

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE MURCIA.

En Murcia, a 31 de enero de 2017

COMPARECEN

De una parte, D. Manuel Fernández-Delgado Tomás, mayor de edad, con D.N.I. número 48.484.643-S, y con domicilio a efecto de notificaciones en Avda. Juana Jugán nº 2 (Edificio CCT), 30006 - Murcia.

Y de otra, Dña. Lucía Martínez Caparrós, con D.N.I. número 48372299-X, y con domicilio a efectos de notificaciones en Avda. del Lehendakari Aguirre, 29, 48014 - Bilbao (Vizcaya).

INTERVIENEN

El primero, en su calidad de Director General de la entidad pública empresarial «**INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA**», con C.I.F. Q-3000763-G, y con domicilio en Av. Juana Jugán, nº 2, 30006 Murcia. Interviene en virtud de las facultades que su cargo le confiere según los artículos 62.2.b) y 66.3 de la «Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional» de la Asamblea Regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM nº 301 de 31 de diciembre de 2012) en virtud de la cual se crea esta entidad pública empresarial, cargo para el que fue nombrado mediante el Decreto del Consejo de Gobierno de la CARM nº 182/2015, de 13 de julio (BORM nº 160, de 14 de julio).

El segundo, en su calidad de Apoderada, en nombre y representación de "**EULEN S.A.**" (en adelante la **CONTRATISTA**), con C.I.F. A-28517308, con domicilio social Avda. del Lehendakari Aguirre, 29, 48014 - Bilbao (Vizcaya), sociedad constituida el 19 de abril de 1978 e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid. Se encuentra debidamente facultada para formalizar el presente contrato, en virtud de las facultades que tiene conferidas como apoderada solidaria mediante escritura pública de apoderamiento otorgada ante el Notario D. Luis Nuñez Boluda el día 10 de febrero de 2010 con el número 223 de orden de su protocolo e inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya, tal y como consta el certificado de inscripción en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y que forma parte del expediente de contratación.



Aseguran los comparecientes la subsistencia de la personalidad jurídica y capacidad de su representada, la vigencia de su cargo y la invariabilidad de sus facultades representativas, y especialmente manifiesta que su denominación social, forma jurídica, objeto y domicilio social, no ha variado con respecto de lo consignado en el presente documento. Así pues las partes, en el concepto en que intervienen, se reconocen mutua y recíprocamente, plena capacidad jurídica y de obrar para otorgar el presente documento, y a tal efecto,

EXPONEN:

PRIMERO: Que el «**INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA**» (en adelante también el ITREM) es una entidad pública empresarial creada por la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, cuyos fines generales son según su artículo 57.2: "(...) la ordenación, planificación, programación, dirección y coordinación de las competencias de la Región de Murcia en materia de turismo, en el marco de la política del Gobierno regional". Instituto adscrito a la actual Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, mediante Decreto nº 112/2015, de 10 de julio de 2015 (BORM número 158, de 11 de julio de 2015).

SEGUNDO: Que el ITREM es propietario de un edificio, denominado Centro de Cualificación Turística y situado en la Avda. Juana Jugán nº 2, de la ciudad de Murcia, en el cual centraliza todos los cursos de formación y cualificación que viene organizando. Edificio el cual tiene que dotar de todos los servicios necesarios para su debida explotación, dentro de los cuales se encuentra el servicio de recepción de vestíbulo, almacén y cocina, el cual tiene interés en contratar con una empresa especializada, por tratarse ésta de una actividad con autonomía propia y sustantividad especial, no contando con medios propios para llevarlo a cabo.

TERCERO: Que para concertar la presente contratación, se inició un procedimiento abierto de contratación sujeto a regulación armonizada según lo establecido en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, al que presentaron oferta cuatro licitadores.

CUARTO: Que la oferta presentada por «**EULEN, S.A.**», resultó adjudicataria de la contratación objeto del procedimiento abierto por ser su oferta la económicamente más ventajosa.

QUINTO: Que EULEN S.A., (en adelante la **CONTRATISTA**), tiene como objeto social, según dispone el artículo 2º apartados 4 y 6 de sus Estatutos "*La prestación de servicios auxiliares y complementarios en recepciones y en general en todo clase de inmuebles y eventos*" así como "*La apertura, cierre y custodia de llaves, recepción, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como el control de entradas, documentos o carnés privados en cualquier clase de edificios o inmuebles*"

Por todo ello, ambas partes acuerdan formalizar el presente CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA



DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA, de conformidad con las siguientes,

CLÁUSULAS:

PRIMERA.- OBJETO.

El presente contrato tiene por objeto dotar del servicio consistente en la realización y gestión integral de la actividad de Recepción de las zona de vestíbulo y del almacén y cocinas del edificio Centro de Cualificación Turística, sito en la Avda. Juana Jugán nº2 de la ciudad de Murcia, de acuerdo con las especificaciones técnicas contenidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y el Pliego de cláusulas Administrativas que se adjunta como **ANEXO I y II**, del procedimiento abierto del que trae causa.

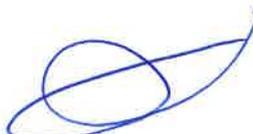
La prestación de recepción del vestíbulo del edificio se llevará a cabo de lunes a domingo incluidos los días festivos, en horario de 07:00 horas a 23:00 horas.

La prestación del servicio de recepción y expedición de material en almacén y cocinas del edificio se llevará a cabo durante los días laborales del año y con un horario calculado en función de una jornada estándar de 40 horas semanales, en principio de lunes a viernes, que será establecido por la **CONTRATANTE** atendiendo a las necesidades de las actividades desarrolladas en el edificio, con interrupción únicamente en los períodos de inactividad previstos por la **CONTRATANTE**, que en cómputo anual se estima en aproximadamente un mes coincidiendo con las cuatro semanas de agosto.

El servicio objeto de esta contratación será dirigido y gestionado exclusivamente y en todo caso, por la empresa **CONTRATISTA** quién expresamente asume todo el riesgo empresarial de su buen fin, y al efecto designará a la o las personas de su estructura, que realizarán el servicio en las dependencias del edificio. Asimismo, designará entre ellas a aquella a la que encomiende la coordinación de los dos servicios, para velar por el control, la gestión y eficacia de ambos servicios, y servir como interlocutor con la **CONTRATANTE**. Dicha persona deberá cumplir los requisitos mínimos de formación y experiencia establecidos en el pliego de prescripciones técnicas que se adjunta al presente contrato.

Adicionalmente a lo establecido en el presente documento y Pliego de Prescripciones Técnicas, la **CONTRATISTA** desarrollará su propuesta de servicio en los términos en ella contenidos y que se adjunta como **ANEXO III** al presente contrato y en la cual se contemplan las siguientes mejoras que indicamos a continuación, a mero título enunciativo:

- Sistema de control de fichaje a través de la gestión de personal VIVO de EULEN.
- 2 kit teléfono de manos libres.
- 1 Botiquín.



- Un reposapiés ergonómico.
- 50 horas sin coste y de libre disposición por el ITREM.
- Medios materiales tales como, teléfono móvil para uso laboral del trabajador, uniformidad e identificación, herramientas de trabajo básicas y vehículo de carga para realizar traslados a otros centros.
- 7 comodines para cubrir eventuales bajas, incidencias... para el servicio de recepción de vestíbulo y 10 para el servicio de almacén y cocina.
- Retenes con formación.
- Teléfono gratuito 24 horas de asistencia los 365 días del año.
- Plan de formación del personal destinado a la ejecución del servicio.

Todas estas mejoras que la **CONTRATISTA** asume en virtud del presente contrato, no supondrán coste adicional alguno para la **CONTRATANTE**, en este sentido las horas de mano de obra que se empleen en llevar a cabo dichas mejoras, así como todo el material consumible, maquinaria y utensilios empleados en la ejecución de estas mejoras, no podrán facturarse por parte de la **CONTRATISTA** ya que las mismas se establecen con un coste cero para la **CONTRATANTE**, durante todo el periodo de vigencia del presente contrato incluidos los dos años de una eventual prórroga.

SEGUNDA: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1 La **CONTRATISTA** prestará el servicio concertado con los medios técnicos, materiales y humanos que a continuación se describen: uniformes, tarjetas y aparatos de teléfonos móviles, y cualesquiera otros acuerden mutuamente las partes.

2.2 La titularidad de los medios técnicos y materiales anteriormente expresados corresponde a la **CONTRATISTA**.

2.3 El ejercicio concreto de las funciones que comprenden la prestación del servicio adjudicado, será en todo caso y sin excepción, dirigido y gestionado por la **CONTRATISTA** y, desarrollado por aquellas personas que designe al efecto la misma, siendo la responsable de la determinación específica del trabajo a desarrollar de acuerdo con las instrucciones dadas por la **CONTRATANTE**, derivadas de la propuesta y la contrata, dictando para ello, las oportunas directrices para garantizar el normal desarrollo y el efectivo cumplimiento de los servicios contratados, dentro de la más estricta legalidad.

2.4 El horario de prestación del servicio adjudicado, establecido en la primera, se ajustará a lo indicado por la **CONTRATANTE**, en función de su actividad principal, y su control y concreta realización será responsabilidad de la **CONTRATISTA**.

2.5 El servicio contratado se desarrollará en el centro de trabajo sito en la Avda. Juana Jugán nº2 de la ciudad de Murcia (Edificio Centro de Cualificación Turística), 30006 – Murcia, de conformidad con el plan de trabajo propuesto en su oferta por la **CONTRATISTA**.



TERCERA: RELACIONES ENTRE LAS PARTES

Las relaciones entre las partes que se contemplan en el presente contrato, son las propias de dos personas jurídicas independientes la una de la otra y frente a terceros. Ninguna de las partes, ni sus empleados, actúa o podrá interpretarse que actúa, como representante, agente o mandatario de la otra, ni sus actos y omisiones podrán dar lugar a vínculo alguno que obligue a la otra parte frente a terceros. Asimismo, ni el perfeccionamiento ni el cumplimiento de este contrato, podrán interpretarse como una relación de asociación o de riesgo y ventura compartidos por las partes aquí intervinientes.

CUARTA: NATURALEZA DE ESTE CONTRATO.

La naturaleza de este contrato es la propia de un arrendamiento de servicios de carácter exclusivamente mercantil. Por lo expuesto, no se deriva relación o vínculo laboral alguno entre las partes, ni entre la **CONTRATANTE** y el personal de **LA CONTRATISTA** que, eventualmente, pudiera estar prestando alguno de los Servicios que constituye el objeto del presente contrato.

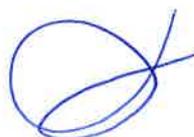
QUINTA: PERSONAL.

5.1 La **CONTRATISTA**, como entidad autónoma e independiente designará el personal capacitado y especializado que estime conveniente para que, a su cargo, y en su nombre y representación, desempeñe los Servicios objeto de este contrato. En cualquier caso, cuidará de que el personal que desarrolle la actividad contratada, posea la titulación, habilitaciones y permisos –en su caso-, así como la experiencia y el nivel profesional establecidos en el pliego de cláusulas administrativas.

Asimismo la **CONTRATISTA**, proporcionará los signos distintivos necesarios a la finalidad de identificación clara del personal en servicio, tales como puedan ser, a efectos meramente enunciativos y no limitativos, los siguientes: batas, uniformes de trabajo, insignias, rótulo empresarial, membretes, o cualesquiera otros que produzcan el fin perseguido.

El edificio en el que se encuentre el centro de trabajo de los empleados de la **CONTRATISTA**, tendrá que cumplir con la normativa y estar dotado de los equipamientos exigibles a los edificios de sus características -esto es un edificio docente abierto al público-, normativa y equipamientos relacionados entre otros, con los siguientes temas: accesibilidad, protección de incendios, evacuación, sistemas de climatización, medidas sanitarias, etc...

5.2 La **CONTRATISTA** designará a una persona concreta frente a la **CONTRATANTE**, como coordinador/a de servicios, para mantener los contactos e informaciones oportunos entre ambas partes, atribuyéndole la función de trabajador designado en materia de prevención, encargándose igualmente la **CONTRATISTA** de la coordinación conjunta de los servicios a prestar. La **CONTRATANTE**, no podrá en ningún caso, y sin excepción, dirigirse al personal de servicio de la empresa **CONTRATISTA** para dar instrucciones del servicio o análogos.



Dicho responsable tendrá como norma, entre otras cosas, la de impartir las órdenes directas al personal de su plantilla, a través del encargado, procurando una buena prestación y un normal desarrollo de los servicios, en todos los ámbitos (vacaciones, régimen disciplinario, horarios, descansos, transporte, dietas, control bajas, gestión interinidad, etc).

5.3 La **CONTRATANTE** designará del mismo modo, un representante que estará en relación exclusiva con el representante de la **CONTRATISTA** a fin de resolver cuantos problemas pudieran producirse en el desarrollo de los trabajos adjudicados y para dar las indicaciones genéricas del servicio a desarrollar.

SEXTA: OBLIGACIONES LABORALES, SALARIALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL.

6.1 La **CONTRATISTA** mantendrá durante todo el período de vigencia del contrato, la dependencia laboral de los trabajadores que en cada momento participen en la realización de las funciones descritas, y que son objeto del presente contrato, siendo responsable de su contraprestación económica, de la protección de sus derechos sociales y de ejecutar la función disciplinaria.

6.2 La **CONTRATISTA** con relación al personal bajo su dependencia se responsabiliza y se compromete a cumplir con la legislación vigente en materia Laboral y de Seguridad Social así como en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

6.3 La **CONTRATISTA** se compromete a practicar las retenciones legales a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y al posterior ingreso de las mismas, en tiempo y forma, con respecto a todo el personal que asigne a la prestación de los Servicios contemplados en el presente contrato.

6.4 A fin de acreditar el cumplimiento de tales obligaciones, la **CONTRATISTA** deberá facilitar a la **CONTRATANTE**, cuando ésta así se lo requiera, fotocopia de la documentación justificativa de haber ingresado en tiempo y forma los importes correspondientes tanto a las retenciones del IRPF como a las cuotas de la Seguridad Social y de haber abonado los salarios de sus trabajadores.

SÉPTIMA: NIVELES DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

7.1 La **CONTRATANTE** determinará la organización de los servicios a prestar informando a través de la coordinación del servicio, aquellas normas genéricas necesarias para un normal y óptimo ejercicio de los servicios, quedando en todo caso a favor de la **CONTRATISTA** la facultad de dirección y coordinación del servicio y del personal encargado de la prestación del mismo.

7.2 La **CONTRATANTE** y la **CONTRATISTA** identificarán de manera clara (sobre plano o croquis firmado por ambas partes), el lugar u habitáculo que se cede a la **CONTRATISTA** para la prestación del servicio, haciéndolo constar como **ANEXO IV** al presente documento.



Dicho lugar constituirá el centro de trabajo de los trabajadores de la **CONTRATISTA**, el cual deberá tener un cuadro de anuncios para servicio exclusivo de su personal, donde se publicarán las peticiones, avisos o cualesquiera otras informaciones sean consideradas precisas, bien por la **CONTRATISTA** bien por sus trabajadores, y deberá contar con fácil acceso a alguno de los aseos o lavabos del edificio.

Asimismo, los espacios comunes, jardines, patios y similares, serán de libre acceso para los trabajadores de la **CONTRATISTA**, salvo que la **CONTRATANTE** haga reserva de ellos o alguno de ellos, lo que comunicará expresamente a la misma a los efectos oportunos.

7.3 La **CONTRATISTA** procederá en su caso con anterioridad al comienzo del servicio contratado, a dar de alta el centro de trabajo en el RGSS y a solicitar las licencias y autorizaciones respectivas, así como a pagar los impuestos y tasas que legalmente correspondan. A tal efecto, documentará ante la **CONTRATANTE** todos aquellos extremos, una vez se vayan produciendo y siempre que además lo solicite aquélla.

7.4 La **CONTRATANTE** se compromete a comunicar a la **CONTRATISTA** con una periodicidad mensual, el nivel de cumplimiento y desarrollo de los servicios prestados por esta última conforme a los acuerdos suscritos derivados de la propuesta y de la contrata y de aquellos documentos que pudieran determinarse y suscribirse durante la vigencia de la misma.

