

EXPEDIENTE N° 2017/02

**PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE “SERVICIOS DE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROPIA DE
RECEPCIÓN”**

1. Objeto

La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá prestar a Innobasque los Servicios de Gestión Administrativa Propia de Recepción.

Los servicios ofertados comprenderán, al menos, los siguientes aspectos:

- Atención de llamadas telefónicas: comunicación de los avisos recogidos, así como del nombre del emisor, fecha, hora y asunto de las llamadas recibidas, no atendidas.
- Recepción de visitas y atención inicial al público: registro de visitas entrantes con indicación de la persona y empresa u organismo a que pertenece, fecha y hora, así como motivo de la llamada o visita o recado en su caso.
- Información presencial y telefónica relativa a la actividad de Innobasque.
- Recepción y clasificación de correspondencia, sobres y paquetería para su posterior distribución y entrega.
- Gestión del registro de entrada-salida de documentación.
- Ejecución de las tareas administrativas de refuerzo que resulten oportunas, al encargo y supervisión de la Dirección de Finanzas y Control.

La empresa que resulte adjudicataria en ningún caso podrá facilitar información de carácter privado o confidencial relativa al personal de Innobasque, a la que tenga acceso en virtud de la prestación del servicio.

En caso concreto de celebración de jornadas, cursos o eventos en la sede de Innobasque, cuya duración exceda del horario establecido para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Innobasque a una persona para la realización de las labores propias del servicio durante el tiempo de su celebración. Innobasque solicitará dicho servicio con la suficiente antelación.

El personal que preste el servicio deberá ir adecuadamente vestido y en el caso de que Innobasque lo requiera, prestar los servicios adecuadamente uniformado, quedando la empresa adjudicataria obligada a facilitarles los uniformes que deberán ser mantenidos en perfecto estado y se someterá a las normas de control e instrucciones que establezca Innobasque.

Se requerirá para la prestación del servicio nivel alto de conocimiento hablado y escrito del euskera e inglés.

La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de sustituciones que permita a dicho personal el disfrute del periodo de vacaciones y permisos correspondientes. Deberán comunicarse dichas sustituciones con un plazo de

antelación de una semana, salvo en el caso de causas imprevistas, en que deberán comunicarse tan pronto sea posible.

Los equipos y material preciso para el desarrollo del trabajo serán propiedad de Innobasque. En relación con el uso de los mismos, el personal contratado deberá actuar con la debida diligencia y cuidado. Los daños producidos como consecuencia de la prestación del servicio objeto de este contrato serán a cargo del adjudicatario.

El contratista deberá designar un responsable que se reunirá, cuando sea requerido para ello, con el responsable del Servicio de Innobasque, a fin de mantenerle informado de la marcha de la prestación del servicio, así como de plantear las posibles soluciones a los problemas que puedan derivarse de su ejecución.

Los oferentes garantizarán que en todas las acciones se haga un uso no sexista del lenguaje y un tratamiento no estereotipado de las imágenes.

2. Distribución horaria del servicio:

- En **Jornada Partida**, el servicio será de 42,50 horas semanales, de lunes a viernes no festivos. Se prestará por un total de 1 persona. El servicio deberá estar cubierto entre las 08:30 y las 14:00 horas en horario de mañana y las 15:00 y las 18:30 en horario de tarde, de lunes a jueves, y entre las 08,30 horas y las 15,00 horas, ininterrumpidamente, los viernes.
- En **Jornada Intensiva**, durante los meses de junio y setiembre, el servicio será también de 42,50 horas semanales, de lunes a viernes no festivos. Se prestará por un total de 1 persona. El servicio deberá estar cubierto entre las 08:30 y las 14:00 horas en horario de mañana y las 14:30 y las 18:00 en horario de tarde, de lunes a jueves, y entre las 08,30 horas y las 15,00 horas, ininterrumpidamente, los viernes.
- En **Jornada Intensiva**, durante los meses de julio y agosto el servicio será de 32,50 horas semanales, de lunes a viernes no festivos y se prestará ,por un total de 1 persona ,solamente de mañana en el horario entre las 08:30 horas y las 15:00 horas, ininterrumpidamente, de lunes a viernes.
- Destacar que, con motivo del cierre de las oficinas de Innobasque durante dos semanas del mes de agosto, el servicio de recepción no se cubrirá durante esos días.
- El desglose horario de la persona que presta el servicio de recepción queda reflejado en el apartado PERSONAL RECEPCIÓN INNOBASQUE-2017 y su distribución particular podrá variar anualmente en función del calendario laboral que sea de aplicación en Innobasque durante la vigencia del contrato.

