PLIEGO TÉCNICO DEL CONCURSO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN DE ALBERGUE JUVENIL DE TITULARIDAD DE LA FUNDACIÓN CATEDRAL SANTA MARÍA

OBJETO DEL CONCURSO

El objeto del presente concurso es la prestación del servicio de recepción en el albergue juvenil, de titularidad de la Fundación Catedral Santa María, sito en la calle Cuchillería 87, 89, 91 de Vitoria-Gasteiz.

El personal de la empresa adjudicataria prestará el servicio de recepción, con las siguientes funciones, sin ánimo de exhaustividad:

- Atención a los alberguistas, tanto a su entrada como a su salida y durante su estancia en el albergue, cuidando de mantener en orden tanto las instalaciones como la convivencia en el albergue.
- Gestión de reservas, incluidas las realizadas por Internet, e-mail y telefónicas. Deberán contestar a todas las cuestiones planteadas a través de las webs de reservas en el plazo máximo de 24 horas.
- Deberá indicarse a todos los usuarios (también en las consultas que se realicen para las reservas) que:

  -El plazo máximo de alojamiento es de tres días naturales salvo circunstancias especiales que hagan necesaria la ampliación de dicho plazo, debiendo ser objeto de autorización expresa por parte de la Fundación Catedral Santa María.

  -El albergue está cerrado de 00:30 a 7:00 horas, no permitiéndose el acceso al albergue tras las 00:30 a efectos de asegurar el descanso de los alojados en el albergue salvo autorización de Fundación Catedral Santa María. En dichas horas el teléfono de emergencia no atenderá problemas de acceso al albergue o a las habitaciones.

  - La cocina del albergue permanecerá cerrada de 21:00 a 9:00 horas, habiéndose habilitado un espacio en el comedor dotado con microondas, nevera, etc. para la preparación de desayunos fuera del horario de cocina , debiendo indicarse su ubicación a los usuarios.

  -Deberá indicarse a los usuarios la ubicación de la salida de emergencia del albergue.

-Deberá indicarse que cada usuario es responsable exclusivo de la conservación de sus efectos personales. El Albergue no se responsabiliza de los objetos o dinero que puedan ser sustraídos dentro del recinto del establecimiento.

- Al realizar la reserva será obligatorio requerir un número de teléfono del cliente donde poder contactar con él en caso de necesidad. Así mismo se solicitará el número de teléfono del responsable, en caso de grupos, para contactar con él en caso de necesidad.
- Se deberá comunicar por e-mail a la Fundación con una antelación de 6 días laborables si los grupos vienen con servicios de comedor (desayuno, media pensión o pensión completa) incluyendo los menús elegidos y posibles intolerancias y alergias alimentarias, así como del número exacto de menús.
- Se deberá comunicar diariamente al finalizar el turno de recepción por e-mail a la Fundación el planning de las habitaciones que al día siguiente serán ocupadas, las que se desocuparán totalmente y las que seguirán con personas alojadas (indicando en este caso si entran nuevos clientes en esa habitación que ya está ocupada).
- Comunicación al cuerpo de seguridad correspondiente de las pernoctaciones efectuadas.
- Servicio de caja derivado del cobro a alberguistas, emisión de facturas y análogos. Deberá hacerse el cobro a alberguistas particulares en el momento de entrega de la llave de la habitación (antes de la entrada a la habitación).
- Deberán entregar ropa de cama a los alberguistas a su entrada al albergue.
- Deberá encenderse la calefacción de las plantas o habitaciones ocupadas cuando la temperatura prevista, en especial a la noche, sea inferior a 12 grados centígrados
- Deberán comprobar que las habitaciones han sido desocupadas cuando finalice el plazo de estancia contratado.
- Deberán dar credenciales del Camino de Santiago y sellarlas al tratarse de albergue juvenil pero también de peregrinos y rellenar el Excel correspondiente con los que pernocten en nuestro albergue.
- Deberán proporcionarse a la Fundación los datos estadísticos de pernoctaciones tanto nacionales como internacionales y de peregrinos.

