitas, en su caso.
- Ayuda en la recepción de accidentados/as, sillas de ruedas, apertura de puertas, etc.
- Control de las zonas de vado.
- Recepción del paciente/cliente/visita y direccionamiento del mismo a los diferentes servicios de la Mutua.
- Atención de llamadas telefónicas.
- Control y registro de entregas de llaves internas (Salas, despachos, etc.).
- Recepción del correo urgente, ordinario, certificados, telegrama, valijas, y correspondencia en general, y organización de la misma para su reparto.
- Control de funcionamiento de las cisternas de los wc's del edificio.

- Avisos varios al personal de mantenimiento siempre que las instalaciones lo precisen, según instrucciones de la persona designada al efecto por Mutua.
- Control y supervisión de la llegada de vehículos (ambulancias, taxis,...) para pacientes/clientes.
- Acondicionar las salas y preparar el correspondiente material cuando tengan lugar jornadas formativas u otros eventos de Mutua.
- Apertura de servicios y espacios comunes, cuando sea requerido al efecto.
- Al final del servicio diario, revisión de instalaciones.
- Al final del servicio diario, preparación de un parte del servicio con las incidencias ocurridas a lo largo del mismo, que deberá ser entregado con una periodicidad diaria a la persona designada al efecto por Mutua.
- No se deberá desocupar el servicio sin que el mismo quede cubierto por alguna otra persona de la empresa adjudicataria o persona que le releve en el servicio.
- Visualización de las diferentes áreas de las instalaciones a través de los medios de vigilancia instalados al efecto.
- Deberán tener conocimiento de los planes de emergencia en coordinación con el Servicio de Prevención de ASEPEYO Mutua.
- Todas aquellas tareas no especificadas y referidas al servicio objeto de contratación que puedan ser consideradas como funciones propias del mismo y que ASEPEYO Mutua pueda requerir como necesarias en un futuro

4.2.- Uniformidad y equipamiento.

El ejercicio de las funciones que se citan en el apartado correspondiente será desempeñado por los auxiliares de servicio dependientes de la adjudicataria, vistiendo el uniforme y ostentando el distintivo del cargo que sea preceptivo, y sin perjuicio de la correspondiente acreditación o tarjeta identificativa del Organismo en que preste sus servicios.

La adjudicataria aportará al inicio de la prestación del servicio, la relación de prendas que conforman el uniforme indicando el color, características y distintivos que la identifican, debiendo aportar folletos donde aparezcan fotografía que lo documenten, así como relación del equipamiento propio que portarán los auxiliares de servicio.

4.3.- Formación y capacitación de los Auxiliares de Servicio.

La adjudicataria garantizará que los auxiliares de servicio adscritos al servicio objeto del contrato a que se refiere el presente pliego de prescripciones técnicas tienen la formación y capacidades necesarias para hacerse cargo de estas funciones. En aquellos puestos de trabajo en los que se exija una preparación técnica especial, ASEPEYO establecerá un periodo formativo específico, a impartir por la adjudicataria, en el manejo de estos equipamientos.

En el caso de incorporar nuevos recursos técnicos que exijan un adiestramiento específico para su adecuado manejo, se establecerá entre ambas partes un Plan de Formación que abarque a aquellos auxiliares cuyo destino operativo esté relacionado con su utilización.

La sustitución temporal o definitiva de los auxiliares de servicio destinados en un determinado servicio, cualquiera que sea la causa que la motive, implicará la existencia de un periodo formativo del auxiliar de servicio que se incorpore a dicho puesto, previo a la incorporación. Estas incorporaciones deberán contar con el visto bueno del organismo contratante.

La duración del referido periodo será convenida por el Director del Centro Asistencial y el Jefe del servicio de la adjudicataria, dependiendo de las características propias del servicio, pero siempre por un plazo mínimo que abarque un turno laboral en el puesto de auxiliar. Este adiestramiento se realizará acompañado por aquel o aquellos auxiliares que cuenten con la suficiente experiencia en el recinto a custodiar.

