



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos

El presente pliego de condiciones fue
aprobado por Resolución del
1º Tte. Alcalde el - 1 AGO 2017



Salamanca, - 1 AGO 2017
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo: Fernando García Flórez

15

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSERJERÍA DE LOS CENTROS DEPENDIENTES DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

Artículo 1º.- OBJETO DEL CONTRATO.- Tiene por objeto la contratación del servicio de conserjería de colegios y centros dependientes del Ayuntamiento de Salamanca, tanto los existentes en el momento actual, como los que puedan incorporarse a la Red Municipal durante la vigencia del contrato, sin que sea necesaria la modificación del contrato para la inclusión de nuevos centros.

Los centros municipales están recogidos en el directorio de centros municipales que se puede consultar en la página web municipal en cada momento: <http://www.aytosalamanca.es/es/tuayuntamiento/directorio/>. En la actualidad, y a título informativo y no cerrado:

- Colegios públicos de Educación Infantil y Primaria de Salamanca capital:

- BEATRIZ GALINDO
- BUENOS AIRES
- CAJA DE AHORROS
- FILIBERTO VILLALOBOS
- FRANCISCO DE VITORIA
- GRAN CAPITÁN
- JOSÉ HERRERO "AMAPOLAS"
- JUAN DEL ENZINA
- LA CAÑADA, CENTRO CON. E.E.
- LAZARILLO DE TORMES
- LEÓN FELIPE
- LUIS VIVES
- MELÉNDEZ VALDÉS (ZURGUÉN)
- MIGUEL DE UNAMUNO
- NICOLAS RODRÍGUEZ ANICETO
- NTRA. SRA. DE LA ASUNCIÓN
- PADRE MANJÓN
- RUFINO BLANCO
- SAN MATEO
- SAN MATEO VIEJO
- SANTA CATALINA
- SANTA TERESA
- VIRGEN DE LA VEGA
- VICTORIANO LUCAS (GINER DE LOS RÍOS)

- Archivo municipal
- Bibliotecas municipales y talleres de lectura
- Casa consistorial (Plaza Mayor)
- Casa de las Asociaciones

- Centros Municipales:
 - Julián Sánchez el Charro
 - Miraltormes
 - Vistahermosa
 - Juan de la Fuente
 - Miguel de Unamuno
 - Tierra Charra
 - Victoria Andrados
 - Iglesia Vieja de Pizarrales

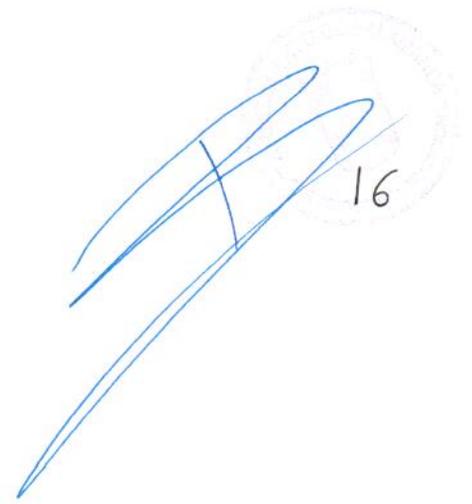
- Centros de Acción Social
 - Buenos Aires
 - Pizarrales
 - San Bernardo
 - San José

- Cultura / Promoción Económica (Casa Gombau Plaza Mayor)
- Edificio municipal de la C/ Íscar Peyra 24
- Escuelas municipales de Música y Danza:
 - Santa Cecilia
 - Dámaso Ledesma
 - Tomás Bretón
 - Manuel J. Doyagüe

- Escuelas Infantiles municipales:
 - Los Pizarrales
 - Garrido
 - Rollo
 - Zurguén

- Espacio Joven
- Filmoteca
- Fonda Veracruz
- Fundación Salamanca Ciudad de Cultura y Saberes
- Oficina Municipal de Atención al Consumidor (Salud Pública)
- Organismo Autónomo de Gestión y Recaudación Económica
- Parque de Bomberos
- Parque Móvil Municipal

