

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE
CONSERJERÍA, GESTIÓN DE ESPACIOS COMUNES, ATENCIÓN A PERSONAS
CESIONARIAS Y TAREAS DE MANTENIMIENTO BÁSICO DEL EDIFICIO DE
ALOJAMIENTOS DOTACIONALES EN ORTUTXUETA, BILBAO.**

I. OBJETO

El objeto del presente pliego es fijar las condiciones técnicas que han de regir la gestión de un servicio de conserjería, atención a personas residentes y tareas de mantenimiento básico de los espacios comunes de un edificio de 86 alojamientos dotacionales en Ortutxueta, Bilbao.

El servicio será presencial, 36 horas semanales de lunes a sábado, 3 horas de mañana y 3 horas de tarde. Se propone como referencia el siguiente horario:

- De 11:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00

El horario de inicio y fin del servicio de mañana, siendo de 3 horas, podrá adaptarse a las necesidades del servicio, en función de: la presencia o no de gremios, la incorporación o salida de las viviendas de personas residentes, entre otras. ALOKABIDE comunicará a la empresa adjudicataria del servicio los cambios en el horario de mañana con al menos 72 horas de antelación.

II. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El objeto del presente contrato es el servicio de conserjería y atención a personas residentes, junto a tareas de apoyo a los servicios de limpieza y mantenimiento integral del edificio de 86 alojamientos dotacionales en alquiler (ADA), propiedad de Gobierno Vasco y gestionados por ALOKABIDE. Los alojamientos dotacionales están situados en Ortutxueta 3, en el barrio de Santutxu, en el Distrito 4 de Bilbao.

Para la correcta valoración de las tareas se estima conveniente hacer una descripción de los espacios incluidos en el edificio.

Descripción del inmueble

La promoción de Ortutxueta 3 está formada por 86 alojamientos dotacionales (ADA), pequeños, de un espacio único (cocina-estar-cocina-comedor) y un baño, pensados para unidades convivenciales pequeñas, especialmente personas jóvenes en proceso emancipatorio. Los alojamientos están repartidos en 7 plantas, no disponen de garajes y disponen de espacios comunes, lavandería y cuarto de bicicletas, actualmente clausurados.

Los Alojamientos Dotacionales están contemplados como alojamiento temporal por un periodo máximo de 5 años, en régimen de cesión de uso. En su mayor parte fueron entregados en junio de 2017, por lo que en junio de 2022 gran parte de las personas residentes cambiarán.

Actualmente, tanto el edificio como su entorno cercano están sufriendo una alta degradación, tanto estética como convivencial, que deriva en una percepción de inseguridad que es compartida de manera generalizada por las personas residentes.

Por ello, desde junio de 2021 ALOKABIDE está desarrollando un proyecto de intervención comunitaria en la zona con el objetivo último de mejorar la convivencia, siendo el edificio de alojamientos dotacionales una de las promociones objeto de intervención.

III. SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

ALOKABIDE precisa contratar la gestión integral de los siguientes servicios:

- a. Servicio de conserjería y atención a las personas cesionarias.
- b. Servicio de mantenimiento básico.

Los aspectos que comprende la prestación del servicio son los siguientes:

a. Servicio de conserjería y atención a las personas residentes en el edificio

- Gestión de llaves: de la promoción, zonas comunes, ...
- Apertura de accesos a servicios externos (internet, luz, ...).
- Notificaciones y avisos de interés para los vecinos y vecinas (ej.: informaciones de Alokabide, cortes de agua, actuaciones de gremios ...)
- Notificaciones y avisos de interés para Alokabide, Administración de Fincas sobre incidentes, desperfectos, ...
- Presencia en la comunidad y acompañamiento en la incorporación de personas residentes a los alojamientos dotacionales, realizando la acogida inicial y la explicación de aspectos básicos de la promoción.
- Control de las entradas y salidas programadas de las viviendas para la posible puesta a punto, teniendo conocimiento de cuáles tienen puerta anti-intrusión, cuáles se dan de baja y quedan vacías, etc.
- Promoción del bienestar comunitario, velando por el cumplimiento de las normas de convivencia, y comunicando a las personas residentes los posibles incumplimientos.
- Traslado de incidencias de convivencia, mal uso de los elementos comunes y privativos y, en general, cualquier cuestión que afecte al comportamiento cívico en el interior del edificio.
- Aviso a las autoridades en caso de posibles indicios de ocupación ilegal de alojamientos dotacionales y/o espacios comunes de la promoción, o en caso del ejercicio de actividades ilícitas.

