

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE AUXILIAR DE SERVICIOS PARA LA SECRETARÍA GENERAL DE LA OEI

Ref.: LIC. 01/2026

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la realización de los servicios de AUXILIAR DE SERVICIOS (CONSERJERÍA) de las instalaciones de la secretaría general de la OEI ubicada en la Calle Bravo Murillo, 38 de Madrid.

2.- ANTECEDENTES

La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) es un organismo internacional de carácter intergubernamental dedicado a la cooperación entre los países iberoamericanos en los ámbitos de la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura, en el marco de la promoción del desarrollo integral, la democracia y la integración regional.

La Secretaría General de la OEI tiene su sede en la ciudad de Madrid, en el edificio ubicado en la calle Bravo Murillo nº 38. Para el adecuado funcionamiento de sus instalaciones, resulta necesario contar con un servicio de conserjería que atienda las necesidades operativas y de apoyo vinculadas al uso y gestión diaria del inmueble.

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

3.1.- Obligaciones en la prestación de servicio del Auxiliar de Servicio (Conserjería)

- a) Los referidos servicios de conserjería se prestarán de acuerdo con el siguiente horario: de lunes a jueves de 07:30 horas a las 19:30 horas y los viernes de 07:30 horas hasta las 15:30 horas (56 horas semanales) todos los meses del año, excepto el mes de agosto que el horario será de 07:30 horas hasta las 15:30 horas (40 horas semanales)
- b) Se entiende el horario indicado como general, pudiendo ser modificado por necesidades de apertura y cierre a juicio de la Dirección del centro, previa comunicación a la empresa, sin que ello suponga en ningún caso incremento del total de horas.

- c) La empresa adjudicataria aportará en cada turno, como mínimo, un auxiliar de servicio.
- d) La entidad adjudicataria se compromete a indicar el personal asociado al contrato, el cual deberá ser estable a lo largo del contrato.
- e) La entidad adjudicataria se asegurará de que determinadas situaciones que puedan llegar a afectar a la continuidad de los trabajos (accidentes, indisposiciones, urgencias personales, etc.) no incidan de forma directa en la prestación de sus servicios. En todo caso, cualquier hecho de estas características que pueda distorsionar el normal desarrollo de los servicios a prestar deberá ser puesto en conocimiento inmediato de los responsables del centro, para que, en su caso, adopten las medidas oportunas.
- f) La entidad adjudicataria deberá garantizar, en todo momento, la presencia de un auxiliar de servicio en su puesto, debiendo articular aquellos procedimientos que permitan solventar cualquier incidencia relacionada con su personal.
- g) Cualquier cambio de personal deberá ser comunicado, a la mayor brevedad posible a la OEI, con indicación expresa de la causa, de los nombres de las personas designadas para la sustitución y su calificación profesional, que, en ningún caso, será inferior a la requerida en el presente pliego, así como los días a sustituir.
- h) La sustitución del personal que preste el servicio objeto del contrato deberá ser autorizada por el responsable de la OEI, independientemente de la obligación formal de comunicar dicha sustitución.
- i) El contratista dispondrá de personal formado para cubrir cualquier suplencia de forma inmediata.
- j) La empresa adjudicataria dispondrá de uno o varios responsables de supervisión, coordinación y control del servicio que se presta, velando por el cumplimiento del servicio y en general, por lo estipulado en este pliego. Las personas designadas como interlocutores por parte de la empresa deberán disponer de un sistema de localización inmediata, vía telefónica, disponible diariamente y durante el horario de prestación del servicio.
- k) La empresa comunicará a la OEI el nombre y apellidos de las personas que prestarán el servicio. Informará oportunamente y con antelación de todos los cambios de personal.
- l) En los casos de ausencia de las personas que presten el servicio, por motivo de enfermedad, vacaciones o cualquier otra causa, ésta no supondrá interrupción del mismo, procediendo la empresa adjudicataria a la sustitución inmediata por otro trabajador de, al menos, igual cualificación.