La adjudicataria deberá garantizar en todo momento que su personal posee el adecuado nivel de *formación* y capacitación específico para desarrollar el servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de entrenamiento.

Los auxiliares de servicio adscritos al servicio objeto del contrato a que se refiere el presente Pliego de Prescripciones Técnicas deberán superar los cursos de reciclaje contemplados en la normativa aplicable a este tipo de contrataciones.

4.4.- Principios para el contratista.

En el supuesto de solicitar al contratista, la sustitución o cambio de personal, este deberá estar garantizado en un plazo de 48 horas.

El contratista podrá ser requerido durante la ejecución del contrato para que mes a mes acredite el cumplimiento de las obligaciones empresariales, en relación con la Agencia Tributaria y con la Seguridad Social. Igualmente, deberá cumplir las obligaciones que le correspondan en relación con la normativa de prevención de riesgos laborales.

5.- Documentación técnica obligatoria previa a la prestación del servicio.

Con carácter obligatorio, la adjudicataria hará entrega al Director del Centro Asistencial, al inicio de la prestación del servicio, la documentación que se relaciona a continuación:

- ♦ Certificado de apertura de la delegación en la provincia donde se preste el servicio que se contrata.

En caso contrario, el certificado versará sobre los motivos que hacen innecesaria la existencia de delegación o sucursal.

- ♦ Documento donde se recoja el compromiso expreso que adquiere la empresa para llevar a cabo las mejoras que hayan sido ofrecidas. Las relativas a equipamiento de seguridad se suministrarán al inicio de la prestación del servicio. Aquellas que comporten instalación o ampliación de sistemas de seguridad se ejecutarán en un plazo no superior a los dos meses contados desde la firma del contrato.
- ♦ Programa de formación que tiene previsto impartir entre sus auxiliares de servicio. En todo caso, los cursos de actualización y especialización exigidos, deberán realizarse en los primeros 9 meses de duración del contrato, cuando este fuera superior a un año.

La adjudicataria estará obligada a mantener actualizada la documentación exigida, siempre que se produzca alguna modificación de las circunstancias contempladas al inicio. ASEPEYO podrá exigir en cualquier momento, la referida actualización mediante indicación expresa y motivada del Servicio encargado de la supervisión.

6.- Condiciones generales de ejecución del contrato.

Una vez se adjudique el contrato, la empresa deberá ponerse en contacto con la Dirección de Administración de ASEPEYO, para indicarles la forma de proceder, tanto con relación al comienzo del servicio como en el tema de la facturación.

La facturación mensual del servicio se deberá remitir a la Dirección de Administración, C/ Vía Augusta 36, 3ª planta del 08006 Barcelona.

En caso de realización de algún servicio especial, la empresa adjudicataria deberá adjuntar la petición a cargo del Centro responsable del servicio y albarán justificativo de las horas realizadas, y siendo facturadas estas prestaciones de manera independiente del resto de actuaciones ordinarias que realice mensualmente el adjudicatario.

El control horario deberá ser preciso, por lo que se recomienda que las empresas empleen algún sistema informático para ello, que no permita lugar a dudas.

7.- Contenido de la oferta técnica.

Las empresas licitantes deberán presentar en la Oferta Técnica, como mínimo, la siguiente documentación. La no presentación de la misma, será motivo de exclusión:

1. Datos de contacto de la persona asignada como interlocutor, que será responsable y coordinador de las acciones, el cual tendrá que tener capacidad de decisión suficiente para la resolución de los problemas que se puedan producir en las prestaciones del servicio.
2. Uniformidad. Suministro y reposición de prendas. Relación de prendas que conforman el uniforme indicando el color, características y distintivos que lo identifican, debiendo aportar fotografías que lo documenten, así como relación del equipamiento propio que portarán los Auxiliares de servicio.
3. Organización del servicio.
4. Plan de inspecciones y supervisiones a realizar por la empresa.
5. Plan adecuación del servicio ante situaciones sobrevenidas.

Pedro Díaz Gracia
Técnico de la Dirección de Contratación