

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
AUXILIARES Y APOYO EN LA SEDE DE
AGENCIA EFE. EDIFICIO GENESIS.
MADRID. N° EXPEDIENTE: S-15100047**

El presente Pliego de Oferta tiene por objeto la puesta en conocimiento a terceros interesados de aquellas condiciones mínimas a las que deberá someterse la prestación de servicios que la AGENCIA EFE desea, sin perjuicio de la ulterior fijación de las condiciones a las que someterá el servicio en su correspondiente Contrato de Prestación de Servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, la información en él suministrada tiene carácter estrictamente confidencial, asumiendo la parte oferente de sus servicios a EFE el compromiso irrevocable de mantener la información aquí vertida en la más estricta confidencialidad, no pudiendo divulgar, difundir, entregar o suministrar a terceros el contenido total o parcial de este pliego, sin la autorización previa y por escrito de EFE.

La presentación de ofertas por terceros interesados en la adjudicación de los servicios ofertados, así como las condiciones de los mismos, no surtirán efecto contractual hasta que no se suscriba entre EFE y la empresa ADJUDICATARIA el correspondiente contrato de prestación de servicios, único documento contractual vinculante para las partes, en el cual se recogerán respectivamente los derechos y obligaciones de las mismas. En todo caso EFE se reserva el derecho de adjudicar la contratación de los servicios a la empresa que libremente designe en cada momento, por el precio y condiciones que libremente se estipulen, así como, en su caso, declarar desierta la adjudicación de los mismos

La participación en el presente concurso supone la plena aceptación de estas bases y demás reglamentaciones incluidas en el presente Pliego de bases.

Índice

1.-	OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO.....	4
2.-	ACREDITACIONES Y EXPERIENCIA.....	5
3.-	ESPECIFICACIONES PARA EL DESARROLLO DE los servicios auxiliares y de apoyo... 6	
3.1.-	Tareas a Realizar	6
3.1.1.-	SERVICIO DE ORDENANZA	6
3.1.2.-	SERVICIO DE MENSAJERIA	6
3.1.3.-	SERVICIO DE CONDUCTOR.....	6
3.1.4.-	SERVICIO DE CENTRALITA.....	7
3.1.5.-	SERVICIO DE GESTION OPERATIVA.....	7
3.1.6.-	SERVICIO DE CONSERJERIA.....	7
3.2.-	Horarios prestación de los Servicios.....	7
3.2.1.-	SERVICIO DE ORDENANZA	8
3.2.2.-	SERVICIO DE MENSAJERIA	8
3.2.3.-	SERVICIO DE CONDUCTOR.....	8
3.2.4.-	SERVICIO DE CENTRALITA	8
3.2.5.-	SERVICIO DE GESTION OPERATIVA	8
3.2.6.-	SERVICIO DE CONSERJERIA	8
3.3.-	Personal de Servicio	9
3.4.-	Medios Materiales	13
3.5.-	Sistema de Calidad.....	13
3.6.-	Inspección y Auditorías.....	13
	ANEXO I NORMATIVA Y REGLAMENTOS A APLICAR	15

1.- OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como fin el de establecer las condiciones y criterios a tener en cuenta por parte de las empresas interesadas en contratar los siguientes Servicios Auxiliares y de Apoyo para la SEDE corporativa de la AGENCIA EFE:

- SERVICIO DE MENSAJERÍA
- SERVICIO DE CONDUCTOR
- SERVICIO DE CENTRALITA
- SERVICIO DE GESTION OPERATIVA
- SERVICIO DE CONSERJERIA
- SERVICIO DE ORDENANZA

Será objeto y responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos de aplicación a este tipo de servicio, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones e igualmente lo será cualquier tipo de legislación, nacional, autonómica o local, que se promulgue en el futuro.

Las prescripciones señaladas en los puntos siguientes deben considerarse mínimas, pudiendo ser mejoradas y adecuadas al edificio por los licitadores.

El presente pliego de Prescripciones Técnicas revestirá carácter contractual.

2.- ACREDITACIONES Y EXPERIENCIA

La empresa adjudicataria dispondrá de la acreditación de ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 en las actividades ofertadas

La empresa ADJUDICATARIA deberá acreditar la prestación de los Servicios Auxiliares y de Apoyo requeridos en emplazamientos similares a la sede de AGENCIA EFE por tamaño y complejidad.

