

Clave:  000-ES-SV-0288	Revisión:  0	Fecha:  Julio 2025	Página:  1
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

## ÍNDICE

- 1. OBJETO DEL PLIEGO**
- 2. LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
- 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO**
- 4. TRABAJOS CON CARGO A LA BOLSA DE HORAS**
- 5. REQUISITOS**
- 6. ANEXOS**

Anexo I: Medios aportados por Enresa

## **1.- OBJETO DEL PLIEGO**

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas por las que se debe regir la prestación de los servicios auxiliares para la Sede Social de la Empresa Nacional de Residuos Radiactivos (en adelante Enresa) en Madrid y sus edificios adscritos en la Comunidad de Madrid.

## **2.- LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La prestación del servicio deberá realizarse tanto en la Sede Social de Enresa como en sus edificios adscritos, todos ellos en la Comunidad de Madrid. En la siguiente tabla se detallan los edificios en los que actualmente Enresa desarrolla su actividad en la Comunidad de Madrid y sus características básicas:

<b>Ubicación</b>	<b>Superficie útil</b>	<b>Número de plantas y distribución</b>
Sede Social, c/ Emilio Vargas 7, Madrid	8.200 m <sup>2</sup>	7 plantas sobre rasante y 3 plantas bajo rasante
Naves 2-6 y 2-7, c/ Iplacea 10 Polígono Industrial "Las Matillas", Alcalá de Henares	349 m <sup>2</sup>	2 naves industriales, ambas con un altillo.

El edificio de la Sede Social cuenta aproximadamente con 280 trabajadores.

## **3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO**

### **3.1- Funciones y tareas a realizar**

El alcance de las prestaciones y tareas a realizar se dividen en diferentes tipos de servicio objeto de este Pliego, desglosándose del siguiente modo:

- Servicio de conserjería/ordenanza, logística, conducción de vehículos
- Servicio de estafeta, distribución y logística
- Servicio de recepción
- Servicio de gestión de almacenes y archivo.

A continuación, se detalla la descripción de las labores de cada una de ellas:

#### **a) Servicio de conserjería/ordenanza, logística, conducción de vehículos**

Este servicio comprende la ejecución de funciones de apoyo general en las instalaciones de Enresa, incluyendo conserjería, ordenanza, apoyo logístico y conducción de vehículos. Las funciones incluidas en este servicio son:

- Realización de tareas de porteo y traslado manual de equipos, mobiliario y enseres entre las distintas dependencias e instalaciones del Centro de Trabajo de Madrid, así como entre otros centros de trabajo de Enresa, incluso si se encuentran fuera del ámbito de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- Atención, orientación e información a visitantes, incluyendo el acompañamiento a técnicos de mantenimiento, personal externo y mensajería dentro de los edificios de Enresa.

- Ejecución de diligencias externas, así como la realización de pequeñas compras y aprovisionamientos previamente definidos por el personal del Departamento de Servicios Generales de Enresa.
- Recepción, carga, descarga, clasificación y distribución interna de paquetería ligera.
- Digitalización, reprografía y, en su caso, encuadernación de documentación.
- Manejo de equipos reprográficos y cualquier otro dispositivo necesario para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Entrega y recogida de documentación y paquetería ligera ante organismos, entidades y empresas ubicadas en el término municipal de Madrid, su área metropolitana, o en otras ubicaciones vinculadas a centros de trabajo de Enresa fuera de dicha Comunidad Autónoma.
- Apoyo en las tareas vinculadas al servicio de estafeta, distribución interna y logística.
- Conducción de vehículos propiedad de Enresa para la realización de gestiones generales, de acuerdo con las necesidades operativas de la entidad.

El personal asignado a estas funciones deberá cumplir con las siguientes obligaciones adicionales:

- Acreditar una **experiencia mínima de dos años** en servicios de conducción, especialmente en funciones de asistencia a altos cargos o servicios institucionales para el personal sustituto del servicio.
- Disponer de **alta disponibilidad horaria**, conforme a las necesidades del servicio.
- Actuar con **máxima discreción y confidencialidad**, garantizando un comportamiento profesional y reservado.
- Portar en todo momento la **uniformidad corporativa correspondiente**, de aspecto **correcto, discreto y profesional**, conforme a las directrices establecidas por Enresa.