La prestación del servicio de recepción se realizará todos los días del año, en los siguientes turnos:

- De lunes a viernes (turno de 14:00 a 21:00 horas salvo los viernes que será de 14:00 a 22:00 horas).

- Fines de semana y festivos, así como los días laborables cuando así lo requiera la Fundación: de 9:00 a 21:00 horas.
- Los días 24, 25 y 31 de diciembre, así como 1 y 5 de enero el albergue estará cerrado para el público en general, pero habrá servicio de recepción telefónica en horario especial.

- El uso libre de la cocina sólo es posible de **9 a 21 h**, a partir de esa hora permanecerá cerrada habilitándose un pequeño office en el segundo comedor (microondas, nevera, ...). Tendrán que comunicar este hecho a los clientes y dejar cerrada la cocina todos los días a las 21:00 horas.

- La empresa adjudicataria será la responsable de los juegos de llaves suministrados por la Fundación Catedral Santa María.

Los turnos y sus horarios son orientativos y podrán ser modificados por la Fundación para adaptarse a las necesidades del servicio (pudiendo ser ampliados o reducidos).

El personal de la empresa adjudicataria que preste el servicio de recepción habrá de tener dominio escrito y hablado de español, euskera (Nivel PL2), inglés (Nivel B2) y conocimientos acreditados de ofimática, con carácter específico en procesador de textos, hoja de cálculo y base de datos.

Al margen del servicio de recepción, se atenderá el servicio de comedor cuando fuera requeridos para ello por la Fundación.

El servicio de comedor implicará, sin ánimo de exhaustividad, las siguientes tareas:

-poner mesas con sus cubiertos

-calentar comida a servir

-servir la comida

-recogerla la vajilla, fregarla y dejarla en su sitio.

El personal de servicio de comedor deberá tener carnet de manipulador de alimentos

En caso de incumplimiento de las funciones de recepción y comedor establecidas en este apartado, se impondrá una penalidad del 2% del importe del contrato correspondiente al ejercicio en que se produzca el incumplimiento por cada dos ocasiones en que ocurra el incumplimiento. En el supuesto de imposición de tres penalidades consecutivas o de cinco alternas por este concepto, se procederá a la resolución del contrato.

SUBROGACIÓN

Nombre	Cat. Laboral	% Jornada	Ingreso Empresa	Tipo Contrato		Convenio	
SMOZ	OFICIAL ADMINISTRATIVO	98,78	8/4/2013	200	29461,74	Ocio educativo de Álava	
KUP	RECEPCIONISTA TELEFONISTA	38,03	29/6/2024	200	9129,24	Ocio educativo de Álava	
AVI	RECEPCIONISTA TELEFONISTA	39,63	4/3/2011	200	10246,18	Ocio educativo de Álava	BAJA
NEE	RECEPCIONISTA TELEFONISTA	38,03	13/9/2025	510	9129,24	Ocio educativo de Álava	SUST BAJA
LRR	AUXILIAR SERVICIOS GENERALES	10,87	13/11/2023	300	6520,92	Ocio educativo de Álava	
RMCDM	AUXILIAR SERVICIOS GENERALES	33,95	19/10/2023	300	8151,24	Ocio educativo de Álava	
MVL	AUXILIAR SERVICIOS GENERALES	54,32	14/11/2023	300	13041,84	Ocio educativo de Álava	

ABSENTISMO

Año 2024: 44;33%

Año 2025: 10,78%

Año 2026 (Enero y febrero): 32,64%.

El adjudicatario queda obligado a subrogarse en los contratos laborales del personal recogido en listado de subrogación de conformidad con el Convenio de ocio educativo y animación sociocultural de Álava.

El adjudicatario no queda obligado a subrogarse respecto de los contratos que no figuren en dicho listado de subrogación ni los que pudieran firmarse con posterioridad ni respecto de los salarios o condiciones laborales pactadas con posterioridad o que provengan de pactos o acuerdos ilícitos o que no coincidan con la documentación recogida en el listado de subrogación.