3.- ESPECIFICACIONES PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS AUXILIARES Y DE APOYO

3.1.- Tareas a Realizar

Los trabajos a desarrollar por el personal perteneciente a la empresa que resulte adjudicataria deberán realizarse a plena satisfacción de AGENCIA EFE, teniendo en cuenta que las principales tareas a realizar durante la ejecución del contrato son, las siguientes:

3.1.1.- SERVICIO DE ORDENANZAS

- Recepción, reparto y distribución de documentos, material, prensa, correspondencia y paquetería en la sede de AGENCIA EFE.
- Recepción y gestión de correo interno, para la recogida del servicio de correos o mensajería.
- Realización de gestiones de trámite ante instituciones públicas o privadas fuera de la sede de AGENCIA EFE.
- Realización de labores de apoyo a la reprografía.
- Gestión de la utilización de los vehículos de flota de AGENCIA EFE.

3.1.2.- SERVICIO DE MENSAJERÍA

- Reparto y/o recogida de documentos, material y paquetería fuera de la sede de AGENCIA EFE.
- Realización de gestiones de trámite ante instituciones públicas o privadas fuera de la sede de AGENCIA EFE.

3.1.3.- SERVICIO DE CONDUCTOR

- Reparto y/o recogida de documentos, material y paquetería fuera de la sede de AGENCIA EFE.
- Realización de gestiones de trámite ante instituciones públicas o privadas fuera de la sede de AGENCIA EFE.
- Traslado en vehículo fuera de la sede de AGENCIA EFE por motivos de trabajo de personal de la misma.
- Traslado personal directivo

3.1.4.- SERVICIO DE CENTRALITA

- Recepción y atención telefónica de todas las llamadas recibidas en el servicio de centralita, tanto internas como externas.

3.1.5.- SERVICIO DE GESTION OPERATIVA

- Emisión de acreditaciones internas de AGENCIA EFE.
- Gestión de reserva de las salas.
- Gestión administrativa de carácter auxiliar.
- Gestión de telefonía móvil.

3.1.6.- SERVICIO DE CONSERJERIA

- Recepción y atención a visitas.

3.2.- Horarios de Prestación de Servicio

- La jornada, el horario de trabajo, la distribución, organización y protocolos de actuación de la adjudicataria están sujetos a las posibles variaciones que, por necesidades del servicio, pudiera introducir Agencia EFE. Estas modificaciones y otras que un su momento pudiera acordar Agencia EFE, serán obligatorias para el contratista.
- Sin perjuicio de que la adjudicataria sea la responsable, en todo caso, de la gestión del servicio, Agencia EFE fijará los horarios con la empresa que resulte adjudicataria.
- El personal asignado en la actualidad a las instalaciones de la AGENCIA EFE figura detallado en el anexo VII del Pliego de Clausulas administrativas Particulares.
- Excepcionalmente por razones organizativas, Agencia EFE podrá demandar una ampliación de estos horarios, que serán facturados de forma separada. La empresa adjudicataria debe contemplar la posibilidad de que en casos puntuales se realicen trabajos especiales que conlleve prolongar la jornada normal de actividades.

La empresa adjudicaría cubrirá los diferentes servicios que le sean solicitados por agencia EFE en función a los siguientes horarios:

3.2.1.- SERVICIO DE ORDENANZA

De lunes a viernes

- Un recurso de 07:00 a 15:00
- Un recurso de 09:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00
- Un recurso de 15:00 a 23:00

