



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIARES DE RECEPCIÓN,
CONTROL DE ACCESOS Y SUPERVISIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA LA
FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA CONTRA LA LEUCÈMIA JOSEP CARRERAS**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO - NO SUJETO A REGULACIÓN
ARMONIZADA**

Exp. 03/2024

Descripción del contrato: Contrato: Servicio

Tramitación: Ordinaria

Procedimiento: Abierto simplificado

CPV: 71326000-9 - Servicios auxiliares de edificio

CPV: 79992000-4 - Servicios de recepción



1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El objeto del presente pliego es regular las especificaciones técnicas para la contratación de los servicios de auxiliares de recepción, control de accesos y supervisión de las instalaciones para el edificio principal de la Fundació Institut de Recerca contra la Leucèmia Josep Carreras.

2. ÁMBITO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El edificio principal del **IJC** donde deberá realizarse la prestación del servicio es:

- **Localización Can Ruti**

Carretera de Can Ruti, Camí de les Escoles, s/n
08916 Badalona, Barcelona.

El edificio de la Fundació Institut de Recerca contra la Leucèmia Josep Carreras es un edificio que está compuesto de cuatro plantas, más una planta sótano destinada a aparcamiento y una cubierta destinada a instalaciones. La gran parte de las tareas indicadas se realizarán desde la misma recepción, situada en la Planta 0, donde la persona se encontrará la mayor parte su jornada. Se le cederá el uso de un ordenador para realizar las funciones que lo requieran.

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS Y DE CAPACIDADES DEL SERVICIO

A continuación, se detallan los servicios mínimos a prestar por parte de la empresa adjudicataria. Las descripciones de las funciones podrán modificarse y/o incorporarse nuevas tareas a lo largo de la duración del contrato para adaptarse a las necesidades del **IJC**, siempre y cuando tengan una relación directa con el objeto del contrato y/o no altere la naturaleza global del mismo.

- 3.1.** Recepción, comprobación y orientación de visitas, así como su debido registro mediante el aplicativo informático correspondiente.
- 3.2.** Control de las entradas y salidas de personas internas y externas de la entidad. No permitirá la entrada de ninguna persona que no esté correctamente identificada y/o disponga de un aviso por parte del personal interno informando de la visita a las dependencias del IJC. Ante cualquier incidencia, dará traslado al responsable del contrato del IJC.
- 3.3.** Control y verificación de las entradas y salidas de cualquier tipo de material, equipo o bien, asegurando que está correctamente registrado.



- 3.4.** Atención centralita telefónica, como por ejemplo, derivar la llamada a quien corresponda trasladando nombre de la empresa y de la persona que realiza la llamada.
- 3.5.** Verificación y aceptación de la paquetería, sobres u otras entregas realizadas por las empresas de mensajería, transporte o similares, así como su distribución interna en los diferentes despachos, laboratorios y/o salas en las diferentes y plantas del edificio.
- 3.6.** Solicitud de servicios de mensajería.
- 3.7.** Solicitud de taxis y/o otros desplazamientos.
- 3.8.** Revisión y validación de los albaranes de entrega, mediante el escaneado de los mismos, así como la introducción y registro en la aplicación informática en uso (SAP Business ONE) y su posterior archivo.
- 3.9.** Gestión diaria de los correos electrónicos recibidos en dicho puesto de trabajo.
- 3.10.** Revisión del stock del material de oficina, recepción de las solicitudes de este material del personal interno del IJC y envío de las peticiones de compra del material de oficina a la Unidad de Compras del IJC.
- 3.11.** Control de la entrada y salida de los vehículos en la zona del aparcamiento, así como revisar la correcta utilización de dichas zonas. No permitirá la entrada de ningún vehículo que no esté correctamente identificado y/o disponga de un aviso por parte del personal interno informando de la visita a las dependencias del IJC. Ante cualquier incidencia, dará traslado al responsable del contrato del IJC.
- 3.12.** Detección de incidencias y traslado inmediato de las mismas a las personas internas del IJC, así como servicios de emergencias externos, si procediese.
- 3.13.** Controlar la centralita de alarmas y, en caso de activarse una alarma, observar y/o aplicar el protocolo de seguridad.
- 3.14.** Soporte en tareas de emergencias junto al personal de prevención oportuno, así como en laborales de auxilio hasta la llegada del personal sanitario o de emergencia correspondiente.