- m) El adjudicatario, y su personal, garantizará la confidencialidad de toda la información, y documentación manejada en la ejecución del contrato, sin que pueda, en ningún caso, hacer uso de los mismos fuera de las dependencias de la OEI.
- n) La empresa adjudicataria se compromete a realizar el pago de las nóminas, incluyendo todos los conceptos salariales devengados de la totalidad de los auxiliares de servicio que prestan su servicio en la instalación de la OEI.
- o) Cuando la prestación del servicio no se está realizando de manera adecuada, la OEI podrá exigir al adjudicatario la sustitución de cualquier trabajador de los asignados al centro objeto del presente pliego. El adjudicatario se compromete a realizar esta sustitución en el plazo de una semana.
- p) Será motivo suficiente de exclusión de la oferta o rescisión del contrato, en su caso, el incumplimiento de las citadas condiciones en cualquiera de sus apartados.

3.2.- Funciones de los auxiliares de servicio

3.2.1.- Funciones en el puesto de recepción y conserjería:

- Acogida y atención al público.
- Tareas de recepción y recogida.
- Atención y orientación a las visitas en el acceso al edificio.

3.2.2.- Funciones de atención telefónica:

- Atención telefónica de las llamadas entrantes.

3.2.3.- Control de accesos:

- Apertura, control y cierre de accesos.
- Control de acceso y de identificación si fuera necesario, sin retención de la documentación personal.
- Control de tránsito.

3.2.4.- Funciones de custodia:

- Custodia de las llaves y tarjetas de acceso, siendo responsabilidad del contratista las consecuencias derivadas de su extravío o desconocimiento de la localización de las llaves / tarjetas de acceso.

3.2.5.- Funciones de registro y distribución:

- Recepción de mercancías.

- Recepción, registro de entrada y salida, custodia y distribución de la correspondencia (ordinaria y mensajería).
- Manejo aparatos reprográficos, informáticos y cualquier otro necesario para el desarrollo de sus funciones.
- Archivo de documentación.

3.2.6.- Funciones de logística y servicios generales:

- Control de stocks de fungibles ej. Material de oficina de uso común, papel de impresoras, etc. y productos de alimentación y bebida para las cocinas, para el consumo habitual y para el caso de eventos.
- Apoyo en las labores de inventario físico.
- Prepara solicitudes de pedido en relación con los stocks anteriores.
- Apoyo en la preparación de eventos, desde el punto de vista de adecuación de espacios y salas, coordinación con empresas de catering, etc.
- Encuadernación y labores relacionadas con la reprografía.
- A diario poner en orden y adecuar zonas de uso común, como salas de reuniones, sala de discusión o zonas de trabajo abiertas: recolocar mobiliario, aparatos, revistas, material de pizarras, papel en impresoras, etc.
- Otros trabajos menores en relación con funciones logísticas, administrativas y de servicios generales.
- Coordinación con los servicios de limpieza de la retirada de cartones y papeles y de reciclaje de pilas, baterías y tóner.
- Colaboración en la preparación del envío de cartas o paquetes, incluyendo la manipulación física de los mismos. En caso de que haya que llevarlas a correos se facturará aparte.

3.2.7.- Funciones contra incendios:

- Custodia de la Central de Alarmas y dar aviso al Responsable en el caso de que alguna se active.
- Verificación del estado de funcionamiento de la central de alarmas contra incendios. Ante las alarmas producidas por la central de protección contra incendios, el auxiliar hará acto de presencia en el lugar de procedencia de la alarma, verificando el motivo de la misma y actuará con arreglo al protocolo establecido por el Plan de Autoprotección de la OEI.

- Verificación de que las vías contempladas como vías de evacuación se hallan libres de obstáculos, y que la iluminación en su recorrido funciona en todos sus puntos.
- Impedirán que existan obstáculos en las inmediaciones de las puertas de salida de emergencia, tales como vehículos aparcados o de otra naturaleza. Así como en los espacios reservados para ambulancias y coches de bomberos.

3.2.8.- Funciones de rondas:

- Por lo menos una vez por la mañana y otra por la tarde, realizarán rondas externas e internas anotando los desperfectos en puertas, ventanas, etc., con base en una lista de chequeo, notificando a los responsables de la OEI y a la empresa.
- De la misma forma se encargará de observar si en las salas/zonas comunes/impresoras hay material documental o de otro tipo que tenga que ser retirado o destruido, coordinando con el servicio de limpieza si es necesario.
- En ambas rondas seguirá un protocolo con base en una lista de comprobación en donde se detallarán los pasos a seguir.