#### **b) Servicio de estafeta, distribución y logística**

- Este servicio tiene por objeto la gestión integral de la correspondencia, documentación interna y apoyo logístico en las instalaciones de Enresa, comprendiendo las siguientes funciones:
- Realización de tareas de franqueo, clasificación, registro y distribución de la correspondencia recibida y emitida en las oficinas de Enresa.
- Gestión de entregas, recogidas, avisos y comunicaciones internas, según las instrucciones del Departamento de Servicios Generales.
- Recepción, carga, descarga, clasificación y distribución interna de cartas, sobres y documentación, incluyendo su traslado entre las distintas plantas de la sede social.
- Ensobrado, preparación y tramitación de envíos postales, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Atención, orientación e información a visitas, así como acompañamiento a técnicos de mantenimiento, mensajeros u otros profesionales externos dentro de las instalaciones de Enresa.
- Ejecución de trabajos de reprografía, escaneado y encuadernación de documentos.
- Apoyo a las tareas vinculadas al servicio de conserjería/ordenanza, logística y conducción de vehículos, cuando así se requiera para el correcto funcionamiento del servicio.

El personal asignado deberá portar la **uniformidad corporativa correspondiente**, adecuada al entorno de trabajo, conforme a las indicaciones de Enresa.

### c) Servicio de recepción

El servicio de recepción tiene como finalidad garantizar la atención telefónica y presencial en la sede de Enresa, así como la correcta gestión de correspondencia, visitas y apoyo en los accesos. Las funciones incluidas en este servicio son las siguientes:

- Gestión de llamadas entrantes y salientes a través de la centralita telefónica de Enresa, incluyendo la atención, emisión, recepción y transferencia de llamadas a las distintas extensiones del centro.
- Recepción y atención inicial de visitantes, así como su orientación y, en su caso, acompañamiento hasta el punto de encuentro previamente establecido para visitas programadas.
- Apoyo al personal de vigilancia en la gestión de accesos, colaborando en tareas como la identificación inicial de visitas y la entrega y recogida de tarjetas identificativas. La gestión y control de accesos en sí será realizada por el personal de vigilancia asignado.
- Recepción de encargos, recados y avisos, procediendo a su traslado o comunicación al personal correspondiente.
- Atención presencial al público, proporcionando la información solicitada o derivando las consultas al departamento o persona competente.
- Registro y control diario de las visitas externas que accedan al edificio de la Sede Social.
- Recepción, clasificación y distribución de la correspondencia y documentación recibida, así como la tramitación de envíos mediante correo ordinario o servicios de mensajería.
- Circulación interna de correspondencia y paquetería hacia los departamentos correspondientes de Enresa.
- Operación, a nivel de usuario, de los sistemas informáticos de telefonía y otras aplicaciones asociadas a la recepción establecidos por Enresa, según lo especificado en el Anexo I.
- Manejo, a nivel de usuario, de las aplicaciones informáticas designadas para la gestión de servicios de mensajería.
- Supervisión del orden, limpieza y correcto estado de la zona de recepción, garantizando una imagen institucional adecuada.
- Tramitación de avisos al servicio de mantenimiento y/o vigilancia mediante los dispositivos de radiocomunicación e interfonía disponibles, según se indica en el Anexo I.
- Colaboración y apoyo en tareas vinculadas al servicio de estafeta, distribución y logística, siempre que se requiera para el buen funcionamiento del servicio general.

El personal asignado al servicio deberá portar en todo momento **uniformidad corporativa**, de carácter **pulcro, profesional y representativo**, conforme a las especificaciones de Enresa.

### d) Servicio de gestión de almacenes y archivo

El servicio de gestión de almacenes y archivo comprende el desarrollo de actividades logísticas y de organización documental en las instalaciones designadas por Enresa, incluyendo las siguientes funciones:

- Recepción y registro de cajas de archivo, paquetería, mobiliario y equipos u otros enseres.
- Ubicación, distribución y colocación del material recibido, así como control sistemático de entradas y salidas mediante los procedimientos establecidos.
- Manejo de sistemas de archivo rodante, garantizando la correcta conservación y localización de los documentos almacenados.
- Preparación de envíos y expediciones conforme a las solicitudes tramitadas por las distintas unidades de Enresa.

- Mantenimiento del orden, limpieza y buen estado de uso y conservación de las instalaciones donde se presta el servicio.
- Elaboración y actualización continua de los inventarios correspondientes a los almacenes gestionados, asegurando la trazabilidad y control del material almacenado.

Este servicio se prestará, con carácter habitual, en las Naves 2-6 y 2-7 propiedad de Enresa, situadas en el término municipal de Alcalá de Henares. No obstante, de forma ocasional, Enresa podrá requerir la ejecución de estas mismas tareas, o similares, en otros inmuebles de la Sede Social, sin que ello suponga coste adicional alguno para la entidad.

El personal destinado a este servicio deberá portar la **uniformidad corporativa adecuada**, de acuerdo con los criterios establecidos por Enresa, que garantice una imagen profesional y homogénea.