b. Servicio de mantenimiento básico

- Limpieza de mantenimiento complementaria de los espacios comunes (basuras, suciedad puntual, retirar pequeños enseres que puedan aparecer y/o pedir colaboración a los vecinos y vecinas para su retirada, avisar de la presencia de enseres voluminosos a la administración de fincas para su retirada, ...).
- Seguimiento del mantenimiento integral de las instalaciones y su correcta conservación:
 - o Pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el uso ordinario de las zonas comunes y que no requieran la participación del servicio técnico: desperfectos menores en puertas, pintura, grietas y/o pequeños agujeros, etc.
 - o Acompañamiento y asistencia a los trabajos de mantenimiento de las instalaciones del edificio: mantenimiento preventivo ascensores, calderas, instalaciones de redes, etc.
 - o Coordinación de accesos de los diferentes gremios y custodia de llaves.

- Coordinación con los servicios de limpieza y mantenimiento de la promoción.

Estas tareas se ejecutarán con métodos, prácticas y productos respetuosos para el medio ambiente, que serán provistos por la propia adjudicataria. Se protegerá la salud laboral e incluirá la correcta gestión de los residuos, manteniendo el sistema de segregación selectiva de los mismos existente en las inmediaciones.

El servicio de conserjería, gestión de espacios comunes, atención a personas cesionarias y tareas de mantenimiento básico contempla la elaboración de informes con detalle de las actividades realizadas en este servicio.

IV. MEDIOS HUMANOS ADSCRITOS AL CONTRATO

Las licitadoras deberán establecer el equipo necesario, con especificación de los medios humanos que se vayan a requerir y el número de horas adscritas al contrato de cada profesional.

El equipo mínimo necesario para la prestación del servicio estará compuesto por:

- a) **Personal de conserjería y mantenimiento:** Se contempla la atención presencial de una persona mañana y tarde, de lunes a sábado para cubrir un total de 36 horas semanales. Será el personal encargado de prestar el servicio de conserjería y mantenimiento básico del edificio, de manera presencial.

No se requerirá formación cualificada, siendo suficiente unos niveles de formación básicos o con cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de estas funciones.

Con carácter general, el personal asignado al servicio deberá reunir:

- Competencias y destrezas de atención al cliente.
- Habilidad y conocimientos básicos para la realización de limpiezas puntuales y pequeñas reparaciones, que no requieran de personal especializado.
- Aptitudes personales adecuadas: habilidades para la comunicación, coordinación, buen trato, ...

Entre las funciones que contempla este puesto se incluyen tareas de supervisión de las instalaciones y el acompañamiento a las empresas suministradoras e instaladoras de servicios diversos, tanto para la incorporación de servicios privativos (teléfono, internet, etc.,) como ascensores, calderas, etc.

Con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio, la adjudicataria deberá realizar una formación inicial en el puesto al personal que vaya a asignar al servicio. La formación tendrá 4 horas de duración y versará sobre los aspectos generales y específicos de las funciones que debe desarrollar.

- b) **Coordinador/a:** Una persona adscrita con carácter parcial al servicio será la interlocutora de este ante ALOKABIDE y deberá estar disponible para cualquier emergencia en un teléfono móvil, en el horario de prestación del servicio.

Esta persona será la responsable de supervisar, apoyar y formar a las personas del equipo que prestan el servicio.

