

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
Servicio de recepción
Contrato Reservado a Centros especiales de empleo para la inclusión laboral de las
personas con discapacidad.
Nº DE EXPEDIENTE: 1503

ANTECEDENTES

La Sociedad Pública Ihobe, S.A., entidad adscrita al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente de Gobierno Vasco, tiene como misión trabajar para mejorar el medio ambiente integrando los criterios ambientales en las políticas públicas. Somos impulsores especializados en los ámbitos de la protección del suelo, la economía circular, el cambio climático, y la sostenibilidad. Ihobe interactúa con una gran variedad de agentes, públicos y privados, para el diseño y despliegue de las políticas ambientales.

El servicio de recepción juega un papel importante en las relaciones entre la sociedad pública y los agentes con los que esta interactúa. Debe atender las necesidades derivadas del flujo habitual de visitas y llamadas siendo eficientes en la prestación de servicio y contribuyendo a la buena imagen de Ihobe ante terceros.

Las oficinas de Ihobe están ubicadas en Alameda Urquijo, 36, 6ª planta. 48011 Bilbao- Bizkaia, en el edificio de Gobierno Vasco de la plaza Bizkaia que acoge a diversos entes y sociedades públicas.

Conforme a la disposición adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, se reserva la participación del presente contrato a Centros especiales de empleo para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, que deberán estar legalmente constituidas y certificadas como tal conforme a lo dispuesto en el Capítulo IV del DECRETO 168/2019, de 29 de octubre, por el que se regulan los programas y servicios relacionados con la empleabilidad de las personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma de Euskadi y el Registro Vasco de centros especiales de empleo.

OBJETO DEL TRABAJO

El pliego tiene por objeto establecer las condiciones mínimas para la contratación del servicio de recepción de la Sociedad Pública Ihobe sita en Alameda Urquijo, 36, 6ª planta. 48011 Bilbao. Bizkaia.

ALCANCE DEL TRABAJO

En los siguientes bloques se detallan las principales tareas y responsabilidades a desempeñar para la correcta prestación del servicio:

Servicio de atención al público

Registro y atención presencial de visitas

- Registro de visitas. Recepcionar y atender a las personas que acuden a Ihobe, recogiendo su nombre y empresa u organismo al que pertenece, fecha y hora, así como motivo de visita o recado, en su caso.
- Colaborar y coordinarse con el personal de recepción del edificio para la gestión de las visitas.

Atención telefónica y de otros canales de comunicación

- Atender, filtrar y, en su caso, transferir las llamadas telefónicas o comunicaciones recibidas a través de la centralita de Ihobe u otros canales de comunicación de los que dispone Ihobe.

Correspondencia y mensajería

Correspondencia y mensajería

- Enviar, recepcionar, clasificar, registrar la documentación (registro de entradas y salidas de Ihobe) y distribuir internamente la correspondencia, notificaciones y paquetería. Para ello empleará los canales establecidos por Ihobe (servicio de mensajería, servicio de valija etc.)

Apoyo al servicio de traducción

- Apoyo en la gestión del servicio de traducción de textos de Ihobe a través de la herramienta destinada al efecto.

Material de oficina y otros

- Control y reposición de stock del material de oficina

Sistemas de calidad y medio ambiente

Consumos

Colaborar en el mantenimiento de los sistemas de calidad y medio ambiente de Ihobe, llevando un control periódico de los indicadores correspondientes al puesto (consumo de papel, copias realizadas, cartuchos de tóner, etc) y realizando el reporte de dichos datos de acuerdo con la metodología y formatos implantados en Ihobe.

Otros

Otros

- Mantener actualizado el contenido del «manual de recepción».
- Ejecución de las tareas administrativas de refuerzo que resulten oportunas, al encargo y supervisión de la Directora de personas de Ihobe.

El desempeño de las tareas a realizar se llevará a cabo de acuerdo al manual de recepción que será facilitado por Ihobe y, en todo caso, siguiendo las directrices que la persona responsable de Ihobe de a la persona coordinadora designada por la empresa contratista.