### 3.2- Medios humanos:

A continuación, se detalla la composición del equipo de trabajo en función del servicio, siendo personal que dependerá directamente de la empresa adjudicataria. Del mismo modo se definen los horarios, requisitos específicos para cada puesto y otras características de los mismos.

- Servicio de conserjería/ordenanza, logística, conducción de vehículos:
  - Dadas las características del servicio, estará compuesto por al menos un equipo de 4 personas.
  - Cubriendo un periodo total de atención a las instalaciones dentro del horario laboral de la Sede Social, en principio establecido entre las 7:00 y las 21:00 horas de todos los días laborables. Esta distribución horaria podrá estar sujeta a modificaciones establecidas por Enresa, sin que ello suponga una variación en el cómputo global del horario de este servicio. Las variaciones en el horario serán por razones de operatividad, urgencia y/o fuerza mayor.
  - El número de horas estimado para los dos años es de 16.640 horas.
  - Deberán estar en posesión del permiso de conducir de clase B como mínimo.
  - Dadas las funciones a desarrollar, se requiere que tenga un nivel de estudios de graduado escolar, trato agradable, capacidad organizativa y plena disponibilidad.
- Servicio de estafeta, distribución y logística:
  - Dadas las características del servicio, estará compuesto por al menos 1 persona.
  - Cubriendo un periodo total de atención a las instalaciones dentro del horario laboral de la Sede Social, en principio establecido entre las 7:00 y las 19:00 horas de todos los días laborables. Esta distribución horaria podrá estar sujeta a modificaciones establecidas por Enresa, sin que ello suponga una variación en el cómputo global del horario de este servicio. Las variaciones en el horario serán por razones de operatividad, urgencia y/o fuerza mayor.
  - El número de horas estimado para los dos años es de 4.160 horas.
  - Dadas las funciones a desarrollar, se requiere que tenga un nivel de estudios de graduado escolar, trato agradable, capacidad organizativa y plena disponibilidad.
- Servicio de recepción:
  - Dadas las características del servicio, estará compuesto por al menos un equipo de 2 personas.
  - Cubriendo un periodo total de atención a las instalaciones dentro del horario laboral de la Sede Social, en principio establecido entre las 7:00 y las 19:00 horas de todos los días laborables. Esta distribución horaria podrá estar sujeta a modificaciones establecidas por Enresa, sin que ello suponga una variación en el cómputo global del horario de este servicio. Las variaciones en el horario serán por razones de operatividad, urgencia y/o fuerza mayor.

- El número de horas estimado para los dos años es de 8.320 horas.
  - Dadas las funciones a desarrollar, se requiere que tenga un nivel de estudios de graduado escolar, trato agradable, capacidad organizativa y plena disponibilidad.
  - Conocimientos informáticos a nivel usuario de ofimática y bases de datos.
  - Conocimiento en manejo de radiotransmisores.
- Servicio de gestión de almacenes y archivo:
- Dadas las características del servicio, estará compuesto por al menos 1 persona.
  - La prestación del servicio queda establecida entre las 9:00 y las 14:00 horas, de todos los días laborables de Madrid capital. Esta distribución horaria podrá estar sujeta a modificaciones establecidas por Enresa, sin que ello suponga una variación en el cómputo global del horario de este servicio. Las variaciones en el horario serán por razones de operatividad, urgencia y/o fuerza mayor.
  - El número de horas estimado para los dos años es de 2.600 horas.
  - Formación específica en el manejo de carretillas industriales.
  - Conocimientos de logística en almacenajes.
  - Dadas las funciones a desarrollar, se requiere que tenga un nivel de estudios de graduado escolar, trato agradable, capacidad organizativa y plena disponibilidad.

La empresa contratista velará porque el personal, especialmente los miembros del equipo de trabajo cuyas funciones son cara al público, mantenga en todo momento un comportamiento adecuado y sustituirá inmediatamente el personal que cometa alguna infracción, falta o negligencia grave o tenga algún comportamiento inadecuado en el ejercicio de sus funciones.

- Coordinador técnico del servicio

El adjudicatario deberá designar, al menos, a una persona perteneciente al equipo de trabajo propuesto que actuará como **Coordinador Técnico o responsable del Servicio**, quien asumirá la responsabilidad directa sobre la adecuada ejecución del conjunto de servicios objeto del presente Pliego.

Esta persona será el **único interlocutor operativo** con Enresa en lo relativo a la gestión del contrato, canalizando las instrucciones e indicaciones que se impartan para la correcta organización y prestación de los servicios contratados.