Cambios en la composición del equipo de trabajo: Los cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo deberán ser comunicados por escrito con una antelación mínima de 15 días a su efectividad y requerirán aprobación expresa de Alokabide. Habrán de reunir en todo caso las condiciones y requisitos de solvencia técnica exigidos, debiendo recibir, durante el tiempo necesario y a cargo de la empresa adjudicataria, la formación, información y conocimiento necesarios para el óptimo desarrollo del servicio a prestar.

En el supuesto de bajas laborales del personal que presta el servicio, deberán comunicarse a Alokabide en el plazo de 24 horas, desde que se tenga conocimiento de las mismas, con ofrecimiento de personal sustituto que reúna las mismas condiciones y requisitos que el sustituido, en los términos indicados en el párrafo anterior, para que no se afecte la calidad del servicio.

V. REGLAS A APLICAR AL PERSONAL ADSCRITO A LA EJECUCION DEL CONTRATO

El personal adscrito por el contratista a la ejecución del contrato en ningún caso será considerado personal de ALOKABIDE.

Para ello, deberá cumplir con las siguientes normas:

- a) Deberán utilizar correo electrónico diferenciado del que utiliza el personal de ALOKABIDE.
- b) En el lugar físico que ocupen en la promoción gestionada por ALOKABIDE, se identificará a dichos trabajadores y trabajadoras como personal dependiente de la adjudicataria.
- c) El horario de trabajo del personal del contratista adscrito a la prestación del servicio será diferenciado.
- d) El personal de consejería y mantenimiento deberá llevar ropa laboral adecuada a la prestación del servicio.

VI. MEDIOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

La empresa adjudicataria tendrá en cuenta tanto la seguridad física de las personas usuarias de las instalaciones como la de los empleados/as del edificio y la de los empleados/as de su propia empresa.

Toda medida o medio de seguridad que se especifique en las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales según la legislación vigente será de obligado cumplimiento.

La empresa adjudicataria presentará un plan con las medidas de seguridad y salud laboral adaptadas a las normativas vigentes de aplicación. Además de la formación necesaria en la prevención de riesgos laborales, se entregarán por escrito a cada persona trabajadora las instrucciones preventivas del puesto.

VII. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La relación jurídica con la empresa adjudicataria implica o puede implicar el tratamiento de los datos personales de las personas cesionarias de los alojamientos dotacionales. La empresa adjudicataria tratará cuantos datos sensibles sean necesarios y se generen dentro de la relación contractual para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria del contrato suscribirá un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete a:

- a) Hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.
- b) Someterse en todo caso a la normativa estatal y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 de la LCSP.
- c) Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
- e) La obligación de las empresas licitadoras de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre y el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

VIII. DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS.

Corresponde a ALOKABIDE la titularidad de la documentación (escrita, audiovisual o por cualquier medio) derivada de la relación con las personas cesionarias, de la realización de los trabajos objeto del presente contrato o la resultante de la elaboración de informes, estudios, etcétera, dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que la entidad adjudicataria elabore en cualquier fase del desarrollo del contrato y sea derivado de la gestión técnica del contrato.

IX. CONTROL DEL SERVICIO.

Por parte de ALOKABIDE se designará una persona responsable del contrato, a la que le corresponderá, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 62.1 LCSP, supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que el órgano de contratación le atribuya.

Para la coordinación del desarrollo de los trabajos necesarios a que obliga la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria designará a una persona responsable del mismo. Esta persona asumirá la coordinación y responsabilidad de su empresa frente a ALOKABIDE, la cual se reunirá con el responsable del contrato cuando sea necesario, para planificar los trabajos y deberá personarse en la instalación cuando ésta lo solicite, a fin de procurar la continua mejora en la calidad de la prestación del servicio.

En cualquier caso, corresponde a ALOKABIDE el control, seguimiento y vigilancia en la ejecución del contrato, pudiendo dictar cuantas instrucciones sean necesarias para su correcta ejecución.