- Deberá igualmente la empresa disponer del personal técnico adecuado y necesario para la realización de sustituciones en orden a la correcta ejecución del contrato.

3. Subrogación de personal:

El adjudicatario deberá subrogarse como empleador en el contrato de trabajo del trabajador que actualmente está adscrito a los servicios de recepción que son objeto del concurso, debiendo, en consecuencia, mantener y respetar todos los derechos y obligaciones laborales que dicho trabajador tiene en la actualidad.

El servicio de recepción objeto de licitación está siendo prestado en este momento por una empresa externa (TRADUCCIONES E INTERPRETES, S.A.), cuyas relaciones laborales se rigen por el pacto de empresa que existe en la misma en el que se establecen las condiciones laborales mínimas de sus trabajadores (se facilita copia de dicho pacto de empresa que la empresa manifiesta sigue vigente).

Al objeto de que los licitadores puedan evaluar los costes laborales y de seguridad social que implicará tal medida, y en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 6 de Ley 3/2016, de 7 de abril, para la inclusión de determinadas cláusulas sociales en la contratación pública, se indican a continuación las condiciones de los contratos de trabajo del personal al que afecta la subrogación.

PERSONAL RECEPCIÓN INNOBASQUE - 2017

CATEGORÍA PROFESIONAL	TIPO DE CONTRATO	TIEMPO DE TRABAJO	HORARIO	JORNADA ANUAL	RETRIBUCIÓN BRUTA ANUAL	ANTIGÜEDAD DEL TRABAJADOR
Telefonista/ Recepcionista	Indefinido	Tiempo completo	(1)	1810 horas (100%) (2)	17.940€	23/05/2013

(1) HORARIO: Figura en el apartado "Distribución horaria del servicio" ya comentada anteriormente-

(2) La jornada anual se concretará entre Innobasque y la empresa adjudicataria, en función del calendario laboral que sea de aplicación en Innobasque. En el año 2017, la jornada anual del servicio es de 1.928,50 horas realizadas por la persona cuyos datos figuran en el cuadro anterior y por aquellas otras que han ejercido la suplencia en sus días vacacionales.

4. Otras condiciones y aptitudes exigibles al personal asignado para la prestación del servicio de recepción.

- El adjudicatario deberá designar una persona que ejerza como responsable-coordinador de los Servicios de Gestión Administrativa propia de recepción e interlocutor con la persona delegada por el Departamento de Servicios Generales, con conocimiento y experiencia suficientes en labores de esta naturaleza.
- El personal asignado deberá tener la suficiente capacitación técnica y experiencia en Servicios de Gestión Administrativa propia de recepción y dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria.
- Los trabajos desarrollados por el equipo serán supervisados directamente por el Departamento de Finanzas y Control de Innobasque.



ACUERDO LABORAL DE LA EMPRESA TRADUCTORES E INTERPRETES, S.A.

Centro de Trabajo: BIZKAIA

Artículo 1.- Ámbito Personal

El presente pacto afectará a todo el personal que preste sus servicios como trabajador por cuenta ajena para la empresa TRADUCTORES E INTERPRETES, S.A., con independencia de la modalidad contractual y del centro de trabajo en el que figure inscrito.

Quedan excluidos del presente pacto quienes estén vinculados por una relación civil o mercantil y el personal que voluntariamente, de manera expresa y por escrito, convenga con la empresa su exclusión.

Artículo 2.- Ámbito Temporal

El presente pacto iniciará su vigencia a todos los efectos el día 1 de enero de 2012, independientemente del día en que se proceda a su aprobación y firma, y finalizará el 31 de diciembre de 2013.

Artículo 3.- Ámbito Territorial

El presente pacto afecta a los centros de trabajo que la empresa tiene en Bizkaia y a cualquier otro que pudiera tener en el futuro.

Artículo 4.- Clasificación del Personal

Áreas.

El personal que presta sus servicios en la empresa quedará integrado en una de las dos áreas que se determinan a continuación:



- *Dirección y Administración*
- *Servicios externos*

- *Dirección y Administración*

Pertenecerá a la presente área el personal que preste sus servicios desempeñando los siguientes puestos de trabajo:

*Director General
Director de Personal, Comercial y Administrativo
Jefe de Departamento
Oficial Administrativo de 1ª
Oficial Administrativo de 2ª
Operador de ordenador
Recepcionista
Auxiliar Administrativo / Telefonista
Limpiador /a
Ordenanza*

- *Servicios externos*

Pertenecerá a la presente área el personal que preste sus servicios desempeñando los siguientes puestos de trabajo:

*Traductor, Intérprete
Guía Turística
Azafata
Monitor, Animador
Operador de Ordenador
Recepcionista
Vendedor
Telefonista
Conserje
Auxiliar
Promotor
Mozo*



Artículo 5.- Personal fijo discontinuo

Es aquella persona que habitualmente desarrolla tareas propias de TISA, pero que trabaja intermitentemente en razón a la falta de regularidad en el trabajo, siendo este desarrollado en fechas no ciertas dentro del volumen normal de actividad de la empresa.

El personal fijo discontinuo será llamado cada vez que vayan a llevarse a cabo las actividades para las que fue contratado, aun cuando, y dado el carácter propio de la actividad, el llamamiento del personal fijo-discontinuo podrá hacerse gradualmente en función de las necesidades que exija en cada momento el volumen de trabajo a desarrollar y deberá efectuarse dentro de cada especialidad o tipo de trabajo, por orden relativo y sucesivo de antigüedad.

El llamamiento del personal se efectuará mediante la oportuna comunicación y de ser rechazada la oferta se pasará a la siguiente persona de la lista y así sucesivamente.

Artículo 6.- Jornada

La jornada de trabajo será de 40 horas semanales.

El cómputo de las mismas se iniciará a partir del momento en que el trabajador esté en su puesto de trabajo y en condiciones de llevar a efecto el mismo.

Artículo 7.- Retribuciones

Las retribuciones del personal estarán constituidas por el salario base, complemento de antigüedad y por los siguientes pluses:

- Plus de idiomas*
- Plus de responsabilidad*
- Plus de nocturnidad*
- Plus de disponibilidad*
- Plus de festivos*

Artículo 8.- Salario base

- 8.1 *Los trabajadores tendrán derecho a percibir el salario base que para cada categoría se establece en los anexos I y II.*
- 8.2 *En el caso del personal integrado en el área de servicios externos, este tendrá derecho a percibir una cantidad en concepto de desplazamiento cuando así se establezca en su Contrato y siempre que sea pactado y repercutido a su vez en el Contrato de Arrendamiento de Servicios con el Cliente.*

Artículo 9.- Complemento de antigüedad

Desaparece el complemento de antigüedad. No obstante, las cantidades que vinieran siendo abonadas en la actualidad pasarán a conformar un complemento personal mensual. En el futuro, esta cantidad experimentará las mismas variaciones que el salario base.

Artículo 10.- Pluses

Plus de idiomas: *Tendrán derecho a percibir una cantidad equivalente al 10% y 15% del salario base aquellos trabajadores a quienes se les exija, respectivamente, el conocimiento de uno o más idiomas en el desempeño del puesto de trabajo.*

Plus de responsabilidad: *Tendrán derecho a percibir una cantidad equivalente al 20% del salario aquellos trabajadores a quienes se encomiende la dirección, organización y control del trabajo de uno o varios trabajadores.*

Plus de nocturnidad: *El trabajo desempeñado entre las 22 y las 6 horas de la mañana llevará aparejada la percepción de un plus equivalente al 25% de la hora normal. Se excluye el supuesto de contrataciones realizadas específicamente para cubrir un horario de trabajo nocturno.*

Plus de disponibilidad: *Tendrán derecho a percibir un plus equivalente al 25% del salario base aquellos trabajadores a quienes, por necesidades del cliente, se contrate sin mediar aviso suficiente o, una vez contratados, vean modificada la programación horaria inicialmente prevista.*



Plus de festivo: Tendrán derecho a percibir este plus equivalente al 30% del salario base los trabajadores que deban prestar su servicio en festivo con excepción de los contratados específicamente para ello.

En el caso del personal integrado en el área de servicios externos y dentro de la potestad de la empresa para la Organización del Trabajo, siempre que esta lo permita y TISA lo considere oportuno, TISA se reserva la posibilidad de computar las horas trabajadas en régimen nocturno, festivo o nocturno-festivo, como horas normales efectivamente trabajadas a efectos del cómputo anual, en base a los siguientes baremos:

- ✓ Hora Nocturna 1,5 Horas normales
- ✓ Hora Festiva 2 Horas Normales
- ✓ Hora Nocturna-Festiva 2,25 Horas Normales

En estos casos, no habrá lugar a las compensaciones económicas previstas en el presente Artículo, relativas a los pluses de nocturnidad o festivo.

Artículo 11.- Pagas extraordinarias

El personal tendrá derecho a percibir dos pagas extraordinarias de 30 días de salario cada una, en los meses de julio y diciembre. Dichos importes se abonarán prorrateados junto con el salario del mes en curso.

Artículo 12.- Reconocimientos Médicos

El personal tendrá derecho tanto al reconocimiento médico inicial al ingresar en la empresa como a los reconocimientos anuales establecidos, a cargo de nuestra Mutua de Accidentes de trabajo que es:

- Mutualia



Artículo 13.- Vacaciones

Todo el personal tendrá derecho a disfrutar de 30 días naturales de vacaciones. La empresa podrá dividir en dos partes su disfrute, y eliminar su implantación en aquellos períodos de mayor actividad.

Artículo 14.- Contrato de Relevo

Ambas partes firmantes del presente acuerdo, se comprometen a fomentar el contrato de relevo, siempre que la situación económica de la empresa lo permita.

Artículo 15.-

En todo lo no previsto en este acuerdo se estará a la legislación vigente que resulte de aplicación y en concreto al RD Legislativo/95 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

AÑO 2.012

ANEXO I

SERVICIOS EXTERNOS

CATEGORÍAS	SALARIO ANUAL 2.012
TRADUCTOR / INTERPRETE	16.596,00 €
GUIA	13.860,00 €
AZAFATA	9.776,00 €
MONITOR / ANIMADOR	9.776,00 €
OPERADOR DE ORDENADOR	9.776,00 €
TELEFONISTA / RECEPCIONISTA	9.776,00 €
VENDEDOR	9.576,00 €
TELEFONISTA	9.277,00 €
CONSERJE	9.277,00 €
PROMOTORES	9.150,00 €
AUXILIARES	9.150,00 €
MOZOS	9.150,00 €



AÑO 2.012

ANEXO II

DIRECCIÓN / ADMINISTRACIÓN

<i>CATEGORÍAS</i>	<i>SALARIO/BASE/MENSUAL</i> <i>AÑO 2.012</i>
<i>DIRECTOR GENERAL</i>	<i>1.703,00 €</i>
<i>DIRECTOR ADM/PERSONAL/COMERCIAL</i>	<i>1.573,00 €</i>
<i>JEFE DEPARTAMENTO</i>	<i>1.309,00 €</i>
<i>OFICIAL ADMINISTRATIVO 1ª</i>	<i>1.179,00 €</i>
<i>OFICIAL ADMINISTRATIVO 2ª</i>	<i>1.047,00 €</i>
<i>OPERADOR DE ORDENADOR</i>	<i>961,00 €</i>
<i>RECEPCIONISTA</i>	<i>873,00 €</i>
<i>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</i>	<i>786,00 €</i>
<i>TELEFONISTA</i>	<i>786,00 €</i>
<i>LIMPIADORA / ORDENANZA</i>	<i>654,00 €</i>



AÑO 2.013

ANEXO I

SERVICIOS EXTERNOS

CATEGORÍAS	SALARIO ANUAL 2.013
TRADUCTOR / INTERPRETE	16.812,00 €
GUIA	14.040,00 €
AZAFATA	9.903,00 €
MONITOR / ANIMADOR	9.903,00 €
OPERADOR DE ORDENADOR	9.903,00 €
TELEFONISTA / RECEPCIONISTA	9.903,00 €
VENDEDOR	9.700,00 €
TELEFONISTA	9.398,00 €
CONSERJE	9.398,00 €
PROMOTORES	9.270,00 €
AUXILIARES	9.270,00 €
MOZOS	9.270,00 €



AÑO 2.013

ANEXO II

DIRECCIÓN / ADMINISTRACIÓN

<i>CATEGORÍAS</i>	<i>SALARIO/BASE/MENSUAL</i>
	<i>AÑO 2.013</i>
<i>DIRECTOR GENERAL</i>	<i>1.725,00 €</i>
<i>DIRECTOR ADM/PERSONAL/COMERCIAL</i>	<i>1.593,00 €</i>
<i>JEFE DEPARTAMENTO</i>	<i>1.326,00 €</i>
<i>OFICIAL ADMINISTRATIVO 1ª</i>	<i>1.194,00 €</i>
<i>OFICIAL ADMINISTRATIVO 2ª</i>	<i>1.061,00 €</i>
<i>OPERADOR DE ORDENADOR</i>	<i>973,00 €</i>
<i>RECEPCIONISTA</i>	<i>884,00 €</i>
<i>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</i>	<i>796,00 €</i>
<i>TELEFONISTA</i>	<i>796,00 €</i>
<i>LIMPIADORA / ORDENANZA</i>	<i>663,00 €</i>