Esta información (subrogación del personal) se facilita en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 130 LCSP.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130-1 LCSP:

1. Cuando una norma legal un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, imponga al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, los servicios dependientes del órgano de contratación deberán facilitar a los licitadores, en el propio pliego, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida, debiendo hacer constar igualmente que tal información se facilita en cumplimiento de lo previsto en el presente artículo

A estos efectos, la empresa que viniese efectuando la prestación objeto del contrato a adjudicar y que tenga la condición de empleadora de los trabajadores afectados estará obligada a proporcionar la referida información al órgano de contratación, a requerimiento de este. Como parte de esta información en todo caso se deberán aportar los listados del personal objeto de subrogación, indicándose: el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación. La Administración comunicará al nuevo empresario la información que le hubiere sido facilitada por el anterior contratista.

Conforme 130-5 LCSP:
En el caso de que una vez producida la subrogación los costes laborales fueran superiores a los que se desprendieran de la información facilitada por el antiguo contratista al órgano de contratación, el contratista tendrá acción directa contra el antiguo contratista.

Conforme 130-6 LCSP:
Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 44 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores , aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre se establece la obligación del contratista de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por

subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último. En este caso, la Fundación Catedral Santa María, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, procederá a la retención de las cantidades debidas al contratista para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva en tanto no se acredite el abono de éstos.

MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

Regla general

La empresa adjudicataria queda obligada a aportar y mantener para la realización del servicio o prestación, el equipo y medios auxiliares que sean precisos para la buena ejecución en los plazos convenidos en el contrato. Deberá dotar al personal del material y equipos necesarios para la realización de sus tareas, siendo dichos gastos de su cargo.

Tanto el personal de recepción como el de servicio de comedor deberán llevar la uniformidad proporcionada por la empresa adjudicataria, debiendo constar en él el logo o identificación de la empresa adjudicataria.

En ningún caso la Fundación Catedral Santa María asume relación u obligación laboral alguna con el personal que presta el servicio de recepción del albergue.

El personal que preste el servicio objeto de este concurso dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, siendo la Fundación Catedral Santa María ajena a dichas relaciones laborales, por cuanto la empresa adjudicataria tendrá los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patronal y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad e higiene en el trabajo.

Deberá cumplir asimismo las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales establecidos por la normativa vigente y antes del inicio de la actividad contratada deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a los trabajadores que va a emplear en la ejecución del contrato.

- Justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, fueran necesarios.

En el caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los/las operarios/as con ocasión del ejercicio de los trabajos, cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance en modo alguno a la Fundación.

Será de cuenta exclusiva de la empresa adjudicataria el pago del personal que emplee para la realización de los trabajos objeto del concurso. La empresa adjudicataria asumirá de forma directa, y no trasladable a la Fundación Catedral Santa María, el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal consecuencia de acuerdos o convenios que la empresa adjudicataria pueda firmar con los trabajadores.

Todos los gastos de carácter social y los relativos a tributos del referido personal serán por cuenta de la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria deberá aportar mensualmente certificado de estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y los TC2 del personal de recepción y la acreditación de su pago.

Los turnos de vacaciones reglamentarias serán organizados por la empresa adjudicataria garantizando en todo momento la correcta prestación del servicio y sin que supongan un coste adicional para la Fundación Catedral Santa María.

Los relevos en los distintos turnos se realizarán sin que se produzcan vacíos en los diversos cometidos y permitan una adecuada comunicación de las incidencias producidas entre entrantes y salientes.

La empresa adjudicataria deberá vigilar el cumplimiento de las obligaciones laborales de los trabajadores, controlando toda falta cometida e imponiendo las sanciones pertinentes, sin que ello suponga demora o falta de prestación del servicio objeto de este concurso. La empresa adjudicataria deberá implementar un sistema de control de horarios de los trabajadores adscritos al servicio, de forma que pueda acreditarse horario de entrada y salida del servicio.

