



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS ALOJAMIENTOS EN EL COMPLEJO RESIDENCIAL “CIUDAD PATRICIA” DEL ISFAS, SITO EN LA CALLE RUMANÍA, NÚM. 26, DE BENIDORM (ALICANTE 03503)

1. PRESCRIPCIONES GENERALES

A continuación se describen las características técnicas para la prestación del servicio de la gestión integral de los alojamientos en el Centro Residencial “Ciudad Patricia” propiedad del ISFAS, sito en la Calle Rumanía, número 26, de Benidorm (Alicante 03503).

2. OBJETO

El objeto es la prestación del servicio de gestión integral de mantenimiento, jardinería y limpieza, consistente en el mantenimiento de las instalaciones y maquinaria, cuidado y tratamiento de zonas verdes y jardines y limpieza de zonas comunes, exteriores e interiores, apartamentos y oficinas del mencionado Centro Residencial “Ciudad Patricia” del ISFAS, en beneficio de los residentes y demás afiliados y beneficiarios, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas particulares, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de contratación administrativa.

Los servicios referidos deberán ser prestados en el Complejo Residencial “Ciudad Patricia” del ISFAS, sito en la calle Rumanía, número 26, de Benidorm (Alicante 03503)

3. ASPECTOS GENERALES

El adjudicatario deberá atenerse a lo establecido en los convenios laborales correspondientes vigentes en la provincia de Alicante que sean aplicables para cada servicio. El Manual de Régimen Interior del Centro Residencial “Ciudad Patricia” del ISFAS, y las posteriores actualizaciones y modificaciones que la Dirección del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS puedan introducir, serán de obligado cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa deberá disponer de las autorizaciones necesarias para el completo desarrollo del objeto mencionado.

Correrán a cargo del ISFAS exclusivamente los gastos derivados de consumo de agua, y electricidad. Serán de cuenta del adjudicatario todos los demás gastos en que pudiera incurrir incluidos los gastos de evacuación de desperdicios al exterior del complejo y su retirada al vertedero aquellos días que no son evacuados por el servicio municipal.

El adjudicatario deberá aportar todos los medios, personales y materiales, necesarios para la prestación del servicio. Salvo lo exceptuado para los mantenimientos específicos, todos los útiles, maquinaria y productos necesarios para la ejecución de los trabajos serán suministrados por el adjudicatario, serán siempre de primera calidad y podrán ser supervisados por el personal del ISFAS.

En todo caso, **la actuación del adjudicatario y su personal será respetuosa con el medio ambiente**, prestando especial atención al ahorro de agua y energía eléctrica. De la misma forma, siempre que sea posible, los motores de vehículos y maquinaria serán **eléctricos** evitándose, en todo caso, motores de combustión.

El Director del Complejo, el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS o su representante serán notificados de inmediato de los incidentes (de carácter material o personal), conflictos, averías o desperfectos que puedan producirse,



lo que no obsta a su facultad para inspeccionar en cualquier momento la actuación del contratista del servicio y de su personal sin previo aviso.

En todo lo que no hubiese sido expresamente establecido en este documento, el adjudicatario aceptará la decisión del Director del Complejo o del Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS, si ello tuviese escasa repercusión económica.

Igualmente, el Director del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS podrán proponer al adjudicatario la instalación dentro del Centro de máquinas de vending para atender la demanda de los usuarios. Igualmente, podrán proponer la explotación de algún servicio extraordinario tal como peluquería, masajista, podólogo, etc. Tanto esta, como la anterior propuesta de explotación, se entenderán extintas a la finalización del contrato, cesando todos los derechos del adjudicatario en cuanto a todas ellas.

4. PERSONAL

El adjudicatario quedará subrogado en los derechos y obligaciones laborales del contratista anterior, de conformidad con lo establecido en las disposiciones laborales y convencionales vigentes y aplicables a los trabajadores del centro, corriendo con todos los gastos derivados de su retribución salarial, cargas legales, Seguridad Social, manutención, uniformidad y ropas de trabajo, así como el lavado, planchado y reposición de tales prendas.

En ningún caso, un mismo trabajador computará simultáneamente en varios puestos de trabajo de los descritos en el presente documento al no ser que se autorice expresamente.

El ISFAS no contrae obligación alguna con respecto al personal que emplee el adjudicatario ni se subroga en las propias del contratista, lo cual no excluye que, con independencia de las facultades de organización del trabajo que al adjudicatario competen, hayan de ser acatadas las instrucciones del Director del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS, siempre a través del representante designado por el adjudicatario. No obstante, en supuestos puntuales que no admitan demora y en ausencia del representante, las instrucciones dictadas directamente por el Director del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS, deberán ser cumplidas por el personal del adjudicatario para el buen funcionamiento del centro.

La empresa contratista, asumirá los desperfectos y sustracciones de cualquier material, valores y efectos, que de modo probado y fehaciente, se constaten que han sido realizadas por su propio personal, siguiéndose para su compensación idéntico criterio al señalado en el párrafo anterior, sin perjuicio de las actuaciones legales que, en su caso, correspondan.

Todo el personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir estrictamente todas las indicaciones que pudieran dar el Director del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS en materia de seguridad.

El personal que no esté adscrito al centro y deba acudir al mismo para realizar labores puntuales como, por ejemplo, de control y supervisión o de mantenimiento de equipos, deberá ir siempre acompañado por el representante de la empresa después de registrarse como visita y solicitar autorización de entrada al centro al personal del ISFAS. Ningún trabajador de la empresa adjudicataria podrá autorizar la entrada al centro a terceras personas.

El contratista deberá contar con personal suficiente para prestar los distintos servicios objeto del contrato. Si la Dirección del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS estimase que alguno de los servicios se presta de forma deficiente por falta de personal, el contratista quedará obligado a incrementar el personal destinado a atender el servicio, y, en concreto, el correspondiente turno en el que se hubiese apreciado la prestación defectuosa.



Si la Dirección del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS observasen comportamientos irrespetuosos, indecorosos, antihigiénicos o indignos del personal que presta sus servicios, podrá indicar el cese y sustitución de dicho personal, decisión que será asumida de forma inmediata por la empresa adjudicataria.

Los daños que ocasione el personal adscrito a la ejecución del presente contrato, sean personales o materiales, salvo casos de fuerza mayor, serán indemnizados por el contratista, pudiendo la Dirección del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS detraer la compensación procedente del importe de la facturación mensual que se presente.

En ningún caso se podrá aceptar, en los trabajadores de nueva incorporación, antigüedades adquiridas en otro centro de trabajo.

El contratista deberá disponer de seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de 300.000,00 euros por siniestro, que ampare las posibles contingencias que pudieran derivarse de la ejecución del contrato, daños ocasionados por el mantenimiento, conservación, reposición de maquinaria, instalaciones y locales que la realización del servicio pueda ocasionar, y cuya responsabilidad asume el adjudicatario.

Se entenderá que todas las disposiciones de horarios y personal contenidos en este pliego están establecidas diariamente, sin realizar ninguna distinción entre días laborables y festivos.

4.1.- Información a la Dirección del Complejo y al Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS.

El adjudicatario se encuentra obligado a poner, en todo momento, a disposición de la Dirección del Centro la información sobre el personal empleado en la prestación del servicio, tanto en días laborables como en festivos, la relación del personal encargado de cada servicio con descripción del lugar de trabajo, jornada laboral, categoría, turno de trabajo y modalidad de contratación, información sobre el procedimiento establecido para la cobertura del servicio en los días festivos, de acuerdo con las disposiciones vigentes en material laboral, así como cualquier otra información o documentación que le sea requerida.

El adjudicatario entregará el primer día hábil de cada mes a la Dirección del centro una relación fechada y firmada de los trabajadores en activo que hayan prestado sus servicios en dicho centro de actividad durante el mes anterior, indicando nombre completo, CAF del TC2, tipo de contrato, categoría profesional, antigüedad y fecha de nacimiento de cada uno de ellos. Se incluirán los trabajadores que se hallen en situación de prejubilación, de contrato suspendido en base a cualquier norma legal, enfermos, accidentados, maternidad, excedencia, baja o cualquier otra en la que mantengan su adscripción a este centro.

En dicha relación, los trabajadores con contrato de interinidad contendrán el dato del trabajador al que sustituyen y será incluida cualquier otra vicisitud que se considere relevante referida a los trabajadores que prestan sus servicios en el centro.

Además, tan pronto como sea posible se deberá entregar a la Dirección copia del TC2 relativo a este centro de trabajo.

El adjudicatario deberá presentar a la Dirección del centro:

- Anualmente el **plan de riesgos laborales** por puestos de trabajo, realizado por empresa consultora externa, así como los informes periódicos de seguimiento, en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Anualmente el **plan de formación continua** para el personal del centro implicado en la ejecución del contrato, incluyendo su desarrollo y seguimiento. En este plan se detallarán fechas y temarios impartidos.



- Trimestralmente, **estadillo de actividades realizadas** en el trimestre, para conocimiento del ISFAS.

4.2.- Uniformidad y presencia.

El adjudicatario deberá uniformar por su cuenta a todo su personal objeto del presente contrato, durante las horas que permanezcan en su puesto de trabajo. El uniforme deberá ser autorizado por la Dirección, antes de la iniciación del contrato.

Los trabajadores contarán con un número mínimo de prendas que garanticen en todo momento una correcta presencia, la máxima pulcritud y cuidando al máximo la higiene del vestuario. Este vestuario estará adecuado a las temperaturas que rigen en la ciudad de Benidorm tanto en invierno como en verano.

El adjudicatario será responsable del aseo, presencia y comportamiento del personal a su servicio, recibiendo en estos aspectos las oportunas instrucciones por parte de la Dirección del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS. El trato, con relación al público en general, deberá ser de extrema corrección y amabilidad.

Todo el personal que emplee el adjudicatario deberá ir siempre provisto de tarjeta o placa identificativa, colocada en lugar visible de la indumentaria, siendo los gastos relativos a la provisión de esta tarjeta por cuenta del adjudicatario.

4.3.- Representante de la empresa

El adjudicatario designará una persona o encargado que le represente en el lugar de prestación del servicio, con poderes para adoptar todo tipo de decisiones. Éste, o su sustituto, deberá asistir al centro todos los días en que se presten los servicios objeto del presente contrato, durante el horario de prestación de los mismos, vigilando, personalmente, que las tareas a realizar sean llevadas a cabo conforme a lo exigido en el presente pliego y organizando el trabajo como sea necesario. Dicho representante poseerá la titulación adecuada y tendrá suficiente experiencia profesional debidamente acreditada.

En ausencia del representante, por el motivo que fuere, será sustituido por la persona que designe el adjudicatario, mediante comunicación a la Dirección, que seguirá desarrollando sus mismos cometidos.