COBERTURA DEL SERVICIO

- El Servicio se prestará durante los días laborables del periodo de vigencia del contrato conforme al calendario de días laborables de Ihobe.
- Para el año 2024, los días no laborables serán los sábados y domingos del año y las festividades establecidas en el B.O.P.V. nº 112 Decreto 71/2023 de 30 mayo, así como los dos días festivos con carácter de fiestas locales establecidos en el B.O.B. nº 181 del 20 de setiembre de 2023:
 - 1 de enero (Año Nuevo)
 - 6 de enero (Reyes)
 - 28 de marzo (Jueves Santo)
 - 29 de marzo (Viernes Santo)
 - 1 de abril (Lunes de Pascua)
 - 1 de mayo (Fiesta del Trabajador)
 - 25 de julio (Santiago)
 - 31 de julio (San Ignacio de Loyola)
 - 15 de agosto (Asunción)
 - 23 de agosto (Viernes de la Semana Grande).
 - 12 de octubre (Fiesta Nacional)
 - 1 de noviembre (Todos los Santos)
 - 6 de diciembre (Día de la Constitución)
 - 25 de diciembre (Navidad)

El servicio deberá cubrir los siguientes horarios:

JORNADA DE INVIERNO	JORNADA DE VERANO Desde el 1 de junio hasta el 30 de septiembre
De lunes a jueves Turno de mañana: 8:00-13:30 Turno de tarde: 14:30-17:00 Viernes Turno de mañana: 8:00-15:00	De lunes a jueves Turno de mañana: 8:00-16:00 Viernes Turno de mañana: 8:00-14:00 MES DE AGOSTO De lunes a viernes Turno de mañana: 8:00-14:00

Este horario podrá estar sujeto a modificaciones por necesidades puntuales de Ihobe comunicándolo con la suficiente antelación.

El servicio de recepción se prestará en el domicilio social de Ihobe, en la Alameda de Urquijo, 36, 6ª (Edificio Plaza Bizkaia), de Bilbao. El personal que efectivamente preste los servicios podrá ser requerido a firmar una hoja de presencia, tanto al iniciar como al concluir su jornada laboral.

De manera excepcional, en el caso de celebración de jornadas, cursos o eventos, en la sede de Ihobe, cuya duración exceda del horario establecido para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Ihobe a una persona para la realización de las labores

propias del servicio durante el tiempo de su celebración, debiendo lhobe solicitarlo con la suficiente antelación.

DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Con el fin de ejecutar adecuadamente los trabajos objeto de este contrato se definen las siguientes figuras y órganos de coordinación y control:

- Dirección de los trabajos. lhobe, S.A. designará a una persona de su organización, a través de la cual deberán canalizarse todas las relaciones con la empresa adjudicataria y además, velará por el cumplimiento del servicio exigido y ofertado.
- Responsable-coordinadora del servicio. La entidad adjudicataria designará una persona que será la única interlocutora válida para todos los servicios de planificación, dirección y seguimiento de las actuaciones contempladas en el presente pliego. Esta persona se ocupará, como mínimo, de los siguientes asuntos:
 - Coordinar el diseño y la ejecución de todas las actuaciones objeto de la contratación, incluyendo la organización de calendarios y personal del equipo de personas propuestas para la prestación del servicio con el fin de garantizar la prestación efectiva de sus funciones y la presencia ininterrumpida en los puestos asignados.
 - Mantener las reuniones de coordinación que fuesen necesarias con la persona responsable designadas por la dirección de los trabajos, así como seguir en todo momento las orientaciones que de orden general le sean formuladas por dicha dirección de los trabajos. Deberá levantar acta de dichas reuniones y archivarlas adecuadamente una vez lhobe dé su aprobación.
 - Proponer actuaciones de mejora en las actividades desarrolladas.
 - Presentar el informe anual, así como aquellos otros informes específicos que lhobe determine y relacionados con servicios desarrollados en la recepción de lhobe.
 - Asegurar la formación continua necesaria de las personas trabajadoras para ejecutar los servicios objeto de esta licitación (formación en riesgos laborales, en uso de herramientas digitales del entorno de Office 365; cursos destinados a la atención al público...).