- Patronato de la Vivienda y Urbanismo
- Policía Local
- Puntos limpios:
 - Avda. Aldehuela (junto al DA2)
 - Avda. Vicente del Bosque (Chinchibarra)
 - Avda. Valles Mineros (Capuchinos)
 - Avda. Virgen del Cueto (Zurguén)
- Servicio de Bienestar Social (Edificio Peña Primera)
- Servicio de Deportes:
 - Pabellón La Alamedilla
 - Pabellón La Salud
 - Pabellón Río Tormes
 - Pabellón Lazarillo de Tormes
 - Pabellón Würzburg
 - Parque Deportivo Rosa Colorado
 - Pistas de Atletismo de Salamanca
 - Pistas Campo de Fútbol de Garrido
 - Instalaciones Deportivas Aldehuela
- Servicio de Mantenimiento (Calle Vergara 34)
- Turismo



Dentro del objeto del contrato se incluye las funciones de valija entre los centros o parte de ellos, preferentemente aquellos donde empleados municipales prestan servicios. Como mínimo el servicio de valija deberá incluir los siguientes centros:

- Biblioteca Torrente Ballester
- Bienestar Social (Edificio Peña Primera)
- Casa consistorial (Plaza Mayor)
- Centro Juan de la Fuente
- Centro Miguel de Unamuno
- Centro Municipal Integrado Julián Sánchez el Charro
- Centro Municipal Integrado Miraltormes
- Centro Municipal Integrado Vistahermosa

- Cultura / Promoción Económica (Casa Gombau Plaza Mayor)
- Deportes (Alamedilla)
- Edificio Íscar Peyra
- Escuela de Música Municipal Santa Cecilia
- Espacio Joven
- Guardería Los Pizarrales
- Mantenimiento (Calle Vergara 34)
- Oficina Municipal de Información al Consumidor (Mercado San Juan)
- Parque de Bomberos
- Patronato de la Vivienda y Urbanismo

El detalle de las horas de conserjería a en el momento actual es el siguiente, sirviendo para el dimensionamiento del contrato en los términos previstos en cuanto a trasvase de horas y modificaciones e incorporaciones de centros, estando el horario de cada centro vinculado a las necesidades del servicio actuales o futuras:

	CENTRO	H/S aprox.	Proyección nº horas anuales estimada
1	COLEGIO "ALFONSO X"	15	655
2	COLEGIO "VILLAR Y MACIAS"	15	655
3	COLEGIO "CAMPO CHARRO"	15	655
4	COLEGIO "JUAN JAEN"	15	655
5	COLEGIO "FELIX R. FUENTE"	15	655
6	COLEGIO "JUAN DEL ENZINA"	15	655
7	COLEGIO "MENÉNDEZ VALDÉS"	15	655
8	COLEGIO "NTRA. SRA. DE LA ASUNCIÓN"	15	655
9	"JUAN DE LA FUENTE"	55	2.850
10	TIERRA CHARRA	89,5	4.222
11	CENTROS VISTAHERMOSA Y TEJARES	74	2.655
12	SERVICIO DE VALIJA	40	2.000
13	CENTRO JULIAN SCHEZ EL CHARRO	131	8.188

14	ÍSCAR PEYRA	35	1.759
15	FILMOTECA	26,5	1.272
16	ESPACIO JOVEN	15	590
17	CEFOL Y PEÑA PRIMERA	35	1.890
18	CENTRO LUIS VIVES	48	2.604
19	PIZARRALES	11	918
20	MIRALTORMES	8	432
21	CASA CONSISTORIAL	70	3.780
TOTAL			38.400 horas

La distribución de las horas podrá ser distinta entre estos centros (u otros centros municipales, especialmente de los detallados en el primer párrafo de este artículo, en los que se determine la necesidad del servicio, sin carácter limitativo), siempre que la facturación anual no supere el total de horas establecido en el contrato y las posibles modificaciones.