Este representante será el responsable de organizar, gestionar y supervisar todos los servicios, asegurando en todo momento la correcta prestación de los mismos, en cada área, garantizando la su máxima calidad.

4.4.- Habilitaciones y titulaciones

El personal de la empresa adjudicataria tendrá la cualificación profesional exigible en cada puesto de trabajo y sus cometidos se regularán por la Ordenanza Laboral o Convenio Colectivo aplicable.

En todo caso, el adjudicatario velará y responderá de la titulación profesional y de la conducta del personal por él contratado, exigiéndole en todo momento el comportamiento, limpieza y profesionalidad adecuados, atendiendo, en su caso, las reclamaciones que pudieran formular el Director del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS.

Igualmente será obligatorio, para el adjudicatario, el cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente, presente y futura, que tenga relación con la prestación de los servicios objeto del contrato.



4.5.- Sustituciones

Asimismo, el adjudicatario está obligado a **cubrir al cien por cien, todas las contingencias de accidentes de trabajo, enfermedad profesional e incapacidad temporal del personal** aportado por el mismo. Del mismo modo, asumirá la obligación de **sustituir los distintos permisos y licencias**, y aquellas otras causas que supongan una disminución de efectivos para la prestación del servicio.

El contratista, con una antelación mínima de 48 horas, deberá comunicar el nombre y currículum de los empleados a su cargo que vayan a trabajar en el centro. Igualmente, comunicará cualquier alteración que se produzca en la composición de la plantilla. **No se podrá modificar la plantilla sin autorización de la Dirección del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS, previa petición motivada del adjudicatario.** En todo momento el empresario deberá aclarar las cuestiones que le plantee la Dirección relativas a la situación del personal laboral que atiende el servicio.

5. INSTALACIONES, MOBILIARIO, MATERIAL Y SU MANTENIMIENTO.

El adjudicatario adquirirá y tendrá a su cargo la maquinaria, elementos y productos adecuados a la prestación de los servicios que se contratan, incluido el papel higiénico, los precintos de la tapa del inodoro, material de oficina, folios, etc. Igualmente, el adjudicatario aportará el material que precise para completar el facilitados por el ISFAS, debiendo ser éste de buena calidad.

Además, el adjudicatario se encargará, por su cuenta, de la limpieza de cortinas, estores, cortinas plastificadas de tela, de baño, visillos, y cualquier otro tipo de lencería propiedad del ISFAS que pudiera ser cedida a la empresa adjudicataria, cuantas veces fueran necesarias a lo largo del contrato. El personal designado por la Dirección del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS indicará la frecuencia de esta limpieza.

En caso de cesión de cualquier tipo de material propiedad del ISFAS, para la prestación de los servicios objeto de este pliego, todo él será incluido en un inventario que firmarán conjuntamente el Director del Complejo, o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS, y el adjudicatario.

El adjudicatario asumirá el estado en que se encuentren las instalaciones y maquinaria, especialmente en el caso de que se pongan a su disposición equipamientos o instalaciones nuevas.

El adjudicatario se obliga a la conservación y mantenimiento de cuanto recibe en perfecto estado, así como a su devolución o pago al término del Contrato, a cuyo efecto firmará el **inventario valorado**, citado en el párrafo anterior. En todo caso se podrá exigir al contratista la pronta reposición del material inventariado y, de no hacerlo, se efectuará por el ISFAS y a cargo de aquél.

Serán de cuenta del adjudicatario los gastos derivados del teléfono, de limpieza de los locales cedidos a éste y de aquellos gastos que se justifiquen, mediante contadores, que son de su uso exclusivo del adjudicatario.

Serán de cuenta del adjudicatario los gastos que se deriven de la conservación en perfecto estado y reparación del mobiliario, maquinaria y enseres facilitados por el ISFAS que figuran en el inventario como propiedad del mismo o se adquieran durante el periodo de vigencia del contrato, así como la reparación, mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal de los mismos, aunque para ello fuere necesario sustituir algún elemento/s, siempre a criterio de la dirección y a cargo del adjudicatario. Igualmente será obligación del adjudicatario el mantenimiento de los desagües en perfecto estado de funcionamiento, corriendo a su cargo las tareas que sean precisas realizar si se produce la obstrucción de los mismos. A tal efecto, el adjudicatario deberá **reponer de forma inmediata**, cualquier elemento que se extravíe, rompa o deteriore, para lo cual mensualmente se levantará ACTA, que firmará el



representante del adjudicatario y el Director del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS, en la que figurarán todos aquellos elementos, de entre los descritos, que se encuentren en mal estado.

Correrá por cuenta del adjudicatario los gastos derivados de la lencería necesaria para la prestación del servicio, así como el lavado, planchado, y reposición.

El Director del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS serán notificados de los conflictos, incidentes de carácter personal o material, averías o desperfectos que puedan producirse, lo que no obsta a su facultad para inspeccionar en cualquier momento la actuación del adjudicatario del servicio y de su personal sin previo aviso.

El adjudicatario no podrá realizar ninguna obra de reforma, alterar, ni transformar la situación de la maquinaria, mostradores, electrodomésticos y otros enseres, aumento de la potencia suministrada, capacidad de las instalaciones, etc., sin previa autorización expresa de la Dirección del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS, quedando en propiedad del centro las obras efectuadas a la finalización del contrato. Igualmente, no podrá realizar devoluciones de maquinaria ni material cedido y aceptado durante la vigencia del presente contrato sin la autorización de la Dirección. En los casos en que una devolución de maquinaria sea autorizada se deberá comprobar el buen funcionamiento de la maquinaria a devolver así como su perfecto estado de limpieza y la realización del mantenimiento preventivo correspondiente antes de realizar el mantenimiento específico de preservación según fabricante, todo ello por cuenta del adjudicatario. De todo ello, se aportará un certificado.

El adjudicatario tendrá en cuenta las limitaciones de potencias y suministros a la hora de incorporar nueva maquinaria a los servicios, de forma que ni las instalaciones ni el resto de los edificios se vean perjudicados por ello.

El adjudicatario se abstendrá de hacer cualquier publicidad dentro del complejo, así como de introducir e instalar cualquier tipo de máquinas de vending, recreativas, de juego o azar, sin la debida autorización de la Dirección del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS.

El adjudicatario se compromete a abandonar voluntariamente los locales afectos a los servicios objeto del contrato una vez finalizado el plazo de duración del mismo o de sus prórrogas, procediéndose, en caso contrario, a la incautación de la garantía depositada, independientemente de otras acciones que pudieran ejercerse conforme a la legislación vigente.

Finalizado el contrato, el adjudicatario deberá devolver las infraestructuras, equipos, mobiliario, enseres, etc., que el ISFAS puso a su disposición, en el mismo estado en que los recibió (obra, pintura, pavimentación, etc.). Si el adjudicatario realizase inversiones en obras e instalaciones fijas, éstas quedarán a beneficio del ISFAS, y siempre que las mismas estuvieran autorizadas.

5.1.- Mantenimiento de maquinaria e instalaciones

El mantenimiento de la maquinaria e instalaciones incluye todas las operaciones de limpieza, engrase, sustitución de piezas, revisiones, inspecciones, valoraciones y ajustes, necesarios o recomendados, de instalaciones, maquinaria y equipos, incluyendo sus partes visibles y no visibles, interiores y exteriores de cualquier tipo de material, maquinaria, herramienta, instalación y local. Además de los elementos señalados, se considerarán incluidos los cuadros eléctricos específicos de los mismos.

El mantenimiento preventivo de este tipo de bienes abarca las tareas de control, vigilancia e inspección de los elementos e instalaciones y el correctivo consiste en subsanar los defectos que impidan su normal funcionamiento o arreglo de averías que surjan en los mismos. Ambos correrán por cuenta del adjudicatario.



5.2.- Desarrollo de los Servicios de Mantenimiento

5.2.1.- Aspectos generales

Además del mantenimiento preventivo y correctivo, la empresa adjudicataria llevará a cabo todas aquellas operaciones de control, seguimiento y revisiones de las instalaciones afectas al servicio (aunque no estén contempladas en el pliego de prescripciones) que deban ser objeto de inspección por los servicios especializados del Ministerio de Industria y Energía u otros Organismos o Administraciones Públicas, velando por su ajuste a los límites exigidos por la legislación vigente, expidiendo las certificaciones y llevando al día los libros de control y mantenimiento exigidos en cada caso.

El mantenimiento correctivo supone la rectificación o subsanación de los defectos observados en las instalaciones que impidan u obsten su normal funcionamiento y la reparación de las averías actividades que se realizarán cuando se realicen las tareas de mantenimiento preventivo o cuando se produzcan.

En la ejecución del mantenimiento la empresa adjudicataria deberá cumplir las especificaciones contenidas en los distintos reglamentos técnicos elaborados por las Administraciones Públicas competentes; y en especial, los requisitos exigidos en los vigentes reglamentos para el mantenimiento de Materiales de Cocina.

5.2.2.- Útiles, herramientas y maquinaria

La empresa adjudicataria dispondrá de los útiles, herramientas y maquinaria que sean necesarios para realizar el mantenimiento preventivo y en su caso el correctivo. Todos ellos serán por cuenta de la misma.

5.2.3.- Materiales

Todos aquellos materiales indispensables para el desarrollo de las tareas de mantenimiento preventivo reflejadas en el presente anexo serán por cuenta de la empresa adjudicataria, señalándose, a efectos meramente enumerativos, entre otros, los siguientes: aceites de lubricación, grasa, prensa y acoplamientos elásticos, fusibles, silicona, masilla, juntas, gas, cementos o yesos, pintura... etc.

Así mismo, serán de cuenta de la empresa adjudicataria todos los materiales, sin excepción alguna, necesarios para el mantenimiento correctivo.

5.2.4.- Piezas de repuesto

Cuando una operación de mantenimiento conlleve la sustitución de una pieza de repuesto, la empresa deberá responder de los costes. Todos los repuestos serán, siempre que sea posible, originales y específicamente destinados a la instalación, elemento o maquinaria que sea objeto de reparación.

5.3.- Libros de Mantenimiento

El adjudicatario dispondrá de un Libro de Mantenimiento debidamente actualizado que presentará mensualmente a la Dirección del complejo para su firma de conformidad. Caso de que la instalación o elemento disponga de un libro específico de mantenimiento exigido por Organismo Oficial competente, éste libro prevalecerá sobre lo indicado anteriormente.

El Libro de Mantenimiento permanecerá continuamente en el centro y estará a disposición, tanto del personal del ISFAS que lo requiera, como de la Inspección de Sanidad en el desarrollo de su labor.