Sábados, domingos y festivos

- Un recurso de 07:00 a 15:00
- Un recurso de 15:00 a 23:00

3.2.2.- SERVICIO DE MENSAJERÍA

De lunes a viernes

- Un recurso de 09:00 a 15:00

Sábados, domingos y festivos

- Un recurso de 10:00 a 18:00

3.2.3.- SERVICIO DE CONDUCTOR

De lunes a viernes

- Un recurso de 10:00 a 18:00
- Un recurso de 07:00 a 15:00

3.2.4.- SERVICIO DE CENTRALITA

De lunes a domingo

- Un recurso de 08:00 a 15:00
- Un recurso de 15:00 a 23:00

3.2.5.- SERVICIO DE GESTION OPERATIVA

De lunes a viernes

- Un recurso de 09:00 a 14:00
- Un recurso de 12:00 a 20:00

3.2.6.- SERVICIO DE CONSERJERIA

De lunes a domingo

- Un recurso de 23:00 a 07:00

3.3.- Personal de Servicio

- La empresa adjudicataria deberá aportar los medios personales necesarios para el cumplimiento del servicio, así como los conocimientos técnicos adecuados de forma que éstos puedan ser contrastados por la AGENCIA EFE.
- Los empleados del servicio deberán pertenecer a la plantilla del adjudicatario, no será admisible la subcontratación con ninguna empresa, incluso de un mismo grupo empresarial, salvo autorización expresa de EFE.
- La empresa adjudicataria deberá contratar el personal preciso para atender a sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la AGENCIA EFE, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.
- El personal del servicio deberá diariamente firmar en el control de presencia asignado al efecto.
- La adjudicataria estará obligada a informar a Agencia EFE de cualquier variación que afecte a la prestación del servicio y, en concreto, de las siguientes:
 - Modificación de la organización y planificación del servicio.
 - Modificación de la distribución de la plantilla y/o puesto de trabajo.
 - Introducción de métodos y técnicas de trabajo distintos a los acordados con Agencia EFE.

En estos supuestos u otros que incidan en la prestación del servicio, la empresa elevará un informe-propuesta a fin de que Agencia EFE resuelva lo procedente.

Durante la ejecución de los trabajos, Agencia EFE se reserva el derecho, en función de las necesidades reales sobrevenidas, a solicitar una variación en el número de recursos humanos destinados al contrato en base a los siguientes supuestos:

- Incremento del número de trabajadores adscritos al servicio. En este caso, la incorporación adicional de nuevos recursos al equipo inicial se realizará en las mismas condiciones de prestación del servicio y el precio/hora que las iniciales. La empresa adjudicataria presentará los posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica

igual o superior a los trabajadores adscritos al contrato, siendo imprescindible la aceptación de dichos candidatos por parte de Agencia EFE.

- Disminución del número de trabajadores adscritos al servicio. El número de recursos humanos adscritos al contrato podrá ser objeto de disminución debido a que dejen de existir o se modifiquen las causas que originaron la contratación del servicio prestado por dichos trabajadores. Agencia EFE preavisará a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 15 días, justificándose por escrito el motivo que suscita la variación.

- Agencia EFE podrá desestimar cualquier integrante del personal asignado al contrato por la empresa adjudicataria, incluyendo al interlocutor, en caso de que no ofreciera el rendimiento deseado o no sea considerado adecuado para las funciones encomendadas de acuerdo a las normas de buenas prácticas, eficacia y comportamiento en el cumplimiento de su trabajo. Agencia EFE preavisará a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 15 días, justificándose por escrito el motivo que suscita la variación.

- Las variaciones de plantilla no afectarán, por sí mismas y en caso alguno, a las condiciones del contrato ni repercutirán sobre el régimen de precios establecidos.

- La empresa adjudicataria se compromete a tener debidamente dado de alta al personal en la Seguridad Social y cumplir todas las obligaciones legales contractuales respecto del mismo, debiendo acreditarse el pago de las cotizaciones sociales ante la AGENCIA EFE, siendo causa de resolución del contrato el estar al descubierto en las referidas cuotas, así mismo y con carácter general dará cumplimiento a lo establecido en el Convenio Colectivo de aplicación y se cumplirá lo que se establece sobre Seguridad e Higiene en el trabajo.

- A tales efectos la empresa adjudicataria entregará mensualmente los TC1 y TC2 de los empleados que actualmente presten sus servicios en la empresa y concretamente en el servicio objeto de este Pliego.

- Dentro del mes siguiente al inicio del contrato, la empresa adjudicataria comunicará a Agencia EFE la relación nominativa completa de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, indicando nombre y apellidos, número de documento nacional de identidad, número de afiliación a la Seguridad Social, categoría y antigüedad.

- Se llevará permanentemente actualizada la tabla de personal asignado a este servicio con la información que corresponda.

- El adjudicatario es libre de proponer la plantilla del personal más adecuada, la estructura de recursos humanos y sus horarios correspondientes para realizar el servicio en el edificio de la forma más eficiente posible. Sin embargo en cualquier caso debe justificar su

propuesta indicando de forma detallada en qué consiste la misma, el perfil de cada puesto y la distribución de las horas anuales.

a) PERSONAL DE MANDO.