Caso de enfermedad, baja, incapacidad o cualquier otro motivo que pudiera afectar a la prestación laboral por parte del personal destinado por el adjudicatario bajo su cuenta y dependencia a la ejecución de los trabajos, será obligación del adjudicatario su sustitución inmediata por otro personal que cubra tales servicios, debiendo dicho servicio quedar cumplido y estar cubierto en todo

momento, con independencia de las incidencias en la relación laboral entre el adjudicatario y su personal. Todo ello sin que suponga un incremento del precio a pagar por la Fundación.

En ningún caso la Fundación resultará responsable de las obligaciones del contratista con sus trabajadores.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación como personal laboral de la Fundación catedral Santa María del personal de la empresa adjudicataria que hayan realizado los trabajos objeto de este concurso.

Elementos materiales

La empresa adjudicataria deberá aportar al servicio de recepción un ordenador con programas de ofimática (Microsoft office) y un móvil.

También la empresa adjudicataria deberá suministrar a su personal la uniformidad necesaria, debiendo constar el logo o identificación de la empresa adjudicataria. Al personal de recepción deberá proporcionarse como mínimo camiseta y forro polar y al servicio de comedor un delantal.

EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se ejecutarán con estricta sujeción a las instrucciones recogidas en los pliegos del concurso y se ejecutarán a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Fundación o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución de la encomienda, respondiendo de los daños y perjuicios que se ocasionen.

La empresa adjudicataria responderá de cualesquiera reclamaciones judiciales o extrajudiciales de terceros dirigidas contra la Fundación y derivadas de la actividad del personal de la empresa adjudicataria.

En caso de falta de prestación del servicio por inasistencia de empleados del adjudicatario u otra causa imputable a la empresa adjudicataria o de cumplimiento defectuoso de la prestación objeto de

la encomienda, la Fundación no abonará las cantidades correspondientes a dichos servicios incumplidos o prestados defectuosamente. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de resolver el contrato y de la exigencia de daños y perjuicios por parte de la Fundación a la empresa adjudicataria.

Reglas específicas respecto al personal laboral de la empresa contratista:

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, único que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora. A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.
2. 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 a la 'entidad contratante'.
3. 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 toda empresa. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal 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 las partes empleada y empleadora.
4. La empresa contratista velará especialmente porque el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
5. La empresa contratista deberá designar al menos una persona responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
    a. Actuar como persona interlocutora de la empresa contratista frente a la Fundación Catedral Santa María, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Fundación, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la

ejecución del contrato. Le corresponderá la dirección de los trabajos, así como impartir directamente las órdenes e instrucciones laborales al resto de personas adscritas a la ejecución del contrato. Controlará el cumplimiento de las normas laborales e informará a la Fundación de las incidencias relacionadas con su personal que pudieran tener implicaciones en el desarrollo del servicio.

b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartirle 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 tiene 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 Fundación a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

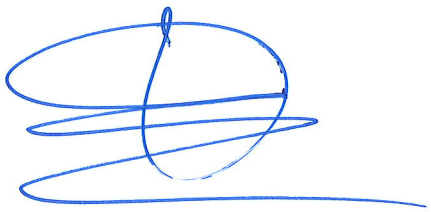
e. Informar a la Fundación acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

La Fundación Catedral Santa María pondrá a disposición de la empresa contratista espacios de trabajo diferenciados de los que ocupa el resto del personal que presta sus servicios en el albergue, correspondiendo a la empresa contratista velar por el respeto por parte de su personal trabajador adscrito a tales servicios de la ubicación asignada. La empresa contratista vendrá obligada, además, a acreditar, con carácter previo al inicio de la prestación, la afiliación y alta en la Seguridad Social del personal adscrito a la ejecución del contrato.

Reglas de Indemnidad:

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la Fundación Catedral Santa María fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos las entidades contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

En Vitoria-Gasteiz, a 13 marzo 2026



D. Ramiro González Vicente

D. Carlos García Llata