5.4.- Partes de Trabajo

Del mantenimiento preventivo o correctivo que se realice, la empresa elaborará un parte de trabajo en duplicado ejemplar, en el que se reflejará lo siguiente:

- La instalación o elemento sobre el que se ha efectuado el mantenimiento.
- El tipo de mantenimiento realizado, preventivo o correctivo.
- Si el mantenimiento ha sido preventivo, el parte reflejará como mínimo las acciones de mantenimiento señaladas en este anexo, reflejándose las que se ejecutan con su resultado, y las que quedan pendientes con expresión de los motivos.
- Si el mantenimiento ha sido correctivo, el parte reflejará las operaciones efectuadas y relación detallada de piezas de repuesto sustituidas con su valoración.

Los partes deberán ser firmados por el técnico que efectúe el mantenimiento y un representante del ISFAS, designado por la Dirección, quedando un ejemplar en poder de la empresa y otro en el centro que pasará a incorporarse al Libro de Mantenimiento como control y justificante de la ejecución de las tareas previstas, y base del historial a reflejar en la ficha de cada elemento.

5.5.- Informes sobre el estado de las instalaciones

Dentro de los dos primeros meses de la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria elaborará un inventario, lo más exhaustivo posible, que reflejará los elementos y el estado de conservación de los medios puestos a su disposición por el Centro Residencial. Dicho informe tendrá la consideración de exclusivo, por lo que todo lo que no quede reflejado en él será aceptado tácitamente por la adjudicataria como idóneo, pudiendo serle exigido con posterioridad las obligaciones que se dimanen de esta contratación sobre tales instalaciones, equipos o partes admitidas como correctas.

En el caso de exposición de anomalías, el Director o Coordinador podrá optar entre corregir las mismas o bien no proceder a la reparación pertinente, quedando salvada entonces la responsabilidad de la adjudicataria en cuanto al funcionamiento de las instalaciones en las que hayan sido denunciadas anomalías.

Cuando la empresa estime necesario la realización de trabajos de reforma o sustitución de elementos que excedan el ámbito del mantenimiento preventivo o correctivo reflejado en el presente anexo, deberá elevar al responsable de mantenimiento del complejo residencial o al Director el correspondiente informe-propuesta, especificando las razones que lo motivan y las cuestiones de tipo técnico que lo aconsejan.

5.6.- Mantenimiento específico de piscinas

Se deberán mantener las tres piscinas del complejo durante todos los días del año en perfectas condiciones de uso y su mantenimiento incluirá todos los productos y tratamientos que pudieran necesitar. Las instalaciones de depuración y dosificación de las mismas se mantendrán en perfecto estado de funcionamiento siendo todas las reparaciones, revisiones y sustituciones de piezas por cuenta del adjudicatario.

Mensualmente se deberán realizar las comprobaciones necesarias para asegurar que la normativa vigente aplicable en cuanto a piscinas, su uso y su mantenimiento se cumple, prestando especial atención al uso correcto de los productos químicos necesarios.

Igualmente, y de forma semanal, se comprobará es correcto estado de barredoras, aspiradoras de fondos, sistemas de depuración, sistemas de dosificación de productos y todos los circuitos implicados en las instalaciones de las piscinas.



5.7.- Mantenimiento específico de jardines y zonas verdes

El mantenimiento de jardines incluirá el cuidado, riego y limpieza de todas las zonas ajardinadas, verdes y boscosas del complejo propiedad del ISFAS y su manto vegetal, así como el de las jardineras o macetas de interior y exterior. Incluirá todas las tareas específicas necesarias tales como corte de césped y grama, preparación de terreno para plantaciones, trasplantes, replanteo, plantaciones, escardas, sustitución de plantas secas, retirada de malas hierbas, poda de arbustos y herbáceas, poda de setos y árboles, comprobación, reparación y automatización de sistemas de riego, riegos de apoyo necesarios, control y realización de tratamientos fitosanitarios, alineación del suelo, compostajes, etc., todo ello a cargo del adjudicatario.

Además, se incluyen en este mantenimiento todos los sistemas de riego incluyendo tubos, tuberías, manueras, aspersores, dosificadores y cualquier otro elemento que los integre. Las reparaciones, revisiones, piezas de sustitución, tratamientos y análisis que pudieran necesitar estos sistemas de riego serán de cuenta del adjudicatario. El suministro de agua será costado por el ISFAS.

El funcionamiento de los sistemas de riego será adecuado en todo momento en términos de uniformidad, caudal, presión, etc. de tal forma que su eficiencia sea óptima persiguiéndose, en todo momento, un mínimo consumo de agua. Semanalmente se realizará una revisión completa de todos los sistemas y aquellos elementos que presenten deficiencias serán sustituidos en un plazo de dos días hábiles.

Todas las operaciones que se realicen serán programadas para causar el mínimo impacto en los residentes, respetando su descanso, y el máximo beneficio en el manto vegetal procurando, en todo caso, que el gasto de agua sea mínimo a través del aprovechamiento máximo de los recursos y los momentos del día en que se utilicen. A este respecto, se buscará la máxima eficiencia del uso del agua en términos de horario y dosificación. Igualmente, al término de cada operación se recogerá todo el material, depositándolo en los lugares autorizados para ello, evitando dejar a la vista material de riego o herramientas.

Todos los productos, tratamientos, abonos, herramientas y materiales necesarios para realizar dicho mantenimiento de jardines serán por cuenta del adjudicatario. No obstante, el ISFAS pondrá a su disposición las herramientas de jardinería de su propiedad que tendrán que ser devueltas en perfecto estado a la finalización del contrato.

Se deberá mantener en perfecto estado durante todo el año la pradera de césped existente, lo que incluirá todos los cuidados, siegas, preparación para la siega, perfilado de bordes, aireación y escarificado, fertilizaciones, abonos, tratamientos fitosanitarios, escarda, riego, recebos y resiembras.

Se realizarán todos los cuidados necesarios para mantener el buen estado y la salud de los árboles existentes en cualquiera de las zonas especificadas incluyendo su poda, apeo y detoconado. Se tendrá especial cuidado en la limpieza, poda y tratamiento de las palmeras, siendo estas operaciones realizadas por personal experto en las mismas y en los momentos adecuados. Los arbustos y setos serán recortados y podados con la frecuencia necesaria para que se alcance el máximo nivel estético de los mismos durante todo el año.

El mantenimiento de jardines incluye la cirugía arbórea necesaria en cada caso y los trasplantes que pudieran solicitar el Director del Complejo o el Coordinador de Gestión de Residencias.

En general, se perseguirá la utilización de las técnicas más novedosas y los productos más eficaces (por ejemplo inyecciones de baja presión en tronco), en cuanto a tratamientos fitosanitarios, respetando al máximo el medioambiente y evitando las fumigaciones **siempre que sea posible**. Siempre se intentarán evitar los tratamientos más agresivos sustituyéndolos por opciones más ecológicas. Igualmente, se favorecerá la **nidificación de especies autóctonas** que favorezcan la eliminación de plagas.



Durante todo el año, y especialmente en los meses más calurosos, la zona boscosa permanecerá limpia para minimizar el riesgo de incendio. Además, en todo el recinto, los árboles secos o aquellos que representen un peligro para personas o infraestructuras serán retirados de inmediato, sin coste alguno para el ISFAS, y cumpliendo, en todo momento, la normativa medioambiental existente.

Los restos de material vegetal resultantes de las labores de limpieza y mantenimiento serán recogidos para realizar el correspondiente compostaje que será reutilizado en las zonas verdes del centro originando un ciclo de mantenimiento sostenible de estas zonas.

El mantenimiento específico de jardines y zonas verdes será programado por el adjudicatario durante los primeros 15 días de prestación del servicio. Esta programación, que incluirá todas las operaciones necesarias y los momentos en que van a ser realizadas según las épocas y las especies vegetales existentes, será entregada a la Dirección del centro para su control y supervisión.

Se incluye en el mantenimiento de jardines y zonas verdes el mantenimiento del huerto ecológico ya existente y de los árboles frutales (limoneros, caquis, albaricoqueros, ciruelos e higueras).

5.8.- Mantenimiento específico de equipos de aire acondicionado

Se realizarán puntualmente todos los trabajos relativos al mantenimiento de los equipos de climatización instalados en el complejo según relación siguiente:

AIRES ACONDICIONADOS C.R. "CIUDAD PATRICIA"		
UBICACIÓN	MODELO	N/S
1- SALA DE REUNIONES	mitsubishi FDT71VB	971300837EK
2- SALA DE JUEGOS	mitsubishi FDT71VB	971300863EK
3- GIMNASIO	mitsubishi FDT71VB	971300836EK
4- SALA LENCERÍA (GOB)	mitsubishi Fden71VD	971201069CK
5- TALLER	FUJITSU ASY17RSB-W	4013108
6- SALA MULTIUSO (BIN)	mitsubishi FDT71VB	971300835EK
7- RECEPCIÓN	mitsubishi FDT71VB	971300861EK
8- OFICINA	mitsubishi FDT71VB	971300838EK
9- (2X1) BIBLIOTECA Y SALA		
BIBLIOTECA	CARRIER 42HQG009B	2201Y30934
SALA	CARRIER 42HQG012	2200Y44324
10- OFICINA DIRECCIÓN	mitsubishi Fden71VD	971201068CK
11- SALA DE TELEVISIÓN	mitsubishi FDT71VB	971300864EK
12- APARTAMENTO 117	mitsubishi FDUM60VF	A20700799CK
13- APARTAMENTO 116/2	CARRIER 42HQM012	0403Y60143
14- APARTAMENTO 137/2	CARRIER 42PHQ009P	1105Y41686
15- APARTAMENTO 137/1	mitsubishi SRK288HENF	101722419RE

Si alguno de los equipos instalados se desinstalara, por cualquier motivo, en correctas condiciones de funcionamiento, correrá por cuenta del adjudicatario su preparación para la correcta preservación según las instrucciones del fabricante.



El mantenimiento preventivo de los equipos de climatización se realizará de acuerdo con lo estipulado en el Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE), con las modificaciones posteriores: Real Decreto 1826/2009 de 27 de noviembre, Real Decreto 249/2010 de 5 marzo, y Real Decreto 238/2013 de 5 de abril. Igualmente, se cumplirá cualquier otra normativa análoga exigible.

Se realizarán las siguientes revisiones periódicas:

- Una anual.
- Dos semestrales.
- Doce mensuales.