3.2.9.- Otras funciones:

- Exigencia del cumplimiento de las normas del establecimiento (las normas internas establecidas, y que se respeten y usen adecuadamente las instalaciones y mobiliario del centro) que no conlleve la realización de acciones coactivas o de control de identidad o de efectos personales de las personas que puedan incurrir en tales conductas.
- Velar porque las instalaciones queden en el estado adecuado en los horarios de cierre, inspeccionando el edificio/centro e instalaciones, una vez vacíos de personal.
- En general, la comprobación y control de las instalaciones generales, para garantizar su funcionamiento y seguridad física.
- Informar a servicio gestor dentro de la OEI ante cualquier anomalía, desperfecto o incidencia que pudiera observar en las instalaciones.
- Velar porque las instalaciones queden en el estado adecuado en los horarios de cierre, inspeccionando el edificio/centro e instalaciones, una vez vacíos de personal.

3.3.- Medios materiales

La empresa adjudicataria dotará a su personal de los medios necesarios para la prestación del servicio objeto del contrato:

3.3.1.- Uniformidad

- El auxiliar de servicio prestará sus servicios uniformados reglamentariamente y deberá cumplir en todo momento con las reglas generales de disciplina, buen comportamiento, aseo y horario de trabajo. Para ello el adjudicatario cuidará la buena presencia del personal a su servicio, debiendo uniformarles por su cuenta. Se especificará en la oferta la composición del mismo así como el número de renovaciones al año.
- Todo el personal de la contrata adscrito al servicio deberá disponer de una tarjeta de identificación plastificada. En ella se hará constar: nombre y apellidos del trabajador, la empresa a la que pertenece y la categoría profesional. Dicha tarjeta irá validada por la OEI. Todo el personal la llevará siempre visible en los lugares donde esté desarrollando su labor profesional. En cualquier caso, deberá mostrar su tarjeta de identificación cuando le sea requerida por la persona encargada.

3.3.2.- Formación

- El personal dedicado a la ejecución del servicio que se contrata deberá estar formado en el uso y manejo de los medios técnicos que deba utilizar para el desempeño de su labor.
- La formación del personal adscrito al servicio corresponde a la empresa. Las horas de formación no serán facturadas como horas de trabajo y los gastos de cualquier curso de formación correrán a cargo del adjudicatario. La empresa adjudicataria se obliga a aportar, para la ejecución del servicio, el personal necesario con la formación y experiencia adecuada para desarrollar los trabajos satisfactoriamente, quedando la OEI eximida de toda responsabilidad respecto a dicho personal, igualmente que en todo lo concerniente a salarios, Seguridad Social, indemnizaciones, accidentes laborales y demás contingencias laborales y civiles que corresponderá al adjudicatario.

3.3.3.- Condiciones adicionales

- El personal de la empresa adjudicataria elaborará partes diarios escritos en los que se detallará pormenorizadamente la actividad realizada durante el servicio, haciendo hincapié en aquellas incidencias que hayan observado durante su turno de trabajo, especificando la hora en la que tuvo lugar y realizando una

descripción de lo acontecido. Los partes serán enviados a los responsables designados por la OEI al finalizar cada servicio. Independientemente de la información escrita que la empresa adjudicataria facilite al servicio gestor, de cualquier incidencia relevante se mantendrá informados verbal y puntualmente a los responsables del mismo, quienes determinarán en cada momento las acciones a seguir. Toda aquella documentación originada por intervenciones del personal de la empresa contratada será considerada propiedad de la OEI, no pudiendo, en consecuencia, ser facilitada a ninguna otra persona o entidad sin consentimiento expreso de aquella.

- Realización de reuniones a solicitud de la OEI con el jefe de servicios para verificación de los informes diarios y posibles cambios para mejorar el servicio, solucionar incidencias, etc.
- Con carácter obligatorio el personal de la empresa adjudicataria adscrito al servicio deberá conocer el Plan de Emergencia del Centro y los Protocolos que le serán facilitados por la OEI, así como las actualizaciones debido a cambios producidos en todas las instalaciones durante la vigencia del contrato. El personal de la empresa adjudicataria deberá acreditar estar en conocimiento de dicho plan y deberá participar en las funciones que allí se establezcan.

3.4.- Documentación complementaria obligatoria

Al inicio del contrato la empresa adjudicataria deberá aportar la siguiente información:

- Contactos de las personas implicadas en el contrato por parte de la empresa adjudicataria.
- Protocolo de custodia para las llaves maestras y el llavero general del centro, la ropa y objetos perdidos o extraviados, y los objetos de valor de los que se les haga entrega.