La prestación comprenderá los siguientes servicios y funciones:

a) Con carácter general, el desarrollo de las tareas propias de conserje, ujier, portero o personal subalterno en los Centros Municipales, tales como:

1. Apertura de puertas al inicio de las actividades del centro, cierre de puertas, ventanas y cualquier posible acceso a la finalización de las actividades del centro (cuidado de las personas especialmente menores),
2. Recepción de personas y comunicaciones por distintas vías,
3. Realización de gestiones externas de carácter simple,
4. Preparación de las comunicaciones externas – valija y reparto de documentación y comunicaciones,
5. Realización de fotocopias,
6. Colaboración general en el correcto funcionamiento del centro y el normal desarrollo de las actividades del mismo.

b) La vigilancia y custodia de los Centros Públicos y Dependencias Municipales tanto de las edificaciones e instalaciones, como del mobiliario, debiendo estar el personal debidamente uniformado e identificado.

c) Atención e información a las personas usuarias de las distintas instalaciones, tanto acerca de las actividades o funcionamiento del Centro o como del resto del Ayuntamiento.

d) Encendido, apagado y vigilancia diaria del funcionamiento de los sistemas de calefacción, electricidad, suministro de agua y de otros servicios análogos del Centro Municipal (extintores, ascensores...).

e) Limpieza diaria del recinto interior (patios) de los Centros, depositando los residuos en los contenedores de basura (RSU) asignados a cada instalación.

f) Riego de plantas y jardines de los Centros Municipales y Dependencias Municipales.

g) Realización de pequeñas tareas de reparación y conservación en los Centros y Dependencias y que no entrañen riesgo tales como arreglo de: persianas, puertas, bisagras, manillas, cerraduras, grifos, llaves de paso, enchufes e interruptores y limpiezas de urgencia. Comunicación de las deficiencias y desperfectos importantes, que no puedan ser resueltos, a la persona responsable del centro, Servicio municipal de Mantenimiento (u otro procedimiento para derivar las cuestiones que no pueda resolver)

h) Confección de partes de la actividad diaria llevada a cabo en cada centro.

i) Servicio diario de mensajería o valija entre las dependencias municipales. Este servicio de valija consistirá en la recogida, clasificación y posterior distribución de la documentación generada en oficinas y servicios municipales de manera que se realice una conexión diaria entre destinos fijos, con horarios concertados, a través de valijas de tipo saca o cartera que contendrán sobres precintables o similar para una mayor seguridad, identificación y control de la documentación. Se desarrollarán al menos dos rutas de distribución y recogida diaria entre los principales centros.

j) Colaboración en los actos que requieran la utilización del centro, trasladando y colocando el mobiliario necesario para el adecuado desarrollo de actividades, controlando y custodiando los materiales didácticos y/o de oficina necesarios para el desarrollo de las actividades, etc.

DURACIÓN: El contrato tendrá como fecha prevista de comienzo el día uno de enero de 2017 tendrá una duración de 4 años, pudiendo prorrogarse otro año por mutuo acuerdo, si no es denunciado por ninguna de las partes con dos meses de antelación a la finalización del mismo.

DESARROLLO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las previsiones iniciales de horario y tiempo de prestación de servicios son las que se señalan por cada centro referidas al momento de la convocatoria.

De igual forma se incluyen la totalidad de centros susceptibles de utilización vía reordenación de horas o posibles ampliaciones del contrato inicial.

Los centros sin carga horaria prevista además de por las vías señaladas, podrán utilizar la bolsa de horas sin coste.

Las previsiones de centros señaladas podrán ampliarse con aquellos que puedan incorporarse a la red de centros e instalaciones municipales.

Dentro del número total de horas señalado podrán variarse las distribuciones parciales previstas inicialmente en función de las necesidades del servicio u otras causas, sin que suponga modificación del contrato. Con los reajustes que se realicen no se podrá rebasar el total de horas ni la facturación máxima anual total, salvo modificación del contrato. Únicamente serán facturadas de forma mensual el total de horas realizadas.

La previsión recogida no supone derecho alguno por parte del adjudicatario y estará condicionada a su efectiva realización.

