TABAKALERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE ATENCION EN OFICINA DEL CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A.

ÍNDICE

1.OBJETO DEL CONTRATO 2
2.ALCANCE DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS 2
3.FUNCIONES DE LOS SERVICIOS 2
4.PLAN DE TRABAJO Y METODOLOGIA 5
5.HORARIO Y ASIGNACION DEL EQUIPO A LOS SERVICIOS 6
6.NORMAS GENERALES DE LOS SERVICIOS 6

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE ATENCION EN OFICINA DEL CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de atención en oficina del CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A., de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en la presente Carátula y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los Códigos CPV del contrato son los siguientes:

- 79992000-4 Servicios de recepción.
- 79500000-9 Servicios de ayuda en las funciones de oficina.
- 79612000-7 Servicios de colocación de personal de apoyo para oficinas.

La complejidad y multifuncionalidad del CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A. requiere de una atención empática, proactiva y resolutiva de cara a la atención personal, y pulcritud y eficacia en los diferentes procesos de mantenimiento y control.

En cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), se facilita a los licitadores información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que pueda afectarles la subrogación, en caso de que una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación de eficacia general impusiera al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleados en determinadas relaciones laborales.

Dicha información está contenida en el **Anexo VIII** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y ha sido suministrada al Órgano de Contratación por el contratista que actualmente presta los servicios objeto del contrato.

2. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El objeto del contrato de la presente licitación lo constituye la contratación de los servicios de atención en oficina, de conformidad con lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de las Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

Los servicios descritos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se desarrollarán en las instalaciones de CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA

CONTEMPORÁNEA, S.A. (en adelante, entidad contratante o, indistintamente, CICC), que tiene su ubicación en Plaza de las Cigarreras, 1, código postal 20012.

3. FUNCIONES DE LOS SERVICIOS

Los perfiles, las funciones y las obligaciones del personal que se adscribirá a la ejecución del contrato serán los siguientes:

a) Jefe/a de Servicio

La empresa contratista adscribirá a la ejecución del contrato un/a jefe/a de servicio que será quien coordinará los servicios y realizará la labores de interlocución con CICC.

La designación de un nuevo/a jefe/a de servicio, por cualquier causa, siempre que las circunstancias lo permitan de conformidad con lo establecido en los Pliegos, habrá de ser comunicada con una semana de antelación y deberá ser aprobada de forma previa por CICC.

Las funciones del/a jefe/a de servicio serán, entre otras, las siguientes:

- Responsabilizarse, en última instancia, de la ejecución de los servicios requeridos por CICC.
- Responsabilizarse de la garantía de la calidad de los servicios y de su seguimiento.
- Ostentar la representación de la empresa contratista ante CICC.
- Organizar la ejecución de los servicios contratados y gestionar el equipo profesional prestatario de los servicios.
- Informar a CICC sobre la persona del equipo que llevará a cabo los servicios y ejecutar los horarios establecidos por CICC.
- Colaborar con CICC para la resolución de los problemas que se pudieren presentar durante la vigencia del contrato.
- Mantener la interlocución y establecer contacto con CICC siempre que sea necesario.
- Dotar de la adecuada y necesaria formación al personal adscrito a los servicios para la óptima ejecución de su trabajo, en cuanto a directrices y explicación del proceso de atención telefónica, atención a personas en recepción, proceso de envíos y recepción de correo y paquetería/mensajería, programas informáticos necesarios para la prestación de los servicios (compra de materiales, gestión de viajes, y otros), rutinas de trabajo (normas, calendario, horarios de oficina).

- Dotar de la formación en cuanto a la filosofía, programa, servicios, actividades y eventos, los servicios, horarios y el espacio de CICC en su conjunto, así como todos los aspectos y procesos técnicos necesarios.

- Dotar al personal adscrito de las indicaciones necesarias para llevar a cabo una adecuada recepción tanto telefónica como física a personas, incidiendo en mantener una actitud amable, proactiva y resolutiva.

- Llevar a cabo la interlocución con la persona asignada por CICC tanto para hacer el seguimiento rutinario necesario que se establezca, como para conocer e implementar las nuevas necesidades de atención que surjan desde CICC.

- Reportar las incidencias de cualquier tipo que afecten al flujo de trabajo y a las personas prestatarias de los servicios de atención.

- Reportar los informes requeridos por CICC consistentes en:

    - Relación mensual de los turnos del personal previa a la puesta en marcha de los mismos con una antelación mínima de una semana a su puesta en marcha.
    - Informe mensual de incidencias relacionadas con la supervisión de los servicios: puntualidad en los horarios, mantenimiento de un correcto estado del espacio, problemas detectados en la ejecución de los servicios. Se facilitará un modelo de informe por parte de CICC para su cumplimentación.
    - Informe mensual relativo a los usuarios y visitas: relación numérica de atención prestada a usuarios/as y visitas, (teléfono, mail y atención personal), incidencias, observaciones de mejora, etc.

b) Personal de recepción en oficina

Los servicios consistes en la realización, entre otras, de las siguientes funciones:

Atención telefónica y gestión del e-mail:

- Gestionar las llamadas a las líneas telefónicas de CICC: redirigir y/o recoger los recados de las llamadas que no se puedan gestionar, utilizando siempre un tono amable y una actitud proactiva y colaborativa.