- Al frente del personal adscrito al servicio, la empresa adjudicataria pondrá un encargado que de forma permanente controlará los trabajos a realizar y revisará el buen rendimiento de sus operarios y el resultado final de las operaciones, manteniendo la calidad del servicio. Será interlocutor en el centro de trabajo entre la empresa y la AGENCIA EFE, quién designará un responsable para la planificación, seguimiento y control del contrato.
- La persona designada a tales efectos deberá encontrarse localizable en todo momento, y será interlocutor inmediato con la persona de contacto que designe la AGENCIA EFE para resolver los problemas cotidianos que plantee la prestación del servicio, por lo que tendrá que tener los debidos conocimientos de la actividad objeto de este contrato, de forma que cuente con poder de decisión suficiente para adoptar resoluciones en el momento que sean necesarias.

b) SERVICIO DE RETÉN DE GUARDIA.

- Con objeto de poder atender en todo momento cualquier necesidad o ante una eventual ausencia imprevista de personal, se deberá establecer un retén de guardia, independientemente del servicio usual asignado. Este retén deberá atender las incidencias que se produzcan en un plazo máximo de 4 horas.
- Los oferentes deberán indicar en su oferta la dimensión de esta brigada y confirmar la disponibilidad de recursos con el mismo nivel de conocimientos que la persona sustituida.

c) FORMACIÓN

- El personal destinado a la prestación del servicio deberá tener la categoría profesional adecuada a las funciones a desarrollar, la formación necesaria para la prestación del servicio y una experiencia mínima de dos años en puestos de trabajos de similares características.
- Específicamente para los SERVICIOS DE CENTRALITA el personal asignado deberá:
 - Disponer de un alto nivel de conocimiento del idioma inglés en primer lugar y del idioma francés en segundo.
 - Disponer de un alto nivel de atención y conocimientos extensos en habilidades de comunicación.

- El adjudicatario acreditará, documentalmente, la preparación y conocimientos del personal y estará obligado a proporcionar al personal, los cursos de reciclaje y actualización necesarios para la mejora de la prestación del servicio.
- El adjudicatario tendrá la obligación de formar a su personal en medidas preventivas y de seguridad laboral, tanto en aspectos técnicos relacionados con su trabajo, como en aspectos generales de seguridad laboral y riesgos laborales.
- El adjudicatario deberá formar a su personal en el uso de las herramientas informáticas que pueda utilizar la AGENCIA EFE a fin de atender a las demandas del servicio y a asegurar la conectividad de las aplicaciones propias que pudiera utilizar.

d) PRESENTACIÓN Y UNIFORMIDAD

- El personal no podrá permanecer en la sede de agencia EFE fuera de su horario de servicio.
- Asimismo, le está prohibido recibir visitas en su jornada laboral y realizar cualquier actividad comercial o laboral que no sea propia de este contrato.
- Todo el personal, tanto masculino como femenino, irá perfectamente uniformado y limpio con el distintivo de la empresa. Los uniformes y distintivos serán por cuenta de la empresa adjudicataria. Especialmente, se acordará la uniformidad de las personas destinadas a recepción y conductor.
- Todo el personal que, por parte de la empresa adjudicataria, intervenga en los trabajos del servicio objeto de este contrato, deberá someterse a las normas de seguridad y control que Agencia EFE señale. En el ejercicio de sus funciones, los trabajadores de la empresa adjudicataria estarán sometidos a las normas de conducta y comportamiento genéricos de Agencia EFE.
- El personal asignado del adjudicatario mantener una correcta imagen tanto en su aspecto exterior (vestimenta, aseo, etc.) como en su comportamiento educado y amable a visitantes y trabajadores de AGENCIA EFE.
- Cuando el personal no proceda con la debida corrección, o sea evidentemente poco cuidadoso con el desempeño de su cometido, EFE podrá exigir al adjudicatario que sustituya al trabajador que es motivo de conflicto. Para ello EFE se reserva el derecho de admisión en la plantilla de trabajadores adscritos al servicio, estando la empresa obligada a realizar los cambios que de forma justificada le sean solicitados por los responsables del edificio.

3.4.- Medios Materiales

- El adjudicatario pondrá a disposición de sus trabajadores los elementos y dispositivos técnicos que sean necesarios para el desarrollo de su trabajo.
- La empresa adjudicataria suministrará un teléfono móvil para atender las llamadas del personal de Agencia EFE. El coste del teléfono y de la línea telefónica serán a cargo de la empresa adjudicataria del contrato.

3.5.- Incidencias

- Las incidencias se gestionarán a través del responsable del contrato por parte de EFE quién las comunicará al responsable del servicio designado por el adjudicatario.
- Se clasificará el incidente y se transmitirá al operario/a del servicio para su solución.
- Se respetará, coordinará o modificará la planificación de las tareas en función de la actividad afectada.