Estas previsiones no afectarán a la bolsa de horas que en su caso se pueda constituir que podrá ser aplicada por el Ayuntamiento de Salamanca a los centros existentes o para los que se incorporen. Para proceder a realizar modificaciones o aumentos del presente contrato, será necesario agotar previamente la bolsa anual de horas ofertadas.

Para una correcta valoración, la documentación correspondiente a los apartados oferta económica y bolsa de horas sin coste se incluirán en el sobre correspondiente a la proposición económica y documentación para la valoración de los criterios objetivos de adjudicación.

Los documentos correspondientes al resto de criterios se incluirán en el sobre relativo a criterios evaluables que dependen de un juicio de valor.

El sistema de gestión/control de la prestación del servicio incorporará el suministro de información al menos semestral de los niveles de calidad y funcionamiento y de los principales datos y objetivos recogidos, todo ello ajustado a las funciones objeto del servicio y a los perfiles de competencias para el desarrollo de las mismas según el detalle recogido en el pliego de cláusulas técnicas.

PERFIL DE COMPETENCIAS PROFESIONALES para el desarrollo de las funciones incluidas en el contrato:

Compromiso con el Servicio. Actuar en consonancia con los principios y valores de la Organización, implicándose activamente en la consecución de los objetivos establecidos.

- Actúa con coherencia y respeto a la misión, visión y valores.
- Muestra disposición para llevar a cabo las políticas definidas por la dirección.
- Muestra un grado de responsabilidad más allá de lo que le corresponde según su puesto de trabajo.
- Realiza las tareas de su puesto con altos niveles de rendimiento y calidad.
- Defiende la imagen de la organización cuando se relaciona con personas externas a la misma.
- Evita trasladar problemas de la organización al ciudadano / usuario del servicio.
- Mantiene y protege la confidencialidad de los asuntos y documentos que se tratan.
- Transmite a los compañeros la necesidad de excelencia en el trabajo.
- Muestra compromiso con los objetivos que le son asignados.

Orientación al ciudadano / usuario del servicio. Ofrecer un servicio de calidad al ciudadano, identificando sus necesidades, orientando las políticas, los proyectos y/o las acciones a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

- Atiende las peticiones, consultas, quejas de los ciudadanos / usuarios del servicio con amabilidad y verbalizando su disposición a ayudar.
- Busca la satisfacción del usuario / ciudadano asegurándose de que éste obtiene una respuesta adecuada a sus problemas y demandas.
- Orienta al usuario / ciudadano, para que resuelva satisfactoriamente sus asuntos.
- Se muestra accesible y cercano a los ciudadanos / usuarios del servicio, prestando atención a sus necesidades.

Aprendizaje continuo. Aprender y aplicar nuevos conocimientos, informaciones, sistemas y métodos de trabajo que permitan mejorar la eficacia y la eficiencia.

- Detecta sus propias carencias formativas y solicita participar en acciones específicas para adquirir aprendizaje.
- Se muestra abierto a la aplicación de nuevos conocimientos, soluciones o enfoques distintos de los habituales, para el desarrollo de las actividades del puesto de trabajo.

Comunicación. Transmitir mensajes de forma estructurada, clara y concisa, adaptando el lenguaje a la situación y a la persona destinataria ya sea de forma oral o escrita, así como escuchar activamente.

- Escucha de forma activa (mirando a los ojos, asistiendo con la cabeza...) mostrando a la otra persona que se le presta atención.
- Transmite información de forma clara, precisa y adaptada a los interlocutores.
- Establece mecanismos específicos para mejorar la comunicación en y con el equipo y fomentar la retroinformación constante.
- Da retroinformación de los mensajes recibidos y la solicita de sus interlocutores para asegurarse que ha sido comprendido lo que está exponiendo.
- Transmite y solicita informaciones utilizando un vocabulario y un lenguaje adecuados en cada situación.

Orientación a la calidad y a los resultados. Realizar el trabajo buscando conseguir los resultados con la máxima calidad y el menor coste posible, dirigiendo todos sus esfuerzos a conseguir los objetivos fijados.