- Redirigir las llamadas a otras instituciones ubicadas en el edificio.

- Desviar correctamente las llamadas en períodos de ausencia.

- Gestión de los mensajes recibidos en las cuentas de e-mail asignadas al puesto.

- Estar al corriente de los servicios, instituciones y horarios de CICC.

Recepción de visitas:

- Recibir las visitas que lleguen y avisar a la/s persona/s correspondiente/s.

Correo y paquetería:

- Recepcionar la correspondencia.
- Informar al departamento correspondiente de la paquetería recibida para su adecuada gestión.
- Realizar los envíos de mensajería y paquetería de la oficina de CICC.

Gestión de incidencias:

- Recogida de datos, información u observaciones que se soliciten desde CICC dentro del ámbito de atención de CICC para la mejora de la gestión de los servicios.

Apoyo administrativo:

- Gestión viajes: recibir las solicitudes de reservas y compras de viajes y alojamiento para personal interno de CICC e invitados o colaboradores, atender las necesidades y realizar las reservas y compras oportunas a estos efectos de acuerdo con los criterios y procedimientos definidos por CICC.

- Gestión de compras: recibir las solicitudes de compra on line de material para CICC y llevar a cabo las compras de acuerdo con los criterios y procedimientos definidos por CICC. Así como realizar un seguimiento de stock del material de oficina. Verificar la correcta recepción de la compra realizada y en caso contrario realizar la reclamación oportuna.

- Labores administrativas: realizar tareas de apoyo administrativo.

4. PLAN DE TRABAJO Y METODOLOGÍA

CICC a través de la empresa contratista tendrá una visión de la calidad de los servicios que se prestan y estará al corriente de los problemas que surjan durante la ejecución de los mismos, a fin de incorporar las mejoras que se estimen necesarias. Para ello es necesaria una relación fluida, colaborativa y profesional con la empresa contratista de los servicios.

- **Comunicación de incidencias críticas:**

En caso de producirse una incidencia crítica, el/a Jefe/a de Servicio de la empresa contratista se pondrá en contacto con el/a interlocutor/a designado/a por CICC para informarlo/la y contar con las instrucciones o decisiones precisas para gestionar debidamente la incidencia.

- **Obligaciones de CICC:**

CICC deberá dotar puntualmente al/a Jefe/a de Servicio en cada caso sobre la información necesaria para la prestación de los servicios, relativa a:

- Calendario laboral.
- Salidas de emergencia, protocolos de actuación en seguridad y prevención de riesgos, plan de emergencias y evacuación y la información necesaria para el cumplimiento de la normativa relativa a Prevención de Riesgos Laborales.

5. HORARIO Y ASIGNACIÓN DE EQUIPO A LOS SERVICIOS

El horario en el cual deberán prestarse los servicios es el siguiente:

LUNES-JUEVES	08:30-14:00 > 14:30-16:30
VIERNES	08:00-15:00

EN BASE AL CALENDARIO ANUAL DE CICC:
Jornada de 8:00 a 15:00, en horario reducido de CICC que se aplica en periodos de Semana Santa, Semana de Pascua, verano y Navidad. Las fechas se concretarán junto al calendario anual. El calendario anual se facilitará anualmente por parte de CICC a la empresa contratista (en el mismo se reflejarán las fechas concretas de los periodos de Semana Santa, Semana de Pascua, verano y Navidad).

En todos los casos y servicios, excepcionalmente CICC se reserva el derecho a modificar los días y horarios de apertura, previa comunicación a la empresa contratista con un plazo de antelación de 30 días naturales.

6. NORMAS GENERALES DE LOS SERVICIOS:

La empresa contratista deberá garantizar que el personal adscrito a la ejecución del contrato cumpla con las siguientes normas generales:

- La empresa contratista dotará a su personal de todos los medios de seguridad obligados por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria y de aquellos otros que estime necesarios.

- La empresa contratista, deberá dotar a su personal de la debida formación para garantizar los servicios.

- El contratista deberá garantizar poder prestar el servicio en las dos lenguas oficiales de la CAV.

CICC se reserva el derecho de solicitar a la empresa contratista la exclusión de cualquier persona que no actúe con la debida rectitud, no posea la capacitación técnica

adecuada o que no cumpla sus funciones de manera responsable. En ese caso, la empresa contratista deberá adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo dicha exclusión y proponer a otra persona, cuya incorporación quedará sujeta a la previa aceptación por parte de CICC.