4.- RESPONSABILIDAD CIVIL

La empresa que resulte adjudicataria estará obligada a disponer durante toda la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas de una póliza de responsabilidad civil según lo establecido en el apartado 18 del Pliego de Condiciones Administrativas.

La OEI declina todo tipo de responsabilidad civil o penal fuera del alcance de los límites establecidos en la legislación de aplicación y en las pólizas de seguro correspondientes contratadas por actitudes auxiliares de servicio de la entidad adjudicataria, de las compañías de seguros o de cualquier entidad pública o privada con la que tenga contacto por causa de actitudes o comportamientos ilícitos, injuriosos, difamatorios, amenazadores, vulgares, obscenos, blasfemos, ofensivos, agresivos, violentos, discriminatorios (por motivos de nacimiento, étnicos, raciales, sexuales, religiosos, ideológicos, de opinión o

cualquier otra condición o circunstancia personal o social) o censurables por cualquier otra razón, incluidas, a título orientativo pero no exhaustivo, aquellas conductas que fomenten comportamientos que puedan incurrir en sanciones civiles o penales o que vulneren cualquier legislación aplicable de ámbito local, regional, nacional o internacional.

5.- RESPONSABILIDADES

La organización contratante OEI será responsable de:

- Facilitar información necesaria para el buen desempeño del servicio del adjudicatario.
- Identificar a las personas responsables de la interlocución con la empresa adjudicataria.
- Velar por la calidad del servicio y de los productos finales.
- Asegurar los pagos correspondientes en los plazos indicados.

Serán de responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria:

- Cumplir con las necesidades técnicas requeridas para la realización del servicio con calidad.
- La disponibilidad de los recursos personales y técnicos necesarios para el cumplimiento de los servicios requeridos con calidad.
- Estar cubiertos con los seguros necesarios para la realización de los servicios de asistencia técnica requeridos.
- Estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la Ley (Anexo III). Asimismo, antes del comienzo de su actividad deberá comunicar los nombres de las personas que actúen como delegados de prevención.
- Contar con factura legal.

6.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

La oferta técnica presentada por los candidatos deberá incluir:

1. Elaboración de Plan de gestión.

Los candidatos deberán presentar un Plan de Gestión, cumpliendo escrupulosamente y como mínimo, las indicaciones relativas a las prestaciones, horarios y tareas recogidas en el presente pliego, siendo obligatorio su total cumplimiento.

Se valorarán, con independencia de lo exigido en el pliego, los siguientes aspectos

- A) Detalle de la organización, programación, supervisión y metodología del servicio a prestar.

El servicio se organizará conforme a una estructura operativa clara que garantice el cumplimiento íntegro de las prestaciones descritas en el presente pliego. Se designará un responsable del contrato como interlocutor con la OEI, así como un supervisor encargado del seguimiento del servicio y control de calidad.

La programación se realizará mediante cuadrantes de trabajo ajustados al horario establecido, garantizando en todo momento la presencia de, al menos, un auxiliar de servicio, así como la cobertura ante posibles modificaciones horarias indicadas por la Dirección del centro.

La supervisión se llevará a cabo mediante controles periódicos, revisión de partes diarios y seguimiento de incidencias, asegurando el correcto desempeño de funciones como atención al público, control de accesos, rondas, apoyo logístico y resto de tareas recogidas en el pliego.

B) Protocolos y procedimientos previstos para la resolución de incidencias ante eventualidades, bien sean programadas o extraordinarias.

El adjudicatario dispondrá de procedimientos definidos para la gestión de incidencias, en coherencia con las funciones y obligaciones descritas en el pliego.

Todas las incidencias serán registradas en los partes diarios, indicando hora, naturaleza y actuación realizada. Se distinguirán incidencias programadas (mantenimientos, eventos) y no programadas (averías, incidencias en accesos, anomalías en instalaciones).

El procedimiento de actuación incluirá la detección, comunicación inmediata al responsable de la OEI, adopción de medidas correctoras dentro del ámbito del auxiliar y, en su caso, escalado a los servicios correspondientes.

En situaciones de emergencia, el personal actuará conforme al Plan de Autoprotección del centro, incluyendo verificación de alarmas, aviso a responsables y colaboración en evacuaciones, garantizando una respuesta rápida y coordinada.

C) Sistema de comunicación y reporte por medios electrónicos.

