



**Cambra de Comerç**  
Mallorca

**Pliego de Cláusulas técnicas**  
Número expediente:24PA07

1

Fecha: septiembre  
de 2024

Nombre del proyecto: **SERVICIO DE AUXILIAR DE RECEPCIÓN**

Expediente: **24PA07**

Fecha aprobación: **30 de septiembre de 2024**


Procedimiento: **ABIERTO**

Tramitación: **ORDINARIA**

Responsable Técnico: **LAURA SALVÁ MIR**

## ÍNDICE

- 1) Objeto del pliego
- 2) Duración del servicio.
- 3) Objetivos de la actividad a desarrollar
- 4) Requisitos técnicos y funcionalidades referentes al servicio de obligado cumplimiento.
- 5) Puntuación de la oferta técnica según fórmula matemática.
- 6) Puntuación de la oferta técnica según criterios de valor.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego de Cláusulas Técnicas</b> Número expediente:24PA07	<b>3</b>
		Fecha: septiembre 2024

## 1.- OBJETO DEL PLIEGO

---

El objeto del presente pliego es la contratación de un servicio cualificado de atención al público que cubra las tareas de recepción, auxiliar de sala y control de acceso. Estos servicios se desarrollarán en la sede de la Cámara de Comercio de Mallorca, en la calle Estudio General 7 de Palma.

## 2.- DURACION DEL SERVICIO

---

La actividad objeto del contrato se llevará a cabo en el ámbito territorial de las Islas Baleares. El alcance temporal de la misma será de dos años contados desde la firma del contrato más un años más de posible prórroga. En dicho periodo se deben prestar los servicios establecidos, garantizando el nivel de calidad y funcionalidad exigidas.

Las actividades del proyecto se podrán poner en marcha en la fecha de la firma del contrato.

## 3.- ÁMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

---

Las tareas que forman parte del servicio objeto del Contrato quedan definidas a continuación:

1) Tareas de Recepción:

Los trabajos incluidos en el Servicio de Recepción son, al menos, los siguientes:

- Servicio de recepción de visitas.
- Servicio de recepción de llamadas telefónicas.
- Servicio de información pública, en relación con las actividades de la Cámara. –
- Labores varias en el interior de la Entidad como control de correspondencia, recepción de paquetería, mensajes, atención de incidencias y similares.
- Labores varias en el control de acceso a las oficinas.
- .
- Cualquier otro servicio de naturaleza similar a los anteriores y que sea necesario para la Entidad

2) Tareas auxiliares

Los trabajos incluidos en los servicios auxiliares son los siguientes:

- Servicio de correspondencia y paquetería interna entre las dependencias de la Entidad.
- Labores auxiliares en el interior de la Cámara como acarreo de paquetes, bidones de agua, pequeñas reparaciones, atención de incidencias, colaboración en los movimientos internos de personal y labores similares.
- Cualquier otro de naturaleza similar a los anteriores que sean requeridos por Cámara; serían fundamentalmente labores de apoyo al área de Servicio Generales

Sin perjuicio de la cobertura ordinaria del servicio detallada en este apartado podrá solicitar al contratista la prestación de un servicio extraordinario (o auxiliar o adicional) para atender las necesidades que puedan surgir puntualmente como consecuencia de la celebración en la sede de determinados actos (conferencias, seminarios, reuniones de trabajo con un elevado número de participantes, entre otras) así como para cubrir el periodo vacacional y/o posibles bajas médicas del personal interno que está asignado al puesto de Recepción.

Estos servicios extraordinarios se facturarán de acuerdo con el precio hora adjudicado.

En ningún caso la empresa adjudicataria podrá exigir un número mínimo de horas anuales, ya que cabe la posibilidad que no sea necesaria su realización durante toda la vigencia del contrato, prórroga incluida.

Este servicio extraordinario debe interpretarse como una posible necesidad y que únicamente se realizará bajo petición expresa de la Cámara.

Con carácter general, las solicitudes de servicio adicional se efectuarán por escrito y con una antelación mínima de 48 horas. No obstante, si concurriera una necesidad sobrevenida que no hubiera podido ser conocida y/o planificada la cámara dentro del plazo señalado, la comunicación se llevará a cabo con la mayor antelación que resulte posible atendidas dichas circunstancias.

Para la realización de las funciones propias del servicio de recepción y auxiliares, el adjudicatario deberá cumplir los siguientes requisitos:


#### **4.- . MEDIOS PERSONALES**

---

Para la prestación del servicio se precisa 1 auxiliar de para la recepción, en horario de lunes a viernes desde las 07:45 hasta las 14:00horas.

Se prevén un total de 1625 horas anuales sin perjuicio de acordar modificaciones por incremento de 300 horas más por año.

Todo el personal que preste el Servicio deberá estar debidamente uniformado y cumplir con las normas de decoro, higiene y correcta presencia que la propia naturaleza de dicho servicio requiere.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego de Cláusulas Técnicas</b> Número expediente:24PA07	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #f4a460; color: white; border-radius: 5px;">5</div> Fecha: septiembre 2024
---	---	---

- Dadas las funciones a desarrollar, se requiere además que dicho personal tenga un nivel medio de estudios, trato agradable, capacidad organizativa y plena disponibilidad

Titulación mínima obligatoria: Ciclo Formativo de Grado Medio, Bachillerato o equivalente

Conocimientos:

- Atención telefónica.
- Atención a visitas.
- Conocimientos básicos de herramientas ofimáticas básicas.
- Hablar y escribir correctamente castellano y catalán.
- Nivel básico de inglés.

Experiencia Mínima:

- Un año en servicio de recepción de personas y llamadas.
- Un año en el uso de aplicaciones específicas para la gestión de llamadas telefónicas.
- Un año en la utilización de herramientas ofimáticas básicas

Obligación de subrogarse: El adjudicatario vendrá obligado a subrogarse como empleador de los trabajadores que se encuentren actualmente prestando el servicio objeto del contrato, de conformidad con lo previsto en el Convenio Colectivo que le sea de aplicación y demás normativa de aplicación, asumiendo las obligaciones oportunas derivadas de los ajustes de personal, que en su caso y conforme a su valoración pudieran contemplarse en el presente pliego.

**Información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación:** Se incluirá en un Anexo del PCA el compromiso de confidencialidad que habrá de suscribirse por los licitadores para que les sea entregada la información facilitada por la empresa saliente, relativa a las personas trabajadoras que prestan los servicios objeto de la presente licitación.

Los licitadores habrán de respetar en todo caso las previsiones contenidas en la normativa laboral y en el convenio colectivo que resulte de aplicación.

#### 4.1. SUSTITUCIÓN DE LOS MEDIOS PERSONALES

a) La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los medios personales que presten el servicio de recepción y auxiliares corresponde al

responsable de administración de la Cámara, siendo facultad suya solicitar un cambio de los medios personales por otros de igual categoría con un aviso de 48 horas hábiles de antelación a la empresa adjudicataria.

b) Si durante la ejecución del Contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguno de los medios personales que realiza el Servicio, la sustitución de dicho personal requerirá en todo caso el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del candidato por parte del responsable de administración de la Cámara

En todo caso, la solicitud de cambio deberá realizarse con quince días hábiles de antelación.

En el supuesto de que se produzca la sustitución de alguno de los medios personales, y con objeto de evitar posibles inconvenientes en la continuidad de los trabajos que realiza la persona a sustituir, el procedimiento de sustitución se realizará mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante un periodo mínimo de dos semanas.

En todo caso, el adjudicatario estará obligado a sustituir al personal ordinario en todos los supuestos en los que éste disfrute de vacaciones, así como en situaciones de absentismo y cualesquiera otros supuestos de ausencia, durante el tiempo de trabajo pactado. En estos casos, la sustitución de este personal se realizará por otro de las mismas características o superiores, sin coste adicional para la Cámara y sin el periodo de solapamiento establecido más arriba.


En el caso de absentismo o cualquier otro supuesto de ausencia no prevista, la sustitución de los medios personales afectados deberá realizarse en un plazo máximo de ocho horas hábiles desde la notificación por parte del Adjudicatario al responsable de la Cámara mediante correo electrónico. Las sustituciones por ausencias no previstas son, por ejemplo: las debidas a enfermedad sin cita médica previa o las causas personales de fuerza mayor sobrevenidas (fallecimiento de un familiar, etc.)

## **5.- FACTURACIÓN DEL SERVICIO.**

---

La facturación tendrá carácter mensual, para lo cual el adjudicatario remitirá mensualmente a la Cámara junta a la factura un informe o parte que refleje el detalle del servicio prestado.