PLAN DE TRABAJO

Reporte periódico a la dirección de los trabajos:

La empresa adjudicataria deberá reportar a lhobe al menos la siguiente información:

- Comunicación inmediata de cualquier incidencia que se produzca durante el transcurso de los trabajos.
- Informe anual con un desglose de los trabajos realizados, incidencias detectadas y modo de resolución y propuestas de mejora del servicio.

EQUIPO DE TRABAJO

La entidad adjudicataria designará el personal capacitado y especializado que estime conveniente para que, a su cargo, y en su nombre y representación, desempeñe los servicios objeto de esta licitación. En cualquier caso, cuidará de que el personal que desarrolle la actividad contratada, tenga una serie de competencias: predisposición a ayudar al cliente, orientación al servicio,

cuidado de aspecto personal, orden y limpieza del espacio de recepción, entre otros y capacidades: de organización, de conocimientos de ofimática a nivel de usuaria/o, de gestión de quejas, de atención telefónica, etc.

Equipo regular. Por el volumen de las actividades descritas se estima suficiente que la atención del servicio de recepción se preste por una única persona. En cualquier caso, el número de puestos de trabajo será el que la empresa adjudicataria considere necesarios para realizar los trabajos descritos en el presente pliego de forma correcta.

Equipo de reserva Para garantizar la cobertura del servicio de forma adecuada, la empresa adjudicataria dispondrá de personal no asignado habitualmente al mismo para cubrir sustituciones del equipo regular en caso de ausencia imprevista, retrasos, permisos, vacaciones o situaciones sobrevenidas.

Salvo en casos imprevistos, la empresa adjudicataria deberá comunicar dichas sustituciones al menos con una semana de antelación.

Cambios en el equipo. La entidad adjudicataria no podrá sustituir al personal de servicio sin causa justificada. Cualquier variación de la plantilla de personal deberá ser notificada con una antelación no inferior a 7 días laborables y deberá contar con el visto bueno de la dirección del servicio. La empresa adjudicataria llevará a cabo la sustitución de dicho personal por otro de idéntico perfil.

Idiomas de trabajo. La persona designada para la prestación del servicio deberá poder hacerlo de manera indistinta en los dos idiomas oficiales: euskera y castellano.

Formación del personal. El personal propuesto, y en su caso el de sustitución, ha de estar plenamente capacitado para desempeñar las funciones y trabajos asociados al alcance del contrato. Siempre que fuera posible, en los casos de sustitución o cambio de persona prestadora del servicio, la empresa adjudicataria llevará a cabo un periodo de formación “in situ” durante cinco días laborables, previos a su incorporación efectiva. Durante el periodo de formación la persona trabajadora de la empresa deberá estar contratada y dada de alta en la Seguridad Social.

MEDIOS MATERIALES

El personal que se disponga por parte de la entidad adjudicataria ocupará un puesto específico en las oficinas de Ihobe con el único fin de llevar a cabo el servicio objeto del contrato y por el periodo de tiempo que dure el mismo. Ihobe pondrá a disposición de la entidad adjudicataria el mobiliario, equipo informático, de telecomunicaciones y material de oficina necesario para el correcto desarrollo del servicio.

Por su parte, la empresa adjudicataria estará obligada a suministrar y reponer, en su caso, los siguientes medios para su uso exclusivo en las labores contratadas que se desarrollen físicamente en Ihobe:

- Ropa y materiales adecuados y necesarios para el uso del personal en Ihobe con distintivos visibles que identifiquen la entidad a la que pertenece la persona que presta el servicio. La Dirección de los trabajos proporcionará instrucciones al respecto.
- El personal de la adjudicataria deberá identificarse como empleado de la misma, mediante acreditación o similar. El personal de la empresa adjudicataria deberá identificarse como empleado de la misma, mediante acreditación o similar. Del mismo modo, en el mostrador de recepción deberán contar con algún distintivo de la empresa adjudicataria.