3.15. Soporte en las tareas diarias realizadas por el personal interno asignado al puesto de Recepción y que se delegue al auxiliar que preste el servicio.

3.16. Tareas relacionadas con funciones del servicio de conserjería.

Quedan fuera del alcance del presente contrato las funciones propias de los vigilantes de seguridad. Igualmente, tampoco quedarán incluidas aquellas tareas de mantenimiento que requieran un conocimiento técnico específico para su realización. La empresa adjudicataria estará obligada a poner a disposición de la ejecución del contrato, los medios materiales y personales necesarios, teniendo esta obligación carácter esencial.

4. TÉRMINOS MÍNIMOS DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La ejecución de dichos servicios será prestada exclusivamente por el personal propio de la adjudicataria, quién organizará, consecuentemente con su facultad o poder de dirección, los equipos de trabajo necesarios para garantizar la calidad de los servicios prestados, uniformará a sus trabajadores según su marca corporativa, vigente, y aportará y facilitará a su personal los equipos y materiales de trabajo necesarios para su ejecución, excepto el ordenador que será cedido por el IJC.

Todo el personal propio, aportado por la adjudicataria para la ejecución de los servicios objeto de contrato, desarrollará exclusivamente, las funciones propias de su categoría profesional y puesto de trabajo para el que ha sido contratado.

4.1. Días de prestación del servicio y horario

Los días de prestación del servicio serán de lunes a viernes, todos los días laborables según el calendario laboral de la ciudad de Badalona.

El horario mínimo que deberá cubrir el servicio será de 11:00 a 19:00 horas. Se estima un servicio ordinario anual de 1.804 horas según convenio vigente.

Durante el periodo de vigencia del contrato, dichos horarios podrán ser objeto de modificación para ajustarse a posibles nuevas condiciones derivadas de las necesidades y cargas de trabajo que surjan en cada momento. Una vez establecidos dichos extremos, la empresa adjudicataria debe mantener la cobertura del servicio durante las franjas horarias estipuladas.



4.2. Medios personales

Para la ejecución de los servicios descritos en el apartado cuarto, la entidad adjudicataria deberá contar con personal suficiente y con aptitudes idóneas para atender las prestaciones del contrato.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución de este contrato por el adjudicatario y el **IJC**, por cuanto el personal queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria. (Artículo 43 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo).

A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá contar con todos los medios materiales y organizativos suficientes para la realización del objeto del contrato, garantizando, a través de su poder de dirección y de sus potestades organizativas y disciplinarias, la correcta calidad y continuidad de los servicios contratados.

El adjudicatario será el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables con relación a su personal, en especial las referidas a contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y en materia tributaria.

4.2.1. Requisitos del personal

De forma general, la atención se realizará en catalán. No obstante, el personal adscrito al contrato deberá poder expresarse correctamente, al menos, en catalán, castellano e inglés. De este último, se requerirá como mínimo titulación nivel B2 o equivalente.

4.2.2. Rotación / Sustituciones

Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio, únicamente se aceptará la rotación o sustitución de personal por las siguientes causas:

- Cubrir periodo vacacional



- Cubrir bajas médicas
- Baja laboral con la empresa adjudicataria.

En el supuesto de que la adjudicataria, por las razones anteriormente descritas, proceda a la rotación o sustitución de personal adscrito al servicio, deberá notificarlo al **IJC** con una antelación mínima de cinco (5) días naturales. Las sustituciones que tengan su causa en la cobertura de bajas por enfermedad u otros motivos de carácter imprevisible, que no hayan podido ser comunicadas en el plazo anteriormente fijado por no existir tiempo material para su cumplimiento, serán notificadas al **IJC** tan pronto sea posible aportando la justificación oportuna y que valide el momento en el que se informa. En dichas notificaciones se expresarán las circunstancias que obligan a la sustitución del trabajador inicial y los datos personales de la persona que se incorpora al servicio. Este informe será valorado por parte del responsable del contrato del IJC y en caso de no quedar correctamente justificado, será motivo de penalización.