En las siguientes tablas se especifican las tareas mínimas a realizar en el mantenimiento preventivo:

OPERACIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y SU PERIODICIDAD			
OPERACIÓN	≤ 70 kW	70 kW <	
1	Limpieza de los evaporadores	t	t
2	Limpieza de los condensadores	t	t
3	Drenaje, limpieza y tratamiento del circuito de torres de refrigeración	t	2t
4	Comprobación de la estanquidad y niveles de refrigerante y aceite en	t	m
5	Comprobación y limpieza, si procede, de circuito de humos de calderas	t	2t
6	Comprobación y limpieza, si procede, de conductos de humos y chimenea	t	2t
7	Limpieza del quemador de la caldera	t	m
8	Revisión del vaso de expansión	t	m
9	Revisión de los sistemas de tratamiento de agua	t	m
10	Comprobación de material refractario	---	2 t
11	Comprobación de estanquidad de cierre entre quemador y caldera	t	m
12	Revisión general de calderas de gas	t	t
13	Revisión general de calderas de gasóleo	t	t
14	Comprobación de niveles de agua en circuitos	t	m
15	Comprobación de estanquidad de circuitos de tuberías.	---	t
16	Comprobación de estanquidad de válvulas de interceptación	---	2 t
17	Comprobación de tarado de elementos de seguridad	---	m
18	Revisión y limpieza de filtros de agua	---	2 t
19	Revisión y limpieza de filtros de aire	t	m
20	Revisión de baterías de intercambio térmico	---	t
21	Revisión de aparatos de humectación y enfriamiento evaporativo	t	m
22	Revisión y limpieza de aparatos de recuperación de calor	t	2t
23	Revisión de unidades terminales agua-aire	t	2tt
24	Revisión de unidades terminales de distribución de aire	t	2t
25	Revisión y limpieza de unidades de impulsión y retorno de aire	t	t
26	Revisión de equipos autónomos	t	2t
27	Revisión de bombas y ventiladores	---	m
28	Revisión del sistema de preparación de agua caliente sanitaria	t	m
29	Revisión del estado del aislamiento térmico	t	t
30	Revisión del sistema de control automático	t	2t
31	Revisión de aparatos exclusivos para la producción de ACS de potencia térmica	4a	---
32	Instalación de energía solar térmica	*	*
33	Comprobación del estado de almacenamiento del biocombustible sólido	m	s



34	Apertura y cierre del contenedor plegable en instalaciones de biocombustible	2t	2t
35	Limpieza y retirada de cenizas en instalaciones de biocombustibles sólidos	m	m
36	Control visual de la caldera de biomasa	s	s
37	Comprobación y limpieza, si procede, de circuito de humos de calderas y cont	t	m
38	Revisión de los elementos de seguridad en instalaciones de biomasa	m	m

EVALUACION PERIODICA DEL RENDIMIENTO DE LOS GENERADORES DE CALOR				
OPERACIÓN		POTENCIA		
		20 a 70	70 a 1.00	> 1.000
1	Temperatura o presión del fluido portador en entrada y salida del gen	2 a	3 m	m
2	Temperatura ambiente del local o sala de máquinas	2 a	3 m	m
3	Temperatura de los gases de combustión	2 a	3 m	m
4	Contenido de CO y CO2 en los productos de combustión	2 a	3 m	m
5a	Índice de opacidad de los humos en combustibles sólidos o líquidos.	2 a	3 m	m
5b	Índice de contenido de partículas sólidas en combustibles sólidos	2 a	3 m	m
6	Tiro en la caja de humos de la caldera	2 a	3 m	m

EVALUACION PERIODICA DEL RENDIMIENTO DE LOS GENERADORES DE FRIO			
OPERACIÓN		POTENCIA	
		70 a 1.000	> 1.000
1	Temperatura del fluido exterior en entrada y salida del evaporador	3m	m
2	Temperatura del fluido exterior en entrada y salida del condensador	3m	m
3	Pérdida de presión en el evaporador en plantas enfriadas por agua	3m	m
4	Pérdida de presión en el condensador en plantas enfriadas por agua	3m	m
5	Temperatura y presión de evaporación	3m	m
6	Temperatura y presión de condensación	3m	m
7	Potencia eléctrica absorbida	3m	m
8	Potencia térmica instantánea del generador, como porcentaje de la carga má	3m	m
9	CEE o COP instantáneo	3m	m
10	Caudal de agua en el evaporador	3m	m
11	Caudal de agua en el condensador	3m	m

Los avisos de avería serán atendidos en un plazo **no superior a dos días** desde su comunicación.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos, de mano de obra, desplazamientos, materiales, equipos, transportes y cualquier otro necesario para ejecutar el mantenimiento preventivo de las instalaciones.

Cuando la empresa adjudicataria detecte una anomalía en las instalaciones, o sea precisa una actuación con coste económico, tanto de mantenimiento como por encontrarse fuera de normativas aplicables, presentará un informe y un presupuesto de las actuaciones a realizar a la Dirección del centro o al Coordinador de Residencias. Todos los presupuestos serán presentados en un plazo nunca superior a los 10 días desde la notificación o aviso y su coste hora/ hombre no será superior a treinta y cinco euros por oficial y veinte euros por ayudante.

En estos casos, se concederá un plazo máximo de 10 días para realizar los trabajos, contados desde el aviso de la aprobación del presupuesto que enviará el personal del ISFAS. Si se prevé que por diversas causas el plazo de ejecución de los trabajos puede ser superior a 10 días se hará constar en el presupuesto.



5.9.- Mantenimiento específico de electrodomésticos

El servicio será desarrollado en el Centro de trabajo, por un técnico cualificado para la reparación, hasta el Coste Límite Anual por electrodoméstico e incluirá todo tipo de averías, ya sean mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas, de los electrodomésticos ubicados en el Centro Residencial “Ciudad Patricia” del ISFAS.

Estos electrodomésticos son televisiones, termos, frigoríficos (incluyendo congelador cuando están en el mismo aparato), vitrocerámicas, hornos, microondas, ventiladores, calefactores, acumuladores de calor, secadores, batidoras, planchas, secadoras y lavadoras (incluyendo secadora cuando están en el mismo aparato). A modo orientativo, se relacionan, en el ANEXO A, los electrodomésticos incluidos en un apartamento tipo de cada uno de los bloques.

Si el electrodoméstico no fuera reparable por una causa justificada, por ejemplo, por falta de piezas de repuesto, el adjudicatario emitirá informe escrito proponiendo la sustitución del mismo. El ISFAS podrá contrastar esta situación con otros técnicos antes de tomar una decisión al respecto.

Correrán por cuenta del adjudicatario los costes de desplazamiento, urgencias, mano de obra, piezas impuestos, y cualquier otro necesario para la reparación de las averías.

La suma de los costes por piezas y mano de obra se denominará Coste de Reparación. El técnico, una vez realizada la visita, entregará a la Dirección detalle del Coste de Reparación. No habrá límite anual de intervenciones de reparación, estableciéndose un Coste Límite Anual por electrodoméstico (suma de los distintos costes de reparación) por encima de los cuales el ISFAS se hará cargo de la sustitución o sucesivas reparaciones de ese electrodoméstico.

Si el coste de reparación, al ser agregado a los costes de reparaciones producidos en un año para un solo electrodoméstico, superara total o parcialmente el Coste Límite Anual por electrodoméstico, el ISFAS abonará el importe que exceda dicho Coste Límite Anual una vez facturado previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo por la Dirección.

El Coste Límite Anual se establece en **280 euros** para televisiones, termos, frigoríficos, incluyendo congelador cuando están en el mismo aparato, vitrocerámicas, hornos y lavadoras, incluyendo secadora cuando están en el mismo aparato. En el caso de microondas, ventiladores, calefactores, secadores, planchas y batidoras este Coste Límite Anual se establece en **100 euros**. Estos importes serán reducidos a la mitad para electrodomésticos que superen los 10 años de servicio.

En todo caso, las actuaciones de reparación tendrán una garantía de seis meses desde la fecha de terminación de la reparación en los que la repetición de la misma avería no acumulará importe en el Coste Límite Anual de ese electrodoméstico.

Se exceptúan de este punto las averías causadas por el maltrato doloso del usuario. En estos casos, el técnico comunicará los hechos al personal del ISFAS para su conocimiento y efectos.

La reparación de la avería se realizará en un máximo de dos (2) días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos, desde el aviso.

En todo caso, correrá por cuenta del adjudicatario la sintonización y ajuste de los aparatos de televisión cuantas veces sea necesario.

En el **ANEXO A** se relacionan los electrodomésticos incluidos en un apartamento tipo de cada uno de los bloques, de forma orientativa.



5.10.- Mantenimiento específico de Instalaciones e Infraestructuras.

Este mantenimiento incluirá las necesidades de albañilería, pintura (de edificios y mobiliario), fontanería, carpintería y electricidad que surjan en el centro. Igualmente, el adjudicatario del contrato deberá realizar los pequeños traslados que se le soliciten.

El adjudicatario atenderá el conjunto de trabajos de conservación preventiva y correctiva necesarios para mantener a cada edificio y sus dependencias en condiciones de uso durante su período de vida útil, previniendo los posibles riesgos que puedan comprometer su seguridad y protegiendo su entorno de posibles agresiones.

Todas estas tareas están dirigidas a conseguir una disminución en los gastos de reparación, reducción de la pérdida de valor de los inmuebles así como el ahorro derivado de la correcta utilización de las instalaciones. Las actuaciones de mantenimiento habrán de respetar la defensa del medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo. Serán objeto de mantenimiento todos los edificios que, de forma total o parcial, sean propiedad del ISFAS, incluyendo todas sus salas, compartimentaciones o dependencias.

Los elementos a tener permanentemente en cuenta son: cubiertas, tejados, garajes, fachadas, carpinterías exterior e interior, toldos, revestimientos, protecciones, etc., sin ser exhaustiva su definición y cualquier otro que fuese necesario para su correcto funcionamiento.

Este mantenimiento deberá ser planificado durante los primeros 15 días de prestación del servicio y dicho plan deberá ser entregado, en dicho plazo, a la Dirección para el control de su desarrollo y aplicación.

Para la realización de todas las tareas de mantenimiento, deberán adoptarse las medidas de protección necesarias (cartones, plásticos, lonas, etc.) para evitar daños en los bienes propiedad del ISFAS.

El adjudicatario tendrá la obligación de llevar y custodiar los Libros de mantenimiento necesarios en los que se incluirán datos sobre la periodicidad de las comprobaciones y su estado y recomendación, datos sobre la periodicidad de las actuaciones en los diferentes espacios de los edificios, y el tipo de intervención realizada, como fichas de pintura, comprobación de estanqueidades, así como instrucciones e incidencias del servicio.