El servicio incorporará un sistema de comunicación ágil que garantice la transmisión inmediata de información relevante.

El personal elaborará partes diarios detallados que serán remitidos a los responsables designados por la OEI al finalizar cada jornada, conforme a lo establecido en el pliego. Asimismo, cualquier incidencia relevante será comunicada de forma inmediata por vía telefónica o electrónica.

Adicionalmente, se dispondrá de herramientas digitales para el registro y seguimiento de incidencias, facilitando la trazabilidad de las actuaciones y la disponibilidad de información en tiempo real.

Se garantizará la existencia de interlocutores accesibles durante todo el horario del servicio, con disponibilidad telefónica permanente para la gestión de cualquier eventualidad.

D) Procedimiento para cubrir bajas de personal y resto de ausencias: plazo de respuesta.

El adjudicatario garantizará la continuidad del servicio en todo momento, conforme a lo exigido en el pliego, mediante un procedimiento específico de cobertura de ausencias.

Se dispondrá de personal previamente seleccionado y formado para realizar sustituciones, asegurando que cualquier ausencia (por enfermedad, vacaciones u otras causas) no afecte a la prestación del servicio.

La sustitución del personal se realizará de forma inmediata, garantizando la presencia continua del auxiliar de servicio en su puesto. En caso de incidencias imprevistas, el tiempo de respuesta será mínimo, asegurando la cobertura en el menor plazo posible dentro de la misma jornada.

Todo cambio de personal será comunicado a la OEI a la mayor brevedad, indicando causa, duración y cualificación del sustituto, que será en todo caso equivalente a la del titular, y sujeto a la correspondiente autorización cuando proceda.

2. Bolsa de horas:

Bolsa de horas efectivas de trabajo gratuitas para necesidades no previstas en el edificio. Estas horas serán utilizadas de lunes a viernes en horario de 7:30 a 21:30.

3. Uniformidad:

Se valorará la propuesta de uniformidad que garantice la personalización, adecuación al puesto en el que se desempeñen las funciones, visibilidad para diferenciar a las personas trabajadoras y su fácil identificación. Podrá aportarse algún documento gráfico o foto del mismo.

4. Formación continua durante la ejecución del contrato:

a. Atención al público:

Se valorará la impartición de, al menos, 10 horas anuales de formación en materias relacionadas con la adecuada atención al público a cada uno de los empleados asignados a la Organización.

b. Primeros auxilios y maniobra RCP:

Se valorará la impartición de, al menos, 10 horas anuales de formación en materias relacionadas con asistencia en primeros auxilios y/o maniobras RCP a cada uno de los empleados asignados a la Organización.

La mayor puntuación será otorgada, atendiendo a los criterios de adjudicación descritos en el punto 7 del presente pliego.

7.- CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN

La evaluación técnica será realizada por el comité de evaluación en base a los siguientes criterios de adjudicación:

Valoración técnica (100 puntos en total)	
Elaboración de propuesta (Máximo 80 puntos)	
Detalle de la organización, programación, supervisión y metodología del servicio a prestar.	Máximo 14 puntos
Protocolos y procedimientos previstos para la resolución de incidencias ante eventualidades, bien sean programadas o extraordinarias.	Máximo 12 puntos
Sistema de comunicación y reporte por medios electrónicos.	Máximo 12 puntos
Procedimiento para cubrir bajas de personal y resto de ausencias: plazo de respuesta.	Máximo 12 puntos
Bolsa de horas	De 0 a 10 horas 5 puntos De 11 a 15 horas 10 puntos De 16 a 20 horas 15 puntos De 21 a 25 horas 20 puntos De 26 a 30 horas 25 puntos De 31 a 35 horas 30 puntos 36 o más horas 35 puntos

Uniformidad	Máximo 5 puntos
Formación continua durante la ejecución del contrato (Máximo 20 puntos)	
Atención al público	Cumple 10 puntos
	No cumple 0 puntos
Primeros auxilios y maniobra RCP	Cumple 10 puntos
	No cumple 0 puntos

La ponderación entre los criterios de adjudicación técnicos y económicos se realizará conforme a lo descrito en el apartado 20 del Pliego de Condiciones Administrativas.

8.- VERIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La supervisión, verificación y coordinación de todos los aspectos técnicos, así como los productos establecidos en los presentes Pliegos de Condiciones estarán lideradas por el responsable del contrato.