- Conoce las responsabilidades de su puesto y su aportación
- Aplica las normas, los procedimientos y las políticas de la Organización con precisión, eficacia y eficiencia.
- Realiza las tareas de su puesto de trabajo cumpliendo con los estándares de calidad definidos.
- Persevera en los asuntos de manera sistemática hasta que están cerrados.
- Realiza un adecuado control de su propio trabajo, asegurándose de que las tareas están finalizadas y no hay errores.

Proactividad. Actuar anticipándose a los acontecimientos, realizando propuestas, descubriendo y aplicando nuevas informaciones, sistemas y métodos de trabajo, dirigidos a la mejora constante de la eficacia y de la eficiencia de los resultados del trabajo en función de las posibilidades de la Organización.

- Aporta ideas que permiten simplificar su actividad y/o reducir los tiempos de ejecución en sus tareas habituales.
- Aporta alternativas o soluciones a los problemas antes de que se planten en el ejercicio de los cometidos de su puesto de trabajo.
- Aporta soluciones, dentro de su marco de actuación, reconociendo las oportunidades de mejora y actuando en consecuencia.
- Aporta sugerencias y realiza actuaciones adecuadas en su entorno de trabajo, aunque excedan de su ámbito de responsabilidad.

- Actúa con seguridad y determinación cuando trabaja con pocas directrices y baja supervisión.

Resistencia a la tensión. Controlar las emociones propias y evitar reacciones negativas que puedan afectar a los niveles de eficacia y eficiencia en el trabajo en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y dificultades o fracasos, liberando la tensión de manera constructiva y aceptable para los demás.

- Domina las emociones (estrés, frustración, ansiedad, etc.) de forma que no interfieran en la realización de su trabajo.
- Se controla emocionalmente en situaciones conflictivas.
- Permanece amable y tranquilo cuando los demás expresan desacuerdo u oposición ante las propias ideas u opiniones.
- Conserva la calma en situaciones de urgencia o presión.
- Mantiene la tranquilidad ante dificultades y problemas inesperados.
- Actúa con calma y seguridad, mostrando control de las emociones en situaciones de dificultad, agobio y dispersión.
- Afronta las provocaciones y contrariedades, manteniendo un nivel elevado de efectividad en el desarrollo de sus funciones y actividades.

Solución de problemas. Estudiar los problemas, identificando sus aspectos más relevantes y sus causas, para elegir las soluciones de mayor calidad, en los plazos fijados y en función de la situación, las posibilidades de implementación, los recursos disponibles, las consecuencias que se deriven y los riesgos asociados.

- Valora las consecuencias y los riesgos que pueden derivarse de la solución de un problema y actúa para minimizarlos.
- Propone soluciones sencillas, prácticas y realistas teniendo en cuenta los recursos y el tiempo disponible.
- Plantea diversas opciones y alternativas de solución a un problema, y las acompaña de un análisis de los pros y contras de cada una de ellas.
- Consulta a su superior cuando tiene dudas sobre la solución más adecuada para un problema.
- Aplica protocolos de actuación, cuando existen, para resolver un determinado problema.

Trabajo en equipo y colaboración. Colaborar y participar en grupos de trabajo para alcanzar unos objetivos comunes, trabajando de forma eficiente, compartiendo recursos e información.

- Cumple con los compromisos establecidos tanto grupales como individuales.
- Cooperar y participa con otros para alcanzar objetivos comunes, compartiendo experiencias, conocimientos e ideas.
- Ofrece ayuda a los miembros del grupo cuando éstos la necesitan.
- Actúa de forma conciliadora cuando surgen conflictos en el grupo.
- Solicita y acepta ayuda de otros compañeros cuando la necesita.
- Subordina sus intereses personales a los objetivos grupales.

- Se muestra accesible cuando los miembros del equipo solicitan su ayuda.
- Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

Salamanca, 12 de enero de 2017

Vº. Bº.
EL DIRECTOR DE ÁREA

D. Juan Antonio de la Cruz Vallejo

EL JEFE DEL DPTO. DE
RECURSOS HUMANOS

D. Francisco Muñoz Hernández