El adjudicatario organizará la recogida diaria de todos los avisos de averías o anomalías que sean detectadas por el personal del ISFAS, los residentes o personal del propio adjudicatario, reflejándolas en el correspondiente impreso o parte de trabajo numerado que registrará en el libro dispuesto a tal fin, señalando día y hora, procedencia del aviso y calificación del mismo. En los partes de reparación de averías figurará la hora de comienzo y final de las operaciones correctoras y finalmente recibirá el Vº Bº de la Dirección del Centro. Mensualmente se realizará un Informe de actividad que será entregado a la Dirección.

Todos los materiales empleados para el desarrollo de los trabajos, objeto de esta contratación, deberán ser idénticos en marca y modelo a los instalados si ello es posible, con objeto de unificar el complejo.

El Mantenimiento Preventivo, que incluye todos los trabajos de conservación que el Adjudicatario tiene que cumplir en todo momento y a su cargo, incluyendo mano de obra, materiales y medios auxiliares para la realización de los mismos, se refiere a las siguientes tareas:

1. Trabajos de limpieza de saneamiento: Desatracos de la red de desagües de aparatos, bajantes, canalones y sumideros, pozos, incluidos aquellos elementos auxiliares, mecánicos o de transportes necesarios para su realización, tales como andamios, escaleras especiales, camiones de desatracos, etc.



2. Trabajos de limpieza de cubiertas: Eliminación periódica de hojas y suciedades en los tejados, bajantes, canalones, sumideros y desagües en todos aquellos edificios que requieran esa limpieza periódica. Se incluirán por cuenta del adjudicatario, todos los medios auxiliares necesarios para su cometido.

3. Trabajos de albañilería: Reposición de aplacados, azulejos, tejas y pavimentos, cuando éstos se manifiesten como desprendimientos casuales, tapado de grietas o desconchones, reparación de arquetas, viales y balaustradas, realización de regatas para ocultación de pequeñas instalaciones nuevas, aplicación de lechadas, descubrimientos y apertura de huecos de humedades y vuelta al estado original tras la reparación de la avería origen de las mismas. Se incluyen la reparación de cualquier elemento o daño producidos por fugas de agua y la reparación de tejados en cualquier circunstancia.

4. Trabajos de protecciones, barandillas, cerrajería y cristalería: Reposiciones de barras anti-pánico, muelles recuperadores, manillas, pomos o cualquier elemento de cierre (salvo cerraduras), sea cual sea el origen de su deterioro, reposición de cerraduras o bombines de cerraduras por pérdida de llaves, reposición de todo tipo de vidrios y espejos, con retirada de restos y limpieza, colocación, sellado y estanqueidad.

5. Trabajos de carpintería, ebanistería y persianas; Todo lo referente a cercos, tapajuntas, molduras y junquillos, mecanismos de fijación y orientación en celosías de lamas o paneles, reposición de lamas verticales y horizontales en persianas y celosías, mecanismos de accionamiento de persianas, y todas sus partes, como cintas, ejes, motores, cierres, etc., reparación, ajuste y sujeción de las hojas de madera o metálicas en puertas y ventanas, tanto interiores como exteriores, pequeñas reparaciones y ajustes en los armarios, sus puertas y sus baldas, sustitución de piezas de suelos entarimados y rodapiés o juntas en suelos entarimados.

6. Trabajos de pintura de techos, paredes, puertas. El mantenimiento de la pintura será acorde con el decoro los edificios, oficinas y apartamentos: Retoques en pinturas, por deterioro casual.

7. Trabajos de fontanería: Reposición y arreglo de grifería de todo tipo: llaves, válvulas, grifos, latiguillos, fluxores, tuberías, Ts de conexión, codos, empalmes, etc., reposición de los accesorios y mecanismos de cisternas, reposiciones de desagües, sifones, sumideros, botes sifónicos, etc, incluido sus correspondientes desatracos, en su caso, sujeción, sellado y ajustes de aparatos sanitarios sustitución de tapas de inodoros y desinfección reglamentaria de difusores.

8. Trabajos de electricidad: Sustitución de bombillas, interruptores, enchufes y cables deteriorados o inútiles, instalación de puntos de luz, electrodomésticos o enchufes.

9. Trabajos de mantenimiento del barnizado o pintura de mobiliario en caso de retoques por deterioro casual.

10. Pequeñas reparaciones, ajustes y engrasados de toldos y sus mecanismos. Reajuste y reinstalación de anclajes de los toldos. Pequeñas reparaciones de cualquier otro material propiedad del ISFAS.

11. Pequeños traslados y mudanzas tanto dentro de los edificios como fuera de ellos.

12. Control diario de los niveles de cloro y PH del agua potable así como la supervisión del aljibe y planta de presión.

Se establecen como **tiempos máximos** de inicio de las operaciones correctoras para la resolución de averías los siguientes:

- Averías críticas: De inmediato a su conocimiento.
- Averías mayores: 2 horas. Este límite se eleva a 6 horas para el comienzo de la actuación de personal muy especializado cuya subcontratación haya sido autorizada.



- Averías menores: 12 horas para aquellas que producen la imposibilidad de funcionamiento de algún elemento de instalación o dependencia. 48 horas para las no incluidas en lo anterior.

Se calificarán como averías críticas las que imposibiliten o perturben gravemente el funcionamiento esencial en la totalidad o parte importante de cualquier edificio del Complejo Residencial; como averías mayores las que imposibiliten o perturben gravemente el uso de uno o varios apartamentos ocupados y averías menores el resto no descrito. En caso de duda sobre la calificación de una avería, prevalecerá el criterio de Director del Centro o del Coordinador de Gestión de Residencias del ISFAS.

En cualquier caso, se procurará que todos los apartamentos se encuentren habitables y en perfectas condiciones todos los días del año.

6. SERVICIO DE LIMPIEZA

El servicio de limpieza, que será íntegramente realizado bajo la supervisión del personal del ISFAS que designe el Director del Complejo, o el Coordinador de Residencias del ISFAS, comprenderá todas las áreas del centro. Así, comprenderá la limpieza de todas las zonas, comunes o no, interiores y exteriores, cristales, metales, lámparas, ventanas, puertas, barandillas, celosías, etc., tanto con carácter ordinario como extraordinario. La clase de limpieza se recoge en el Manual de Régimen Interior del Complejo Residencial y será de obligado cumplimiento.

Es obligación del contratista aportar los medios personales necesarios, en cada momento, para cumplir con las necesidades descritas en este pliego y en sus anexos.

En momentos específicos de poca ocupación en los que la carga de trabajo disminuya, la Dirección podrá organizar planes de limpieza extraordinarios para maximizar la eficacia del personal. Igualmente, en momentos puntuales en los que la proporción de trabajo en las distintas zonas del complejo se descompense, la Dirección podrá solicitar corregir esa descompensación.

El servicio de limpieza de zonas comunes, interiores y exteriores, incluirá la limpieza completa de viales, aceras, aparcamientos, jardines, zonas verdes o boscosas, zonas de baño, bajos, zonas exteriores cubiertas, plazas, sótanos, oficinas, pasillos, escaleras, patios, azoteas, descansillos, patinillos, baños, fuentes ornamentales y cualquier otra zona distinta de los apartamentos. Será prestado por personal adecuado con preparación suficiente.

Como se ha indicado en el apartado de control de calidad y evaluación del servicio, la Dirección del Complejo, o el Coordinador de Residencias del ISFAS, podrán pedir informes a asesores externos para fiscalizar el nivel de limpieza e higiene del centro. Sus informes serán aceptados por el adjudicatario y podrán ser justificación suficiente en materia de penalizaciones cuando reflejen incumplimientos.

En ningún momento computarán las zonas cedidas exclusivamente a la empresa adjudicataria (almacenes, oficina, vestuarios, baños, etc.) como zonas comunes y su limpieza correrá exclusivamente de cuenta de dicha empresa.

Se tendrá especial atención en evitar acumulaciones de basura y en las zonas destinadas a ello, no debe haber restos ni líquidos en el suelo. Igualmente, las papeleras de las zonas comunes no deben rebosar y se deben vaciar regularmente.

El adjudicatario deberá tener en el centro permanentemente y en perfecto estado de funcionamiento los productos, maquinaria (con todos sus accesorios) y personal habilitado para la utilización de ambos, de tal forma que se pueda realizar la correcta limpieza, pulido y tratamiento completo de las distintas superficies del centro. Como mínimo, la



maquinaria referida incluirá pulidoras con accesorios para todos los tipos de suelo que lo necesiten, aspiradoras hoteleras, máquina de presión para limpieza de suelos, fachadas y viales y vaporeta apta para todo tipo de materiales.

Igualmente, el adjudicatario deberá proporcionar a su personal el material necesario para la realización de su trabajo tal como limpia-cristales telescópicos, bayetas, trapos, esponjas, cubos, fregonas, mopas, etc. cuya limpieza y cuidado corresponderán al adjudicatario en exclusiva.

El desarrollo de las operaciones de limpieza se llevará a cabo de forma cuidadosa evitando, en todo momento, molestias a los residentes, especialmente ruidos por arrastre de mobiliario.

La periodicidad mínima de limpieza de los distintos espacios del edificio se establece en el **ANEXO B** al presente documento.

Para todos los procesos de limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos y utensilios de cocina se utilizarán los productos (detergentes, desengrasantes, desincrustantes, desinfectantes, etc.) más adecuados en cada caso. Si alguno de los productos utilizados ocasionara problemas o desperfectos en las instalaciones del complejo tales como maquinaria, desagües y bajantes, sifones, instalaciones ocultas, arquetas de alcantarillado, etc., el Director o el Coordinador podrán exigir su sustitución inmediata. La reparación de estos desperfectos correrá por cuenta del adjudicatario y será efectuada con la máxima urgencia.

El adjudicatario realizará planes de limpieza para cada zona y su cumplimiento será obligatorio. Estos planes serán entregados a la Dirección del Centro durante la primera quincena de la prestación del servicio.

Los aseos, públicos y de personal, vestuarios del personal y los pasillos se mantendrán en estrictas condiciones de limpieza y libres de objetos extraños. En todo momento, existirán en ellos agua, jabón o detergente y toallas de un sólo uso, todo por cuenta del adjudicatario.

El almacenamiento de residuos dispondrá de dispositivos o recipientes higiénicos inalterables, fácilmente lavables y en buen estado de conservación. Además de ello, antes de ser depositados en los contenedores, serán introducidos en bolsas de plástico. Una vez llenos, los contenedores serán trasladados a la zona de basuras. La limpieza de los contenedores será diaria.

En caso de existencia de vehículo oficial en el Centro, se entenderá incluida la limpieza exterior e interior del mismo, cuando sea necesaria, sin cargo alguno para el ISFAS.

6.1.- Limpieza y mantenimiento de apartamentos.

