



# PROTOCOLO MUNICIPAL PARA LA GESTIÓN DE DEMANDAS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

## CENTROS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA <sup>1</sup>

### INTRODUCCIÓN

El ejercicio de la actividad educativa conlleva el uso y disfrute de espacios e instalaciones cuya supervisión y cuidado es una responsabilidad compartida por los centros educativos, las comunidades escolares, la administración educativa competente (Gobierno Vasco) y la titularidad de las parcelas, edificios e instalaciones escolares (Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz).

Los cambios normativos de las últimas décadas, unidos a otros que tienen que ver con las prácticas educativas, vienen exigiendo una necesaria adaptación, no siempre fácil, tanto de los centros educativos como de las instituciones que tienen responsabilidad sobre ellos.

En este sentido, la vigilancia, conservación y el mantenimiento de los centros educativos de Educación Infantil y Primaria, que es una competencia propia de los municipios, conlleva la revisión constante de sus actuaciones de cara a poder responder de manera eficaz a los retos de la escolaridad y, también, adecuar los recursos a las necesidades que plantean los edificios e instalaciones escolares.

Con este propósito, en este documento se pretenden ordenar y establecer los criterios de actuación y de relación entre las direcciones de los centros educativos públicos de referencia y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El documento recoge el protocolo de actuación en relación a las siguientes demandas:

- **Mantenimiento:** actuaciones referidas a las dependencias e instalaciones, que son necesarias para el normal funcionamiento del centro y que, desde la perspectiva del presupuesto, son imputables a los capítulos de personal y de suministro de bienes corrientes y de servicios: luz, agua, calefacción, limpieza, vigilancia y reparaciones menores.
- **Vigilancia:** actuaciones tendentes al control de los edificios e instalaciones durante su uso lectivo (revisión de dependencias; vigilancia de aulas, espacios comunes y patio de recreo cuando no haya alumnado; apertura y cierre de puertas, y del edificio; conexión y desconexión de alarmas, control de los accesos en el horario laboral del personal municipal que pudiera ser responsable de estas tareas, adscrito a cada centro).
- **Conservación:** actuaciones y obras exigidas por necesidades derivadas del uso de los edificios e instalaciones (pintura, pavimentación, cambio de cubiertas...).

---

<sup>1</sup> En relación a este Protocolo, los centros de Educación Permanente de Personas Adultas (CEPA) y los Centros Públicos Integrales (CPI) quedan asimilados a los Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria.



La información está ordenada de acuerdo a los siguientes apartados:

1. Solicitudes referidas al mantenimiento ordinario.
2. Actuaciones de carácter urgente.
3. Solicitudes referidas a propuestas de conservación y otras actuaciones.
4. Otras intervenciones relacionadas con la conservación y el mantenimiento.
5. Pautas para resolver dudas y consultas sobre este protocolo.

## 1. SOLICITUDES REFERIDAS AL MANTENIMIENTO ORDINARIO

Se entiende por “**mantenimiento ordinario**” todas aquellas intervenciones que se refieren a reparaciones del inmueble, sus dependencias y/o instalaciones. Es decir, las necesidades de intervención que le corresponde acometer al Servicio Municipal de Mantenimiento de Edificios para la realización de estos cometidos.

En general, son **intervenciones de carácter menor** y afectan a la carpintería del edificio, instalaciones eléctricas, instalación de calefacción y fontanería, pintura, jardinería, herrería, albañilería, alarmas y limpieza.

La solicitud de las tareas necesarias para el desarrollo del “mantenimiento ordinario” corresponde a la dirección del centro o a la persona del centro en quien delegue. Las peticiones se enviarán por escrito y utilizando los formularios correspondientes, quedando en el centro una copia del documento en el que constará el nombre de la persona responsable de la petición, así como la fecha de envío. En el caso de intervenciones urgentes o que impliquen peligro para las personas, se seguirá el procedimiento señalado en el apartado 2 de este documento.