El pago de la factura se realizará a los 30 días de la recepción de la misma por transferencia bancaria.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego de Cláusulas Técnicas</b> Número expediente:24PA07	7
		Fecha: septiembre 2024

## 6.- FORMATO Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA

---

### 6.1 PROPUESTA TÉCNICA . CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIOS DE VALOR

Se otorgarán un máximo de **35 puntos** en base al siguiente esquema:

Criterio de adjudicación	Puntos
Idoneidad de los medios humanos	13
Plan Operativo	09
Plan de Calidad	09
Medios materiales – Uniformidad	04

Las empresas licitadoras deberán presentar con su oferta un Proyecto de Prestación del Servicio, con la siguiente información:

1) Plan Operativo: Presentación de un plan o programa específico en el que aparezca con todo detalle la planificación, gestión y administración del servicio que constituye el objeto del contrato, y especialmente:

- a. Las características básicas del Plan de Formación de los trabajadores adscritos al servicio.
- b. El sistema de control de presencia del personal adscrito al servicio y los procedimientos de verificación y control interno.

2) Plan de Calidad: Plan específico de inspección y control de calidad del servicio objeto del contrato. El plan de calidad deberá tener como objetivo la mejora continua del servicio contratado y desarrollar, como mínimo, los siguientes apartados:

- a. Metodología. Objetivos de calidad. Indicadores de objetivos.

Identificación de errores, puntos críticos y causas. Evaluación de indicadores y medidas correctivas, si procede.

- b. Medios personales y materiales destinados al Plan de Calidad.

Medidas de control e inspección de la calidad del servicio y frecuencia de realización. Revisión periódica del Plan.

La presentación de propuestas deberá cumplir las prescripciones del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## **6.2 PROPUESTA RELATIVA A LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS (SOBRE “PROPUESTA RELATIVA A LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS**

### **6.2.1. PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

Se valorará con un máximo de **50 puntos**

La proposición económica se estructurará proporcionando precios/hora, para los conceptos detallados

. Todos los precios se deben proporcionar en euros, calculados y presentados con dos decimales e Impuestos indirectos aplicables excluidos.

### **6.2.2 PROPOSICIÓN RELATIVA AL RESTO DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS**

Se valorará, con un máximo de **7 puntos**

. La proposición se estructurará proporcionando los valores que se requieren en relación con el criterio que enumera a continuación:

- Criterio técnico cuantificable: Tiempo de sustitución por ausencias no previstas del personal que presta los servicios de Recepción.

Descripción: Las sustituciones por ausencias no previstas son, por ejemplo: las debidas a enfermedad sin cita médica previa o las causas personales de fuerza mayor sobrevenidas (fallecimiento de un familiar).

Objetivo: Estas sustituciones podrán ser realizadas por el personal del adjudicatario en las oficinas de la Cámara en un plazo máximo de 8 horas hábiles desde que se haya realizado el aviso al adjudicatario. Se valorará la reducción de los plazos de estas sustituciones de manera que la Cámara pueda disponer del personal necesario en el menor tiempo posible.

Fórmula a aplicar:

“Valor” es el valor que el licitador oferta, en este caso el tiempo para la sustitución del personal requerido.



Por tanto, las puntuaciones serían las siguientes según el valor ofertado por el licitador:

VALOR	PUNTACIÓN
1h	7
2h	6
3h	5
4h	4
5h	3
6h	2
7h	1
8h	0

### 6.2.3.- REQUISITOS DE CALIDAD. CERTIFICACIONES.

---

Para valorar los estándares de calidad la empresa se puntuarán las siguientes certificaciones

- ISO 9001 (Sistema Aseguramiento de calidad):
- ISO 30415 (inclusión social) o equivalentes:
- ISO 45001 de seguridad y salud en el trabajo o equivalentes, pudiendo sustituirse por la certificación en OSHAS 18001:2007 de sistemas de gestión de la seguridad y salud o equivalentes.
- Otras certificaciones relativas a la sostenibilidad y el respeto al medioambiente (por ejemplo ISO 14001, ISO 14064, ISO 14024, Etiqueta Ecolabel o similares):

Este apartado se acreditará a través de la aportación de original o copia de las correspondientes certificaciones, en la que habrá de constar la vigencia de dicha certificación en el momento de presentación de la oferta.

Las certificaciones habrán de encontrarse vigentes en el momento de presentación de la oferta.