La prestación del servicio de limpieza y mantenimiento de los apartamentos incluirá un total de 140 apartamentos, de unos 70 metros cuadrados aproximadamente cada uno, sitos en los bloques A, B y C del complejo. Estos apartamentos deberán quedar completamente limpios y equipados para su uso y disfrute al día siguiente del de salida de los ocupantes antes de las 12.00 horas, por lo que, en todo caso, la limpieza deberá ser profunda y de máxima calidad.

En el **ANEXO C** se refleja, de modo orientativo, el número de limpiezas completas de apartamentos realizados durante el periodo febrero 2017 – enero 2018 (ambos incluidos).

Para todo ello, la limpieza incluirá suelos, paredes, luces, alicatados, mobiliario, cristales, sanitarios, baños, persianas, ventanas, terrazas, rejas, barandillas, cocinas, menajes y, en general, cualquier elemento que integre los apartamentos. El ISFAS abonará el precio de adjudicación de la limpieza por cada apartamento completo, no



abonándose, en ningún caso, ningún importe por apartamentos en los que no se haya prestado completamente el servicio de limpieza y mantenimiento.

En caso de repaso de apartamentos aceptados como limpios, y siempre que la dirección lo considere necesario, sólo se abonará la mitad del precio de adjudicación de la limpieza por apartamento. La limpieza de los apartamentos en los que el adjudicatario haya realizado obras de mantenimiento o cualquier otro tipo de intervención no supondrá ningún cargo para el ISFAS. No obstante, si las obras realizadas fueran contratadas con un tercero por el ISFAS, se abonará, por cada apartamento intervenido, el precio de adjudicación de limpieza por apartamento.

La empresa adjudicataria aportará la lencería necesaria para que se cumplan las indicaciones establecidas y que se detalla a continuación. A modo orientativo, la constitución de stock de prendas necesarias para la primera puesta, repuesto y lavado, según el detalle que se sigue:

- 2.250 sábanas camas (mínimo 300 X 160 cm)
- 1.150 fundas de almohada cama
- 570 protectores de colchón.
- 570 protectores de almohada.
- 1.150 toallas de baño (mínimo 100 X 180 cm)
- 1.150 toallas de lavabo (mínimo 100 X 50 cm)
- 1.150 toallas de bidet o tocador (mínimo 50 X 28 cm)
- 300 alfombrillas de baño (mínimo 45 X 80 cm)
- 570 colchas de cama
- 1.150 mantas

El cambio de la lencería de los apartamentos tendrá lugar el día de salida de sus ocupantes. No obstante, cuando fuera necesario algún cambio extraordinario justificado se realizará sin cargo ninguno para el ISFAS.

La lencería necesaria en cada apartamento (cuatro camas individuales), que deberá ser de calidad superior y color blanco, será la siguiente:

- 16 sábanas (cuatro bajeras y cuatro encimeras puestas en las camas y otras cuatro bajeras y cuatro encimeras en el armario para repuesto)
- 4 protectores de colchón.
- 4 protectores de almohada.
- 8 toallas de baño grandes de medidas hoteleras
- 8 toallas de mano de medidas hoteleras
- 2 alfombrillas de baño de medidas hoteleras
- 8 fundas de almohada
- 4 colchas blancas.
- 8 toallas bidet.
- 8 mantas.

El ISFAS cederá al adjudicatario toda la lencería de que dispone que deberá ser devuelta en perfecto estado a la finalización del contrato. No obstante, si fueran necesarias más elementos de lencería de cualquier tipo en algún momento el adjudicatario estará obligado a proporcionarlos. En el caso específico de residentes de largas estancias que lo solicitaran, se facilitarán juegos limpios de sábanas y toallas cada inicio de quincena.

La limpieza, mantenimiento, conservación y cuidado de toda la lencería será por cuenta del adjudicatario que tiene la obligación de mantener en perfecto estado y sustituir en caso de daño irreparable, por su cuenta y coste, la lencería propiedad del ISFAS.



No se aceptarán, en ningún caso, elementos de lencería con roturas, manchas, decoloraciones, deshilachados, etc.

Cuando se sepa con antelación las personas que van a ocupar cada apartamento, se podrá dimensionar la lencería necesaria de tal forma que se adecúe a los ocupantes exactos del mismo. A tal fin, el ISFAS informará al representante de la empresa de este aspecto.

El servicio se prestará con el personal idóneo en términos de capacidad, experiencia y preparación. Se prestará atención a la preparación y arreglo de los apartamentos, cuidando de la conservación de mobiliario y cortinajes, así como del buen orden de los objetos depositados en los mismos, evitando el acceso a éstas de personal extraño o no autorizado y poniendo en inmediato conocimiento del Director o de su representante las anomalías que observen. Se entregarán al personal del ISFAS los objetos olvidados por los residentes si los hubiere.

Los días 1 y 16 (entradas de residentes), el servicio deberá prestarse con personal suficiente para que a las 12 horas todos los apartamentos estén en condiciones de ser entregadas a los que se incorporen, ya revisados.

La lencería necesaria para las habitaciones será proporcionada por el adjudicatario, salvo la que sea propiedad del ISFAS cedida al mismo que deberá conservar y devolver en perfecto estado al finalizar la prestación del servicio, en las condiciones ya especificadas.

Los apartamentos sin uso durante más de 7 días serán repasados siempre antes de ser ocupados. Para ello, el personal de limpieza coordinará con el del ISFAS que le facilitará esa información.

El personal de limpieza y mantenimiento de apartamentos estará en sus puestos de trabajo ya uniformado no más tarde de las 10.00 horas y con todos los utensilios de trabajo necesarios, con el objetivo de optimizar el servicio, evitando pérdidas de tiempo en desplazarse al almacén de la empresa adjudicataria.

Quedan prohibidas las reuniones de personal (no autorizadas) en cualquier lugar del centro de trabajo, así como ingerir alimentos en zonas no autorizadas para ello.

En caso de que algún trabajador tenga que ausentarse del centro de trabajo avisará al representante del adjudicatario para que su zona de trabajo no quede descubierta.

Cumplirán con las funciones de arreglo de apartamentos con sus habitaciones, comedores, baños y cocinas, cuidado y atendiendo a la conservación de mobiliario, alfombras, cortinas y visillos, así como otras funciones que se designen por la Dirección o Coordinación, en relación a los distintos edificios.

Se tomará especial cuidado en los siguientes aspectos que serán objeto de inspección frecuente:

- No se deben encontrar evidencias de mohos/levaduras, Enterobacterias o Pseudomonas.
- Las juntas de los azulejos y los encuentros de los sanitarios con paredes y suelos deben estar limpios.
- No debe encontrarse polvo en las baldas de los armarios, en los cajones ni en otras zonas difícilmente visibles a simple vista.
- No deben encontrarse restos de basura de anteriores ocupantes en los cajones, armarios, aseo, etc.
- No encontrar tierra, arena, pelos o polvo en todo el apartamento.
- Los cristales de las ventanas no deben contener manchas.
- En las cocinas de los apartamentos no se deberán encontrar manchas de grasa, especialmente en fogones y extractor. La nevera debe estar limpia (sin restos de alimentos ni manchas) y sin olores de comida.
- Se deberán utilizar los productos adecuados, en cada caso, y su uso será el correcto.
- Deberá existir un de **plan de limpieza** por escrito que será desarrollado y cumplido por la empresa adjudicataria desde el primer día de prestación del servicio.



En el mencionado plan de limpieza, se incluirá un Existirá un procedimiento de **limpieza y mantenimiento de apartamentos**, realizado por el personal de la empresa adjudicataria y supervisado por el personal del ISFAS para la optimización del servicio de limpieza de habitaciones, que deberá incluir, en todo caso, los siguientes puntos:

a) Comprobación General

- Revisar el buen funcionamiento de los puntos de luz, interruptores, grifos, cadenas, tapones, desagües, sanitarios, instalaciones, persianas, ventanales, electrodomésticos, etc...
- Comprobación de estado de los somieres y colchones.
- Comprobación de los sistemas de calefacción y aire acondicionado donde existan.
- Reparación de las disfunciones que se detecten en esta revisión.

b) Zona de Aseo (Cuarto de Baño), en todos los apartamentos

- Vaciado de papeleras, limpieza de paredes, bañera o ducha, lavabo, bidé e inodoro.
- Ordenar los productos de obsequio (si los hubiese).
- Colocar toallas y cortinas de baño.
- Se finalizará esta zona con la limpieza de suelos.
- Para la realización de todas estas tareas se hará siempre de manera circular, intentando reducir al máximo los paseos innecesarios.

c) Dormitorios en todos los apartamentos

- La limpieza comenzará abriéndose la ventana o balcón para que se airee la habitación.
- A continuación se deshará la cama, vaciado de ceniceros y papeleras.
- Limpieza de cristales: ventanas, mesas y espejos.
- Limpieza de paredes y apliques de luz.
- Posteriormente se harán las camas.
- Se finalizará ordenando la habitación al tiempo que se limpia el polvo.
- Se cerrará la ventana, se corren los visillos y se realiza el suelo.

d) Salón-comedor en todos los apartamentos

- Vaciado de ceniceros y papeleras.
- Limpieza de espejos y mobiliario de decoración.
- Limpieza de cristales: ventanas y mesas.
- Comprobación de la existencia del mando a distancia de la TV.
- Limpieza de cortinas y sillones.
- Limpieza del mobiliario y el suelo, ordenando lo máximo posible.

e) Terraza de apartamentos

- Limpieza de la Terraza (suelos y silla).
- Comprobación del suelo de la terraza, sillas y mesa, incluyendo su limpieza.



f) Cocina en todos los apartamentos

- Vaciado de papeleras, limpieza de paredes.
- Limpieza de armarios y electrodomésticos, por dentro y por fuera.
- Ordenar los elementos de limpieza y tendedero.
- Limpieza y colocación de menaje, cristalería y cubertería.
- Se finalizará esta zona con la limpieza de suelos.
- Para la realización de todas estas tareas se hará siempre de manera circular, intentando reducir al máximo los paseos innecesarios.

6.2.- Inventario de lencería

Se dispondrá de dos juegos completos por persona que se pueda alojar en cada apartamento (140 apartamentos x 4 camas x 2 Juegos), un total mínimo de 1.120, repartidos de tal forma que uno se encuentre en las camas hechas y baños y el resto en los armarios del apartamento.

Nunca debe haber una rotura de stock, debiendo mantenerse un stock mínimo de prendas preparadas para el uso del cliente, correspondiente a un cambio completo, considerándose el total como base en épocas de máxima ocupación del establecimiento.

