



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VISITAS Y CENTRALITA TELEFÓNICA EN EL EDIFICIO DE LAS OFICINAS CENTRALES SITO EN CALLE PROVENZA Nº 321 PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202600186

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	3

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el **apartado 1 de los datos básicos del expediente** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico. El servicio se prestará en el lugar descrito en el **apartado 1 de los datos básicos del expediente** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en adelante PCAP.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

IMPORTANTE: El objeto del presente contrato consiste en la prestación del servicio de recepción en las instalaciones centrales de la mutua en la calle Provenza 321, que en su configuración inicial contempla la asignación de un/a recepcionista y un/a responsable para la realización de las tareas complementarias reflejadas en el pliego de prescripciones técnicas (PPT) y que se deben llevar a cabo, todas ellas, de lunes a viernes (salvo festivos), en el horario comprendido entre la 07:30 y las 14:30 horas.

No obstante, está previsto que hacia mediados del año 2027 tenga lugar una reordenación de los servicios centrales de la mutua, una vez finalizadas las obras de adecuación del edificio sito en la Av. Diagonal 324 (ubicado justo enfrente al de la calle Provenza 321, que es objeto de la presente licitación) y que ello conlleve un incremento de la actividad en ambos edificios.

Y es probable, a su vez, que esa reordenación se traduzca en la necesidad de ampliar el horario del servicio de recepción en el edificio, es decir, añadiendo un turno de tarde al actualmente previsto turno mañana (comprensivo de un/a recepcionista y un/a responsable para la realización de las correspondientes tareas complementarias), lo que conllevaría, en atención a las limitaciones legales existentes en relación con las modificaciones contractuales, el inicio de una nueva licitación para garantizar la cobertura completa del horario de prestación del servicio de mañana y tarde.

A raíz de ello, si se consumara en el futuro dicha necesidad, ya fuera durante el periodo inicial de su vigencia o, en caso de preverse la existencia de prórrogas, durante la vigencia de las mismas, el contrato quedará automáticamente resuelto, con efectos de la fecha comunicada por MC MUTUAL, por cualquier medio del que quede constancia escrita de su recepción por la contratista, de la fecha efectiva de ocupación por la mutua del edificio sito en la Av. Diagonal 324. En todo caso, dicha resolución contractual no dará derecho a ningún tipo de indemnización a favor de la contratista o de subcontratistas y terceros, en caso de existir éstos”

2.1. INTRODUCCIÓN

La recepción de una organización constituye una de las primeras impresiones que cualquier persona recibe al entrar en contacto con ella o al mostrar interés por los servicios que ofrece.

El servicio de atención telefónica y presencial prestado desde la recepción debe ser lo más personalizado posible y estar dirigido a todas las personas, instituciones o empresas que se comuniquen con MC MUTUAL. Para ello, es fundamental mantener una actitud proactiva orientada al cliente, crear un entorno agradable para las visitas y ofrecer respuestas eficaces y rápidas a las cuestiones o incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio.

La flexibilidad y la profesionalidad son esenciales para garantizar el correcto funcionamiento del servicio. Por este motivo, se recurre a una empresa externa que permita definir parámetros de calidad exigibles y asegurar las sustituciones o ampliaciones de personal que puedan requerirse según las necesidades del servicio.

2.2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El objeto del contrato es la prestación del **servicio de recepción de visitas y atención telefónica y presencial en la sede de MC MUTUAL en Barcelona sita en la calle Provenza, nº 321**, incluyendo entre otros: recepción de personas y control de accesos, atención de llamadas y gestión de centralita telefónica, gestión de correspondencia y paquetería, tareas administrativas y apoyo a eventos a petición de MC MUTUAL, etc.

2.2.1. Especificaciones Generales

Lugar de prestación del servicio

El servicio objeto del presente expediente de licitación será prestado en el edificio de oficinas de la Mutua sito **en Barcelona, en la calle Provenza, nº 321.**

Si se diera la circunstancia de que la dirección para la prestación del servicio se modifique, MC MUTUAL comunicará al adjudicatario, al menos, con 15 días de antelación el cambio de dirección del nuevo centro en el que deberá prestar dicho servicio.

Horario de prestación del servicio

- De lunes a viernes de 7:30 a 14:30 horas. **El horario se aplicará durante los 12 meses del año**, excepto los días festivos en la localidad de Barcelona, iniciándose con la apertura del edificio, así como el encendido y apagado de las luces de los elementos comunes.

Los retrasos continuados en el inicio de los servicios podrán suponer la extinción del contrato por parte de MC MUTUAL, al considerarse una **obligación esencial del contrato** la puntualidad en el inicio del servicio. Se considerarán retrasos continuados iniciar el servicio, con retraso en tres ocasiones en el período de un trimestre.

Formación

El adjudicatario deberá mantener perfectamente formados a los recursos personales asignados al servicio en las funciones y conocimientos derivados de su puesto de trabajo.

Uniformidad

La empresa adjudicataria dotará de uniformes completos de verano e invierno apropiados a las personas asignadas al servicio de recepcionista para el desarrollo de su trabajo, velando por la correcta uniformidad de dicha indumentaria y dotando de los medios necesarios para la

correspondiente renovación de la misma. De igual manera, el uniforme deberá portar los distintivos homologados que identifiquen en todo momento a la empresa a la que pertenece, de acuerdo con la normativa vigente.

Contrato

Se consideran incluidos en el contenido del contrato todos los gastos que deriven de la ejecución del mismo. El precio ofertado por los licitadores tiene carácter global, por lo que se incluyen todos los factores de valoración e impuestos que devenguen en razón del contrato, entre los que se incluyen:

- Gastos de personal incluyendo retribuciones, Seguridad Social y absorción de costes derivados de incapacidad temporal, accidente de trabajo, etc.
- Reclutamiento, selección y contratación de personal.
- Seguro de accidentes laboral.
- Uniformes de trabajo con el logotipo de la empresa.
- Supervisión, planificación y organización del trabajo.
- Equipamiento de protección y medios de seguridad necesarios según normativa vigente de prevención de riesgos laborales, así como el coste añadido que pudiera derivarse del cumplimiento de la misma.
- Seguro de responsabilidad civil.

Cualquier modificación futura que el adjudicatario considere necesaria llevar a cabo en la composición del equipo que presta el servicio, tendrá que ser propuesta y justificada a MC MUTUAL, con carácter previo a su aplicación.

MC MUTUAL se reserva el derecho a exigir el cambio de algún miembro del equipo del adjudicatario, de manera suficientemente justificada, por entender que su intervención supone merma en la calidad de servicio percibido.

Será responsabilidad del adjudicatario disponer del número de recursos necesario para la realización del servicio con el cumplimiento del nivel de servicio acordado, sin repercusión económica para MC MUTUAL.

2.2.2. Especificaciones Técnicas

Las funciones que con carácter general constituirán la prestación del servicio serán las que se indican a continuación.

Recepción de personas

- Proporcionar información presencial o telefónica de tipo general.
- Informar correctamente de los servicios de MC MUTUAL.
- Guiar (de forma presencial o telefónica) a las personas externas para encontrar información en la web de MC MUTUAL.
- Resolver incidencias puntuales.
- Realizar el registro de visitas y el control de acceso cuando corresponda. Gestionar las tarjetas de visita (entrega y recogida).
- Aviso y seguimiento de la espera de las visitas externas. Indicación de espacios de espera.
- Atender posibles quejas, incidencias y sugerencias que se puedan dar, resolviéndolas cuando se trate de incidencias puntuales y canalizándolas a la persona correspondiente de MC MUTUAL, en los otros casos.
- Aviso de incidencias a otros servicios externos (mantenimiento, limpieza y vigilancia fundamentalmente).
- Responsabilizarse del correcto estado de la entrada y mostrador de recepción. Se debe cuidar especialmente la imagen del espacio de recepción y hall principal del edificio.
- Gestión emergencias y alarmado del edificio (Según protocolo de PRL).
- Petición de taxis.
- Custodia de equipajes.

Control y supervisión elementos de seguridad.

- Gestión emergencias del edificio (Según protocolo de PRL).

- Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales receptoras de alarmas, la prestación de servicios de verificación personal y respuesta de las señales de alarmas que se produzcan.
- Custodia de las llaves del edificio.

Atención de llamadas telefónicas y gestión de centralita telefónica

- Gestión de la centralita telefónica: recepción y distribución de comunicaciones procedentes del exterior.
- Transferencia de llamadas al área correspondiente de MC MUTUAL.

Gestión de correspondencia y paquetería

- Redirigir correo ordinario, paquetería y mensajería a Servicios Generales. Si no es posible, recepción de cartas, paquetes y documentos. Al recibir la correspondencia y paquetería se dejará constancia en el exterior mediante un sello de la fecha de recepción.
- Aviso a servicios generales de la recepción de correspondencia urgente, telegramas o similar.
- Reparto de prensa.

Tareas administrativas de soporte

Cuando MC MUTUAL lo precise, se deberán realizar tareas de administrativas de soporte, como por ejemplo:

- Introducción informática de datos, principalmente relativos a los resultados de las encuestas de satisfacción para su explotación.
- Colaboración con Servicios Generales en las tareas de, entre otras, gestión de albaranes, trámite de cartas certificadas, etc.

Estas funciones, en el marco del servicio de recepción y de las tareas administrativas desarrolladas, podrán ser modificadas de acuerdo a las necesidades del servicio que se produzcan durante la vigencia del contrato.

2.3. EQUIPO DE TRABAJO

El personal mínimo que el adjudicatario deberá disponer para el cumplimiento del objeto del contrato será de **un/a responsable y UN/A (1) recepcionista** (con objeto de cubrir por completo el horario de prestación del servicio mediante presencia física en la recepción del edificio de la Calle Provenza número 321 de MC MUTUAL), ***ambos integrados en la propia plantilla del adjudicatario.***

Por otro lado se tendrá a disposición, un mínimo de UN (1) back-up formado con un mínimo de 2 jornadas laborables completas, en el puesto objeto de la licitación antes del inicio del servicio, para la posible sustitución del equipo inicial en el caso de absentismo planificado / programado (vacaciones, visitas médicas programadas, intervenciones, permisos por nacimiento de hijo/s, matrimonio...) y/o absentismo imprevisto (ausencias no programadas ni conocidas con antelación).

En el caso del absentismo planificado / programado, la ausencia se deberá cubrir de forma inmediata y no repercutir en la jornada de prestación del servicio.

En el caso del absentismo imprevisto, el tiempo máximo para cubrir la sustitución de dichas ausencias será de DOS (2) horas desde la comunicación por parte de MC MUTUAL en el caso de que la ausencia sea al inicio del servicio, es decir, ya no se inicia el servicio por la incomparecencia de la persona inicialmente asignada, o en caso de que el servicio ya se haya iniciado y la ausencia imprevista se produce durante la prestación del servicio, desde la comunicación de MC MUTUAL o del recepcionista asignado que va a generar la ausencia a la adjudicataria.

Para el caso del absentismo imprevisto, debido a la dificultad para cubrir el puesto en el menor tiempo posible y depender de la disponibilidad de otra persona sin previo aviso ni programación, tanto el número de back-ups formados para la posible sustitución del equipo inicial como el tiempo máximo para cubrir la sustitución en caso de ausencias imprevistas podrán ser objeto de mejora mediante la presentación del FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA OBJETIVA (SOBRE C).

El no cumplimiento de dichos aspectos ofertados por parte de la adjudicataria, tanto en caso de mejorar la oferta como de no mejorar los requisitos mínimos exigidos en el presente Pliego, dará lugar a las penalizaciones previstas en el PCAP.

El licitador deberá incorporar a su oferta (memoria SOBRE B) información del equipo destinado al contrato haciendo constar:

- **Equipo inicial propuesto (1 recepcionista y 1 Responsable) y currículum vitae de cada uno de ellos.**
- **Equipo de back-ups propuesto (1 back-up) y currículum vitae de cada uno de ellos (el equipo de back-ups propuesto deberá adecuarse únicamente al obligatorio y nunca al resto de back-ups adicionales que pudiera ofertarse en el formulario de oferta técnica objetiva (SOBRE C), de los cuales únicamente podrá aportar el currículum en caso de ser declarada su oferta la “adjudicataria del contrato” y que será expresamente solicitada su aportación por MC MUTUAL).**
- **Identificación de los perfiles profesionales adicionales asignados al servicio distintos del equipo inicial (1 recepcionista, 1 Responsable y 1 back-up) y currículum vitae de cada uno de ellos, si los hubiera, indicando para cada perfil adicional la dedicación y roles que ejercerán a lo largo de la ejecución del contrato.**

2.3.1. Figura de Responsable

Perfil

- Titulación técnica de grado medio o superior.
- Experiencia mínima de un año en el desempeño de las funciones descritas a continuación.

Funciones

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente a MC MUTUAL, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al

contrato, de un lado, y MC MUTUAL, de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- Impartir a los trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Dirección y control del servicio.
- Deberá vigilar la uniformidad e identificación en el puesto de trabajo de los integrantes del equipo de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato debiendo, a tal efecto, coordinarse adecuadamente el adjudicatario con MC MUTUAL, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio, avisando con un mínimo de 1 mes de antelación antes del inicio de las mismas.
- Informar a MC MUTUAL acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- Gestionar las incidencias e imprevistos que puedan surgir en el servicio para garantizar la cobertura del mismo.
- Colaboración en la actualización del manual operativo.
- Hacer un seguimiento de la calidad del servicio prestado.
- Garantizar la *formación inicial* para que el personal asignado al servicio pueda desempeñar las tareas asignadas de acuerdo a los criterios de calidad establecidos por MC MUTUAL.
- Gestionar la *formación continua*, identificando nuevas necesidades de formación para el personal asignado al servicio.
- Hacer seguimiento de la calidad del servicio y reportar a MC MUTUAL, de forma periódica, la evaluación del servicio.

2.3.2. Figura de Recepcionista

Perfil

- Formación académica similar a Formación Profesional.
- Conocimiento y dominio mínimo del Catalán y Castellano.

- Experiencia de al menos 1 año en servicios similares. Se valorará experiencia en esos puestos en el mismo sector o similar (mutuas, sector sanitario,...).
- Informática. Conocimiento en aplicaciones informáticas (Microsoft Office) a Nivel usuario.

Cualidades

- Iniciativa y capacidad de comunicación.
- Disponibilidad y cortesía en la acogida, atención e información al público.
- Rapidez en la toma de decisiones.
- Dotes para la relación interpersonal.
- Disponibilidad horaria y funcional.

2.4. CALIDAD DE SERVICIO

MC MUTUAL designará un responsable del contrato cuyas funciones será las derivadas de la comprobación, informe y vigilancia de la correcta realización del servicio por parte del adjudicatario. Su relación será exclusivamente con el responsable del servicio por parte del adjudicatario para tratar aspectos relacionados con las tareas del servicio y personal asignado.

La Mutua se reserva el derecho a realizar todos aquellos controles e inspecciones que crea oportuno con el fin de garantizar el cumplimiento del contrato. En concreto, MC MUTUAL se reserva el derecho a realizar encuestas de satisfacción con el servicio prestado por el adjudicatario para comprobar que se mantienen niveles de calidad satisfactorios. En base a estos informes, el responsable del servicio de la Mutua podrá indicar acciones concretas para la mejora en la prestación del servicio. El no cumplimiento de las mismas por parte del adjudicatario podrá ser causa de resolución del contrato