Para ello, deberá disponer permanentemente de personal de reserva para proceder de forma inmediata a las sustituciones que sean precisas, de tal modo que siempre se preste, como mínimo, el servicio exigido. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria preparar anticipadamente a su personal, para que disponga el conocimiento del funcionamiento de las instalaciones, equipamiento y funciones. Se considerará incumplimiento de la prestación del servicio, no prever dicha formación anticipada, así como el envío de personal que no disponga del conocimiento para la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

Asimismo, a solicitud del **IJC**, la adjudicataria procederá a la sustitución, en el plazo máximo de tres (3) días, de una persona por otra de la propia empresa, en caso de disconformidad con la actitud, comportamiento y/o forma de realización del servicio. En este caso, la persona responsable del contrato del IJC aportará la justificación oportuna para la petición de sustitución indicada.



En cualquier caso, la empresa adjudicataria no podrá alegar como causa del retraso o imperfección de la ejecución de la prestación la insuficiencia de la plantilla.

4.2.3. Servicio extraordinario

Sin perjuicio de la cobertura ordinaria del servicio detallada en el apartado **4.1**, el **IJC** 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 del **IJC** 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. **Se estiman unas 300 horas extraordinarias al año.** 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 del **IJC**.

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 por el **IJC** dentro del plazo señalado, la comunicación se llevará a cabo con la mayor antelación que resulte posible atendidas dichas circunstancias.

4.2.4. Normas de comportamiento

Durante la prestación de los servicios, la empresa adjudicataria velará por los intereses de los usuarios y destinatarios de aquellos. La empresa adjudicataria, a través de sus trabajadores, deberá asegurar



que los servicios se prestan a los usuarios con estricta igualdad de trato, respeto y buena disposición.

El personal de la entidad deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente. En general, deberá realizar sus funciones con relación al usuario de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia. Actuará en el ejercicio de sus funciones con la iniciativa y resolución que las circunstancias requieran, no pudiendo negarse sin causa justificada a llevar a cabo las prestaciones descritas en el presente pliego.

En ningún caso está permitida la lectura, el estudio (excepto de los cursos de formación puntuables en los criterios de valoración) ni, en general, cualquier ocupación ociosa que pueda afectar al correcto desempeño de sus funciones.

Se atiene en todo momento a las normas de comportamiento establecidas por el **IJC**, manteniendo una actitud correcta y un trato respetuoso, amable y profesional tanto con el personal del **IJC** como con las visitas que accedan y con sus propios compañeros de trabajo.

Hará un uso adecuado de las instalaciones y enseres propiedad del **IJC**. Los daños que pudieran producirse por causa de usos indebidos o inadecuados serán indemnizados por parte del contratista.

Cumplirá escrupulosamente las normas sobre prevención de riesgos laborales y conocerá y estará dispuesto a cumplir, en el caso de que concurriera una situación de emergencia, todas las pautas de actuación establecidas en los Planes de Emergencia y de Evacuación del edificio, así como las indicaciones que reciban de los responsables del **IJC** en dicho ámbito de actuación.

Conocerá y respetará la normativa vigente en materia de confidencialidad y protección de datos personales contenidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos, con la prohibición absoluta de revelar cualquier información a la que tengan acceso durante la ejecución del contrato relativa a: Características, dimensiones y



diseño de los recintos en los que desarrollen sus actividades, actividades o eventos de cualquier índole que el **IJC** lleve a cabo en sus instalaciones, información de carácter personal relativa tanto a los trabajadores del **IJC** como a los visitantes o participantes en cualquier tipo de actividad que se desarrolle y contenido de la documentación e información recogida en expedientes, carpetas, archivos o similar a la que puedan acceder en el desempeño de sus funciones.

4.3. Responsable del contrato

La empresa adjudicataria debe designar, entre su personal, a un **responsable** como interlocutor con el/la responsable del Contrato del **IJC**, que con carácter general, supervisará la ejecución de los servicios, de acuerdo con el régimen de dedicación (tiempo diario) y en las condiciones incluidas en la oferta, y se encargará de la impartición de instrucciones, la supervisión de los servicios y el control del desempeño del puesto de trabajo. Coordinará al personal adscrito al servicio y redactará los informes necesarios para que el **IJC** esté perfectamente informado del cumplimiento de las prescripciones establecidas en el presente Pliego.

Se reunirá presencial o telemáticamente como mínimo una vez al mes con el/la responsable del Contrato del **IJC**, o quién éste designe, para la supervisión del servicio, independientemente de que la presencia del mismo podrá ser requerida en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

Deberá estar disponible en un número de teléfono que será aportado al responsable del **IJC** las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.