6.3.- Organización del trabajo

La organización y ejecución de dicha planificación, que corresponderá al representante de la empresa, se realizará en base a lo siguiente:

- Índice de ocupación.
- Entradas y salidas previstas.
- Control del cambio de ropa establecido.
- Comprobación del stock de lencería.

En todo momento, el personal del ISFAS podrá supervisar todas estas operaciones de planificación, organización y ejecución.

Los días 1 y 16, respectivamente, son días de salidas y entradas masivas de clientes. Debido a ello y con el fin de agilizar la prestación del servicio y reducir al mínimo la espera por parte de los clientes en la entrega de apartamentos limpios, se establecen unos check-list de comprobación que agilicen la entrega de las habitaciones urgentes.

Se cumplimentarán en todo caso los impresos y partes establecidos en los procedimientos para el normal funcionamiento del Centro.

7. SERVICIO DE RECEPCIÓN DE FIN DE SEMANA Y FESTIVOS

Este servicio deberá prestarse con personal profesional idóneo que realice las funciones propias de la categoría laboral correspondiente en el sector de Hostelería. Deberá ser atendido, como mínimo, por una persona con el siguiente horario:

- Viernes de 13.00 a 14.00 (coordinación de reservas) y de 16.00 a 21.00 (servicio de recepción).
- Sábados de 09.00 a 12.00 y de 17.00 a 19.00 (servicio de recepción).
- Domingos y festivos de 09.00 a 14.00 (servicio de recepción).



En situaciones especiales y debidamente justificadas, el Director o el Coordinador de Gestión de Residencias podrán solicitar un aumento de personal. En ningún caso realizarán, las personas dedicadas a este servicio, cometidos específicos de gestión interna de la empresa adjudicataria (elaboración de facturas propias, partes, listados, estudios o cualquier documento interno que no sea expresamente autorizado por la Dirección de la Residencia) en los momentos en que se encuentren prestando el mencionado servicio.

Será responsabilidad del contratista el correcto funcionamiento de los equipos y programas informáticos disponibles para la prestación de los servicios, así como los que puedan instalarse en el futuro.

En el **ANEXO D** se detallan las funciones, competencias y obligaciones del personal asignado al servicio de recepción de fin de semana y festivos.

8. GESTIÓN DE RESIDUOS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.

La recogida de los residuos generados en cualquier lugar del centro, sólidos o líquidos, será responsabilidad de la empresa adjudicataria, adecuándose a lo que en cada momento establezca la legislación vigente. Los residuos generados, tanto en apartamentos y oficinas como zonas comunes, exteriores o interiores, se considerarán residuos sin riesgo, no requiriendo un tratamiento específico. Estos residuos corresponden al Grupo I en el que se incluyen materiales como cartón, papel, envases de plástico, vidrio, metal y materia orgánica.

El adjudicatario cumplirá la normativa vigente en lo que respecta a la recogida y traslado al almacén final de estos residuos, debiendo realizar una gestión integral de todos los residuos que se generen como consecuencia de la ejecución del presente contrato. El traslado de los mismos a la zona destinada para su futura evacuación se efectuará al final de la jornada, procurando evitar el tránsito por las áreas más concurridas por los residentes, así como su derramamiento y desbordamiento al suelo, debiendo utilizar los circuitos de sucio que a tal efecto estipule la Dirección.

En cuanto a la recogida de residuos en el punto de origen, deberá ser selectiva, con el fin de evitar que éstos reciban un tratamiento fuera del centro que no les corresponda y teniendo en cuenta que los residuos derivados de este grupo son en su mayoría susceptibles de reciclaje.

La retirada de productos como aceites, ácidos y similares, si los hubiere, estará a cargo de la empresa adjudicataria y con arreglo a la legalidad vigente, informando a la Dirección del centro de la empresa autorizada para realizar dicha retirada, así como su periodicidad de retirada y procesos, debiéndose entregar a la Dirección los documentos medioambientales del proceso. **La empresa que gestione la retirada de aceites usados o lubricantes deberá cumplir con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de gestión** (recogida, reciclaje y tratamiento) de los aceites industriales usados y con cualquier otra regulación que, a estos efectos, le sea aplicable.

El adjudicatario se comprometerá, en todo momento, a **minimizar las molestias sobre su entorno**, como: generación de ruido, emisión de polvo, olores, etc. para lo cual aportará los medios necesarios para ello.

El adjudicatario contemplará un estricto cumplimiento de todos los requisitos medioambientales legales que le sean de aplicación. En todo caso, será responsable de cualquier incumplimiento legal que se pueda derivar de la mala gestión de los residuos peligrosos y está obligado a que todo su personal conozca todas las normas establecidas, ya que en ningún caso se podrá alegar ignorancia o desconocimiento de las mismas. En especial, se cumplirán todos los requisitos de **clasificación** de basuras para su reciclaje según la normativa local que rija en cada momento.

El adjudicatario informará a Dirección de todos los incidentes con repercusión medioambiental que tengan lugar en el desarrollo de las actividades.



El adjudicatario será responsable del correcto funcionamiento de los dispositivos de minimización del nivel sonoro de maquinaria, equipos y electrodomésticos, así como del cumplimiento de las inspecciones técnicas de todos ellos.

El adjudicatario será responsable de tomar las medidas, físicas o de procedimiento, necesarias para la prevención, detección y extinción de incendios durante el desarrollo de su actividad.

9. EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DE CALIDAD

La Dirección del Centro o el Coordinador de Gestión de Residencias establecerán aquellos sistemas de control de calidad que considere adecuados para hacer la comprobación de la calidad de los servicios prestados en el centro y del cumplimiento de cualquier otra obligación del contratista.

Las inspecciones se realizarán cuantas veces se considere oportuno. En el momento de la inspección se suscribirá **un ACTA** en la que se hará constar la calidad del servicio que será firmada conjuntamente por un representante de la dirección del complejo y el representante designado por la empresa adjudicataria.

Se prestará especial atención a valorar los siguientes aspectos:

- Puntualidad, corrección y eficacia en la resolución de incidencias.
- Limpieza de apartamentos y zonas comunes.
- Amabilidad y corrección en el trato con los residentes.

El control y la supervisión por parte del ISFAS en materia de limpieza, lencería, mantenimiento, jardinería y resto de servicios incluidos en el objeto del contrato corresponderán al Director del Complejo y al Coordinador de Residencias del ISFAS. No obstante, estos podrán designar a cualquier otro trabajador del ISFAS para realizar acciones de control y supervisión.

Igualmente, el ISFAS podrá contratar, corriendo con los gastos que origine, consultores en diversas materias que colaboren en dichas acciones de control y supervisión. Los dictámenes de estos consultores podrán ser utilizados en los procedimientos de imposición de penalidades al adjudicatario por incumplimiento.

10. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

La factura correspondiente a los servicios de prestados será presentada a la Dirección dentro de los primeros 7 días de cada mes, respecto de la mensualidad anterior. El Director del Complejo, o el Coordinador de Residencias del ISFAS, emitirán certificado de conformidad, o de disconformidad motivada si procede, que, junto con la factura mencionada, será remitida a la Gerencia del ISFAS para su tramitación.

11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.



ANEXO A.- ELECTRODOMÉSTICOS INSTALADOS EN APARTAMENTOS TIPO

A modo orientativo, se relacionan los electrodomésticos incluidos en un apartamento tipo de cada uno de los bloques, significándose que existen 60 apartamentos en el bloque A, 33 en el B y 47 en el C. En el momento de inicio de la prestación del servicio, el ISFAS ha podido sustituir algún electrodoméstico por deterioro de forma que no coincidan las marcas o modelos. En el Almacén existe un remanente de electrodomésticos para su sustitución durante las reparaciones que también se relacionan.

BLOQUE A				
CANTIDAD	ELEMENTO	MARCA	MODELO	FECHA APROX AD.
1	Lavadora	EDESA	WM-500	30/12/2002
1	Frigorífico	ASPES	FA-2235	30/12/2000
1	Vitrocerámica	ASPES	VAP-1400R	
1	Horno	ASPES	H2-1410B	
1	Microondas	TEKA	MW 17 BF	11/07/2011
1	Televisor	ELBE	XTV3280	29/12/2009
1	Acumulador calor sal.	ABARRON	AS-2412	23/06/2000
2	Acumulador calor dorm.	ABARRON	A ES-168	23/06/2000
1	Plancha	JOCCA	6516D	
1	Batidora	-----	-----	
1	Secador pelo	JOFEL	AB68000	
1	Ventilador grande	SOGO	SS-3055	
1	Ventilador peq.	ORBEGOZO	TM-0915	
1	Calefactor	SOGO	SS-18225	
1	termo	THERMOR		
BLOQUE B				
CANTIDAD	ELEMENTO	MARCA	MODELO	FECHA APROX AD.
1	Lavadora	TEKA	TKX 600 T	20/12/2008
1	Frigorífico	TEKA	CB1-375	29/12/2008
1	Vitrocerámica	TEKA	VM/30 2P	29/12/2008
1	Microondas	TEKA	MW21 BF WHITE	29/12/2008
1	Televisor	ELBE	XTV3282	29/12/2009
1	Acumulador calor sal.	FAGOR	AD-30/1 PLUS	2003
2	Acumulador calor dorm.	FAGOR	INNAE-17	2003
1	Plancha	JOCCA	6516D	
1	Batidora	LACOR	61676	
1	Secador pelo	JOFEL	AB68000	
1	Ventilador grande	SOGO	SS-3055	
1	Ventilador peq.	ORBEGOZO	TM-0915	
1	Calefactor	SOGO	SS-18225	
1	Campana extractora	MEPANSA	ECOLINE TOP H45	29/12/2008
1	termo	THERMOR		
1	termostato	ROCA		
BLOQUE C				
CANTIDAD	ELEMENTO	MARCA	MODELO	FECHA APROX AD.
1	Lavadora	TEKA	TKX1 600T VR01	07/10/2010
1	Frigorífico	TEKA	CB3-375	07/10/2010
1	Vitrocerámica	TEKA	TB600	07/06/2010