Todas las peticiones se enviarán por correo electrónico a la dirección [centros.educacion@vitoria-gasteiz.org](mailto:centros.educacion@vitoria-gasteiz.org) del Servicio Municipal de Educación quien, una vez analizadas, las remitirá por el mismo procedimiento al Servicio Municipal de Mantenimiento de Edificios o al servicio municipal correspondiente en cada caso. Será, por tanto, el Servicio Municipal de Educación, la entidad intermediaria entre las direcciones de los centros educativos y los distintos servicios municipales intervinientes. Según la tarea a realizar, se utilizará el modelo de petición dispuesto al efecto:

- **Tareas de conservación y mantenimiento del inmueble, sus dependencias y/o instalaciones.** El Servicio Municipal de Mantenimiento de Edificios, lleva a cabo el mantenimiento, vigilancia y conservación de las instalaciones de los Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria (CEIP), Centros de Educación Permanente de Personas Adultas (CEPA) y Centros Públicos Integrales (CPI). A tal efecto, las peticiones se realizarán mediante el formulario “**Parte de trabajo**” (anexo 1). Las demandas se explicarán convenientemente a fin de no generar dudas sobre la tarea que debe realizarse, debiendo quedar claramente identificado el tipo de trabajo, es decir, el gremio que debe intervenir. En el mismo documento, se agruparán todas las peticiones que se refieran a ese gremio. Según el momento de la tramitación, los centros recibirán una respuesta a su petición:

**Aceptación**, una vez recibida y admitida la solicitud por el Servicio Municipal de Mantenimiento de Edificios e iniciado el proceso de trabajo.

**Finalización**, una vez realizada la intervención solicitada.



**Desestimación/aplazamiento**, cuando la ejecución de la demanda no corresponda al Ayuntamiento o sea inevitable su aplazamiento. En este caso, se indicarán las razones que lo justifican (anexo 2).

- **Tareas de jardinería.** Corresponde al Servicio Municipal de Espacio Público y Medio Natural, o a la empresa adjudicataria correspondiente, la limpieza de las zonas verdes, siega, poda, tratamiento fitosanitario y mejora de los espacios verdes o nuevas dotaciones. Todas las peticiones se realizarán mediante el formulario **“Solicitud de jardinería”** (anexo 3).
- **Tareas de reposición de cristales y espejos.** Estas peticiones se trasladarán mediante el formulario **“Declaración de siniestro de cristalería”** (anexo 4). Si la incidencia necesita de una intervención urgente, al objeto de evitar riesgos personales, se comunicará directamente con la empresa Vidrios Aliste, o la empresa asignada por la Aseguradora establecida por el Servicio de Patrimonio, en los teléfonos 600.595.454 o 945.269.103, o por correo electrónico [vidriosaliste@gmail.com](mailto:vidriosaliste@gmail.com) . Posteriormente, se enviará la petición por el procedimiento indicado.
- **Tareas relacionadas con el control de plagas y de carácter sanitario.** Los avisos e incidencias que se produzcan en las instalaciones municipales relativas a plagas/vectores deberán ser comunicadas al Servicio de Salud Pública, a través de la dirección de correo electrónico [saludpublica@vitoria-gasteiz.org](mailto:saludpublica@vitoria-gasteiz.org) , indicando el detalle de la incidencia y la persona de contacto. **En caso de urgencia fuera del horario laboral**, el teléfono de atención es el de la responsable del Servicio de Salud Pública, Ana Bazterrica, 606 091 601.

## 2. ACTUACIONES DE CARÁCTER URGENTE

Las situaciones de carácter urgente o que impliquen peligro para las personas, se canalizarán a través de los teléfonos señalados en el documento **“Protocolo de incidencias según horario”** (anexo 5). En este documento quedan recogidos todos los servicios o empresas adjudicatarias del Ayuntamiento para atender la mayor parte de las intervenciones urgentes.

A modo de resumen:

- **Urgencias en días laborables, entre las 08:30 y 14:00 horas:**

Salvo en el caso de las urgencias de cristalería, se comunicarán a través del teléfono del Servicio Municipal de Educación 945.161.230.

- **Urgencias en días festivos, o laborables antes de las 8:30 y a partir de las 14:00 horas:**

Las incidencias cubiertas por servicios o empresas adjudicatarias del Ayuntamiento, se comunicarán directamente a través de los teléfonos señalados en el mencionado documento (anexo 5).

Las incidencias que supongan una situación de riesgo para las personas o las instalaciones se resolverán a través de los números telefónicos de emergencia, es decir, **112** (Servicio de Emergencias) y **092** (Policía Local).

En el caso de situaciones o incidencias que ocurran en los centros educativos durante la realización de las labores de limpieza, se resolverán a través de las jefaturas de los equipos de limpieza o de las personas de referencia para quienes realizan estas tareas de limpieza.



### 3. SOLICITUDES REFERIDAS A LA CONSERVACIÓN

Este apartado trata de abordar y ordenar todas aquellas peticiones que tienen que ver con la “**conservación**” de los centros escolares, **que superan el** “mantenimiento ordinario” y exigen una inversión específica para la que no siempre existe una disposición presupuestaria inmediata.