Por parte del **IJC** corresponderá supervisar, adoptar y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta ejecución, comprobando que los servicios realizados corresponden a las especificaciones técnicas, de seguridad y salud, frecuencia y calidad de los trabajos exigidos en el presente Pliego.

Asimismo, si la prestación de los servicios no se corresponde con las especificaciones técnicas del pliego, tanto en número de operaciones como en calidad o procedimiento, se le comunicará al responsable del contrato de la adjudicataria para que subsane los defectos detectados. Si no se tomaran



las medidas oportunas para su corrección, el responsable del **IJC** lo trasladará a la Dirección del centro para iniciar el expediente de penalización correspondiente de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del contrato

Dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato, el responsable del contrato por parte del IJC y el interlocutor designado al efecto por parte del adjudicatario mantendrán una reunión de inicio de contrato, en la que establecerán la forma de ejecución del Servicio y la designación de las personas que cubrirán su ejecución.

5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y DE CONTROL DEL SERVICIO

5.1. En la fase de licitación

A este respecto las 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.



Cabe indicar que ambos planes serán valorables y puntuable su contenido. En este sentido, las empresas licitadoras deberán tener presente las indicaciones que aparecen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares donde se indica la forma de realizar su presentación.

5.2. Al inicio del contrato

La adjudicataria, en los primeros quince (15) días desde la formalización del contrato, además de cualquier otra documentación que se especifique en los pliegos, deberá presentar:

- 1) Relación nominal y pormenorizada del personal adscrito al objeto del contrato, especificando su categoría profesional y demás condiciones relevantes. Dicha relación se mantendrá actualizada a lo largo de la vigencia del contrato.
- 2) Datos de contacto de la persona designada como interlocutor y número de teléfono disponible las 24 horas del día para atender necesidades urgentes e imprevistas relacionadas con el servicio contratado.

5.3. Con carácter periódico

- 1) Partes diarios del servicio: Para realizar la labor de seguimiento y control por parte del IJC, el contratista estará obligado a realizar un control de la prestación del servicio elaborando diariamente un parte de servicio. En dicho parte indicará si han ocurrido incidencias, trabajos no realizados y su causa, y en general todas las novedades que se puedan dar. En el caso que el servicio se hubiera desarrollado sin ningún tipo de incidencia a informar, en el parte diario se indicará: “servicio desarrollado sin incidencias”.

Este parte diario de servicios será confeccionado por el auxiliar de servicio al finalizar su turno y será remitido diariamente de forma digital (vía internet) a la dirección de correo electrónica designada por el responsable del IJC.

Cada vez que durante la ejecución del servicio se produzca alguna incidencia que afecte al desarrollo normal de la actividad, el adjudicatario deberá incluir en el parte diario del servicio, escrito en el que detallará pormenorizadamente la incidencia acaecida y las medidas adoptadas para



subsanarla. Todo ello sin perjuicio de que verbal y puntualmente ponga en conocimiento del **IJC** cualquier circunstancia que por su trascendencia entienda que debe ser conocida de forma inmediata.

2) Informe mensual: A los efectos de valoración de los trabajos, así como de evaluación continuada del servicio prestado, la adjudicataria entregará mensualmente un Informe suscrito por el interlocutor de la empresa sobre el cumplimiento del contrato, con especificación de:

- a) Las horas realmente prestadas por el personal asignado al mismo, con indicación de los horarios realizados.
- b) En su caso, memoria justificativa de la sustitución de determinado personal por otro diferente de nueva incorporación.
- c) Relación de servicios de carácter extraordinario
- d) Minoraciones de las horas de prestación del servicio con incidencia en la facturación y circunstancias que las han producido.
- e) Cualquier otra documentación exigible de acuerdo con lo establecido en los pliegos

3) Informe anual: La empresa adjudicataria elaborará y presentará al **IJC** una Memoria en la que se recogerá la actividad desarrollada en dicho periodo, así como los puntos críticos detectados, las eventuales anomalías y deficiencias observadas, así como los medios puestos a disposición para corregir o minimizar los resultados de tales situaciones.

6. SUBROGACIÓN DE PERSONAL

Será exigible la subrogación por parte de la empresa adjudicataria del contrato de trabajo de la persona auxiliar que actualmente desarrolla estas tareas en el edificio del **IJC**. La información relacionada se encuentra en la memoria justificativa del expediente y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



En Badalona, a 3 de abril de 2024

Evarist Feliu Frasnado
Órgano de Contratación