OCTAVA: RESPONSABILIDAD DE LA CONTRATISTA:

8.1 La **CONTRATISTA** se obliga a mantener en vigor una póliza de seguros de responsabilidad civil por los daños y perjuicios a terceros que pudiera ocasionar en el ejercicio de los servicios adjudicados y de los que conforme a la legislación vigente fuera responsable.

8.2 LA **CONTRATISTA** asume la responsabilidad civil frente a la **CONTRATANTE**, derivada de la ejecución del presente contrato, con origen en las conductas culposas o dolosas de sus trabajadores.

Dicha responsabilidad civil se refiere tanto a una eventual reclamación individual, como a una serie o acumulación de reclamaciones, derivadas todas ellas del presente contrato.

NOVENA: CONFORMIDAD CON EL PLIEGO.

9.1 La **CONTRATISTA** reitera su conformidad con los Pliegos de Cláusulas Administrativas y de Prescripciones Técnicas aprobados para regir la presente contratación, que se adjuntan como **ANEXOS I y II** al presente contrato.

DÉCIMA: DURACIÓN.

10.1 Se establece un plazo de duración de cuatro años, prorrogables dos años más de común acuerdo por las partes que deberá constar en todo caso por escrito, a contar



desde la fecha de inicio de ejecución del contrato que será el próximo día 1 de febrero de 2017.

UNDÉCIMA: PRECIO Y SU REVISIÓN.

11.1 La **CONTRATANTE** se obliga al pago de SETENTA Y DOS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CUATRO EUROS (72.594,00 €), IVA excluido, como contraprestación a la ejecución durante un año del servicio, pagaderos en doce mensualidades de SEIS MIL CUARENTA Y NUEVE EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS (6.049,50 €), IVA excluido, a mes vencido, contra presentación de la factura mensual que incluirá además el correspondiente impuesto y que será abonada por la **CONTRATANTE** mediante transferencia bancaria a la cuenta bancaria que indique el **CONTRATISTA**, quien se compromete a comunicar expresamente a la **CONTRATANTE** cualquier cambio que se produzca de la misma.

La factura, que deberá indicar de manera separada las distintas prestaciones del servicio (vestíbulo, almacén y cocina) y el prorrateo de la parte correspondiente a los honorarios, deberá ir acompañada de los justificantes de las prestaciones comprendidas en su concepto y deberá enviarse a la dirección Avda. Juana Jugán, 2, (Edificio Centro de Cualificación Turística), 30006-Murcia, para cuya verificación el ITREM tendrá un plazo máximo de 30 días, plazo el cual se suspenderá en caso de que la **CONTRATISTA** fuese requerida para subsanar la justificación presentada o aportar aquella omitida. Una vez verificada correctamente la factura, el pago se realizará en un plazo máximo de 30 días desde la verificación.

El precio total del contrato para un periodo de cuatro años asciende a un total de doscientos noventa mil trescientos setenta y seis euros (290.376,00 €) IVA excluido, lo que al tipo actual del 21% supone un IVA de sesenta mil novecientos setenta y ocho euros con noventa y seis céntimos (60.978,96 €), lo que implica un total de trescientos cincuenta y un mil trescientos cincuenta y cuatro euros con noventa y seis céntimos (351.354,96 €) IVA incluido.

11.2 La revisión del precio del contrato, según lo establecido en la cláusula III del Pliego de Cláusulas Administrativas, se realizará a primeros de cada año, en la misma variación que experimente el IPC general establecido por INE, para el conjunto del Estado español, así como por motivos de modificaciones sustanciales en el Convenio Colectivo del sector o cualquier otra que incremente los costes salariales en un porcentaje superior al del índice referido, de tal manera que como mínimo queden cubiertos los incrementos que la **CONTRATISTA** pueda tener en sus costes fijos laborales como consecuencia de la variación de salarios, derivada de la aplicación de la normativa vigente y/o el Convenio de aplicación. Dichas variaciones serán comunicadas a la **CONTRATANTE** con la suficiente antelación, reservándose las dos partes la facultad de dar por rescindido el contrato si no existiese mutuo acuerdo.

11.3 En el caso de prórroga del plazo de duración del contrato, el precio se revisará en la forma establecida en el punto anterior.



11.4 El precio del contrato así mismo se incrementará o disminuirá automáticamente de forma proporcional si, como consecuencia de los servicios contratados, se hubiera de modificar el personal adscrito al servicio o la forma de prestación de éste, esto es, si se quisiese aumentar el número de personas presentes en un momento determinado para prestar el servicio contratado, o reducir el horario de prestación del mismo.

DUODÉCIMA.- DEBER DE COLABORACIÓN.

En ejecución del presente Contrato y para el logro de los objetivos marcados, la **CONTRATANTE**, y la **CONTRATISTA** se obligan, recíprocamente, a prestarse todo el auxilio y colaboración que sean necesarios así como a intercambiar cuantos documentos e información se requiera en cada momento; asimismo, ambas partes contratantes se comprometen a actuar dentro de los límites de la buena fe, a respetar el secreto profesional y el deber de confidencialidad hacia otros clientes y/o proveedores de las partes contratantes.

DÉCIMO TERCERA.- CONFIDENCIALIDAD.

13.1. Las partes contratantes están obligadas a mantener total confidencialidad, tanto durante el periodo de vigencia de este contrato, como una vez finalizado aquél, de cuanta información obtengan relacionada directa o indirectamente con los servicios prestados, respondiendo la parte incumplidora frente a la cumplidora del incumplimiento del deber de confidencialidad.

13.2. Esta obligación de confidencialidad pesa también sobre los empleados y/o profesionales designados por ambas partes contratantes que vayan a estar relacionados directa o indirectamente con la prestación del servicio que se contrata.

13.3. A los efectos del presente contrato, tendrá la consideración de información confidencial, cualquiera relativa a asuntos comerciales, documentos legales, tecnología, procesos técnicos, metodologías, manuales técnicos, información técnica, maquinaria, procesos, productos, técnicas de marketing, estrategias de ventas, listados de precios, ofertas económicas, datos personales relativos a la plantilla, candidatos y/o clientes, instalaciones y dependencias, que antes de ser recibidas por la otra parte no estaban en conocimiento o poder de ésta.

13.4. Se hace constar expresamente el carácter confidencial de la información que pudiera llegar a conocimiento de la **CONTRATISTA** a través del acceso a los sistemas informáticos de la **CONTRATANTE**, los manuales técnicos que la **CONTRATANTE** proporcione al **CONTRATISTA** y el listado de clientes de la **CONTRATANTE**.

13.5. Ambas partes se comprometen recíprocamente a proteger, contra cualquier tipo de revelación no autorizada, la información proveniente de la otra parte. Durante toda la vigencia del contrato, las partes se comprometen a aplicar la misma diligencia en la protección de la información de la otra parte, que aplicarían en la protección de su propia información confidencial.



13.6. Ambas partes no podrán hacer uso de la información confidencial de la otra parte a que tengan acceso al amparo del presente contrato, para fines distintos de los recogidos en el mismo.

13.7. A la expiración de este contrato, las partes contratantes se obligan recíprocamente a la devolución, sin necesidad de requerimiento previo, de toda aquella documentación o material que cualquiera de ellas se hubiera entregado.

13.8. Ambas partes, se obligan a comunicar a todos los empleados y/o terceros que estén relacionados, directa o indirectamente, con la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, la obligatoriedad del cumplimiento de la presente cláusula.

DECIMO CUARTA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

14.1 Se considerarán causas de resolución de esta contratación, las previstas en los artículos 223 Y 308 del TRLCSP, de conformidad con lo establecido en cláusula 19º del Pliego de Cláusulas Administrativas.

14.2 El contrato quedará automáticamente resuelto a la llegada de la fecha de finalización pactada, bien sea la del plazo inicialmente acordado o bien la de terminación de su prórroga, o por mutuo acuerdo entre las partes.

14.3 La **CONTRATISTA** podrá resolver anticipadamente, de forma justificada y sin necesidad de preaviso, el presente Contrato por los siguientes motivos:

- Las causas generales establecidas en el Código de Comercio y Código Civil en general.
- Las derivadas del incumplimiento por parte de la **CONTRATANTE** de las obligaciones contraídas en virtud del presente Contrato.

14.4 La **CONTRATANTE** podrá resolver anticipadamente, de forma justificada y sin necesidad de preaviso, el presente Contrato por los siguientes motivos:

- Las causas generales establecidas en el Código de Comercio y Código Civil.
- Las derivadas del incumplimiento por parte del **CONTRATISTA** de las obligaciones contraídas en virtud del presente Contrato.
- La declaración judicial de la insolvencia del **CONTRATISTA** en virtud del oportuno proceso concursal voluntario o necesario.

14.5 En caso de resolución anticipada del plazo inicial del contrato o de alguna de sus prórrogas, se producirán los siguientes efectos:



- La **CONTRATISTA** estará obligada a prestar los servicios objeto del presente contrato hasta el último día previsto para la prestación del mismo, antes de la resolución anticipada del mismo.
- La **CONTRATANTE** estará obligada a pagar a la **CONTRATISTA** el precio por los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación o resolución.
- En caso de terminación anticipada del contrato, por causas imputables a la **CONTRATANTE**, ésta se compromete a pagar a la **CONTRATISTA**, los siguientes conceptos: (1) todos los gastos en concepto de inversiones directas que la **CONTRATISTA** hubiera asumido en el Centro para la prestación de los servicios pactados a la **CONTRATANTE** que no hubieren podido ser amortizados de conformidad con los criterios de amortización fiscal vigentes, así como los derivados de la posible especialización profesional que se hubiera tenido que proporcionar a los trabajadores como consecuencia de los servicios contratados, imputables al ejercicio corriente; (2) y en caso de que no hubiese mediado preaviso, las cantidades que la **CONTRATISTA** deba pagar a los trabajadores contratados para prestar el servicio cuya contratación se rescinda anticipadamente, como consecuencia de la necesidad eventual de tener que proceder al despido de los trabajadores por no tener posibilidad alguna de recolocación.

DECIMO QUINTA.- CESIÓN A TERCEROS Y SUCESIÓN EMPRESARIAL.

15.1 Ninguna de las partes podrá ceder a terceros los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato, considerándose ésta una causa de resolución automática del mismo.

15.2 No se entenderá por cesión a terceros, y por tanto no será de aplicación lo anterior, el cambio de accionariado o cualquier supuesto de transformación social, fusión pura o por combinación, fusión por absorción o anexión, escisión o cualquier otra forma de transformación y/o integración empresarial de cualquiera de las partes dentro su grupo empresarial actual. En cualquiera de dichos casos la entidad que asuma las competencias relativas a la actividad objeto de este contrato, se subrogará automáticamente en los derechos y obligaciones dimanantes del mismo, sin perjuicio de la debida comunicación por escrito de esta circunstancia a la otra parte. Dicha comunicación deberá indicar el momento en que se produzca la subrogación que podrá ser en el momento de inicio de la transformación o integración social o una vez finalizado dicho proceso, si bien en caso de no indicar nada al respecto, se entenderá que lo sea en este último momento.

DECIMO SEXTA.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

16.1 Cuando la prestación de servicios de la **CONTRATISTA** se vaya a realizar en un centro de trabajo de la **CONTRATANTE**, con anterioridad al inicio de la prestación de los servicios, la **CONTRATANTE** adoptará las medidas necesarias para que la **CONTRATISTA**, reciba la información y las instrucciones adecuadas, en relación con los riesgos existentes en el centro de trabajo y con las medidas de protección y prevención correspondientes, así como sobre las medidas de emergencia a aplicar, para que ésta dé traslado a sus respectivos trabajadores.



Estas obligaciones serán también de aplicación, respecto de las operaciones contratadas, en los supuestos en que los trabajadores de la empresa **CONTRATISTA** deban operar con maquinaria, equipos, productos, materias primas o útiles proporcionados por la **CONTRATANTE**.

16.2 La **CONTRATISTA** se compromete a organizar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas, a realizar la pertinente evaluación de riesgos, a realizar controles periódicos de las condiciones de trabajo, a garantizar la formación e información a los trabajadores que adscriba a la prestación del servicio, así como a la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes a su trabajo, en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

16.3 Ambas empresas se comprometen a cooperar y a establecer los medios de coordinación que sean necesarios para la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

DÉCIMO SÉPTIMA.- MODIFICACIONES.

El presente contrato no podrá ser modificado salvo en virtud de acuerdo expreso al efecto, formalizado por escrito entre ambas partes contratantes.

DÉCIMO OCTAVA.- NULIDAD PARCIAL.

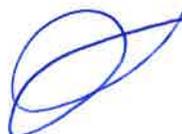
Si en cualquier momento fuese decretada, por algún Tribunal con jurisdicción competente, la nulidad total o parcial de alguna de las cláusulas del presente contrato, carecerá ésta de fuerza vinculante, sin que dicha nulidad afecte en modo alguno a la legalidad, validez o ejecutabilidad del contenido del resto de las cláusulas del contrato que, por tanto, serán consideradas como válidas, eficaces y vinculantes para las partes contratantes.

DÉCIMO NOVENA.- NOTIFICACIONES.

Cualquier notificación, modificación circunstancial relevante, solicitud o requerimiento exigido que pueda o deba ser comunicado según las previsiones de este Contrato, se realizará por escrito y utilizando cualesquiera medios admitidos en derecho, que garanticen el conocimiento fehaciente de la misma a la otra parte contratante.

VIGÉSIMA.- LEY APLICABLE Y FUERO.

20.1 El **CONTRATISTA** se somete en primer lugar a lo dispuesto en los Pliegos de Cláusulas Administrativas y de Prescripciones Técnicas aprobados para regir el procedimiento abierto de la presente contratación así como a la oferta por ella presentada de conformidad con los mismos, y en segundo lugar al presente documento que firman las partes como desarrollo de los anteriores.



20.2 Para todo lo no previsto en los documentos señalados anteriormente, las partes se regirán por el Derecho español y, en concreto, serán de aplicación las disposiciones del Código de Comercio, leyes especiales, usos mercantiles y Código Civil.

20.3 Cualquier conflicto o discrepancia relativos tanto a la interpretación como a la ejecución de las cláusulas de los documentos señalados, y que no pudiera solventarse de mutuo acuerdo entre las partes, se someterá a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la ciudad de Murcia, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente documento, por duplicado ejemplar y a un sólo efecto, en el lugar y fecha al principio indicados.

**POR:
LA CONTRATANTE**



Manuel Fernández-Delgado Tomás
Director General Instituto de
Turismo de la Región de Murcia.

**POR:
LA CONTRATISTA**



EULEN, S.A.
EMPRESAS DE SERVICIOS
C/Alfonso de Sotomayor, 5
Edif. Genm Nave. Bloque 3 - 4º A
Telf.: 068 72 1003 - Fax: 068 72 28 25
30007 - MURCIA

Lucía Martínez Caparrós
Apoderada

ANEXO I

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA.





PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA.

1. OBJETO.

En el edificio Centro de Cualificación Turística de Murcia se ubica la Dirección General del Instituto de Turismo, con todas sus oficinas dependientes (Oficina de Innovación turística, Promoción turística, Ordenación del Territorio, Oficina Jurídico-Económica). Además, en el mismo edificio se encuentran las instalaciones del Centro de Cualificación Turística (CCT), centro de formación propiedad del ITREM y que gestiona directamente, cuyo objetivo es la formación y cualificación en materia de turismo y hostelería.

El CCT cuenta con una serie de dependencias e instalaciones entre las que se encuentran: un aula magna, un salón de actos, diez aulas para 25 personas, dos habitaciones y una recepción de hotel de prácticas, un restaurante escuela, un bar de prácticas y un área de hostelería de más de 800 m2 que cuenta con tres cocinas, una despensa y dos cámaras frigoríficas industriales, dos salas frías de pre-elaboración de alimentos, una zona repostería y otra de pastelería.

Es por ello que el servicio objeto de esta contratación consistirá en la realización y gestión integral de la actividad de recepción de vestíbulo, almacén y cocina del edificio Centro de Cualificación Turística de Murcia, por un plazo de duración de cuatro años iniciales prorrogables por otros dos, en la forma y con las especificaciones técnicas que se describen a continuación:

1.1. Prestación de recepción en el vestíbulo del edificio Centro de Cualificación Turística.

Esta prestación se llevará a cabo de lunes a domingo incluidos los días festivos, en horario de 07:00 horas a 23:00 horas. Este servicio proporcionará un sistema de cobertura de necesidades periódicas y puntuales a fin de optimizar las labores diarias de atención al público y a los trabajadores de las instalaciones, y de control de entradas y salidas de los mismos. Esta prestación lleva aparejada las siguientes funciones de manera general, y sin carácter excluyente:

- Atención telefónica, a las videocámaras y a la megafonía general, así como funciones de portería y orientación e información de visitas.
- Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior del edificio, sin que, en ningún caso, puedan retener la documentación personal, utilizando para ello los sistemas informáticos de control de accesos para visitas, o en su defecto, de forma manual.



- Dar cuenta a la persona que se designe de las incidencias ocurridas durante el transcurso de su turno.
- Encender y apagar las luces del recinto a las horas indicadas, verificar que los sistemas de comunicación, climatización, etc... funcionan correctamente, y estar pendientes de las deficiencias que puedan observarse en los sistemas eléctricos, de seguridad, incendios, fugas de agua, etc., poniéndolas en conocimiento del director técnico del contrato nombrado por el ITREM para su coordinación, seguimiento y control.
- Cerrar y abrir las puertas de acceso al Centro a las horas establecidas, así como cualesquiera otras que les sean indicadas.
- Llevar un correcto control de las llaves de los despachos, almacenes, vehículos, etc.
- Controlar la salida de bienes muebles del edificio, la cual deberá estar debidamente autorizada y de los que deberá anotar el número de inventario, realizando una descripción del mismo en caso de no tenerlo.
- Realizar actividades administrativas complementarias de las anteriores, tales como puedan ser el control y distribución del correo y mensajería, el conteo, orden y archivo de materiales y enseres, el escaneo, impresión y encuadernación de documentación, etc..., así como cualesquiera otras labores de apoyo administrativo que señale director técnico del contrato y que tengan que ver con el objeto de la contratación.
- Será en los momentos de menor afluencia de trabajadores y público, mediodía y tarde-noche, cuando el personal podrá prestar mayor atención a la realización de las labores de apoyo a trabajos administrativos, tales como los que se han referido anteriormente.

1.2. Prestación de recepción en almacén y cocina del edificio Centro de Cualificación Turística.

Este servicio se llevará a cabo durante los días laborables del año y en un horario de 40 horas semanales, en principio de lunes a viernes, que será establecido por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, atendiendo a las necesidades de las actividades desarrolladas en el Edificio, con interrupción únicamente en los períodos de inactividad previstos por la entidad contratante, que en cómputo anual se estima en aproximadamente un mes coincidiendo con las cuatro semanas correspondientes al mes de agosto. Dicha prestación se llevará a cabo en la zona de almacén de la planta sótano del edificio donde se depositan todos los materiales, herramientas y enseres para el cumplimiento de los fines del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, y en la zona de la cocina destinada a almacenamiento de



materias primas perecederas del Centro de Cualificación Turística, llevando aparejadas las siguientes funciones de manera general, y sin carácter excluyente:

1. Funciones de recepción y expedición de material en el almacén del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

- Atender telefónicamente y en persona a aquellos proveedores o empresas de mensajería y transporte que necesiten de sus servicios para depositar o retirar alguna mercancía.
- Guiar por el edificio a los anteriores así como ayudarles para la carga y descarga del material.
- Control de entradas y salidas de mercancías, las cuales deberán estar debidamente autorizadas.
- Gestión de almacén: creación y control de inventario, limpieza y mantenimiento de los materiales almacenados, carga y descarga de mercancías, etc..
- Cumplimiento de la normativa de riesgos laborales de las zonas y funciones asignadas.

2. Funciones de recepción en la zona de cocina destinada a almacenamiento de materias primas perecederas del Centro de Cualificación Turística (CCT).

- Distribuir, con la hoja de pedido del profesor, la materia prima solicitada tanto en cámaras como en almacén, identificándola con su número de lote; en el caso de que la materia prima entregada no dispusiera en ese momento de un número de lote, se encargará de dárselo al profesor en cuanto se disponga de dicho lote. Realizará el gasto de esos productos en la plataforma asegurando el control de trazabilidad.
- Preparar la materia prima solicitada por los formadores para los cursos.
- Atender a las peticiones de artículos, herramientas, vestuario, etc. de cocina, por parte de los profesores.
- Revisar el correcto almacenamiento de las materias primas y controlar las cantidades existentes para pedidos e inventarios.
- Toma diaria de temperaturas de las cámaras, congeladores, cuartos fríos y timbres; y su posterior mecanización en el sistema de calidad.
- Toma diaria de cloro residual del agua potable y su posterior mecanización en el sistema de calidad.
- Toma semanal de cloro en cloradores de verduras y su posterior mecanización en el sistema de calidad.

El servicio objeto de esta contratación será dirigido y gestionado exclusivamente y en todo caso, por la empresa contratista quién expresamente asume todo el riesgo empresarial de su



buen fin, y al efecto designará a la o las personas de su estructura, en la categoría y condición de coordinadores del servicio, que velarán por el control, la gestión y eficacia del servicio.

2. RECURSOS HUMANOS.

La empresa adjudicataria deberá ofrecer el servicio en las dependencias del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, de conformidad con los siguientes parámetros:

- Personal: trabajadores especialmente formados y cualificados en la materia, por lo que deberán contar con la siguiente formación y/o experiencia:
 - Recepción de vestíbulo: El personal que realice las funciones recogidas en el apartado 1.1 del presente pliego, deberá contar con una formación mínima de E.G.B. (Educación General Básica) o E.S.O. (Graduado en Educación Secundaria Obligatoria), y una experiencia en trabajos similares de al menos dos años. El Coordinador nombrado por la empresa adjudicataria para el control del efectivo cumplimiento de los trabajos, y demás funciones contempladas en el apartado 15.9 del pliego de condiciones administrativas, deberá estar en posesión como mínimo del título de bachiller o de un título de ciclo de formación profesional de grado medio, y contar con una experiencia en la realización de trabajos similares de al menos cinco años.
 - Recepción de almacén y cocina del CCT: El personal que realice las funciones mencionadas en el apartado 1.2 del presente pliego deberá contar con una formación académica mínima de bachiller o estar en posesión de un título de ciclo de formación profesional de grado medio, así como contar con una experiencia profesional de al menos dos años en la realización de trabajos similares.
- Horarios: los establecidos en los puntos 1.1. y 1.2. de este pliego.
- Formación: específica y continuada del personal.
- Consultoría: asesoramiento y auditorías de calidad de prestación del servicio, para una continua mejora del mismo.
- El personal, a excepción del que preste sus servicios en almacén y cocina, irá dotado de una uniformidad e imagen adecuada a sus funciones de atención al público y control de entradas y salidas.
- Sustitución del personal: En caso de enfermedad, baja, incapacidad o cualquier otro motivo que pudiere afectar al desarrollo de la jornada por parte del personal designado






por el adjudicatario, será obligación de éste, su sustitución inmediata por otro personal con los mismos requisitos establecidos en la Legislación Vigente, ya que en esta contratación se concierta la prestación de un servicio por el adjudicatario en el ámbito de su actividad y objeto social que debe estar cubierto durante todas las horas contratadas, con independencia de las incidencias que puedan ocurrir en la relación laboral entre la empresa adjudicataria y su personal.

3. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR EL LICITADOR.

1. Memoria lo más detallada de posible, donde se explique la organización que se pretenda dar al servicio de referencia, así como los medios materiales y humanos que se propongan al efecto, de conformidad con lo señalado en los puntos anteriores del presente pliego, detallando en cualquier caso los siguientes extremos:
 - Plan de trabajo u Organización propuesto para la prestación del servicio.
 - Descripción y estructura de la empresa oferente.
 - Planes de selección del personal para el servicio ofertado.
 - Planes de desarrollo y formación específica y continuada de Recursos Humanos.
2. Plan de prevención de riesgos laborales, detallando los siguientes extremos:
 - Servicio de prevención de riesgos laborales, propio o ajeno.
 - Certificado de calidad del sistema de prevención de la empresa, en caso de que lo tenga.
3. Propuesta de calidad: se valorará la estabilidad laboral de los trabajadores del servicio, y la periodicidad y contenido de los informes y estadísticas de actividad.
4. Determinación del grado de respuesta al que se compromete el licitador y enumeración de los medios de los que dispone para la misma, ante posibles incidencias en el servicio.

Murcia, 17 de octubre de 2016.

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA
Manuel Fernández-Delgado Tomás



ANEXO II

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA.



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA.

1. ANTECEDENTES, OBJETO, RÉGIMEN JURÍDICO Y PUBLICIDAD.

1.1.- Antecedentes.

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia (en adelante ITREM) es un organismo público con naturaleza jurídica de entidad pública empresarial, que se encuentra adscrito a la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto del Consejo de Gobierno de la CARM nº 112/2015, de 10 de julio (BORM nº 158, de 11 de julio de 2015); que fue constituido por el capítulo IV del libro III de la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional, y que tiene como fines generales la ordenación, planificación, programación, dirección y coordinación de las competencias de la Región de Murcia en materia de turismo, en el marco de la política del Gobierno regional.

Para el desarrollo de sus fines, el ITREM cuenta con un edificio denominado “Centro de Cualificación Turística”, con entrada por la avenida Juana Jugán nº 2 y la calle Pintor Aurelio Pérez nº 1 de la ciudad de Murcia, donde se ubican sus oficinas, su dirección general y sus distintas áreas (jurídico, RR.HH., administración, comunicación, promoción, ordenación, inspección, etc...), y el Centro de Cualificación Turística, centro formativo que lleva a cabo acciones de formación reglada y no reglada, en materia de hostelería y turismo.

1.2.- Objeto.

El presente pliego tiene por objeto establecer las bases del procedimiento abierto para la contratación de un servicio consistente en la **“RECEPCIÓN EN VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA”**, en el calendario y horario que se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas de la presente contratación, por un plazo de duración de cuatro años iniciales prorrogables por otros dos.

El objeto de la presente contratación se corresponde con los **códigos 98341130-5 “Servicios de conserjería” y 79992000-4 para “Servicios de recepción”** de acuerdo con la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (C.P.V.) publicado en el Reglamento (CE) Nº 213/2008 de la Comisión, de 28 de noviembre de 2007 (DOUE L nº 74, de 15.03.2008).

Con la presente contratación se pretende dotar de un servicio integral de recepción en vestíbulo almacén y cocina del edificio Centro de Cualificación Turística de la ciudad de Murcia.

1.3.- Régimen jurídico y publicidad.

El ITREM es una entidad pública empresarial de las previstas en los art. 46 y siguientes de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 46 de la Ley 7/2004, *“se rige por el derecho privado, excepto en la formación de la voluntad de sus órganos, en el ejercicio de las potestades administrativas que tengan atribuidas y en los aspectos específicos regulados para las mismas en esta ley, en sus normas de creación y en la legislación presupuestaria”*.

De acuerdo con la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado de fecha 15 de marzo de 2016, en interpretación del art. 16.1.b) TRLCSP en relación con la la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de idéntica fecha, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE; la presente contratación estará sujeta a las normas de regulación armonizada.

Así pues, la entidad pública empresarial ITREM desarrolla la presente contratación, en su calidad de poder adjudicador que no tiene el carácter de Administración Pública, y al tratarse de una contratación con sujeto a regulación armonizada, se estará a lo previsto en los artículos 189 y 190 del TRLCSP. En todo lo demás, esta contratación se regirá por lo establecido en el ordenamiento jurídico privado, por lo que habrá que estar a lo dispuesto en el presente pliego, así como en el pliego de prescripciones técnicas –los cuales tendrán carácter contractual-, en el contrato que en su momento suscriban el contratante y el adjudicatario y en su defecto, a lo establecido en el Código Mercantil, el Código Civil y las restantes normas que pudieran ser aplicables.

El procedimiento y forma de adjudicación, se llevará a cabo mediante procedimiento abierto, de conformidad con lo establecido en los artículos 157 y 189, 190 y 192 del TRLCSP.

A los efectos de la presente contratación y de las normas y documentos que constituyen su régimen jurídico, se entenderá por «poder adjudicador» o simplemente por «contratante» al «Instituto de Turismo de la Región de Murcia», y se entenderá por «empresa contratista» o simplemente por «contratista» o «adjudicatario» a la empresa o empresario que aquélla contrate para la realización de las prestaciones en cuestión. Por su parte, las referencias al «órgano de contratación» han de entenderse referidas al órgano competente de la entidad pública empresarial «Instituto de Turismo de la Región de Murcia».

FECHA: 13/03/2014
Este es un copia auténtica generada por un documento digitalizado electrónico por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 16.5 del Real Decreto 1724/2007, de 21 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.dgpa.es/verificadores/> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 4F753461-0404-4104-123239F042

FECHA: 13/03/2014
Este es un copia auténtica generada por un documento digitalizado electrónico por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 16.5 del Real Decreto 1724/2007, de 21 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.dgpa.es/verificadores/> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 4F753461-0404-4104-123239F042



cubiertos los incrementos que la contratista pueda tener en sus costes fijos laborales como consecuencia de la variación de salarios, derivada de la aplicación de la normativa vigente y/o el Convenio de aplicación. Dichas variaciones serán comunicadas al contratante con la suficiente antelación, reservándose las dos partes la facultad de dar por rescindido el contrato si no existiese mutuo acuerdo.

En el caso de prórroga del plazo de duración del contrato el precio se revisará en la forma establecida en el párrafo anterior.

El precio del contrato así mismo se incrementará o disminuirá automáticamente de forma proporcional, si como consecuencia de los servicios contratados se hubiera de modificar el personal adscrito al servicio o la forma de prestación de éste, esto es si se quisiese aumentar el número de personas presentes en un momento determinado para prestar el servicio contratado, o reducir el horario de prestación del mismo, a razón de doce euros con setenta y tres céntimos la hora (12,73 €/hora).

4.- LICITADORES.

Podrán concurrir en el presente procedimiento, todas aquellas personas naturales o jurídicas que, individualmente o en compañía de otras personas, en forma de Uniones de Empresarios que se constituyan temporalmente conforme al art. 59 del TRLCSP, estén interesadas y reúnan los siguientes requisitos:

a) Que se trate de una persona natural o jurídica, con plena capacidad jurídica de obrar para contratar con el Sector Público, y no se halle incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar con el Sector Público señaladas el artículo 60.1 del TRLCSP.

Para ello deberá acreditar documentalmente su identidad, personalidad, capacidad para contratar con el Sector Público de la Región de Murcia, poder bastante (cuando acuda representada por persona natural autorizada), ausencia de toda condición que le inhabilite al respecto, estar al corriente de sus obligaciones fiscales y con la seguridad social, así como las condiciones de solvencia económica, financiera, técnica o profesional a través de los medios previstos en las cláusulas 9.3 y 9.4 del presente pliego.

Las empresas de Estados Miembros de la Unión Europea, incluidas las empresas pertenecientes al EEE, quedarán sujetas, además, a lo específicamente dispuesto para las mismas, en los artículos 58, 72.2, 73.2, 84 y DA 14ª del TRLCSP; y las demás empresas extranjeras, a lo prevenido en los arts. 55 y 72.3 del TRLCSP.

b) Que su actividad o finalidad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de su epígrafe fiscal de actividad económica (IAE) en el caso de personas naturales, así como, además, de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales en el caso de personas jurídicas, y, en ambos casos, disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.



5.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES Y DOCUMENTACIÓN NECESARIA.

5.1.- Las ofertas se presentarán únicamente en el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, Avda. Juana Jugán, 2, 30006 Murcia, de lunes a viernes en horario de atención al público (de 9:00 a 14:00), a la atención del Área Jurídica dentro del plazo de 40 días contados desde la fecha del envío del anuncio del contrato a la Comisión Europea, según dispone el artículo 159.1 del TRLCSP. El anuncio se publicará también en el perfil del contratante del ITREM.

No obstante, las proposiciones podrán también presentarse por correo, debiendo en este caso el empresario justificar la fecha y hora de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante fax, telegrama o correo electrónico en el mismo día, consignándose el número de expediente, título completo del objeto del contrato y nombre del licitador, siempre dentro del plazo establecido para la presentación de las ofertas.

La acreditación de la recepción del referido fax, telegrama o email se efectuará mediante diligencia extendida por la oficina receptora del ITREM. Sin la concurrencia de ambos requisitos, no será admitida la proposición si es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha y hora de terminación del plazo señalado en el anuncio de licitación.

En todo caso, transcurridos diez días desde esa fecha sin que se haya recibido la documentación, ésta no será admitida. A estos efectos, se considerará como lugar, número de fax y correo electrónico para recibir dichas comunicaciones, el de las oficinas del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, sito en la Avenida Juana Jugán núm. 2 (Edificio CCT), código postal 30006 de la ciudad de Murcia, el número de fax 968.35.77.05/ 968.35.77.67 y la dirección de correo electrónico pilar.sabater@carm.es.

Las empresas extranjeras, para poder contratar, deberán cumplir y tener en cuenta los requisitos que establecen los arts. 55, 58, 73.2, 84, y 146.1 del TRLCSP.

Las proposiciones se presentarán por el licitador o persona que legalmente lo represente, en **TRES SOBRES CERRADOS (A, B y C)** con indicación de manera legible en el anverso de cada uno de ellos de:

- El nombre o razón social del oferente, domicilio y número de identificación fiscal (NIF), persona de contacto, teléfono de contacto dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones.
- La denominación de la contratación «**Servicio de recepción de vestíbulo, almacén y cocina del edificio Centro de Cualificación Turística de Murcia**»
- La letra y su contenido:

Sobre A: Documentación general
Sobre B: Documentación técnica
Sobre C: Proposición económica

5.2.- Los licitadores en sus proposiciones podrán presentar solamente una oferta, la cual deberá ser debidamente formulada según las condiciones exigidas en este pliego. Los documentos a incluir en cada sobre deberán ser originales o copias autenticadas, conforme a la Legislación en vigor.

La presentación de proposiciones presume por parte del licitador la aceptación incondicionada de las cláusulas del presente pliego así como en el pliego de prescripciones técnicas de la presente licitación.

Dentro de cada sobre, se incluirán los siguientes documentos así como una relación numerada de los mismos:

**SOBRE << A >>
DOCUMENTACION DE CAPACIDAD Y SOLVENCIA**

- 1) **Declaración responsable** de cumplir con todos los requisitos de capacidad, representación y solvencia necesarios para contratar con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, así como de no hallarse comprendido el licitador en las prohibiciones de contratar establecidas en el artículo 60.1 del TRLCSP, de conformidad con lo establecido en el art. 146.4 TRLCSP y de acuerdo con el modelo que se adjunta como **ANEXO I**.
- 2) **Las ofertas en unión temporal de empresas (UTE) deberán incluir una declaración** expresiva de los nombres y circunstancias de los que la constituyan y la participación de cada uno, así como de la asunción del compromiso de constituirse formalmente en UTE en caso de resultar adjudicatarios del contrato, según modelo que figura como **ANEXO IV** del presente pliego.
- 3) **Las empresas extranjeras** presentarán declaración de someterse a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.
- 4) **Modelo de comunicación de datos a efectos de notificaciones**, donde se indicará una persona de contacto, teléfono móvil y dirección de correo electrónico para efectuar notificaciones, según modelo que figura en el **ANEXO V**.
- 5) **Resguardo acreditativo de la constitución de garantía provisional**, por el importe señalado en la cláusula 8ª de este pliego, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en la misma.

6) Declaración expresa de si existen o no empresas del mismo grupo o vinculadas que concurren a la licitación, a los efectos de lo establecido en el artículo 145.4 párrafo 2º del TRLCSP y artículo 86 del RGLCAP, según modelo que figura como **ANEXO III** de este pliego. Se consideran empresas vinculadas las que se encuentren en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio.

La falta de presentación de los documentos relacionados en este apartado podrá determinar la no consideración de la proposición y la exclusión del licitador. No obstante, si a juicio del Órgano de Contratación éste observare defectos u omisiones subsanables en la misma, podrá concederle un plazo no superior a tres días hábiles, con objeto de que los concurrentes interesados puedan corregir o aportar la documentación pertinente, previa su comunicación verbal y/o a través de correo electrónico.

**SOBRE << B >>
PROPUESTA TÉCNICA**

El **sobre B** contendrá la Propuesta técnica, con la indicación de todas las especificaciones técnicas que se requieren en el pliego de prescripciones técnicas, así como cuantos documentos y referencias técnicas, organizativas o de cualquier otra naturaleza, considere adecuados el licitador para presentar, argumentar, y describir su oferta y que responda a todos y cada uno de los apartados que figuran concretados y debidamente ponderados como "CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN" en la cláusula 7ª de este pliego, a excepción de lo solicitado en el sobre C. La omisión de la documentación que permita valorar al licitador con relación al contenido de dichos "Apartados", conllevará inevitablemente la obtención de una puntuación nula en el criterio o apartado correspondiente.

**SOBRE << C >>
PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

El **sobre C** contendrá la Proposición económica que se ajustará al modelo adjunto al presente pliego y que figura como **Anexo II**. En cualquier caso, y de acuerdo con lo señalado en el artículo 145.5 del TRLCSP, las propuestas económicas deberán expresar de manera separada, esto es en partidas independientes, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba ser repercutido.

En todo caso, las ofertas económicas deberán contener la documentación acreditativa de cuantos extremos, situaciones y circunstancias pudieran exigirse y relacionarse directamente en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Igualmente, las ofertas económicas tendrán que contener la mención expresa de que en caso de una eventual prórroga por dos años del contrato, se estará a lo dispuesto en la cláusula 3ª del presente pliego relativa a la "revisión del precio".

6.- ADMISIÓN DE PROPOSICIONES Y CALIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

6.1.- Las ofertas serán admitidas durante el plazo fijado en el anuncio de convocatoria del concurso que se publicará en el DOUE y en el perfil del contratante, insertado en la plataforma de contratación a la que se refiere el artículo 190 del TRLCSP, sin perjuicio de que el órgano de contratación estime la utilización de medios adicionales con carácter complementario, cuyo coste de utilización sería por cuenta de la adjudicataria

6.2.- Dicho plazo, no podrá ser inferior a 40 días naturales contados desde la fecha de envío del anuncio del contrato a la Comisión Europea, una vez reducidos los plazos en los términos previstos en el artículo 159 del TRLCSP.

6.3.- En principio, serán admisibles todas las propuestas que se ajusten a lo previsto en este pliego, y cumplan con los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.

6.4.- La Mesa de Contratación calificará previamente la documentación contenida en el "Sobre A", y valorará si éste contiene todo lo exigido por este pliego o existen errores u omisiones determinantes de la exclusión prevista en la cláusula 5ª.

Si observase defectos materiales u omisiones en la documentación presentada que sean de fácil subsanación o aportación, podrá conceder, si lo estima oportuno, un plazo no superior a tres días hábiles para su enmienda o aporte.

Posteriormente, la Mesa de Contratación procederá a la calificación y valoración de la documentación técnica contenida en el "Sobre B", de conformidad con lo señalado en la cláusula 7ª, levantando acta con el resultado de dicha valoración.

Finalmente, la Mesa de Contratación procederá a valorar las propuestas económicas contenidas en el "Sobre C", en la forma señalada en la cláusula 7ª de este pliego, levantando igualmente acta del resultado de las mismas.

El artículo 190.1.a) excluye de aplicación las normas establecidas en el artículo 160 sobre examen de las proposiciones y propuesta de adjudicación a los poderes adjudicadores que no tengan el carácter de Administraciones Públicas, por lo que, el órgano de contratación del ITREM, no estima oportuno la celebración de un acto público de apertura de la oferta económica.

6.5.- Una vez hechas las calificaciones y las valoraciones de la documentación y propuestas presentadas, la Mesa de Contratación elevará una propuesta de

adjudicación al órgano de contratación, pudiendo solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes técnicos considere precisos.

7.- CRITERIOS DE VALORACIÓN A TENER EN CUENTA PARA LA ADJUDICACIÓN.

El órgano de Contratación tendrá alternativamente la facultad de adjudicar el contrato a la proposición más ventajosa o bien, declarar desierta la licitación.

Para la adjudicación se valorarán los siguientes aspectos o "CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN", ordenados de mayor a menor, y hasta un máximo de 100 puntos:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		Ponderación
1º	Oferta económica	38 %
2º	Valoración técnica de la propuesta en general: - Plan de trabajo u Organización propuesto para la prestación del servicio7 puntos - Descripción y estructura de la empresa oferente5 puntos - Planes de selección del personal para el servicio ofertado5 puntos - Planes de desarrollo y formación específica y continuada de RRHH5 puntos	22 %
3º	Prevención de riesgos laborales: - Servicio de prevención: propio / ajeno 10 / 6 puntos - Certificación de calidad del sistema de prevención de la empresa6 puntos	16 %
4º	Propuesta de calidad del servicio	14 %
5º	Capacidad de respuesta ante incidencias: > 8 horas0 puntos < 8 horas5 puntos < 5 horas10 puntos	10 %

El apartado "oferta económica" como criterio de adjudicación se puntuará entre cero (0) y treinta y ocho (38) puntos, asignándose la mayor puntuación proporcionalmente a la oferta que resulte más ventajosa para el ITREM, esto es, la que oferte el presupuesto más bajo, siempre que no incurra en situación de temeridad, y al resto la que le corresponda también proporcionalmente en función de su oferta.

De acuerdo con lo dispuesto en el 85 del RGLCAP, se considerará, en principio, como anormal o desproporcionada, la baja de toda proposición cuyo porcentaje exceda en 10 unidades, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones presentadas. Los porcentajes de baja se calcularán redondeados con dos (2) decimales. En caso de que alguna de las ofertas sea considerada temeraria, tras haber otorgado audiencia al contratista sin haber logrado éste justificar debidamente su baja, su oferta quedará excluida, de conformidad con el artículo 152 apartados 3 y 4 del TRLCSP.

Para la valoración de las proposiciones formuladas por distintas empresas pertenecientes a un mismo grupo, se estará a lo previsto en el artículo 86 del RGLCAP.

Más concretamente, los porcentajes de baja de cada oferta se calcularán de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$B_p = \frac{\text{Presupuesto máximo} - \text{Oferta económica}}{\text{Presupuesto máximo}} \times 100$$

A continuación las ofertas económicas se valorarán de acuerdo con la siguiente fórmula y con un máximo de 100 puntos:

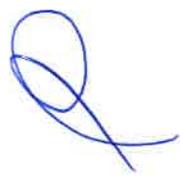
$$P_b = \frac{\text{Oferta más económica}}{\text{Oferta a evaluar}} \times 38$$

Siendo:

- Bp: Baja porcentual correspondiente a la baja del presupuesto ofertado.
- Pb: Puntuación de la baja.

Los resultados se redondearán también con dos (2) cifras decimales.

La Mesa valorará en primer lugar el criterio 2º y 4º, dejando constancia de dicha valoración inicial, posteriormente valorará los criterios 3º y 5º y finalmente la oferta económica. Por último, la Mesa de Contratación elevará al Órgano de Contratación, como propuesta de adjudicación, la oferta presentada por el licitador que haya obtenido mayor puntuación entre las presentadas, detallando y explicando debidamente los métodos de valoración utilizados y las puntuaciones obtenidas por cada uno de los participantes.



El Órgano de Contratación podrá declarar desierta la licitación si ninguna de las ofertas recibidas en forma y plazo es admisible de acuerdo con los criterios que figuran en los pliegos.

En todo caso, deberá dejarse constancia en el expediente de las ofertas presentadas y, en su caso, de las razones argumentadas para su rechazo por el órgano de contratación.

8.- GARANTÍAS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 104 TRLCSSP, se establece el siguiente sistema de garantías:

8.1. Los licitadores deberán constituir una **garantía provisional** por importe equivalente al **3% del presupuesto máximo de licitación** establecido en el presente Pliego, **IVA excluido**, para los cuatro años iniciales, y en la forma y condiciones que se establecen en el artículo 96 TRLCSP.

8.2. Para el adjudicatario del procedimiento abierto se establece una **garantía definitiva equivalente al 5% del importe total de adjudicación, IVA excluido**, para los cuatro años iniciales. Esta garantía se habrá de constituir en la forma establecida en el art. 96 TRLCSP, y en un plazo no superior a 10 días hábiles a contar desde el siguiente a la publicación de la adjudicación provisional del contrato. Dichas garantías podrán prestarse en cualquiera de las formas establecidas en el artículo 96.1 del TRLCSP, mediante depósito de efectivo o de certificados de inmovilización de valores anotados de deuda pública, mediante aval bancario, con renuncia a los beneficios de orden, división y excusión, o mediante contrato de seguro de caución.

Cuando el licitador presente su proposición bajo la forma de unión temporal de empresarios, la garantía provisional podrá constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en su conjunto se alcance la cuantía exigida y se garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión.

Las garantías provisional y definitiva se depositarán en cualquier caso directamente ante el órgano de contratación del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, no admitiéndose garantías ante la Caja de Depósitos de la CARM, y su devolución y cancelación se realizará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 102 y 103 del TRLCSP.

Al licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación, le será retenida la garantía provisional hasta que proceda a la constitución de la garantía definitiva del contrato, e incautada la de las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación, siendo de aplicación lo establecido en el artículo 62 del RGLCAP.

El plazo de garantía se extenderá hasta 3 meses desde la finalización de la ejecución del contrato. La garantía definitiva responderá de los conceptos mencionados en el artículo 100 del TRLCSP y no podrá devolverse o cancelarse hasta que se haya producido el vencimiento del plazo de garantía previsto y cumplido satisfactoriamente el contrato de que se trate, o hasta que se declare la resolución de éste sin culpa del contratista.

Aprobada la liquidación del contrato y transcurrido el plazo de garantía, si no resultaren responsabilidades se devolverá la garantía constituida o se cancelará el aval o seguro de caución. El acuerdo de devolución deberá adoptarse y notificarse al interesado en el plazo máximo de dos meses desde la finalización del plazo de garantía.

9.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 146.4 y 151.2 del TRLCSP, el órgano de contratación requerirá al licitador propuesto para la adjudicación del contrato para que, en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a aquél en que se hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación:

9.1.- Documentación acreditativa de la personalidad y capacidad del empresario, así como de su representación:

- Escritura de constitución o documento equivalente, y en su caso de modificación de estatutos que afecte a la forma societaria, a la denominación, al domicilio, o al objeto. Documentos en los que deberá constar la inscripción en el Registro Mercantil o en cualquier otro que correspondiese, cuando ello fuese obligatorio.
- Escritura de apoderamiento o documento equivalente, o en su caso, de nombramiento de administrador/es o consejero/s delegado/s mancomunado/s o solidario/s. Documentos en los que deberá constar la inscripción en el Registro Mercantil o en cualquier otro que correspondiese, cuando ello fuese obligatorio.
- Fotocopia del CIF de la empresa.
- Fotocopia del DNI del apoderado, administrador o consejero delegado.

No obstante lo anterior, en caso de que la empresa adjudicataria se encuentre clasificada, la documentación anterior podrá ser sustituida por certificación del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas –ya sea estatal o de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia- donde conste expresamente el contenido de la documentación requerida, y se acredite también documentalmente que la clasificación se encuentra en vigor.

9.2.- Documentación en relación a las prohibiciones de contratar:

- 1.- Certificado positivo de encontrarse al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social.

- 2.- Certificado positivo de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia de encontrarse al corriente de obligaciones tributarias con la Hacienda Regional.
- 3.- Certificado positivo de la AEAT de encontrarse al corriente de obligaciones tributarias con la Hacienda Estatal.
- 4.- Acreditación de estar dado de alta en la matrícula fiscal del IAE en el epígrafe adecuado a la materia de contratación objeto de la presente contratación, y de hallarse al corriente de las obligaciones fiscales derivadas del mismo. Todo lo cual podrá acreditarse de una de las siguientes maneras, según corresponda:

- a) Presentación del documento de alta, referida al último ejercicio corriente, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- b) Presentación de un recibo de pago del IAE, referido al último ejercicio corriente, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- c) Presentación del documento de alta, en algún ejercicio anterior, completado con una declaración responsable de no hallarse obligado al pago del citado impuesto y con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- d) Presentación de una certificación de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, señalando que en la actualidad está dada de alta en el epígrafe correspondiente, completado con una declaración responsable de no hallarse obligado al pago del citado impuesto.

5.- Declaración expresa de no encontrarse incurso en las prohibiciones de contratar que señala el artículo 60.1 del TRLCSP, de acuerdo con lo señalado en el art. 73 del TRLCSP mediante testimonio judicial o certificación administrativa, según los casos. Cuando dicho documento no pueda ser expedido por la autoridad competente, podrá ser sustituido por una declaración responsable otorgada ante una autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado (Se adjunta como ANEXO VI el modelo de Acta Notarial de Manifestaciones).

9.3.- En lo que se refiere a las condiciones mínimas de solvencia económica y financiera del art. 62 TRLCSP, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 74.2 del TRLCSP, la clasificación del empresario acreditará su solvencia para la celebración de contratos del mismo tipo que aquéllos para los que se haya obtenido y para cuya celebración no se exija estar en posesión de la misma. En otro caso, el requisito de solvencia económica y financiera podrá acreditarse por el siguiente medio previsto en el artículo 75 TRLCSP:

Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, por importe igual o superior a una vez y media el valor anual medio del contrato, esto es a 150.000,00 €, en al menos uno de los tres últimos ejercicios concluidos.

9.4.- En lo que se refiere a las condiciones mínimas de solvencia técnica o profesional a las que se refiere el art. 62 del TRLCSP, salvo que el empresario se encuentre clasificado en los términos previstos en el artículo 74.2, este requisito podrá acreditarse por el siguiente medio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 78 TRLCSP este requisito podrá acreditarse por el siguiente medio:

Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos, correspondientes al mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. El requisito mínimo será que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 105.000,00 €, de conformidad con lo señalado en el artículo 11.4 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

Adicionalmente, a la acreditación de la solvencia técnica o profesional o, en su caso, de la clasificación, la empresa propuesta como adjudicataria deberá comprometerse, como obligación esencial a los efectos de lo previsto en el art. 223.f) TRLCSP, a adscribir a la ejecución del contrato los medios personales suficientes para ello, debiendo especificar los nombres y la cualificación del personal responsable de ejecutar la prestación, de acuerdo con lo señalado en la cláusula segunda del Pliego de Prescripciones Técnicas. A dicho efecto, deberá aportar documentación acreditativa tanto de la formación como de la experiencia de dicho personal.

9.5.- Constitución y depósito de la garantía definitiva en la cuantía citada en la cláusula 8ª de este Pliego, en cualquiera de las modalidades admitidas. En el caso de UTE, si ya está constituida, la garantía ha de avalar a la propia UTE, con expresión de su razón social y CIF, y, si está por constituir, se ha de avalar a todas las empresas que la vayan a formar, con su razón social y CIF, "conjunta y solidariamente en UTE".

9.6.- En el caso de que las empresas licitadoras se encuentren clasificadas y decidan acreditar la solvencia técnica o profesional y la solvencia económica y financiera mediante certificado en vigor del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas -ya sea estatal o de la comunidad Autónoma de la Región de Murcia-, sin perjuicio de la exención establecida en el art. 66 del TRLCSP para los empresarios no españoles de los Estados miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37 y en el Anexo segundo del RGLCAP, aprobado por R.D. 1098/2001, de 12 de octubre (en vigor desde el 26 de abril de 2002,

modificado por R.D. 773/2015, de 28 de agosto); deberán contar con la siguiente clasificación u otra de cuantía superior:

Grupo L, Subgrupo L- 6: Servicios de portería, control de accesos e información al público, Categoría 1: Anualidad media inferior a 150.000 euros. Art. 38 RD 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifica determinado.

9.7.- Justificación de haber abonado los importes de los anuncios que pudieran sobrevenir, cuyo importe no podrá ser superior a 500 euros.

9.8.- Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene eventualmente el propósito de subcontratar, señalando el importe y el nombre o perfil de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización. En dicho documento se hará constar expresamente el compromiso del licitador de cumplir lo estipulado al respecto en el artículo 227 del TRLCSP.

Toda la documentación establecida en la cláusula 9ª se tendrá que presentar en original o debidamente compulsada o legitimada. Si no se cumplimentase correctamente el requerimiento de las documentaciones antedichas, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta y se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden de clasificación de las ofertas.

En los cinco días hábiles siguientes a la correcta recepción de toda la documentación requerida, el órgano de contratación adjudicará el contrato motivadamente, notificándolo a los licitadores y publicándolo en el DOUE y Perfil del Contratante, indicando el plazo para formalización del contrato (art 151.4 TRLCSP y 190.1.b.).

10.- VIGENCIA Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

10.1.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 156.3, el contrato no podrá formalizarse antes de que transcurran 15 días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores y candidatos

El órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a 5 días a contar desde el siguiente a aquel en que se hubiere recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior. Al propio tiempo, el adjudicatario suscribirá el presente Pliego de Cláusulas Administrativas y el Pliego de Prescripciones Técnicas, en muestra de aceptación.

10.2.- El documento en que se formalice el contrato tendrá carácter mercantil.

10.3.- El contrato podrá formalizarse en escritura pública cuando así lo solicite el contratista, siendo a su costa los gastos derivados de su otorgamiento, debiendo entregarse al órgano de contratación la primera copia de la misma.

cual pertenece. En tal caso se repercutirá sobre el adjudicatario cualquier efecto o sanción que, directa o subsidiariamente, recayeran sobre ella.

- b) La empresa adjudicataria será la única responsable de los accidentes y perjuicios de todo género que pudieren sobrevenir por no cumplir lo legislado sobre estas materias o por no actuar con la debida diligencia, ya que se considera que en el precio contratado están incluidos todos los gastos precisos para cumplimentar debidamente dichas disposiciones legales y asegurar los posibles riesgos. En caso de accidentes ocurridos en el ejercicio de sus funciones, el adjudicatario se atenderá a lo dispuesto a estos efectos en la legislación vigente, siendo en todo caso único responsable de su incumplimiento, y sin que bajo ningún concepto pueda quedar afectada la empresa pública contratante, o Administración Regional de Murcia a la que pertenece.
- c) En caso de enfermedad, baja, incapacidad o cualquier otro motivo que pudiere afectar al desarrollo de la jornada por parte del personal designado por el adjudicatario, será obligación de éste, su sustitución inmediata por otro personal con los mismos requisitos establecidos en la Legislación Vigente, ya que en esta contratación se concierta la prestación de un servicio por el adjudicatario en el ámbito de su actividad y objeto social que debe estar cubierto durante todas las horas contratadas, con independencia de las incidencias que puedan ocurrir en la relación laboral entre la empresa adjudicataria y su personal.
- d) Si alguna de las personas que ejecutan el contrato no prestara sus servicios con el rendimiento esperado, la empresa adjudicataria vendrá obligada a efectuar su sustitución.
- e) El adjudicatario se obliga a adoptar las oportunas medidas de vigilancia sobre el personal que intervenga en la prestación de los servicios, con el objeto de evitar daños o sustracciones de productos, efectos o bienes de cualquier tipo. Independientemente, el adjudicatario responderá siempre frente a la entidad contratante, o la Administración Regional de Murcia a la que pertenece, de los daños y perjuicios causados por cualquier empleado durante el desarrollo de las actividades contempladas en el presente pliego.
- f) El adjudicatario se responsabilizará de la indemnización por daños que se puedan ocasionar a terceros, así como los que infringieren a la entidad contratante y al personal dependiente de la misma, como consecuencia de la realización del servicio.
- g) El personal que contrate la empresa adjudicataria para la prestación del servicio dependerá única y exclusivamente de la empresa adjudicataria, la cual poseerá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empleador o

19 DE 2019, 13:25:14
LEY 1/2018, DE 16 DE MARZO
Este es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo elaborado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 20.5 de la Ley 1/2002, de 22 de mayo. Su autenticidad puede ser confirmada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadores> o bien accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadores> o bien accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadores>



empresario respecto al citado personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigente en cada momento.

- h) La empresa adjudicataria se obliga, en su momento, a presentar ante el ITREM la relación de personal que se emplee y destine a los servicios que se contratan, indicando: el nombre, apellidos, DNI y número de afiliación a la Seguridad Social, así como un pequeño currículum, obligándose igualmente a notificar cuantas variaciones se produzcan en dicha relación.
- i) La empresa contratista establecerá la organización de las tareas a realizar por su personal en la ejecución del contrato, para lo cual nombrará un Coordinador que mantendrá regularmente contacto con el Director técnico del contrato nombrado por "Instituto de Turismo de la Región de Murcia".

13.7- En cualquier supuesto de transformación social, fusión pura o por combinación, fusión por absorción o anexión, escisión, cambio de accionariado o cualquier otra forma de transformación y/o integración empresarial de cualquiera de las partes del presente pliego, la entidad que asuma las competencias relativas a la actividad objeto de este convenio, se subrogará automáticamente en los derechos y obligaciones dimanantes del mismo, sin perjuicio de la debida comunicación por escrito de esta circunstancia a la otra parte.

14. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATANTE.

14.1.- La entidad contratante nombrará un Director Técnico del contrato, quien servirá de enlace entre la contratante y la contratista para la coordinación de la correcta ejecución de los servicios objeto del contrato, lo que incluye entre otras cosas: velar por el cumplimiento de los trabajos objeto de la contratación y validar la correcta ejecución de las prestaciones del contrato a medida que se vayan realizando. No obstante, para atender aquellas cuestiones no ordinarias que pudieren afectar sustancialmente a las condiciones del contrato, será competente la Dirección General del ITREM, en su calidad de órgano de contratación.

14.2.- La entidad contratante proporcionará a la contratista todos aquellos datos e información necesaria que se requiera para la correcta ejecución de los trabajos objeto de esta contratación.

14.3.- La entidad contratante tiene la obligación de abonar el precio convenido una vez ejecutadas y debidamente justificadas las acciones contratadas e informado de conformidad dichas acciones por el Director Técnico.

15.- EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

19 DE 2019, 13:25:14
LEY 1/2018, DE 16 DE MARZO
Este es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo elaborado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 20.5 de la Ley 1/2002, de 22 de mayo. Su autenticidad puede ser confirmada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadores> o bien accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadores> o bien accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadores>





15.1.- El plazo previsto para la ejecución del contrato es de cuatro años, prorrogable por dos años más, de mutuo acuerdo por las partes.

15.2.- El Contrato habrá de ejecutarse con estricta sujeción a las cláusulas del mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su ejecución diere al contratista la empresa contratante. Asimismo, esta última se reserva el derecho a efectuar su seguimiento.

15.3.- Si durante el desarrollo del trabajo, se detectase la conveniencia o necesidad de su modificación o la realización de actuaciones no contratadas, se actuará conforme establece la legislación aplicable a las sociedades mercantiles regionales. Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista queda obligado a la actualización del Programa de Trabajos.

15.4.- La ejecución del contrato se realizará por el contratista con responsabilidades similares a las establecidas en los artículos 214 y 305 TRLCSP.

15.5.- La recepción y cumplimiento del contrato se realizará de manera similar a lo dispuesto en el artículo 222 TRLCSP. Con relación al lugar donde se llevará a cabo la prestación programada para la presente contratación, será el edificio CCT del ITREM. El contrato que se formalice entre las partes identificará de manera clara los lugares o espacios cuyo uso en exclusiva se ceda al contratista para la prestación del servicio, y que constituirán el centro de trabajo de los trabajadores de la contratista.

15.6.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos formarán parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato. La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio.

15.7.- El personal de la empresa contratista adscrito a la ejecución del contrato, no podrá formar parte del círculo rector y organizativo del Sector Público de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, debiendo organizar, controlar y dirigir su trabajo la empresa Contratista, quien asumirá todas las obligaciones derivadas de la gestión de los recursos humanos (negociación, pago de salarios, concesión de permisos, determinación de vacaciones, etc...).

15.8.- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin exralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en este pliego.

15.9.- La empresa contratista nombrará un Coordinador integrado en su propia plantilla, que tendrá las siguientes obligaciones:



a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al ITREM, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como, controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la entidad contratante a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar al ITREM acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

15.10.- El personal de la empresa contratista no podrá tener claves de acceso a la red interna de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, salvo que resulte estrictamente necesario, en algún momento del desarrollo de los trabajos, para la debida ejecución de los mismos. En cualquier caso dicha autorización, que deberá tener carácter temporal, requerirá previo informe-propuesta del Coordinador en el que quede constancia de manera inequívoca de que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las funciones específicas a realizar, el cual deberá contar además con el visto bueno del Director técnico del contrato.

15.11- Finalmente, y con carácter general el contratista adjudicatario vendrá obligado a cumplir íntegramente las obligaciones que, con carácter específico, se imponen en el presente Pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

16- SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Si el contratista incurriera en demora en la ejecución del contrato por causas imputables al mismo, la empresa contratante podrá optar por resolver el contrato o exigir sanciones similares a las previstas en el artículo 212 TRLCSP.

17.- VALORACIÓN Y ABONO DE LOS TRABAJOS.

El pago del precio del contrato que resulte de la adjudicación se realizará previa presentación de las correspondientes facturas mensuales que deberán ir conformadas por el Director técnico de la empresa contratante para seguimiento y control del contrato. La referida persona realizará un seguimiento permanente de los trabajos descritos para el cumplimiento del mismo.

En todo caso el abono del precio del contrato se producirá por servicios efectivamente prestados, de conformidad con lo dispuesto en el art. 216 TRLCSP y según lo dispuesto en el documento de formalización del contrato.

18.- PLAZO DE GARANTÍA.

Al tratarse de un servicio cuya prestación se realiza de forma continuada, cuyo debido cumplimiento se extiende en el tiempo, la garantía definitiva deberá mantenerse en vigor durante todo el plazo de vigencia del contrato y, en su caso, de su prórroga.

19.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Se considerarán causas de resolución de esta contratación, las previstas en los artículos 223 y 308 TRLCSP.

20.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.

De acuerdo con el artículo 21 del TRLCSP, el orden jurisdiccional contencioso-administrativo será el competente para resolver las cuestiones litigiosas que puedan surgir relativas a la preparación y adjudicación de esta contratación, así como de los recursos interpuestos contra las resoluciones que se dicten por los órganos de resolución de recursos previstos en el artículo 41 del mismo Texto Legal, siendo el orden jurisdiccional civil el competente para resolver las controversias que surjan entre las partes en relación con los efectos, cumplimiento y extinción del mismo, sin perjuicio de que, con carácter potestativo, pueda presentarse recurso especial en materia de contratación previo a la vía jurisdiccional que corresponda, en los términos previstos en los artículos 40 y siguientes del TRLCSP.

Las cuestiones litigiosas que puedan surgir en relación con la presente contratación se resolverán ante los órganos jurisdiccionales con sede en la ciudad de Murcia, por lo que se entiende que los contratistas renuncian a su propio fuero si fuera distinto del anterior

21. DERECHOS Y OBLIGACIONES.

La empresa contratante exigirá al adjudicatario el cumplimiento del contrato en los términos fijados en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas y demás documentos que sirven de base al contrato, y por su parte vendrá obligada al pago de la cantidad por el importe total de la adjudicación en la forma reglamentaria. Si el contratista incurriera en demora en la ejecución del contrato por causas imputables al mismo, la empresa contratante podrá optar por resolver el contrato o exigir sanciones similares a las previstas en el Art. 212 TRLCSP.

11/10/2016 13:35:11

Este es una copia verificada imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.3 de la Ley 17/2009, de 23 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <http://sede.ccm.murcia.es/verificadores> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 49753561 ead4 f6c4 23252979142E



En Murcia, 17 de octubre de 2016

Manuel Fernández-Delgado Tomás

DIRECTOR GENERAL
DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA

11/10/2016 13:35:11

Este es una copia verificada imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.3 de la Ley 17/2009, de 23 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <http://sede.ccm.murcia.es/verificadores> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 49753561 ead4 f6c4 23252979142E



ANEXO I

(NOTA: A suscribir en documento privado por el representante legal del licitador persona jurídica, o en su caso, previa las oportunas adaptaciones, por el licitador persona física).

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL ART. 60.1 Y ART. 146.4 TRLCSP

D., con D.N.I. núm., actuando en su calidad de en nombre y representación de, con C.I.F.,

En relación con el procedimiento contratación del «RECEPCIÓN EN VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA»

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

I.- Que cumple con las condiciones establecidas legalmente para contratar con el Sector Público, lo que supone que posee capacidad jurídica y cuenta con solvencia tanto económico-financiera como técnica o profesional suficiente para el correcto desempeño de las actividades económicas o profesionales para las cuales está dada de alta en la AEAT, comprometiéndose a aportar la justificación documental acreditativa de su posesión y validez, en caso de ser requerido para ello.

II.- Que no concurren, ni en la sociedad por él representada ni en sus Administradores, ninguna de las circunstancias que incapacitan para contratar con el Sector Público, previstas en el artículo 60.1 del «Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público», teniendo en cuenta que las prohibiciones de contratar afectan también a aquellas empresas de las que, por razón de las personas que las rigen o de otras circunstancias, pueda presumirse que son continuación o que derivan, por transformación, fusión o sucesión, de otras empresas en las que hubiesen concurrido aquéllas. Autorizando además al «Instituto de Turismo de la Región de Murcia», en su condición de poder adjudicador de los previstos en el mencionado Texto Refundido, para recabar de las Administraciones Públicas Competentes, si así lo estima oportuno, cuantos datos resulten procedentes para verificar el cumplimiento de dichas obligaciones. Así mismo autoriza al «Instituto de Turismo de la Región de Murcia» a solicitar dichos datos cuantas veces considere necesario, pudiendo ésta en caso de resultar negativos, retener el pago o incluso depositar el importe del mismo ante el Organismo acreedor.

III.- Que en particular, y sin perjuicio de todo lo anterior, no concurren en la sociedad ninguna de las siguientes circunstancias:

- a) No hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, reconociendo conocer que la existencia de obligaciones pendientes es una de las causas de nulidad de los contratos establecidas en el «Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público».
b) Formar parte de los órganos de gobierno o administración de la empresa, persona alguna de aquellas a que se refiere el art. 2 la «Ley 5/1994, de 1 de agosto, de la Asamblea Regional de Murcia, que recoge el Estatuto Regional de la Actividad Política».

En Murcia, a de de 201...

Fdo.

Al Sr. Director General del Instituto de Turismo de la Región de Murcia

[Handwritten signature]

ANEXO II

(NOTA: A suscribir en documento privado por el representante legal del licitador persona jurídica, o en su caso, previa las oportunas adaptaciones, por el licitador persona física).

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D./Dña., con D.N.I. núm., con domicilio en, provincia de, C/, número, piso, C.P., en nombre y representación de, con C.I.F. núm., con domicilio en, provincia de, C/, número, piso, con teléfono núm., y con dirección electrónica:

Enterado de las condiciones y requisitos para concurrir al procedimiento abierto para la contratación del «RECEPCIÓN EN VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA» cree que se encuentra en situación de acudir como licitador a dicho procedimiento, y a estos efectos,

DECLARA

Que conoce el pliego de condiciones administrativas y el pliego de prescripciones técnicas que rige dicha contratación y que acepta incondicionalmente todas sus cláusulas y prescripciones, que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas en el mismo para contratar, no hallándose comprendido en ninguna de las circunstancias que, según la legislación vigente, le pudieran excluir de la contratación antes referenciada, y se compromete en nombre (propio o de la persona física que representa), a realizar el objeto del contrato antes señalado, con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, por el precio de contrato de: (expresar en letras y números)

Importe: EUROS (..... €), (I)
IVA (21%): EUROS (..... €), (II)
Total: EUROS (..... €) (III = I + II)

En dichos precios se incluye cualquier impuesto o gasto que sea de aplicación al presente contrato, excluido el IVA, que figura como partida independiente.

(Lugar, fecha, sello y firma)

Al Director General del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

ANEXO III

MODELO DE DECLARACION RESPONSABLE DE PERTENENCIA A GRUPO DE EMPRESAS

(A utilizar en papel con membrete de la empresa)

D/Dª....., con D.N.I./NIF nº..... en nombre propio (si se trata de persona física), o como representante de la empresa.....CIF..... en calidad de..... para concurrir a la contratación «RECEPCIÓN EN VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA»

DECLARA

- Que la empresa a la que represento forma parte del grupo de empresas..... de acuerdo con lo establecido en el artículo 42.1 del Código de Comercio, y que se presenta a esta licitación concurriendo con las empresas pertenecientes al mismo grupo siguientes:
Que la empresa a la que represento forma parte del grupo de empresas..... de acuerdo con lo establecido en el artículo 42.1 del Código de Comercio, y que se presenta a esta licitación no concurriendo con otras empresas pertenecientes al mismo grupo.
Que la empresa a la que represento no forma parte de ningún grupo empresarial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42.1 del Código de Comercio.

(Lugar, fecha, firma y sello de la empresa)

(Marcar con X la casilla que proceda)

Vertical text on the left margin: LICITACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA. MURCIA. Con su copia sujeta a sujeción administrativa autorizada por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 20.1 de la Ley 11/2001, de 23 de junio. La licitación puede ser consultada en el siguiente enlace: http://www.turismo.murcia.es/licitaciones/licitaciones.htm



Handwritten signature in blue ink at the bottom left of page 27.

ANEXO IV

MODELO DE COMPROMISO DE FORMALIZACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS

(A utilizar en papel con membrete de la empresa)

D/Dª..... con D.N.I./NIF nº..... en nombre propio (si se trata de persona física), o como representante de la empresa.....CIF..... en calidad de..... para concurrir a esta contratación.

D/Dª..... con D.N.I./NIF nº..... en nombre propio (si se trata de persona física), o como representante de la empresa.....CIF..... en calidad de..... para concurrir a esta contratación.

DECLARAN

- 1º.- Que se comprometen en nombre de las Empresas..... Y..... conjunta y solidariamente, a ejecutar el «recepción en vestíbulo, almacén y cocina del edificio Centro de Cualificación Turística de Murcia »
2º.- Que asimismo se comprometen, caso de resultar adjudicatarios, a constituirse en Unión Temporal de Empresas (UTE).
3º.- Que la participación de cada una de las Empresas en la UTE es la siguiente:
%
%
4º.-Que designan a D..... para que, durante la vigencia del contrato, ostente la plena representación de la U.T.E., y el domicilio de la misma, a efectos de notificación, será.....

(Lugar, fecha, firmas y sello de la empresa de los integrantes)

Vertical text on the left margin: LICITACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA. MURCIA. Con su copia sujeta a sujeción administrativa autorizada por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 20.1 de la Ley 11/2001, de 23 de junio. La licitación puede ser consultada en el siguiente enlace: http://www.turismo.murcia.es/licitaciones/licitaciones.htm



Al Sr. Director General del «Instituto de Turismo de la Región de Murcia

ANEXO V

MODELO DE COMUNICACIÓN DE DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIONES.

D. _____, con D.N.I. núm
_____, actuando en su calidad de _____, en nombre y representación de
_____, con C.I.F. _____,

DECLARA:

En relación con el procedimiento contratación del «RECEPCIÓN EN VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA» los siguientes datos a efectos de notificaciones:

Nombre y apellidos de la persona de contacto _____

Dirección de correo electrónico: _____

Teléfono: _____

Domicilio: _____

En Murcia, a ... de de 201_

Al Sr. Director General del «Instituto de Turismo de la Región de Murcia



ANEXO VI

(NOTA: A otorgar ante notario público, únicamente por el adjudicatario)

MODELO DE ACTA DE MANIFESTACIONES ANTE NOTARIO

Ante mi, _____
COMPARECE
D./Dª _____, mayor de edad, vecino de _____,
domiciliado en _____, con D.N.I. _____

Identifico al compareciente a través de su D.N.I. que me exhibe y devuelvo.

INTERVIENE

En nombre y representación de _____, con
domicilio en _____, con C.I.F./N.I.F. _____, etc.

ME REQUIERE

A mí, _____, para que haga constar en actas las siguientes manifestaciones que hace oralmente en mi presencia, en el concepto que interviene:

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD: Que no concurren, ni en la sociedad aquí representada ni en sus Administradores, ninguna de las circunstancias que incapacitan para contratar con el Sector Público, previstas en el artículo 60.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, teniendo en cuenta que las prohibiciones de contratar afectan también a aquellas empresas de las que, por razón de las personas que las rigen o de otras circunstancias, pueda presumirse que son continuación o que derivan, por transformación, fusión o sucesión, de otras empresas en las que hubiesen concurrido aquéllas. Circunstancias que se manifiestan a continuación:

- a) Haber sido condenadas mediante sentencia firme por delitos de terrorismo, constitución o integración de una organización o grupo criminal, asociación ilícita, financiación ilegal de los partidos políticos, trata de seres humanos, corrupción en los negocios, tráfico de influencias, cohecho, prevaricación, fraudes, negociaciones y actividades prohibidas a los funcionarios, delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, delitos contra los derechos de los trabajadores, malversación, blanqueo de capitales, delitos relativos a la ordenación del territorio y el urbanismo, la protección del patrimonio histórico y el medio ambiente, o a la pena de inhabilitación especial para el ejercicio de profesión, oficio, industria o comercio.
La prohibición de contratar alcanzará a las personas jurídicas que sean declaradas penalmente responsables, y a aquéllas cuyos administradores o representantes, lo sean de hecho o de derecho, vigente su cargo o representación y hasta su cese, se encontraran en la situación mencionada en este apartado.
- b) Haber sido sancionadas con carácter firme por infracción grave en materia profesional, de falseamiento de la competencia, de integración laboral y de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad, o de extranjería, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente; por infracción muy grave en materia medioambiental, de acuerdo con lo establecido en la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental; en la Ley 22/1988, de 28 de

julio, de Costas; en la Ley 4/1989, de 27 de marzo, de Conservación de los Espacios Naturales y de la Flora y Fauna Silvestres; en la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases; en la Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos; en el Texto Refundido de la Ley de Aguas, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, y en la Ley 16/2002, de 1 de julio, de Prevención y Control Integrados de la Contaminación; o por infracción muy grave en materia laboral o social, de acuerdo con lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, así como por la infracción grave prevista en el artículo 22.2 del citado texto.

- c) Haber solicitado la declaración de concurso voluntario, haber sido declaradas insolventes en cualquier procedimiento, hallarse declaradas en concurso, salvo que en éste haya adquirido la eficacia un convenio, estar sujetos a intervención judicial o haber sido inhabilitados conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, sin que haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.
- d) No hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, en los términos que reglamentariamente se determinen; o en el caso de empresas de 50 o más trabajadores, no cumplir el requisito de que al menos el 2 por ciento de sus empleados sean trabajadores con discapacidad, de conformidad con el artículo 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

En relación con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o con la Seguridad Social, se considerará que las empresas se encuentran al corriente en el mismo cuando las deudas estén aplazadas, fraccionadas o se hubiera acordado su suspensión con ocasión de la impugnación de tales deudas.

- e) Haber incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable a que se refiere el artículo 146 o al facilitar cualesquiera otros datos relativos a su capacidad y solvencia, o haber incumplido, por causa que le sea imputable, la obligación de comunicar la información que corresponda en materia de clasificación y la relativa a los registros de licitadores y empresas clasificadas.
- f) Estar afectado por una prohibición de contratar impuesta en virtud de sanción administrativa firme, con arreglo a lo previsto en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, o en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- g) Estar incurso la persona física o los administradores de la persona jurídica en alguno de los supuestos de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de Regulación de los Conflictos de Intereses de los Miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado o las respectivas normas de las Comunidades Autónomas, de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas o tratarse de cualquiera de los cargos electivos regulados en la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, en los términos establecidos en la misma.

La prohibición alcanzará a las personas jurídicas en cuyo capital participen, en los términos y cuantías establecidas en la legislación citada, el personal y los altos cargos a que se refiere el párrafo anterior, así como los cargos electos al servicio de las mismas.

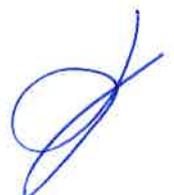
La prohibición se extiende igualmente, en ambos casos, a los cónyuges, personas vinculadas con análoga relación de convivencia afectiva, ascendientes y descendientes, así como a parientes en segundo grado por consanguinidad o afinidad de las personas a que se refieren los párrafos anteriores, cuando se produzca conflicto de intereses con el titular del órgano de contratación o los titulares de los órganos en que se hubiere delegado la facultad para contratar o los que ejerzan la sustitución del primero.

- h) Haber contratado a personas respecto de las que se haya publicado en el “Boletín Oficial del Estado” el incumplimiento a que se refiere el artículo 18.6 de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de Regulación de los Conflictos de Intereses de los Miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado o en las respectivas normas de las Comunidades Autónomas, por haber pasado a prestar servicios en empresas o sociedades privadas directamente relacionadas con las competencias del cargo desempeñado durante los dos años siguientes a la fecha de cese en el mismo. La prohibición de contratar se mantendrá durante el tiempo que permanezca dentro de la organización de la empresa la persona contratada con el límite máximo de dos años a contar desde el cese como alto cargo.

Las prohibiciones de contratar afectarán también a aquellas empresas de las que, por razón de las personas que las rigen o de otras circunstancias, pueda presumirse que son continuación o que derivan, por transformación, fusión o sucesión, de otras empresas en las que hubiesen concurrido aquéllas.

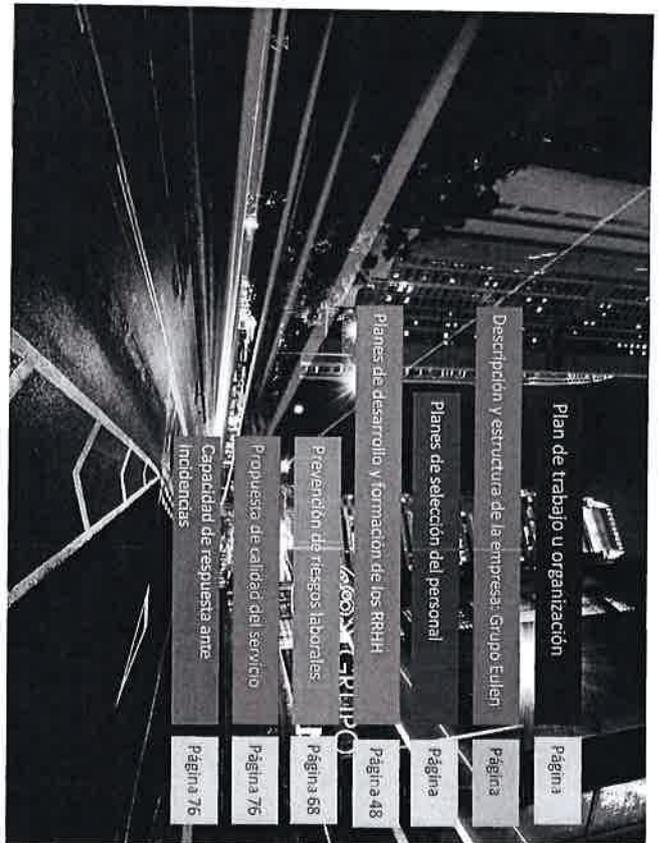
ANEXO III

PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA





SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VESTIBULO ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA



Seguidamente se indican los datos de contacto para cualquier comunicación con EULEN, S.A.

Denominación del grupo empresarial: Denominación Social: C.I.F.:	GRUPO EULEN EULEN, S.A. 428 517 308
Domicilio:	C/ Colón 25 Edificio EULEN 28023 Madrid Tel: 916 310 800 Fax: 913 728 188

Delegación de GRUPO EULEN MURCIA	C/Molina de Segura, S/bloque 3, 49A 30007 Murcia 908 271 603
----------------------------------	--

Personas de Contacto:	Carlos Riquelme Moreno Gestor de Servicios Murcia crmo@eulen.com Teléfono: 627 400 954
-----------------------	---

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO PUBLICABLE
 Todos los derechos reservados. Queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, puesta a disposición o cualquier otro uso no autorizado de la totalidad o parte de los contenidos de esta oferta con fines comerciales o cualesquiera otros, en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, sin la autorización expresa de EULEN, S.A.



CONDICIONES GENERALES DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS

EULEN, S.A. en la prestación de la externalización de servicios objeto de la presente oferta se compromete al cumplimiento de todas las especificaciones, requisitos y exigencias requeridos en los Pliegos de Condiciones, en base a los cuales se ha elaborado la presente oferta

Las mejoras no incluidas en el apartado de mejoras se identifican con el siguiente símbolo





Conscientes de las miles de necesidades que surgen en el día a día de cualquier empresa, en Eulen nos preocupamos por cubrir aquellas tareas que, sin ser parte de la actividad principal de una compañía, resultan imprescindibles para su buen funcionamiento. Nuestra visión sobre este servicio es la actuación como partner de CCT, no como subcontratistas, dado el impacto que tiene sobre la imagen que CCT desea dar a sus usuarios, clientes, proveedores, y personal interno.

Calidad del servicio

Basados en las necesidades planteadas por CCT, la calidad del servicio, está medida en función de los siguientes parámetros:

- Proponemos la prestación del servicio estableciendo unos niveles de calidad convenientes de las actuaciones de CCT
- La correcta asistencia a servicios específicos solicitados por CCT
- Satisfacción del cliente por el servicio prestado.
- Respuesta de calidad INMEDIATA

Filosofía

En EULEN somos conscientes que un contrato de externalización de servicios en CCT tiene que suponer un valor para para EL CLIENTE.

Por ello, Eulen realiza la presente oferta pensando en la prestación de un servicio de alta calidad, para alcanzarnos con los intereses tanto de CCT, como de sus usuarios y proveedores, y a la parte de los consumidores de sus servicios



Conscientes de las miles de pequeñas necesidades que surgen en el día a día, EULEN, se preocupa por prestar servicios que, sin ser parte de la actividad principal de CCT, resultan imprescindibles para su negocio.

Generamos valor añadido aportando las mejores soluciones a las necesidades del servicio, que estamos convencidos que CCT sabrá valorar.

La filosofía de EULEN se basa en:

- 1) Conocimiento de los servicios externalizados desarrollados de similares características como puntos de información, recepción y atención de visitas, recepción de mercancías en almacén, auditoría de ventas, supervisión "in situ", saludos que y cómo lo hacemos los usuarios y nuestros clientes de estos servicios.
- 2) Innovación y mejora continua. Todo servicio es susceptible de mejorar, tanto en calidad como en precio. Esto redundará en una mayor productividad.
- 3) Calidad tangible: no basta con decir que lo hacemos bien. CCT, sus usuarios, clientes, proveedores y consumidores deben notarlo.
- 4) Es objetivo asegurar la excelencia en el servicio y trabajar para la mejora continua del mismo.



Objeto

El objeto de la presente oferta es la prestación del SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VESTIBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA.

Lugar de prestación

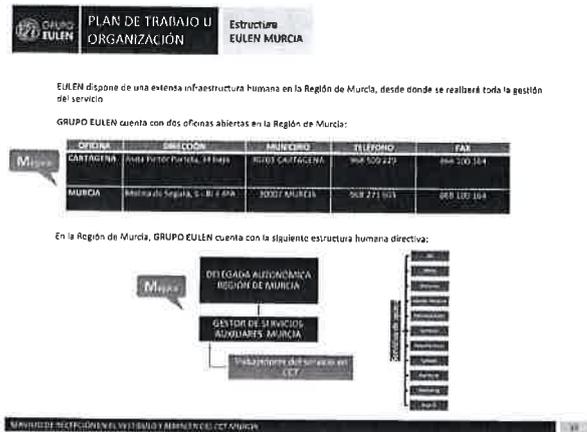
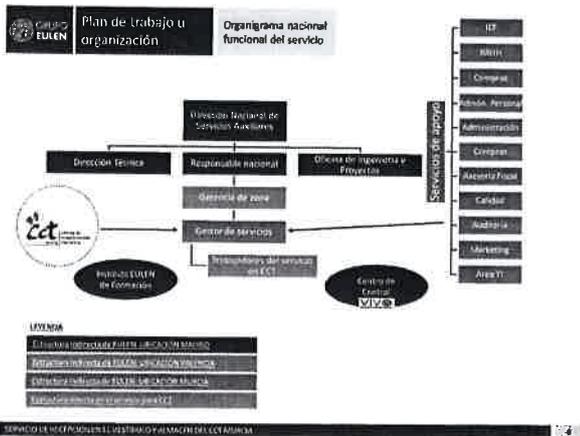
La presente oferta se prestará en el edificio de CCT ubicado en Murcia.



C/ Plator Aurilio Pérez nº 1
Ctra de Puente Tocinos
30006 Murcia

Duración

La duración inicial del servicio será de 4 años, prorrogables por sucesivas anualidades.



Plan de trabajo u organización | **Interlocución única**

Gestores de servicio:

Tal y como se muestra en la página anterior, GRUPO EULEN cuenta en su delegación de Murcia, con una Delegada Autónoma y con un GESTOR DE SERVICIOS AUXILIARES, que es la figura clave de gestión e interlocución única con el cliente de GRUPO EULEN.

Sus funciones principales son labores propias de supervisión y gestión TOTAL del servicio prestado, con jerarquía directa sobre el personal, (soluciones administrativas, supervisión, resolución de incidencias, valoración del personal para continuidad o cambio, apoyo a la formación del personal) Es un apoyo en cada una de las provincias donde se desarrolla el servicio.

- Selección del equipo en función a los perfiles requeridos.
- Formación y organización de equipos
- Supervisión de uniformes, reparo, explicación del evento y funciones a realizar
- Distribución de equipos de suportes
- Contratación del equipo (plazas, contratos, prevención de riesgos...)
- Coordinación y supervisión de la acción
- Realización de informe de la acción y envío del mismo a CCT.
- Comunicación directa y constante con CCT.

Esta figura garantiza una gestión e interlocución con el cliente sumamente cercana y constante, posibilitando además un régimen de visitas diario/semanal al centro de trabajo, rápida resolución de incidencias, elaboración y entrega de informes de servicio, etc.

SERVICIO DE RECEPCIÓN DEL VISITADO Y ALMACÉN DE ECT-AUXILIAR | 127

Plan de trabajo u organización | **Interlocución única**

Gestores de servicio:

El gestor de servicios auxiliares Murcia será el responsable de la gestión integral del servicio que nos ocupa en el CCT. El gestor estará operativo durante el 100% del tiempo de prestación del servicio, estando plenamente localizable mediante teléfono móvil y/o correo electrónico.

GESTOR SERVICIOS AUXILIARES GRUPO EULEN MURCIA

SERVICIO DE RECEPCIÓN DEL VISITADO Y ALMACÉN DE ECT-AUXILIAR | 128



Departamentos de Medios en la Región de Murcia:

Además de la figura clave en la gestión del servicio (GESTOR DEL SERVICIO), EULEN cuenta en la delegación de Murcia con un conjunto de equipos profesionales "multidisciplinados" que dotan al gestor de un apoyo especializado y profesional para la excelencia en la gestión de los servicios.

Este equipo de profesionales se compone de:

- TÉCNICO ESPECIALISTA EN DERECHO LABORAL MURCIA: D. OSCAR ROLDÁN
- TÉCNICO ESPECIALISTA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: D. VICENTE ESPÍ
- TÉCNICO ESPECIALISTA EN SELECCIÓN LABORAL: DÑA. LAURA ILLERAS
- TÉCNICO ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL: DÑA. CRISTINA DA CASA



EULEN a fin de evitar posibles riesgos laborales del personal del servicio, establecerá una serie de medidas que mitigarán en gran medida el riesgo de cesión legal.

La cesión legal es el mayor riesgo que tiene la externalización de servicios, ésta se produce cuando el trabajador del servicio recibe cualquier tipo de orden que no proceda de EULEN sino del cliente o de un tercero.

Para evitar estos riesgos EULEN en sus servicios establece las siguientes premisas:

- EULEN debe aportar la dirección del trabajo
- EULEN es el único responsable de sus trabajadores
- EULEN debe aportar los medios materiales (ropas, medios de protección, ...)
- Si servicio a contratar debe estar muy diferenciado:
 - El cliente NUNCA puede realizar un servicio idéntico al solicitado en el mismo centro de trabajo
 - EULEN debe tener al menos un mando intermedio que ejerza funciones de dirección (GESTOR DE SERVICIO)
 - El servicio no debe constituir parte de la actividad principal del cliente.

Las medidas que EULEN aplicará en el servicio son las siguientes:



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: GESTOR DEL SERVICIO

EULEN dispone de una estructura específica para este servicio formada por: GERENTE Y GESTORES DE SERVICIO, a fin de que el personal del servicio tenga muy claro su dependencia tanto jerárquica como funcional EULEN.

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Todo el personal que desarrolle el servicio firmará antes de incorporarse un Acuerdo de confidencialidad bajo el que se compromete: no divulgar, transmitir, revelar, comunicar, buscar o, en general, dar conocimiento a personas físicas o jurídicas ajenas de información del servicio prestado en las instalaciones del CCT.

UNIFORMIDAD E IDENTIFICACIÓN

Todo el personal de EULEN prestará el servicio vistiendo uniforme y placa de identificación que le distinguen como trabajador de EULEN.



SISTEMA DE CONTROL DE FICHAJE

EULEN dispone de un sistema de control horario o trabajo en base de tarjetas y/o huella dactilar conectado con la aplicación de gestión de personal VIVO de EULEN, para controlar las horas efectivas de estancia, salida, presencia, ausencias, etc. de todo el personal adscrito a este servicio.



PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

EULEN dispone de procedimientos específicos de trabajo para todos los perfiles descritos en la oferta. Estos procedimientos se adaptarán al presente servicio y se entregarán en la formación de acogida que recibe cada nuevo trabajador. En cada uno de los puestos existe una copia impresa de los procedimientos.

FORMACIÓN DE ACOGIDA Y DE INICIO

Tal y como se desarrolla en el capítulo de formación todo el personal del servicio de nueva incorporación recibirá una Formación de Acogida en la que se especifica (tratamiento):

- ¿Quién es EULEN y CCT?
- Información del CCT en donde se desarrollará el servicio
- Salidas de emergencia: Plan de evacuación
- Los servicios objeto de externalización realizados por EULEN en el CCT.
- Explicación de organigrama del servicio
- Mando de Control
- Estructura y Organización
- Explicación de los Procedimientos internos del servicio
- Objeto y Finalidad del servicio
- Metodología de las directrices de Actuación
- Registro de la Información

EULEN COMUNICA

EULEN ha desarrollado una carpeta genérica para TODOS los servicios en los que se encuentre presente y que sirve al trabajador para tener la documentación necesaria sobre TODO aquello que afecte a su relación con EULEN.

Herramienta de Gestión de personal: **VIVO**

Eulen dispone de una aplicación informática específica para la gestión de su personal que incluye entre otras funcionalidades de un control de presencia de los trabajadores en el centro de trabajo.

La prestación del servicio incluirá herramientas informáticas para el control y seguimiento del servicio. El sistema contará con mecanismos que permitan el control y seguimiento del servicio prestado por Eulen, incluyendo información sobre las horas, asistencia y calidad del servicio.

Incluye la distribución del personal en cada uno de los turnos de trabajo y la gestión de la bolsa de personal destinado. En el caso de modificaciones en el personal, estas serán actualizadas en tiempo real.

Los módulos de gestión operativa contarán con herramientas de auditoría y cómputo de las horas de servicio realizadas y conocer su imputación directa, de acuerdo al plan de calidad implantado en el servicio.



Somos conscientes que para CCT, la primera imagen que los usuarios perciban le ofrece el aspecto físico de nuestros trabajadores, y en él se incluye el uniforme. Por tanto, el uniforme debe proporcionar un distintivo de calidad y estilo del servicio.

Eulen considera de suma importancia el uniforme que abarcan los requerimientos. EULEN se compromete a respetar los requerimientos sobre la uniformidad e identificación del personal asignado a la prestación de los servicios establecidos por CCT.

- Junto con CCT se consensará los criterios distintivos de uniformidad en la que respecta a colores y distintivos identificativos siempre dando una imagen de CALIDAD y ESTILO conforme a las exigencias que una firma como CCT precisa.
- El personal de EULEN se compromete a utilizar la ropa de trabajo reglamentaria y mantenerla en perfecto estado de presentación, así como los distintivos que se establezcan.
- Identificar de manera clara y unívoca al personal encargado de la prestación de los servicios de atención al cliente en el CCT.
- Cualquier trabajador de EULEN que lleve el uniforme dentro de las oficinas de CCT, aún cuando no se haya incorporado a su puesto de trabajo, deberá atender correctamente a los clientes.
- Los uniformes estarán en posesión del personal en un plazo inferior a 15 días, desde el momento en que se conozca la adjudicación del servicio por parte de CCT.

La DOTACIÓN de vestuario con el que EULEN dotará a al personal será el siguiente:



DOTACIÓN RECEPCIÓN EN VESTIBULO		
Señala	Cantidad	Calificación
Camisa color azul oscuro*	2	Pantalón color azul oscuro*
Chaqueta color azul marino*	1	Chaqueta color azul marino*
Bata blanca con cuello blanco*	2	Camiseta manga corta color azul claro*
Bata blanca larga color blanco*	2	Camiseta manga larga color azul claro*
Pañuelo polido color azul claro*	1	Corbata poliéster color azul*

*Color de la uniformidad estándar de EULEN para este tipo de servicios, EULEN se compromete a respetar los requerimientos sobre la uniformidad que establece CCT siempre dando una imagen de CALIDAD y ESTILO.

En las delegaciones de EULEN existirá uniformes de diferentes tallas para poder cubrir cualquier necesidad puntual y no prevista, asegurando la correcta adecuación del uniforme a cada trabajador.

Este uniforme se dará semestralmente. En el caso de que algún trabajador no lo tenga en perfecto estado y no haya transcurrido el tiempo previsto para su sustitución, se le sustituirá automáticamente con el fin de mantener la imagen del servicio.



Uniformidad estándar de EULEN, EULEN se compromete a respetar los requerimientos que sobre la uniformidad establece CCT. El diseño final de la uniformidad será consensado con CCT.



La calidad de los uniformes será siempre de primera y se entregará el uniforme adecuado para cada trabajador. La composición y características de los materiales que componen las diferentes partes de los uniformes son las siguientes:



COMPOSICIÓN	LANA	POLIESTER	ALGODÓN
PANTALÓN LARGO	82%	11%	7%
PANTALÓN CORTO	87%	11%	2%
PANTALÓN DE VESTIR	67%	33%	
MAIOLA	12%	21%	67%
CHOLERA MANGA Y CARGUENO	8%	82%	10%
BURSA SÍGAMA	25%	75%	
CAMISA CARIÑO	28%	72%	
GORRATA	100%		
MOCHILLO	100%		



La DOTACIÓN de vestuario con el que EULEN dotará a al personal será el siguiente:



DOTACIÓN RECEPCIÓN EN ALMACÉN	
Cantidad	Calidades
2	Pantalón color azul oscuro*
1	Polo azul marino MC*
3	Polo azul marino MC
2	Sudadera azul marino
1	Calzado de seguridad*



*Color de la uniformidad estándar de EULEN para este tipo de servicios, EULEN se compromete a respetar los requerimientos sobre la uniformidad que establezca CCT siempre dando una imagen de CALIDAD y ESTILO.

En las delegaciones de EULEN existirán uniformes de diferentes tallas para poder cubrir cualquier necesidad puntual y no prevista, asegurando la correcta adecuación del uniforme a cada trabajador.

Este uniforme se dará semestralmente. En el caso de que algún trabajador no lo tenga en perfecto estado y no haya transcurrido el tiempo previsto para su sustitución, se le sustituirá automáticamente con el fin de mantener la imagen del servicio.



EULEN dotará a su personal operativo de un decálogo de la política de calidad:

DECÁLOGO DE CALIDAD

- Tu aspecto es muy importante, ya que tu imagen es la imagen de la empresa y de tu cliente
- Siempre debes ir uniformado o identificado. La tarjeta de identificación debe estar siempre visible, es personal e intransferible
- Actúa de un modo cordial, resolutivo y con una actitud positiva y con tus compañeros. Sonríe y se amable, tu trabajo ganará en calidad
- Cumple los procedimientos, hará que tu trabajo sea eficaz y de calidad
- Mantén los mostradores de información limpios y ordenados
- Debes trabajar en equipo, así el trabajo será más fácil y sencillo para todos
- Cuida el material de trabajo en los stands, tú eres el responsable durante el turno
- En caso de duda o desconocimiento no dudes en pedir información, contacta con los coordinadores
- Avisa al coordinador/supervisor inmediatamente en caso de baja o enfermedad, para evitar que tu trabajo recaiga en tus compañeros
- Respeta los cuadrantes establecidos, corresponden con una planificación de línea por tu empresa



Todos los trabajadores prestarán el servicio vistiendo uniforme y portando siempre visible una tarjeta de identificación plastificada en la que se hará constar nombre y apellidos, el logotipo de EULEN y su categoría profesional.

Cualquier trabajador de Eulen mostrará su tarjeta de identificación cuando le sea requerida por el personal de CCT donde esté prestando el servicio.

Todos los trabajadores del servicio llevarán un pin identificativo con el símbolo de Eulen para cumplir con la normativa e ir identificados como trabajadores de Eulen



Procedimientos

Eulen mostrará en el CCT de la manual que enumerará todos los procedimientos que se realicen, se confeccionará en colaboración con CCT. EULEN tiene realizados procedimientos para todos sus servicios, en el anexo de CCT se detallarán procedimientos similares.



Manual de Imagen

Para prestar el mejor servicio posible se necesita por parte del personal de Eulen mostrar en todo momento una buena imagen, consistente de ello Eulen proporciona a sus empleados un díptico como el siguiente:



Manual de Imagen

Una de las herramientas que GRUPO EULEN suele utilizar con asiduidad en todos sus servicios es el denominado MANUAL DE IMAGEN. Este manual, puesto al servicio de nuestros empleados, les ofrece una imagen clara de aspectos como actitud en el trabajo, imagen personal, higiene, etc...

En concreto, el manual ofrece la siguiente información:

- Higiene y aseo personal
- Cabello: aspecto limpio y cuidado. Recogido de manera sencilla cuando es cabello largo.
- Uñas cuidadas: en caso de trabajadoras, si se llevan pintadas debe ser de un color suave.
- Maquillaje: tonos suaves y discretos
- Uso y cuidado del uniforme: el uniforme debe llevarse siempre en horario de trabajo, mantenerlo limpio o, en defecto ayudado y no olvidar complementos que distorsionen el uniforme. Bajo ningún concepto ocuparemos nuestro puesto con ropa de calle. Se aplicará el uso de uniforme completo.
- Actitud

Las pautas de conducta que debemos tener en cuenta, además de lo ya mencionado son las siguientes:

- Debemos procurar siempre mantener un comportamiento adecuado hacia todas las personas. Evitaremos prestar un cosva confianza con cualquier persona, sea u no empleado, y especialmente si es en presencia de los usuarios del servicio.
- En ningún momento de nuestros que nuestro objetivo primordial es la correcta ejecución de las tareas marcadas, y ningún asunto personal o privado puede tener prioridad con respecto a dicho objetivo a lo largo de la jornada laboral.
- Mantener una postura adecuada.
- No consumir alimentos, bebidas, chicles ni fumar en horario de trabajo.
- Mirar a los ojos a nuestros interlocutores, presidiéndolos la máxima atención.
- No está permitido el uso de teléfonos móviles de uso personal durante la jornada de trabajo, a menos que sea autorizado por los términos de EULEN.
- Evitar abandonar el puesto salvo por causas justificadas y siempre durante el menor tiempo posible, previo aviso a Supervisor del Servicio.

Manual de Imagen

- Se procurará desarrollar el trabajo con una actitud positiva, afán de superación (ampliación de conocimientos...), proactividad (plantear soluciones para mejorar el servicio, colaboración en la situación y modificación de procedimientos...).
- En situación de presión se presentará manteniendo la calma.
- Se requiere una predisposición al trabajo en grupo, sentirse parte de un equipo.
- Será preciso colaborar con los demás compañeros en caso de que fuese necesario, respetando sus roles y sus competencias, pero es muy importante que exista una buena comunicación con todos ellos.
- Es necesario llevar a cabo el trabajo con honestidad, responsabilidad y sinceridad. La mayoría de las veces, reconocer a tiempo los errores cometidos evita otros mayores.
- Debemos hacer buen uso de la información confidencial que manejamos, protegiéndola en todo momento. La discreción ante cualquier documento o hecho es primordial en este puesto.

A continuación vamos a enumerar algunas de las conductas tanto verbales como no verbales que interfieren en nuestra capacidad de comunicación:

- Observaciones duras y desconsideradas. Frases y respuestas ásperas.
- Hablar al oído a una persona delante de otras.
- Levantar la voz, gritar y dar forma escandalosa.
- Chismorreo, murmuración.
- Ser muy insistente o interrumpir.
- Expresar opiniones negativas sobre aspectos laborales en presencia de clientes.
- Falta de la puntualidad.
- El tipo de peinado.
- Expresión facial, boceos, tono de voz.
- Hábitos físicos que distraen la atención (fumar, chicles).
- Morderse las uñas.
- Distraerse mientras se habla o se escucha.
- Tener prisa siempre.
- Escasez de sonrisas o falta de interés.

Manual de Procedimientos del puesto: PROTOCOLOS DE SERVICIO

EULEN, por la experiencia en este tipo de servicios a nivel nacional, tiene desarrollados varios MANUALES DE TRABAJO adaptados a cada tipo de servicio o instalación. Para la ejecución de este contrato EULEN, desarrollará un MANUAL DEL PUESTO que incluirá, con detalle, todos los procedimientos que se realicen en cada puesto de trabajo.

Este Manual Operativo se denominará EULEN ORGANIZA y se entregará a todo el personal contratado, como formación previa al inicio de la actividad, actualizándose y actualizándose conforme a la propia Evolución del Servicio.



3. SITUACIONES DE CONFLICTO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y REFERENCIO

Cuando se produce una interacción en una atención personal por una llamada o en la misma, la regla general es que la prioridad la tiene el usuario al que se le ha atendido en primer lugar.

Se pueden presentar dos casos:

1) Que estemos en atención presencial a un usuario y supe la llamada de otro. En este caso, se le preguntará al primero si tiene alguna duda o pregunta en el momento que se le atiende. Si no, se le dará la bienvenida al segundo usuario y se le atenderá. Si el usuario que está atendiendo en ese momento se queja de que no se le atiende, se le explicará que se le atenderá en primer lugar.

2) Que estemos en atención telefónica y nos equivoquemos al atender al usuario. En este caso, nos disculpamos ante el teléfono y le indicamos al personal que en breve se le atenderá, para así continuar con la atención telefónica.



Mystery Shopper

EULEN realizará aleatoriamente Mystery Shopper cada 8/9 meses con el objetivo de evaluar los siguientes aspectos:

- 1) TRATO CALIDAD Y SERVICIO
 - Amabilidad, Actitud de servicio, Tiempo de espera hasta ser atendido, Agilidad en la gestión, Educación y buenos modales utilizados, Lenguaje utilizado, Tono de voz, Explicación, Buen trato y respeto, Conocimiento.
- 2) IDENTIFICACIÓN E IMAGEN DEL SERVICIO
 - Identificación clara identificativa del servicio
 - Limpieza y orden del mostrador.
 - Presencia de elementos exclusivos del servicio

El servicio de Mystery Shopper será realizado por personal de EULEN ajeno al servicio pero con experiencia profesional y contrastada en servicios.

El informe Mystery Shopper que dispondrá de una nota final referida a la valoración del servicio, que deberá estar entre 0 (mínimo) y 10 (máximo) será entregado a CCT y analizado en las reuniones de seguimiento del contrato.

Se premiará al trabajador con mejor puntuación anual con una cena para dos personas.



Sistema de control horario conectado con VIVO

EULEN dispondrá de un sistema de control horario conectado con la aplicación de gestión de personal VIVO de EULEN, para controlar las horas efectivas de entrada, salida, presencia, ausencias, etc. de todo el personal adscrito a este servicio.

Se dispondrá para el servicio de un Interactivo Voice Response (IVR) que recibirá una llamada perdida desde un teléfono fijo o teléfonos móviles informando de la presencia de los trabajadores.

También la aplicación informática implementada en el servicio registrará la presencia efectiva del trabajador.



Servicio de RECEPCIÓN EN EL VESTIBULO DEL CCT

GRUPO EULEN aplicará a todos los trabajadores del servicio del CCT el CONVENIO COLECTIVO DE SERVICIOS AUXILIARES EULEN, S.A. (Convenio de empresa propia de Eulen, S.A) cuyas características más destacadas son:

- NO CONTEMPLA LA OBLIGATORIEDAD DE LA SUBROGACIÓN DEL PERSONAL, EN CASO DE CAMBIO DE EMPRESA PRESTATARIA.
- LAS HORAS DE TRABAJO EFECTIVO ANUALES SON 1.826 HORAS PARA TODAS LAS CATEGORÍAS.
- SE ESTABLECE UN MARCO LEGAL DE PROTECCIÓN AL TRABAJADOR, ESTABLECIENDO Y DEJANDO CLAROS EL MARCO DE RELACIÓN ENTRE EMPRESA Y TRABAJADOR.



Funciones

El CCT dispone de un punto de información para que los usuarios puedan solucionar cualquier duda que se les plantee en relación al CCT, y cuyas funciones son, entre otras muchas:

- Atención telefónica y presencial a usuarios del centro
- Efectuar control de accesos, sin producir incumplimiento en la normativa actual vigente en materia de seguridad privada
- Informar acerca de posibles incidencias ocurridas en el servicio
- Control de encendido/apagado de luces, elementos de climatización, etc...
- Apertura y cierre de la instalación a las horas establecidas
- Control de llaves
- Control de inventario de los bienes muebles del edificio
- Realizar tareas administrativas propias del puesto
- Cualquier otra actividad que en su momento pueda demandar el CCT de Murcia

Horario

El horario será de 07:00 a 23:00 horas, los 365 días del año

Mejoras aportadas por Eulen, S.A

Eulen dotará al servicio, nada más iniciarse, de los siguientes elementos materiales:

- 7 x Kit telefónico manos libres que dotará de agilidad y comodidad a nuestros trabajadores, tanto de recepción de vestíbulo como de almacén
- 1 x Botiquín con el material esencial de primeras curas para atender posibles accidentes leves (pequeños cortes, heridas, etc.)
- 1 x reposapiés ergonómico para el puesto de recepción en el vestíbulo

Bolsa de horas de libre disposición

Eulen pone a disposición del contrato un **TOTAL DE 50 HORAS** sin coste y de libre disposición por los responsables del CCT para REFORZAR el servicio con un segundo trabajador, ya sea en recepción del vestíbulo o en almacén. En determinados momentos del año es fácil tener picos de actividad que requieren que el servicio doble sus recursos, y para ello ofrecemos esta posibilidad SIN COSTE adicional para el CCT

Propuesta de cobertura de turnos:

Para la cobertura del puesto de recepción del vestíbulo se pueden emplear tantas fórmulas distintas como se quiera para la correcta cobertura del puesto

El gestor del servicio de Eulen, S.A. diseñará la mejor fórmula de cobertura del puesto en función de:

- Composición del equipo de trabajo
- Consideraciones del cliente

En principio, se en su caso una buena distribución del cuadrante del servicio podría ser la siguiente, aunque existen otras opciones que se puedan considerar:

CCT MURCIA							
TURNOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGOS Y FESTIVOS
07:00 - 13:00	1 (A)	1 (B)	1 (C)	1 (D)	1 (E)	1 (F)	1 (G)
13:00 - 19:00	1 (B)	1 (C)	1 (D)	1 (E)	1 (F)	1 (G)	1 (H)

- TRABAJADOR (A): Mejor perfil hallado en la selección realizada. Cubrirá el turno de mañanas de Lunes a Viernes, turno que tiene un mayor número de usuarios gestionados/asistidos. Dispondrá de un contrato JORNADA COMPLETA de 40 horas semanales
- TRABAJADOR (B): Segundo mejor perfil hallado en la selección realizada. Cubrirá el turno de tardes de Lunes a Viernes. Dispondrá de un contrato JORNADA COMPLETA de 40 horas semanales
- TRABAJADOR (C): Cubrirá el turno de tardes de sábados y domingos y festivos. Dispondrá de un contrato JORNADA PARCIAL de 16 horas semanales y los festivos le serán pagados como HORAS COMPLEMENTARIAS
- TRABAJADOR (D): Cubrirá el turno de mañanas de sábados, domingos y festivos. Dispondrá de un contrato JORNADA PARCIAL de 16 horas semanales y los festivos le serán pagados como HORAS COMPLEMENTARIAS

Perfil

Las características y requisitos mínimos para cada perfil son:

RECEPCIÓN EN VESTIBULO			
DESCRIPCIÓN DE TAREAS DEL PUESTO	Atención telefónica y atención en llamadas a usuarios. Información e ideas de venta de los servicios ofertados en CCT y cualquier elemento o incidencia que pueda surgir en las instalaciones. Mantener control de accesos. Control de encendido/apagado de luces, climatización, etc. Control de llaves. Control de inventario de bienes muebles del edificio. Atención al usuario en el punto de recepción del puesto.	FORMACIÓN ACADÉMICA	Formación Media Superior E.U. o equivalente. Ciclo Formativo FP Grado de Administración de empresas.
OBJETIVOS	Corregir en tiempo real cualquier incidencia, proporcionar una buena atención al cliente y cubrir el turno establecido. Tener un número pagado de los trabajadores en cuanto a cualquier momento de bajas como el turno, vacaciones, etc.	IDIOMAS	Summa plurilingua y conocimiento de los idiomas: español, catalán, francés, inglés, alemán, etc.
EXPERIENCIA PROFESIONAL	Experiencia en puestos similares, atención al cliente y conocimiento de las instalaciones de Eulen.	INFORMÁTICA	Conocimiento a nivel de usuario de aplicaciones informáticas (Microsoft Office), sistema de información del CCT.
CUALIDADES PERSONALES	Capacidad para trabajar en presión, dinamismo y proactividad. Capacidad para la organización y gestión. Iniciativa y capacidad de comunicación. Resiliencia y adaptabilidad. Flexibilidad (horarios y horarios).	OTROS	Bueno trabajo.

Servicio de RECEPCIÓN EN EL ALMACÉN DEL CCT

GRUPO EULEN aplicará a todos los trabajadores del servicio del CCT el CONVENIO COLECTIVO DE SERVICIOS AUXILIARES EULEN, S.A. (convertido de empresa propia de EULEN, S.A) cuyas características más destacadas son:

- NO CONTEMPLA LA OBLIGATORIEDAD DE LA SUBROGACIÓN DEL PERSONAL EN CASO DE CAMBIO DE EMPRESA PRESTATARIA
- LAS HORAS DE TRABAJO EFECTIVO ANUALES SON 1.926 HORAS PARA TODAS LAS CATEGORÍAS
- SE ESTABLECE UN MARCO LEGAL DE PROTECCIÓN AL TRABAJADOR, ESPERECIENDO Y DEJANDO CLAROS EL MARCO DE RELACIÓN ENTRE EMPRESA Y TRABAJADOR



Funciones

El CCT dispone de una zona de almacén y cocina donde se depositan herramientas y enseres propios del centro. El servicio en esta apartado contempla las siguientes funciones:

- Atención telefónica y presencial a proveedores que necesiten depositar o retirar alguna mercancía
- Guiar a los anteriores por el edificio así como ayudar en labores de carga y/o descarga.
- