

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CONTROL DE ACCESOS DEL CPP DE CORPORACIÓN ARAGONESA DE RADIO Y TELEVISIÓN

#### 1. OBJETO DEL CONTRATO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objeto del procedimiento al que se refiere el presente Pliego es la prestación del servicio de recepción, atención telefónica de la centralita y control de accesos del CPP de Corporación Aragonesa de Radio y Televisión sito en Avenida María Zambrano nº 2, 50018 Zaragoza.

Los servicios objeto del contrato que se enumeran a continuación se realizarán principalmente en el centro de control de Accesos y Seguridad del CPP de Zaragoza y de acuerdo con las Directrices que se marquen desde la Dirección de Corporación Aragonesa de Radio y Televisión.

En términos generales, los servicios de recepción del CPP de CARTV comprenderán tareas de recepción, de atención telefónica y control de accesos:

#### RECEPCIÓN:

El/la recepcionista deberá gestionar el acceso a las instalaciones del personal del propio centro, de invitados, visitantes..., asegurándose de que el mismo se desarrolla de forma correcta de acuerdo con las directrices de autorización de CARTV. Deberá ejercer las siguientes labores:

- Ejercerá las labores de recepción, guía y orientación, (incluyendo acompañamiento del personal cuando así se requiera específicamente) en su acceso o salida del CPP.
- Tramitará la recepción y la salida de la paquetería y mensajería, una vez revisado por el personal de seguridad. Se encargará de la clasificación de la prensa diaria en cada uno de los repartos y del aviso de llegada de paquetería y mensajería a los respectivos departamentos y personas asegurándose de su retirada en plazo.
- El/la recepcionista atenderá la entrega y devolución de las llaves de todas las dependencias del recinto.
- El/la recepcionista atenderá y registrará los objetos perdidos que sean depositados en control para su consignación.
- Asimismo se encargará de la tramitación de las tarjetas de acceso al centro, así como la anotación de entrada y salida de todo el personal que no disponga de tarjeta por la naturaleza de la visita o por pérdida, extravío u olvido.
- El/la recepcionista gestionará el correo electrónico y las comunicaciones sobre accesos de vehículos, trabajadores, visitas, colaboradores, invitados, empresas, utilización de salas...

#### ATENCIÓN TELEFÓNICA:

El Centro de Control de Accesos y Seguridad dispone de un servicio de telefonía (centralita) para la atención de llamadas internas y externas.

El/la recepcionista dispondrá de una extensión interna para la atención inmediata de llamadas telefónicas.

El/la recepcionista deberá igualmente atender las llamadas recibidas en el teléfono de línea externa 876256500 o cualquier otra línea adicional que se contrate, realizando las labores de atención de llamadas, gestión de respuesta eficaz a las informaciones solicitadas de acuerdo con las indicaciones de la CARTV, la distribución interna y efectiva de las mismas y comunicación oportuna de los avisos recogidos de llamadas recibidas indicando nombre del emisor, fecha, hora y asunto de la llamada.

El adjudicatario deberá presentar al Departamento de Recursos Humanos de CARTV informes diarios de servicio que contengan información diaria de actividad, verificación de los procesos de control de acceso de personas, de las llaves entregadas y devueltas, entrada y salida de paquetería y mensajería e incidencias detectadas.



### **SERVICIOS AUXILIARES:**

El/la recepcionista, en el ámbito de sus competencias y responsabilidad, atenderá las indicaciones de el/la vigilante de seguridad en las actuaciones y circunstancias percibidas que sean relevantes para la prevención, el mantenimiento o el restablecimiento de la seguridad en el recinto e instalaciones.

Para asegurar el desarrollo normal de la actividad apoyará a el/la vigilante de seguridad en las tareas auxiliares necesarias cuando este realice las rondas oportunas tanto en el interior como en el exterior de los edificios del Centro de Producción Principal de Zaragoza.

El/la recepcionista apoyará en las tareas auxiliares necesarias a el/la vigilante de seguridad en el centro de control, el cual está integrado en de los planes de emergencia de la empresa. Además ayudará al Jefe de emergencia y/o al Jefe de intervención de la CARTV dentro del centro de control en las acciones y funciones de acceso al centro y de llamadas que se le requieran ante una situación de emergencia.

Así mismo, el personal del servicio deberá guardar el respeto necesario a todas las personas que se dirijan a ellas, ya sea personal propio como ajeno a la empresa, expresándose siempre con la máxima corrección y educación, utilizando expresiones adecuadas y utilizando la comprensión y la diplomacia en las situaciones delicadas.

El personal del servicio deberá mantener en adecuado estado y orden las dependencias que les sean asignadas y conservar en las mejores condiciones de funcionamiento todo el material y equipamiento asignado al servicio.

CARTV coordinará, planificará y controlará, de común acuerdo con la empresa adjudicataria, los protocolos, instrucciones o procedimientos que considere adecuados para la realización de los trabajos objeto de este contrato, sin perjuicio de la obligación de los licitadores de presentar sus propuestas de protocolos.

**HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Para atender los servicios de recepción, atención telefónica y control de acceso de las dependencias del CPP Zaragoza, la Empresa Adjudicataria aportará y garantizará durante todo el tiempo de vigencia del contrato UN/A AUXILIAR DE SERVICIO las **24 horas durante todos los días del año.**

## **2. MEDIOS PERSONALES**

Será necesario para proceder a la valoración de las ofertas que se comprometa la adscripción de personal cualificado para la prestación del objeto del contrato. Los profesionales que vayan a prestar efectivamente el servicio para CARTV contarán con una experiencia mínima de dos (2) años en el ejercicio efectivo y continuado de trabajos de recepción y atención telefónica. Además, estos perfiles deberán acreditar expresamente la experiencia en servicios de recepción en centros de gran afluencia de público y de concurrencia de empresas.

El licitador presentará en su oferta los perfiles profesionales que compromete para la prestación del servicio y la organización de los mismos para garantizar la correcta ejecución contractual. En consecuencia, la ruptura, por causas imputables al ADJUDICATARIO, del compromiso de adscripción de medios podrá dar lugar a la imposición de las penalizaciones previstas en los pliegos e, incluso, a la resolución del contrato.

Las ofertas deberán incluir una planificación para la prestación del servicio que contemple la cobertura de los periodos vacacionales y las posibles bajas del personal comprometido para su ejecución.

El adjudicatario se obliga a realizar, a su cargo, las sustituciones de personal necesarias, a petición de CARTV motivadas por el mal desempeño de las funciones propias del servicio objeto del contrato.

El ADJUDICATARIO proveerá a su personal de uniforme y las prendas necesarias y adecuadas (con el visto bueno de CARTV) para la que el/la recepcionista pueda realizar su trabajo de forma adecuada.



El personal que el ADJUDICATARIO deba contratar para atender sus obligaciones dependerá exclusivamente de este, sin que se pueda producir la consolidación de las personas que, dependientes del ADJUDICATARIO, realicen las prestaciones objeto del contrato. El contratista será responsable de la vigilancia y dirección del trabajo de sus empleados, así como de su correcta formación para las tareas a realizar en ejecución del contrato de servicios.

El ADJUDICATARIO asumirá todos los costes de los recursos humanos y materiales y utensilios necesarios para la realización del servicio, con total responsabilidad como empresa ejecutante. El adjudicatario deberá presentar tras la adjudicación un inventario de todos los elementos que aportará de su organización para la ejecución del servicio.

La adjudicación de este procedimiento no establece relación laboral alguna entre CARTV y los trabajadores o personal adscrito, dependiente o contratado por el ADJUDICATARIO. Por consiguiente, toda persona que preste sus servicios al ADJUDICATARIO estará vinculada al mismo, comprometiéndose aquel a cumplir con las normas laborales, civiles, mercantiles, de seguridad e higiene en el trabajo, de prevención de riesgos laborales, de integración de personas con discapacidad, medioambientales y en materia de protección de datos, en definitiva, aquellas que resulten aplicables a este personal, sin que exista vinculación alguna. En especial, y antes del inicio de la prestación del servicio, tiene que aportar la relación del personal que adscriba a la ejecución del contrato, (así como, cuando ocurra del nuevo personal que contrate) y acreditar su alta y afiliación en la Seguridad Social, mediante la presentación de los documentos correspondientes. Así mismo, el contratista deberá presentar la documentación requerida por el órgano de contratación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

El contratista designará a una persona coordinadora del servicio que será el encargado de mantener el enlace con la persona responsable de CARTV y de determinar la organización, la adecuación y funcionamiento del servicio contratado.

El ADJUDICATARIO mantendrá indemne a CARTV en todo momento, tanto durante la vigencia del presente Contrato como posteriormente, respecto de cualquier reclamación derivada de resolución judicial, arbitral o administrativa que sea consecuencia, directa o indirecta, de las relaciones que se hayan establecido o se establezcan entre el ADJUDICATARIO y el personal por él contratado o los materiales o servicios adquiridos o comprometidos.

El ADJUDICATARIO asumirá toda la responsabilidad por la contratación de los servicios que sean necesarios para la ejecución del servicio y se obliga a cumplir la legislación tributaria y de Seguridad Social en esta materia.

### 3. SUBROGACIÓN

Para aquellos licitadores que se encuentren vinculados al Convenio Colectivo de trabajo del Sector de Servicios Auxiliares de la comunidad Foral de Navarra (código convenio: 72100025062015) en los términos previstos en la Resolución de 3 de julio de 2015, del Director General de Trabajo del gobierno de Aragón, publicada en el Boletín Oficial de Aragón número 146, de 30/07/2015, o que les resulte de aplicación la obligación de subrogar a los trabajadores en virtud del Convenio Colectivo que les resulte de referencia, se facilitará como Anexo II a este Pliego la información relativa al personal que presta en la actualidad servicios auxiliares en las instalaciones de Corporación Aragonesa de Radio y Televisión.

Una vez completada la subrogación, en su caso, el contratista asumirá la posición y responsabilidad del empleador correspondiéndole, en consecuencia, todas las facultades de organización de las relaciones laborales abarcadas y todas las responsabilidades inherentes a las mismas. Así, la celebración, modificación, suspensión o extinción de cualquier contrato de trabajo de su personal, subrogado o propio, por cualquier causa, será de la exclusiva decisión y responsabilidad de la contratista, siendo a su cargo la totalidad de las situaciones jurídicas en las que se pueda ver inmerso, así como las indemnizaciones que se deban afrontar.

El ADJUDICATARIO se obliga a poner a disposición de la ENTIDAD/EMPRESA CONTRATANTE toda la información necesaria para que ésta pueda ser puesta a disposición de los eventuales



interesados en participar en procedimientos de adjudicación de aquellos contratos que puedan ser convocados una vez finalizado el que es objeto del presente procedimiento. El ADJUDICATARIO asumirá toda la responsabilidad sobre la veracidad y la exactitud de la información facilitada, dejando a la ENTIDAD/EMPRESA CONTRATANTE indemne frente a eventuales reclamaciones por el incumplimiento o por el cumplimiento negligente o defectuoso de esta obligación o ante las variaciones acaecidas desde el momento de puesta a disposición de esta información y la consumación de los eventuales procesos de subrogación del personal.

#### 4. OTRAS OBLIGACIONES

El ADJUDICATARIO deberá emitir un informe mensual de servicios prestados para la oportuna certificación por la CARTV que será requerida para la facturación del servicio. Así mismo entregará, cuando proceda, documentación acreditativa de las acciones formativas impartidas al personal adscrito al servicio.

#### 5. DESIGNACIÓN DE UN RESPONSABLE DEL CONTRATO

Conforme a lo previsto en el apartado 2.5 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el órgano de contratación podrá designar un Responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que se le atribuyan.

El ADJUDICATARIO deberá designar un delegado del contratista que será el interlocutor único con el responsable del contrato designado por el órgano de contratación, y que en todo momento asumirá las funciones de coordinación y seguimiento del contrato.

CARTV, establecerá, coordinará, planificará y controlará, de común acuerdo con la empresa adjudicataria, los protocolos, instrucciones o procedimientos que considere adecuados para la realización de los trabajos objeto de este contrato.