Entre sus funciones estarán:

- Dirigir y coordinar los recursos humanos y materiales destinados a los distintos servicios.
- Impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al personal de la empresa adjudicataria encargado de la ejecución.
- Atender, gestionar y trasladar a su equipo las tareas no programadas que le sean comunicadas por el responsable del contrato designado por Enresa.
- Supervisar de forma permanente la calidad del servicio prestado, adoptando las medidas correctoras necesarias en caso de desviaciones.

El Coordinador Técnico prestará su labor en **horario fijo de mañana, de lunes a viernes laborables, de 07:00 a 16:00 horas**, debiendo estar localizable dentro de dicho horario y, en su caso, fuera del mismo en situaciones excepcionales que así lo requieran, previa coordinación con Enresa.

La empresa contratista facilitará a Enresa los datos de contacto del Coordinador designado (teléfono móvil, correo electrónico, etc.) antes del inicio del servicio.

Asimismo, el Coordinador mantendrá reuniones periódicas, con **frecuencia mensual**, con el responsable del contrato nombrado por Enresa, con el objeto de hacer seguimiento del servicio. De cada reunión se levantará un **acta formal**, que deberá ser firmada por ambas partes y archivada como parte del control de calidad del contrato.

- Gerente del contrato

El adjudicatario designará, además del Coordinador Técnico, a un **Gerente del contrato**, que deberá ser una persona distinta de los integrantes del equipo operativo adscrito a la ejecución directa de los servicios.

El Gerente del contrato será el **responsable directo del contrato en representación de la empresa adjudicataria**, debiendo contar con los **conocimientos adecuados sobre la actividad objeto del contrato**, así como con la **capacidad y poderes suficientes para adoptar decisiones y soluciones operativas** que resulten necesarias durante la ejecución del mismo.

Establecerá una relación directa y permanente con el **responsable del contrato designado por Enresa**, a fin de gestionar y resolver las posibles incidencias que puedan surgir en la prestación del servicio.

El adjudicatario facilitará a Enresa los **datos de contacto del Gerente del contrato**, incluyendo al menos un número de **teléfono móvil operativo y correo electrónico**, que permitan su localización en cualquier momento durante el **horario de ejecución del servicio establecido en cada periodo**.

Asimismo, el Gerente será el responsable de:

- **Emitir los informes técnicos o de gestión** que Enresa le requiera en relación con el desarrollo del contrato.
- **Asistir a las reuniones mensuales de seguimiento del contrato**, junto con el Coordinador Técnico del servicio, con el objetivo de analizar el grado de cumplimiento de las condiciones contractuales, resolver posibles incidencias y establecer medidas de mejora continua.

### 3.3- Medios técnicos y materiales

La empresa adjudicataria deberá dotar a su personal de los medios técnicos y materiales necesarios para la correcta ejecución de los servicios objeto del presente contrato, siendo de obligada provisión, como mínimo, los siguientes elementos:

- **Un teléfono móvil corporativo con correo electrónico habilitado en dicho dispositivo** para la localización del **Coordinador del servicio** dentro de las instalaciones de Enresa.
- **Un teléfono móvil corporativo con correo electrónico habilitado en dicho dispositivo** para la localización del personal asignado a la **instalación ubicada en Alcalá de Henares**, que permita la comunicación continua con Enresa durante el horario operativo del servicio.
- **Dos equipos informáticos** con acceso a internet y direcciones de correo electrónico corporativas diferenciadas, asignadas a:
  - El **servicio de recepción**, y
  - El **servicio de conserjería/ordenanza, logística y conducción de vehículos**.

Dichos equipos deberán contar con programas ofimáticos **licenciados**, como mínimo la **suite Microsoft Office 365**, para la redacción de informes, elaboración de estadísticas y demás tareas administrativas requeridas por Enresa.

- **Equipamiento básico de impresión y digitalización**, con capacidad de impresión y escaneo, suficiente para atender las necesidades funcionales de los servicios.
- **Material de oficina** (papelería, útiles de escritura, carpetas, etc.) en cantidad y calidad adecuada para el desarrollo ordinario de las tareas asignadas.

Adicionalmente, en el **Anexo I** del presente Pliego se especifican los medios técnicos, materiales e infraestructuras que serán proporcionados por Enresa para la ejecución de los servicios.

#### **4- TRABAJOS CON CARGO A LA BOLSA DE HORAS**

Enresa podrá requerir, a lo largo de la vigencia del contrato, la ejecución de **trabajos adicionales con cargo a la bolsa de horas** para dar respuesta a necesidades puntuales o extraordinarias dentro de los servicios definidos en el apartado 3: conserjería/ordenanza, logística, conducción de vehículos y asistencia a Presidencia y Cuerpo Directivo; recepción; y gestión de almacenes y archivo.

