

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y
ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA
ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA
COMUNIDAD DE MADRID”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0927325279065697083841**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

ÍNDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO	3
CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
CLÁUSULA 4.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.....	4
CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SUSTITUCIÓN DE LOS COMPONENTES DE DICHO EQUIPO.....	5
5.1. Constitución inicial del equipo de trabajo	5
5.2. Modificaciones en el equipo de trabajo propuestas por la empresa	5
5.3. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo a petición de la Agencia .	6
CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	6
6.1. Disponibilidad de medios	6
6.2. Responsable del Servicio	6
6.3. Coordinador del Servicio	7
CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.....	7
CLÁUSULA 8.- CALIDAD.....	7
CLÁUSULA 9.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	8



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015 de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311 de 31 de diciembre de 2015)*, y por el *art. 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304 de 22 de diciembre de 2022)*, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obrará con plena autonomía financiera y de gestión, y operará bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, que permitan el mejor equilibrio técnico-económico de las soluciones aplicadas y los servicios prestados sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos con relación directa con el ciudadano.

El referido precepto, en su apartado tercero, regula las competencias asignadas a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos.

En base a ello y para el mejor desempeño de las funciones mencionadas, la Agencia precisa disponer de un servicio de apoyo a la recepción y atención al público, control de visitas, llamadas telefónicas y estafeta, a prestar en su sede.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio de recepción, atención al público y estafeta, así como el soporte administrativo necesario a las tareas propias de ese servicio, cuyas características se especifican en el presente pliego de prescripciones técnicas.

CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se llevará a cabo por la empresa adjudicataria, con arreglo a lo previsto en el presente pliego, en las dependencias de la sede de la Agencia, ubicada actualmente en la C/ Embajadores nº 181, de Madrid.

El adjudicatario del servicio deberá realizar las siguientes **actividades y tareas**:

Recepción y atención al público:

- Atención e información al público.
- Recibir y distribuir visitas por las distintas dependencias del establecimiento.
- Soporte a la gestión de accesos, procediendo, en su caso, a la identificación de las visitas.
- Facilitar información sobre el entorno y actividades de la Agencia.
- Establecer y atender las comunicaciones telefónicas, de megafonía o de correspondencia electrónica.
- Recibir encargos y avisos, haciéndolos llegar a los destinatarios.
- Gestión y parametrización básica de la centralita y terminales telefónicos.
- Otras funciones similares requeridas por la Agencia



Estafeta y soporte a la recepción:

- Efectuar encargos dentro o fuera del centro de trabajo.
- Franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia.
- Porteo de paquetería y objetos de pequeñas dimensiones.
- Hacerse cargo de entregas y avisos.
- Tomar nota y dar cuenta de cuantas anomalías o incidencias observen en el centro.
- Realizar los elementales trabajos administrativos propios de la recepción y estafeta.
- Realizar copias manejando máquinas de reprografía.
- Mantener al día los listines telefónicos y repositorios, anotando las modificaciones que se produzcan.
- Soporte a la gestión de accesos, procediendo, en su caso, a la tramitación de autorizaciones de accesos físicos o lógicos.
- Otras funciones similares requeridas por la Agencia.

Condiciones de la prestación del servicio

El servicio se prestará en días laborables, de lunes a viernes, debiendo realizar el adjudicatario **3.920** horas anuales de tareas de recepción y atención al público y **1.960** horas anuales de tareas de estafeta y soporte a la recepción.

Horarios y organización del servicio.

Los horarios de ejecución corresponden a cinco días a la semana (de lunes a viernes) laborables en Madrid capital.

Será responsabilidad del adjudicatario la distribución de los recursos según las necesidades del servicio, de forma que se garantice las exigencias del mismo según el presente pliego, previa conformidad del *Responsable del Contrato* designado por la Agencia.

La empresa adjudicataria realizará, tras la formalización del contrato y dentro de la primera semana de ejecución del contrato, una propuesta del horario y de los turnos del personal incluido en el contrato, tomando con carácter orientativo y no limitativo los siguientes horarios:

- Recepción y atención al público: de 8:00 a 20:00 horas (horario crítico: 12:00 a 16:00 horas)
- Estafeta y soporte a la recepción: de 8:00 a 16:00 horas

CLÁUSULA 4.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

Para el eficaz desempeño de las tareas requeridas en la cláusula anterior, el servicio se prestará, como mínimo, por **un equipo formado por dos recursos coincidentes en el horario para las tareas de recepción y atención al público y un recurso para las tareas de estafeta y soporte a la recepción. Sus miembros cumplirán los siguientes requisitos:**

4.1. Trabajos de recepción y atención al público y soporte a la recepción

- **Requisitos en cuanto a TITULACIÓN MÍNIMA exigida:**
FP Ciclo formativo de grado medio o equivalente.



- **Requisitos en cuanto a FORMACION MÍNIMA exigida a cada uno de los miembros del equipo:**
 - Ofimática (Nivel Básico 80 horas mínimo)
 - Atención al cliente (16 horas mínimo)
 - Inglés (Nivel básico)
- **Requisitos en cuanto a ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA exigida a cada uno de los miembros del equipo:**

Haber realizado tareas relativas al objeto del contrato durante, al menos, veinticuatro meses en los últimos tres años.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar "Curriculum Vitae" de las personas asignadas a la ejecución del contrato. Se deberán presentar debidamente cumplimentados y validados por la persona que ostente la representación de la empresa. Especificarán la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto, con detalle, como mínimo, de la categoría, titulación, formación y actividad profesional).

CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SUSTITUCIÓN DE LOS COMPONENTES DE DICHO EQUIPO

5.1. Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo técnico inicialmente propuesto por el adjudicatario, una vez aprobado por la Agencia, se incorporará al contrato para la ejecución de los trabajos objeto del mismo.

Dicho equipo responderá a los requisitos mínimos que en el presente pliego se señalan y a las mejoras que sobre dichos requisitos mínimos haya ofertado el licitador que resultare adjudicatario.

El contratista responderá de la permanente adecuación del personal encargado de la realización de los trabajos objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución del servicio, la Agencia podrá comprobar y verificar su capacidad en cualquier momento, pudiendo solicitar la sustitución de los profesionales que considere no idóneos para la prestación del mismo.

No obstante, la falsedad en el nivel de cualificación profesional del personal asignado, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en el apartado siguiente, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** del contrato.

Serán de exclusiva responsabilidad del adjudicatario tanto las cargas sociales y salariales del personal, como los impuestos y gastos derivados de la prestación del servicio.

5.2. Modificaciones en el equipo de trabajo propuestas por la empresa

Si el contratista propusiera la sustitución de algún componente del equipo de trabajo, deberá comunicarlo por escrito a la Agencia con quinze días naturales de antelación.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.



- Presentación de un candidato con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el Responsable del Contrato designado por la Agencia de alguno de los candidatos propuestos.

En el supuesto de que se produzcan sustituciones de miembros del equipo adscrito a la ejecución del servicio, se requiere un solapamiento de los recursos, sin coste adicional para la Agencia, durante un periodo mínimo de tres días laborables.

El número máximo de sustituciones permitidas será de un recurso por semestre.

5.3. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo a petición de la Agencia

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por las personas adscritas a la ejecución del contrato corresponde al *Responsable del Contrato* designado por la Agencia, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de diez días naturales, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Toda nueva incorporación al equipo prestador del servicio deberá cumplir los requisitos mínimos, en cuanto a titulación, formación y actividad profesional establecidos en el presente pliego para cada uno de los recursos.

El adjudicatario se compromete a facilitar la incorporación de los profesionales requeridos en el plazo de diez días naturales desde la comunicación por parte de esta Agencia.

Estos cambios propuestos por la Agencia no se tendrán en consideración para el cómputo del número máximo de sustituciones permitidas en el apartado anterior (5.2).

CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1. Disponibilidad de medios

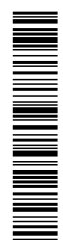
El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole que pueda necesitar para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

Los empleados de la empresa contratista que ejecuten por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el presente contrato, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio, la Agencia proporcione tales medios, en todo caso con carácter transitorio ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato, y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

6.2. Responsable del Servicio

El contratista designará una persona distinta a los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, como Responsable del Servicio ante la Agencia. Éste Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal designado por la Dirección de la Agencia, a los efectos que se señalan en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar "Curriculum Vitae" del Responsable del Servicio, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).



En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Impartir al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente pliego y encaminadas al buen término del proyecto.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento del servicio.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista. En ningún caso, a los efectos del contrato, se considerará vinculado a la Agencia el personal dependiente de la empresa adjudicataria, adscrita a la prestación de los servicios.
- Hacer entrega a la Agencia de los informes de seguimiento del servicio.

6.3. Coordinador del Servicio

El contratista designará, de entre los miembros del equipo adscrito al servicio, un Coordinador del Servicio ante la Agencia. Este Coordinador se encontrará en permanente contacto con el personal designado por la Dirección de la Agencia, así como con el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario.

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- La empresa adjudicataria seguirá, en todo momento, las directrices marcadas por la Agencia, tanto en la orientación general del servicio, como en las prioridades que en cada momento puedan establecerse.
- El personal asignado al servicio objeto del contrato, prestará el mismo con sujeción a las instrucciones de la empresa adjudicataria en coordinación con la Agencia.
- Los recursos dedicados a la prestación de los trabajos de recepción, durante la prestación de los mismos, deberán vestir con traje de chaqueta (falda o pantalón).
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio. Asimismo, el adjudicatario, durante la ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad.
- Si por motivos de operatividad o por cualquier otra causa, fuera preciso variar la forma de prestación del servicio objeto del contrato, el adjudicatario deberá adaptar el equipo asignado al mismo a la nueva situación, impartiendo la formación necesaria. Los posibles costes asociados están incluidos en el importe del contrato.

CLÁUSULA 8.- CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad. No obstante, la podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.



CLÁUSULA 9.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores podrán dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Dirección de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior

e-mail: MD_SEGURIDAD_LABORAL@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El Director de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior

Fdo.: Fernando Ledrado Gómez