El proceso implica, por tanto, la correcta recogida de información de estas demandas, su ordenación y establecimiento de criterios y prioridades de intervención. Además, fija las atribuciones de responsabilidad y competencias que exigen una respuesta adecuada a dichas demandas.

Por ello, forman parte de este apartado aquellos trabajos que por la inversión que conllevan se diferencian del mantenimiento ordinario y que, además, suponen mejoras sustanciales en la estructura del edificio o en las instalaciones del mismo (cambio de ventanas del edificio, cambio de calderas, mejoras en la eficiencia energética, modificación o mejora de baños o vestuarios, adaptación de instalaciones a normas, construcción o mejora de elementos de seguridad, asfaltados, cambios de cierres de parcela, etc.).

El tratamiento de estas demandas, al trascender el mantenimiento ordinario, exigen de un procedimiento que conlleva, anualmente, la actualización de la información recogida en el “**Listado de necesidades en centros educativos**”, elaborado a partir de:

- Información que, por su conocimiento, el personal técnico del Servicio Municipal de Mantenimiento de Edificios aporta gracias al trabajo que desarrolla en los centros educativos.
- Informaciones que recogen todas aquellas demandas que por sus características superen el mantenimiento ordinario y lleguen al Servicio Municipal de Educación a través del formulario de “Parte de trabajo”. De igual manera, incluyen aquellas solicitudes que de manera telefónica son recogidas por los servicios administrativos u otros medios como el Buzón ciudadano, entes sociales, Consejo Escolar Municipal, etc.
- Solicitudes que las direcciones de los centros educativos pueden trasladar al Servicio Municipal de Educación y que, por su dimensión, precio o características, superan el “mantenimiento ordinario” (asfaltados, vados, mejoras en zonas exteriores, zonas verdes, etc.). Estas peticiones pueden ser comunicadas por escrito bien a las y los representantes municipales en el Órgano Máximo de Representación (OMR) del centro, bien a la Jefatura del Servicio Municipal de Educación.

De acuerdo con la Ley 13/1988, de 28 de octubre, de Consejos Escolares de Euzkadi, modificada por la Ley 3/2018, de 28 de junio, de modificación de la Ley 13/1998, de 28 de octubre, de Consejos Escolares de Euzkadi, el Consejo Escolar Municipal tiene que ser consultado preceptivamente, entre otras materias, en las “actuaciones municipales que afecten al funcionamiento de los centros escolares en materia de limpieza, conservación, mantenimiento, reforma de instalaciones, etc.”. Por ello, los Servicios Municipales de Mantenimiento de Edificios y Educación mantendrán actualizado este Listado de necesidades en centros educativos y establecerán los criterios de prioridad.

Este listado, además, puede servir para, tal como establece el artículo 8.p del borrador del nuevo reglamento del Consejo Escolar Municipal (prevista aprobación otoño 2023), para *“Elaborar un informe anual sobre la situación de mantenimiento y conservación de los edificios escolares de titularidad municipal, de manera previa a la presentación del proyecto del presupuesto municipal, que será elevado al Ayuntamiento y al Consejo Escolar del territorio correspondiente”*.



## 4. OTRAS INTERVENCIONES RELACIONADAS CON LA CONSERVACIÓN Y EL MANTENIMIENTO

En este apartado se incluyen una serie de ámbitos relacionados con la conservación y el mantenimiento de los centros escolares que, por su especificidad, requieren de una explicación particular:

- **Elementos necesarios para el desempeño de tareas de mantenimiento y limpieza.** En el caso de la avería de maquinaria o enseres que el personal de limpieza L1 y L2 precise para su desempeño (lavadoras, secadoras...), el Servicio Municipal de Mantenimiento de Edificios se hará cargo, bien de su arreglo, bien de su sustitución.
- **Transporte de materiales inertes para desechar.** El Servicio Municipal de Mantenimiento de Edificios se hará cargo previa solicitud por parte.
- **Elementos inventariados.** La responsabilidad municipal alude a la conservación y mantenimiento de los edificios. Por tanto, no incluye la intervención en elementos inventariados ni, tampoco, su adquisición, instalación, retirada o transporte (**mobiliario**, material de psicomotricidad y/o deportivo, dispositivos informáticos, audiovisuales...).
- **Comedores, cocinas y offices.** El mantenimiento del equipamiento y maquinaria (hornos, refrigeradores, cocinas...) de estos espacios corresponde a la administración educativa o a la empresa adjudicataria de este servicio escolar.
- **Ampliación y adaptación.** Las actuaciones de ampliación y adaptación de las instalaciones escolares, corresponden a la administración educativa.
  - **Elementos de juego exteriores.** El Servicio Municipal de Mantenimiento de Edificios realizará las labores de mantenimiento y en caso de necesidad, suministrará e instalará los elementos de juego, en función de la disponibilidad presupuestaria.