1	Horno	TEKA	HC-490	07/06/2010
1	Microondas	TEKA	MW 17 G BLANCO	07/10/2010
1	Televisor	ELBE	XTV3280	29/12/2009
1	Acumulador calor sal.	ABARRON	AS-2412	23/06/2000
2	Acumulador calor dorm.	ABARRON	AES-168	23/06/2000
1	Plancha	JOCCA	6516D	
1	Batidora	LACOR	61676	
1	Secador pelo	JOFEL	AB68000	
1	Ventilador grande	SOGO	SS-3055	
1	Ventilador peq.	ORBEGOZO	TM-0915	
1	Calefactor	SOGO	SS-18225	
1	Campana extractora	TEKA	TL2000	07/06/2010
1	termo	THERMOR		
ALMACÉN				
CANTIDAD	ELEMENTO	MARCA	MODELO	FECHA APROX AD.
	Lavadora	-----	-----	-----
11	Frigorífico			-----
7	Vitrocerámica	ASPES	VAP-1400R	-----
1	Vitrocerámica	LINX		
8	Horno	ASPES	H2-1410B	-----
1	Horno	LINK		
11	Microondas	ORBEGOZO	MIG2030	
18	Televisor	ELBE		29/12/2009
4	Acumulador calor	ABARRON	AES-168	
1	Plancha	COMET (6)	TRISTAR (11)	
5	Batidora	LACOR (2)	TRISTAR(9)	
	Secador pelo	JOFEL	AB68000	
2	Ventilador grande	SOGO	SS-3055	
10	Ventilador peq.	SOGO	SS-21110	
	Calefactor			
	Termo			
BLOQUE D				
31	Horno	ASPES	H2-1410B	
1	Frigorífico	ASPES	FA-2235	
14	Lavadora	EDESA	WM-500	
30	Vitrocerámica	ASPES	VAP-1400R	



ANEXO B.- PERIODICIDAD LIMPIEZA

ELEMENTOS	FRECUENCIAS
EXTERIORES COMPLEJO	
Viales de acceso tanto de los bloques de apartamentos como del edificio central y comunes.	4 x S
Aceras.	D
Jardines de hojas secas y vainas o frutos caídos de los árboles.	3 x S
Limpieza de basuras y residuos sólidos de los jardines.	D
Balaustradas del Complejo.	S
Zona de aparcamiento, carreteras, caminos y zonas comunes.	S
Limpieza de los focos de iluminación del edificio central y luminarias exteriores de bloques de apartamentos.	2 x M
Fuentes ornamentales.	S
Limpieza de basura y de cualquier residuo sólido de las zonas adyacentes al Complejo	S
BLOQUES	
Portales	4 x S
Escaleras completas incluido pasamanos	4 x S
Puertas, ventanas ,cristales de portales, descansillos y zonas comunes	S
Ascensores completos	3 X S
Pasillos acceso apartamentos, pretilas, rejas, apliques, interruptores, luminarias	S
Recogida de basuras y residuos sólidos de pasillos , portales y zonas comunes	D
Bajos de los bloques (pasillos, trasteros, dependencias incluso patios)	2 x M
Puertas acceso a los apartamentos incluidos tiradores y accesorios	Q
Tablones de anuncios	Q
Limpieza de techos	M
APARTAMENTOS	
Barrido, fregado y eliminación de toda suciedad	F.T
Todo tipo de luminarias y accesorios de decoración	F.T
Limpieza de cristales, ventanas y puertas con sus marcos.	F.T
Fregado paredes y azulejos de cocina y baño	F.T
Limpieza de techos.	Q



Limpeza y aceite, si fuera necesario, de muebles de madera	F.T
Limpeza baño completo incluidos aparatos sanitarios, accesorios, cortinas, estante armarios, etc.	F.T
Cocina completa incluidos fregadero, muebles, encimera, superficies horizontales verticales afectadas por salpicaduras, manchas y grasas.	F.T
Frigorífico, lavadora, vitrocerámica, horno, microondas, batidora y cualquier electrodoméstico grande o pequeño que hubiera en el apartamento, como pudieran ventiladores, calefactores e incluso secador de pelo.	F.T
Campana y rejas de aspiración con sus filtros correspondientes	F.T
Utensilios de cocina y servicio de mesa en general: Vajilla y cubertería.	F.T
Armarios por dentro y por fuera e incluso cajones	F.T
Terraza con todos los accesorios, como pudieran ser mesas, sillas, tendederos, etc.	F.T
Toldos.	Q
Persianas.	F.T
EDIFICIO CENTRAL	
Limpeza de suelos.	2 x S
Mobiliario y equipos de trabajo de todos los pasillos, oficinas y dependencias	2 x S
Baños completos	D
Cristaleras, ventanas y persianas	S
Gimnasio: Espejos, maquinaria, televisores, etc.	3 x S
Retirada de basura y residuos sólidos y líquidos.	P
Limpeza de techos	M

P: permanente FT: final de turno D: diario S: semanal A: anual

Q: quincenal M: mensual T: trimestral SEM: semestral



ANEXO C.- LIMPIEZAS MENSUALES DE APARTAMENTOS

De forma orientativa, a continuación se detallan las limpiezas de apartamentos que han sido necesarias durante el periodo febrero 2017 – enero 2018:

MESES			
	1ª Quincena	2ª Quincena	Total
FEBRERO 2017	15	11	26
MARZO 2017	12	28	40
ABRIL 2017	73	104	177
MAYO 2017	105	95	200
JUNIO 2017	104	123	227
JULIO 2017	128	130	258
AGOSTO 2017	123	129	252
SEPTIEMBRE 2017	102	9	111
OCTUBRE 2017	87	34	121
NOVIEMBRE 2017	35	24	59
DICIEMBRE 2017	45	17	62
ENERO 2018	51	18	69
TOTALES	880	722	1602



ANEXO D.- SEVICIO DE RECEPCIÓN DE FIN DE SEMANA Y FESTIVOS

1. COMPETENCIAS

- 1.1. Organizar y gestionar el servicio de Recepción en el Complejo Residencial "Ciudad Patricia" durante la prestación del mismo de modo que se obtenga la mayor satisfacción de los clientes.
- 1.2. Gestionar e intervenir en el servicio de comunicaciones internas y externas, atendiendo la centralita telefónica, y de la red wifi a los clientes, conociendo su funcionamiento y claves de acceso.
- 1.3. Impedir la manipulación o introducción de cualquier soporte informático no autorizado en los ordenadores de Recepción, responsabilizándose la empresa adjudicataria para el servicio de su correcto uso. En todo caso, será de obligado cumplimiento todo lo establecido en la normativa de Defensa en cuanto a uso de sistemas.
- 1.4. Conocer y aplicar, en caso de implantación, el Plan de Emergencia y Evacuación del Centro.
- 1.5. Informar a los afiliados sobre la Resolución en vigor de convocatoria para turnos de vacaciones en el Complejo, proporcionando copias a los clientes/residentes quien la soliciten.
- 1.6. Recoger todos los datos necesarios del solicitante ayudando en la cumplimentación de la Solicitud de Estancia.
- 1.7. Desarrollar las funciones asignadas a los recepcionistas.

3. FUNCIONES

El personal dedicado al servicio de recepción tendrá las siguientes funciones:

Formalizar las entradas y salidas de los clientes generando la información que permita la programación y prestación del servicio, dándoles la bienvenida a su llegada y emitiendo la documentación para su registro. Atenderá, en todo caso, a los clientes con diligencia y cortesía.

Consultará el estado de los apartamentos disponibles para su adecuada asignación, de acuerdo con la reserva.

Revisará y comprobará el perfecto funcionamiento del software y hardware facilitado, siendo responsables del material que se le entregue incluyendo consumibles, debiendo revisar diariamente el estado de la red, programas instalados, hardware, Central telefónica y la operatividad de los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI)- UPS.

Facilitará acreditaciones y los elementos de acceso a los apartamentos, siguiendo las normas protocolarias que, en su caso, corresponda aplicar.

Se despedirá cortésmente del cliente, comprobando su nivel de satisfacción, pidiendo que entreguen, antes de su marcha, las encuestas que se pudieran establecer y potenciando la materialización de futuras estancias.

Atenderá a los clientes durante su estancia, en una posición adecuada, satisfaciendo sus expectativas y cumpliendo la optimización de la calidad del establecimiento.

Prestará una correcta atención al cliente durante su estancia, informándole sobre los servicios del Centro, así como los servicios y recursos turísticos del entorno, para ello deberá coordinar con la oficina de turismo y el Ayuntamiento de Alicante la recogida de información turística. Atenderá las solicitudes de clientes, así como la correspondiente información turística de la zona, espectáculos, eventos deportivos, etc. Informará a los clientes de aquellos espectáculos deportivos, teatrales, excursiones, museos y de aquellos eventos culturales que solicite, utilizando una base de datos debidamente actualizada.

Coordinará los servicios tales como solicitud de taxi, recepción y envío de maletas, etc. y atenderá las instalaciones



de biblioteca, gimnasio y sala de juegos.

Atenderá las quejas y reclamaciones con eficiencia, amabilidad y discreción, garantizando una rápida solución, e informando a la Dirección para su resolución.

Atenderá las telecomunicaciones externas e internas con amabilidad y cordialidad, potenciando la materialización de futuras estancias, debiendo contestar tanto a las llamadas internas (extensiones) como externas con un "buenos días/tardes/noches, le atiende Srta./Sr. ...,dígame..

Recogerá y revisará las solicitudes realizadas por el cliente.

Facturará, emitirá y entregará facturas de alojamiento para Residentes. Utilizará correctamente el programa de gestión del centro en entorno ORACLE.

Recogerá datos ante una solicitud de habitación por transeúntes, facilitando la información que requiera el demandante, mediante la anotación en la hoja de reservas y consulta de planning de ocupación.

Realizará los partes de averías comunicando internamente al adjudicatario su contenido e informando a la dirección del Centro.

Deberá coordinar y realizar el/los partes así como la activación de las averías recibidas por los clientes, personal de limpieza, jardinería o mantenimiento. Entregará y notificará al departamento de mantenimiento del adjudicatario los estadillos de averías conformen se vayan notificando a Recepción puntualmente, haciendo hincapié en las averías de carácter urgente para su activación y su resolución con la mayor celeridad posible coordinando con el responsable de la empresa en el Centro.

Notificará urgentemente al personal de mantenimiento y al servicio de ascensores (según proceda) indicado por la dirección cualquier avería o rescate en Ascensores.

Coordinará y efectuará los relevos con el servicio de vigilancia y seguridad y con la dirección del Centro. Todas las vicisitudes acaecidas durante su servicio serán incluidas en los sistemas de agenda establecidos, utilizándose dichos sistemas como parte de novedades y como anotaciones de relevo entre turnos.

Prestará el servicio de apoyo a personas minusválidas o con dificultades de movilidad facilitando sus movimientos.

Actualizará los conocimientos necesarios dentro de su formación profesional continua, poniendo todo su esmero y profesionalidad en las tareas que les fueran encomendadas y en aplicación de las normas establecidas. Todas las aplicaciones informáticas que se relacionan en el presente anexo pueden ser cambiadas, mejoradas y sustituidas por la Dirección de la Residencia, en cuyo caso, el personal se adaptará a los cambios establecidos a la mayor brevedad posible.