#### 6. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA (SOBRE DOS)

Las ofertas técnicas (SOBRE DOS) que presenten los licitadores deberán contener la siguiente documentación.

a) Organización del servicio

Se presentará una memoria detallada con la organización del servicio propuesta. Deberá garantizarse una cobertura de los servicios de mañana, tarde y noche de lunes a domingo durante todos los días del año. Deberá incluirse una propuesta de cobertura del servicio durante los períodos de vacaciones o ausencias del personal adscrito al servicio. Se incluirán protocolos de atención al público, de atención de llamadas y de resolución de incidencias.

b) Adscripción de medios personales

Dotación de medios personales cuya adscripción se compromete para la prestación del servicio siendo precisa la descripción de los perfiles que efectivamente vayan a ejecutarlo conforme a lo señalado en el apartado 2 de este Pliego.

c) Plan de formación: se especificarán las acciones formativas bianuales destinadas al personal adscrito al servicio durante el periodo de ejecución del contrato, de acuerdo con el Anexo I.

#### 7. CONTACTOS AUTORIZADOS DURANTE LA FASE DE LICITACIÓN

Todas las comunicaciones realizadas durante la fase de licitación deben dirigirse exclusivamente a la dirección de correo electrónico [contratacion@cartv.es](mailto:contratacion@cartv.es) descartándose cualquier otro tipo de comunicación.





Es imprescindible indicar en el asunto el número de expediente del procedimiento que aparece en el encabezado de este documento: **1/2020 CARTV**.

## 8. PENALIZACIONES

Las penalizaciones aplicables se recogen en el **ANEXO XIV (PENALIDADES)** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En Zaragoza, a fecha de firma electrónica

Directora de Recursos Humanos CARTV

Fdo. Ana María Barrieras Romerales

Visto el Pliego se aprueba su contenido

Zaragoza, a fecha de firma electrónica

EL DIRECTOR GENERAL DE LA CORPORACIÓN ARAGONESA DE RADIO Y TELEVISIÓN

Fdo. Francisco Querol Fernández



## ANEXO I

### PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL

El Sr. / La Sra. .... como  
..... de la empresa  
..... domiciliada en la  
ciudad de..... calle  
..... n° ..... código postal..... con  
NIF de la sociedad n° .....

**Declara que:** bajo su responsabilidad que los datos presentados a continuación son ciertos.

**Propuesta del plan de formación:** El licitador, de resultar adjudicatario, se compromete a ejecutar, bianualmente y para todos los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, actividades de formación en las materias señaladas en el siguiente cuadro:

MATERIA	Formación bianual
Planes de emergencia	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Resolución de conflictos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Atención al público, atención telefónica y comunicación	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Y a fin de que así conste, ante la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión, a efectos de tomar parte en la concurrencia pública del Expediente 1/2020 CARTV **“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CONTROL DE ACCESOS DEL CPP DE CORPORACIÓN ARAGONESA DE RADIO Y TELEVISIÓN** firma la presente declaración.

Firma y sello de la empresa

En..... a día ..... de ..... de 2020



ANEXO II  
INFORMACIÓN RELATIVA A LA SUBROGACIÓN

numero	CATEGORIA	Antigüedad	Fecha alta	Jornada	Contrato	Horas mes	Observaciones
1	AUXILIAR DE SERVICIOS	01/01/2000	11/04/2016	COMPLETA	INDEFINIDO T/C (100)	162,55	pagas extras prorrateadas 158,34 por doce. Conceptos fijos salario base 805,94 complemento especial 43,11 y complemento smi 100,96 por doce pagas.
2	AUXILIAR DE SERVICIOS	03/10/2003	11/04/2016	COMPLETA	INDEFINIDO T/C (100)	162,55	Conceptos fijos salario base 805,94 y complemento smi 144,06 por catorce pagas.
3	AUXILIAR DE SERVICIOS	14/12/2006	11/04/2016	COMPLETA	INDEFINIDO T/C (100)	162,55	pagas extras prorrateadas 158,34 por doce. Conceptos fijos salario base 805,94 complemento especial 43,11 y complemento smi 100,96 por doce pagas.
4	AUXILIAR DE SERVICIOS	21/05/2007	11/04/2016	COMPLETA	INDEFINIDO T/C (100)	162,55	Conceptos fijos salario base 805,94 complemento especial 34,39 y complemento smi 109,67 por catorce pagas.
5	AUXILIAR DE SERVICIOS	15/03/2011	11/04/2016	COMPLETA	INDEFINIDO T/C (100)	162,55	Conceptos fijos salario base 805,94 y complemento smi 144,06 por catorce pagas.
conceptos	precio hora extra	7,44					
variables	horas nocturna complemento	1,09					