Estos trabajos podrán ser requeridos tanto **dentro como fuera del horario y jornada ordinaria** de prestación del servicio. Su ejecución podrá llevarse a cabo por el **personal habitual asignado al contrato** o, en su caso, mediante **personal de refuerzo**, en función del volumen y características de las tareas solicitadas.

Entre las actuaciones que podrán realizarse con cargo a esta bolsa de horas se incluyen, a título enunciativo, pero no limitativo:

- Desmontaje y montaje de mobiliario.
- Movimientos y traslados de documentación, equipos u otros enseres.
- Servicio adicional de conductor (servicio de chófer).
- Refuerzo del servicio de recepción.
- Cualquier otro trabajo auxiliar vinculado a las funciones propias de los servicios contratados.

A estos efectos, se estima una **bolsa global de 800 horas** para toda la duración del mismo, distribuidas de la siguiente forma:

- **600 horas** asignadas al servicio de conserjería/ordenanza, logística, conducción de vehículos y asistencia a Presidencia y Cuerpo Directivo.
- **100 horas** asignadas al servicio de recepción.
- **100 horas** asignadas al servicio de gestión de almacenes y archivo.

La empresa contratista deberá llevar un **registro detallado** de las horas ejecutadas con cargo a esta bolsa, el cual será validado y supervisado por el responsable del contrato designado por Enresa.

## **5- REQUISITOS**

### **5.1- Requisitos generales**

La empresa deberá presentar en un plazo de 20 días naturales desde la formalización del contrato la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos aplicables a empresas contratistas, cuyo personal tenga que realizar trabajo en las instalaciones de Enresa, que aplicará tanto al inicio, como durante y a la finalización de la realización del servicio.

### **5.2- Requisitos específicos**

#### **- Prevención de Riesgos Laborales**

La empresa se responsabilizará del estricto cumplimiento de las obligaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, y en particular las estipuladas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y demás normas reglamentarias al respecto.

La empresa deberá impartir a su cargo los cursos de formación en prevención de riesgos laborales necesarios para las personas que ocupan los puestos de trabajo objeto del concurso, en función con su propia especialidad y riesgos.

Todo el personal que participe en el servicio deberá conocer los requisitos y directrices sobre Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral relativos a su puesto de trabajo de acuerdo con la normativa vigente y deberá cumplir las disposiciones legales en materia de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral. Todo el personal será informado de los riesgos específicos de la instalación.

La empresa quedará obligada al cumplimiento de la legislación laboral, ordenanzas de trabajo, legislación medioambiental, normas y reglamentos vigentes en materia de seguridad e higiene en el trabajo tanto en lo que respecta al personal como los materiales y medios empleados.

#### **- Ropa de trabajo y equipos de protección individual (EPI's)**

La empresa dotará al personal de la ropa de trabajo adecuada, tanto para la época de verano como de invierno, de los equipos y materiales que sean necesarios para el desarrollo de la actividad. Asimismo, el personal de la empresa contratada deberá, obligatoriamente, portar durante su permanencia en las instalaciones de Enresa, y de manera visible, su identificación como personal externo.

Asimismo, deberá dotar a su personal de todos los Equipos de Protección Individual (EPI's) necesarios para la realización de las tareas propias y habituales del servicio. El material deberá cumplir la normativa correspondiente a Prevención de Riesgos Laborales, con los marcados adecuados a la legislación europea y deberá constar un registro de entrega de EPI's al trabajador con una periodicidad anual.

## **6- ANEXOS**

Anexo I: Medios aportados por Enresa

## ANEXO I

### MEDIOS APORTADOS POR ENRESA

## ANEXO I

### MEDIOS APORTADOS POR ENRESA

Los medios técnicos aportados por Enresa son los que se indican a continuación con carácter enunciativo y no limitativo:

- 2 vehículos tipo furgoneta (Servicio de conserjería/ordenanza, logística, conducción de vehículos y asistencia a Presidencia y Cuerpo Directivo)
- 3 vehículos tipo berlina (Servicio de conserjería/ordenanza, logística, conducción de vehículos y asistencia a Presidencia y Cuerpo Directivo)
- 1 carretilla industrial (Servicio de gestión de almacenes y archivo)
- 1 equipo de radiotransmisión (Servicio de recepción)
- 1 equipo informático con sistemas de gestión de llamadas telefónicas (centralita telefónica). No obstante, si por necesidades de Enresa este software fuera sustituido por otra, la nueva formación que se requiera será impartida por cuenta y cargo de Enresa (Servicio de recepción)