



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE RECEPCIÓN

## 1.- OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto determinar los servicios que habrán de llevarse a cabo, por la empresa adjudicataria, para la prestación del servicio de recepción, así como describir los medios necesarios para conseguir que los servicios que se contraen se presten con la mayor eficacia y eficiencia durante la vigencia del contrato.

## 2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objeto del presente concurso consiste en la contratación de un servicio de recepción para la atención y acceso al público de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), sito en Avenida General Perón 40 (plantas 1ª y 4ª).

El servicio consistirá en recibir y atender al público que llame o visite las instalaciones de AESA para la realización de gestiones administrativas, asistencia a jornadas o visitas.

## 3.- ACTIVIDADES A REALIZAR

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de AESA siete (7) personas que desempeñen las siguientes funciones:

- Recibir visitas, asesorar, atender telefónicamente, atender al público, llevar a cabo servicios de guarda, conserjería y control de llaves.
- Impedir la entrada al edificio a cualquier persona que no haya sido previamente autorizada.
- Recibir las visitas, e informar al personal de AESA interesado. El personal de AESA, una vez informado por las recepcionistas, se acercará hasta la recepción a recoger y atender las visitas.
- Controlar la salida de cualquier tipo de material, equipo o bien, quedando constancia en un libro de registro.
- Atender la centralita telefónica (informando al personal que se encuentra trabajando en AESA de las visitas, avisos o llamadas telefónicas que reciban), centralizar la reserva de salas en el edificio y manejar los medios de comunicación de que dispone AESA.
- Actuar contra incendios, tanto de forma activa como preventiva.



- Coordinar los trabajos de evacuación en situaciones de emergencia.
- Operar el sistema informático de expedición de tarjetas de acceso a las dependencias de oficinas y aparcamiento que incluye, fotografías a empleados de la Agencia, guardarlas en un ordenador suministrado por la Agencia para tal fin, e imprimirlas en caso necesario.
- Expedir las tarjetas de control de visitas.
- Apoyo de manera puntual en Registro.

#### 4.- **HORARIO**

El horario será de lunes a viernes de 07:30h a 19:30h.

En los casos que AESA lo requiera, este horario podrá ser ampliado o modificado. Los licitadores propondrán el número de personas que llevarán a cabo dicho servicio, y los cambios de horario necesarios para que los puestos se cubran ininterrumpidamente, cumpliendo siempre la legalidad vigente en esta materia.

#### 5.- **PERSONAL**

El servicio se materializará en la contratación de:

- 4 recepcionistas, en horario de mañana de 7:30h – 15:30h.
- 3 recepcionistas, en horario de tarde de 15:30h – 19:30h.

La empresa adjudicataria deberá nombrar un representante o encargado/a que será el interlocutor de la empresa con AESA.

Los medios personales destinados a la realización del objeto del contrato se adecuarán en número de jornadas, categorías y horario a lo estipulado en el apartado anterior, siendo motivo de exclusión su no adecuación.

Por motivos de enfermedad, o cualquier otra causa por la cual la recepcionista deba abandonar o no pueda acudir a su puesto de trabajo, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de AESA otra persona que realice el trabajo en su lugar, indicando claramente el tiempo de respuesta, el cual no será superior a dos horas.

Las recepcionistas deberán ir debidamente uniformadas con traje de chaqueta, el cual será proporcionado por la empresa adjudicataria.

Dada la naturaleza de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, se recibe a personalidades distinguidas españolas y extranjeras, por lo que se requiere personal con la presencia acorde a las características del puesto, capacitado, instruido, competente y agradable para la recepción y trato con dichas personalidades.

La empresa adjudicataria tendrá al personal a su cargo dentro de la legislación vigente y establecerá los turnos de trabajo dentro de lo que la ley determina, estando obligada a sustituir, de forma inmediata, las bajas por enfermedad o accidente, permisos o periodo vacacional.

La empresa adjudicataria organizará los periodos de descanso y sustitución de la forma que estime oportuna, previa aprobación por la Dirección de AESA, de forma que en ningún caso quede desatendido el servicio objeto de este pliego.

AESA se inhibe de todos los conflictos colectivos (huelgas, paros, etc.) que se planteen entre los trabajadores y la empresa adjudicataria del presente contrato.

## 6.- **CANDIDATURAS**

Tras la adjudicación de la empresa, AESA requerirá la propuesta de catorce candidaturas (en un plazo máximo de 5 días laborables desde adjudicación) que cumplan los requisitos exigidos, las cuales serán entrevistadas y valoradas por personal de AESA, reservándose la elección final.

Todas las propuestas que se presenten deberán ir acompañadas de Curriculum Vitae y foto de las personas seleccionadas.

En caso de no escoger ninguna de las candidaturas presentadas, la empresa adjudicataria deberá presentar otras cuatro propuestas para ser valoradas por la Agencia, en un plazo máximo de 5 días desde su solicitud. Si nuevamente se descartasen todas las candidatos/as, la Agencia tiene derecho a excluir a la empresa adjudicada inicialmente y seleccionar como adjudicataria a la empresa que quedó en segundo lugar tras el estudio de las ofertas.

Una vez adjudicada la empresa y seleccionados los candidatos/as, la Agencia se reserva el derecho de solicitar el cambio de medios personales, para lo cual se comunicará a la empresa adjudicataria el requerimiento de cambio y la petición de presentación de tres nuevas candidaturas para la prestación del servicio, siguiendo el mismo método anteriormente expuesto.

Los criterios de valoración que se tendrán en cuenta para la selección de recepcionistas serán:

- Conocimientos: los licitadores presentarán los títulos académicos de los que se disponga.
- Idioma: imprescindible demostrar conocimientos de inglés hablado y escrito (nivel muy alto).
- Experiencia: deberá justificarse mediante presentación de curriculum y de aquellos certificados de los que se disponga.
- Buena presencia.

## 7.- **DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR Y FORMA DE ADJUDICACIÓN**

### • **Documentación a presentar y forma de adjudicación**

Para la adjudicación del contrato, se valorarán los siguientes aspectos, 1.- Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas (60 puntos) y 2.- Criterios no cuantificables

mediante la aplicación de fórmulas (40 puntos). A su vez, ambos criterios se podrán dividir en diferentes subcriterios.

- **Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas:** 60 puntos.

**Criterio económico:** 60 puntos.

Los licitadores indicarán el precio por el servicio completo (servicio ininterrumpido de siete recepcionistas de 7:30h a 19:30h, durante días laborables de lunes a viernes).

En ningún caso, los licitadores podrán superar el importe máximo de licitación, establecido en: 130.000 € (IVA excluido).

- **Criterios no cuantificables mediante la aplicación de fórmulas:** 40 puntos.

**Equipo humano:**

Titulaciones académicas y de formación complementaria en el ámbito del servicio (cursos de administración, recepción, idiomas, etc.): 10 puntos.

Nivel de conocimiento de inglés (demostrable a través de certificado): 20 puntos.

- Advanced o superior (o certificados equivalentes): 10 puntos.
- First: (o certificados equivalentes): 10 puntos.

Experiencia profesional demostrable desempeñando funciones de recepción: 10 puntos.