RESULTADOS ESPERADOS

El desempeño correcto del servicio por parte de la empresa adjudicataria implica, además del cumplimiento correcto de los requisitos mencionados en los capítulos anteriores de este pliego, lo siguiente:

- Prestar un servicio de calidad, velando por la buena imagen de Ihobe y de Gobierno Vasco, y en coherencia con los objetivos del Gobierno Vasco.
- Crear un ambiente acogedor, recibiendo, informando y guiando a las personas visitantes, personas empleadas y proveedoras de manera cordial y profesional.

Criterios e instrumentos para evaluar la calidad del servicio prestado:

- Satisfacción de las personas usuarias del servicio de recepción. Ihobe se reserva el derecho a realizar encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los servicios de recepción.
- Enfoque de mejora continua. Número y alcance de las propuestas de mejora presentadas durante la prestación del servicio.
- Cumplimiento de los trabajos recogidos en el pliego.

OTRAS CONSIDERACIONES GENERALES EN CUANTO AL ALCANCE DEL TRABAJO

- La empresa adjudicataria deberá tratar los datos de carácter personal asociados a la actividad de Ihobe de acuerdo con la normativa en vigor y las instrucciones facilitadas por Ihobe.
- La empresa adjudicataria de los trabajos deberá cumplir con todas las obligaciones derivadas de la normativa de prevención y riesgos laborales, y deberá adoptar las medidas que emanan de la Evaluación de Riesgos, los Planes de Autoprotección, Planes de Prevención de Riesgos Laborales así como otros documentos de referencia en esta materia y que afecten a Ihobe. Asimismo, deberá participar en todas las actividades (simulacros, etc.) derivadas de la implantación de dichos planes siguiendo las directrices dadas por Ihobe. Las personas destinadas por la empresa adjudicataria al servicio objeto de este pliego, deberán conocer y seguir los protocolos de evacuación establecidos en el edificio.
- La entidad adjudicataria y la persona/s destinadas a la ejecución del servicio en las dependencias de Ihobe, deberán mantener una comunicación frecuente y constante con la Dirección de los trabajos (Ihobe) sobre temas de mutua incumbencia relacionadas con el trabajo, mediante los canales de comunicación establecidos.
- El uso de la imagen y nombre de Ihobe, S.A. por parte de la empresa adjudicataria se limitará a las actividades que lleve a cabo relacionadas con la prestación del presente contrato.

CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La oferta deberá incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Metodología de trabajo para desempeñar el servicio.
 - o Sistemas de control de calidad del servicio y de supervisión.
 - o Mecanismos de comunicación y coordinación con Ihobe.
 - o Propuesta de índice de contenidos del Informe anual.

- Organización del trabajo. Información detallada sobre la organización de periodos vacacionales, bajas por enfermedad, ausencias sin previo aviso, etc. Y relación de posibles sustitutos o sustitutas para dichas circunstancias.
- Medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación que se les facilite para la ejecución del contrato.
- Plan de formación continua de las personas asignadas al contrato.

JAIONE
LAMBORENA
A ELORDUY
- 11925817H
- 11925817H

Firmado digitalmente
por JAIONE
LAMBORENA ELORDUY
- 11925817H
Fecha: 2023.10.23
08:40:42 +02'00'

Fdo.: Jaione Lanborena
Directora de Área

MARIANA
BUSTILLO
ICETA -
16078480P

Firmado digitalmente por MARIANA
BUSTILLO ICETA - 16078480P
Nombre de reconocimiento (DN): cn=ES,
o=SOCIEDAD PUBLICA DE GESTION
AMBIENTAL IHOBESA, ou=Zurtagiri
Profesional - Certificado Profesional,
2.5.4.97=VATES-A01024223, cn=MARIANA
BUSTILLO ICETA - 16078480P,
givenName=MARIANA, sn=BUSTILLO
ICETA, serialNumber=16078480P
Fecha: 2023.10.19 15:16:19 +02'00'

Fdo.: Mariana Bustillo
Técnica de proyecto