Dado que la responsabilidad civil en caso de accidente corresponde al Ayuntamiento, si los centros escolares dispusieran de medios propios, antes de instalar un nuevo elemento de juego en el exterior, se tendrá que seguir el siguiente procedimiento:

1. Solicitud por escrito de autorización por parte de la dirección del centro a la Delegación Territorial de Educación de Álava.
2. Comunicación de la autorización por parte de la Delegación Territorial de Álava al Servicio Municipal de Educación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
3. Visto bueno municipal a la instalación.

Únicamente en caso de que se haya completado este procedimiento, el Ayuntamiento asumirá el mantenimiento de este nuevo elemento exterior de juego.

➤ **Pequeñas obras e intervenciones en instalaciones y espacios promovidas y financiadas por el propio centro escolar.** Estas iniciativas de los centros escolares deben estar vinculadas con el desarrollo de sus proyectos educativos y previamente a su ejecución se tendrá que seguir el siguiente procedimiento:

1. Aprobación de la propuesta en OMR, con definición de los materiales.
2. Solicitud por escrito de autorización por parte de la dirección del centro a la Delegación Territorial de Educación de Álava.
3. Comunicación de la autorización por parte de la Delegación Territorial de Álava al Servicio Municipal de Educación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
4. Visto bueno municipal la intervención.



Únicamente en caso de que se haya completado este procedimiento, el Ayuntamiento asumirá el mantenimiento de las mismas.

- **Instalaciones de carácter temporal** (palés, invernaderos, adornos festivos...). Corresponde al centro escolar el mantenimiento, limpieza y la retirada una vez cumplido el objeto de su colocación o cuando se hallen en mal estado.
- **Neumáticos.** Por razones de seguridad, sanitarias y medioambientales, se aconseja no utilizar este tipo de material. Su retirada corresponde al centro escolar.

## 5. PAUTAS PARA RESOLVER DUDAS Y CONSULTAS SOBRE ESTE PROTOCOLO

Dado que los equipos directivos de los centros educativos o el propio personal del Servicio Municipal de Mantenimiento de Edificios destinado en los centros educativos pueden cambiar, se hace necesario establecer un proceso de comunicación clara y eficaz que ayude a resolver dudas, para lo cual el Servicio Municipal de Educación implementará medidas de información y comunicación adecuadas.

Con carácter general, y tal como se ha explicado a lo largo de este protocolo, las solicitudes se trasladarán por escrito y mediante los formularios destinados al efecto.

Por otra parte, las peticiones de información sobre el estado administrativo de los expedientes de obras, responsabilidades por daños derivadas del mantenimiento, o cualquier otra información que pudiera ser relevante para la comunidad escolar, el traslado de incidencias que afectan al normal desarrollo de las tareas derivadas del mantenimiento, vigilancia y conservación del edificio así como dudas, cuestiones y comunicaciones verbales relacionadas con la intervención municipal en este ámbito, se resolverán, preferentemente, por los siguientes medios:

- El personal técnico que representan al ayuntamiento en los Órganos de Máxima Representación (OMR) de los centros son las personas adecuadas para canalizar las dudas o cuestiones que se salgan del proceder habitual y ordinario. En este sentido, estas personas podrán trasladar, tanto la información y demandas que desde los centros deseen trasladarse al Ayuntamiento, como de los servicios municipales hacia los centros escolares.
- En el teléfono 945 161 230 el Servicio Municipal de Educación, atenderá telefónicamente las demandas urgentes durante el horario laboral de mañana (desde las 08:30 a las 14:00 horas).
- En la web, [www.vitoria-gasteiz.org/educacion](http://www.vitoria-gasteiz.org/educacion) se mantendrá actualizada la información sobre el [Mantenimiento de centros escolares](#) donde estarán disponibles los formularios.
- Una vez iniciada una intervención en el edificio escolar, por parte de personal municipal de cualquier servicio, las direcciones de los centros también podrán comunicarse directamente con las personas responsables de dichas intervenciones si estas así lo consideran oportuno y les facilitan el número de teléfono o contacto necesario.