3.6.- Sistema de Calidad

Dentro del marco de mejora continua de EFE, la empresa adjudicataria deberá.

- Desarrollar los Protocolos en los que recogerá los planes de ejecución del servicio.
- Velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable al sector.
- En cumplimiento de la Normativa vigente en materia de Seguridad y Salud Laboral, el adjudicatario realizará reconocimientos médicos periódicos a sus trabajadores, presentará el mapa de riesgos por puestos de trabajo y dispondrá de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales.
- Realizar encuestas de satisfacción en forma y plazo acordados con el Responsable de la gestión del contrato que designe EFE.
- El adjudicatario elaborará informes periódicos que aportarán información sobre las variables del servicio en general, permitiendo el control de los indicadores de calidad y rendimiento necesarios para poder emprender acciones correctivas. Mensualmente se elaborarán los informes correspondientes para ser entregados al responsable del servicio designado por AGENCIA EFE. Estos informes serán facilitados en soporte informático, y contendrán información como:
 - Variaciones de la plantilla.
 - Trabajos especiales realizados.
 - Relación de Incidencias.

3.7.- Inspección y Auditorías

- AGENCIA EFE nombrará un responsable de su plantilla, quién controlará que las Prescripciones Técnicas y el Contrato se lleven a efecto satisfactoriamente.
- Agencia EFE realizará controles periódicos para verificar la calidad del servicio prestado, proponiendo las modificaciones que fuera conveniente introducir por necesidades del servicio o, en su caso, la suspensión del servicio si existiese causa motivada.
- El control e inspección de Agencia EFE se extenderá a todos los aspectos relativos al contenido del servicio y al cumplimiento de las cláusulas y prescripciones de los correspondientes pliegos administrativos y técnicos, comprendiendo, entre otras cosas, las siguientes facultades:
 - Comprobar la efectiva prestación del servicio por la adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar que el personal y/o las horas trabajadas coinciden con la propuesta en su oferta técnica. Agencia EFE podrá requerir a la empresa adjudicataria, en cualquier momento, la acreditación documental del cumplimiento del número de horas efectivamente ejecutadas por el personal adscrito al contrato
 - Requerir de la adjudicataria los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
 - Efectuar comprobaciones sobre calidad del trabajo, comportamiento o empleo correcto de los materiales.
- AGENCIA EFE, con el fin de garantizar el nivel de calidad del servicio e introducir mejoras que mantengan los altos niveles de calidad, podrá así mismo encargar a empresas externas la realización de cuantas auditorías de calidad estime necesarias, como complemento a las realizadas de forma periódica.
- En caso de que AGENCIA EFE considere que el servicio se ha prestado inadecuadamente, además de la exigencia de la inmediata corrección del defecto, podrá establecer penalizaciones.
- Agencia EFE podrá contratar con otras empresas la realización de actividades propias del servicio objeto del presente contrato cuando, cualquiera que sean las causas sobrevenidas, la adjudicataria no pueda realizar alguna de las prestaciones contratadas o resolver de forma óptima las incidencias propias del servicio, previo apercibimiento por escrito de Agencia EFE.

ANEXO I NORMATIVA Y REGLAMENTOS A APLICAR

Esta relación de normas y reglamentos es de obligado cumplimiento, pero no se entiende como limitante de forma que serán también de obligado cumplimiento todas aquellas normas y reglamentos de ámbito nacional o local así como todas sus posibles modificaciones, actualizaciones o nuevas legislaciones, que tendrán que ser comunicadas a EFE, por parte de la ADJUDICATARIA a nuevas normas.

PREVENCIÓN DE RIEGOS LABORALES

- LEY 31/95, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales (incluye las modificaciones realizadas por la LEY 54/03 de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales).
- REAL DECRETO 39/97, de 17 de enero, por el que se aprueba el REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN
 - REAL DECRETO 780/98, de 30 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- REAL DECRETO 1215/97, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- REAL DECRETO 773/97, 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual. Y la "Guía Técnica para la utilización por los trabajadores en el trabajo de los equipos de protección individual"
- REAL DECRETO 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- REAL DECRETO 485/97, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- (Normas que siguen las prescripciones mínimas establecidas en las Directivas europeas 89/391/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 92/57/CEE, de establecimiento de condiciones mínimas en materia de salud y seguridad en el trabajo, y sobre la utilización y el mantenimiento de maquinaria y de equipos de trabajo).
- REAL DECRETO 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. BOE nº 27 31-01-2004.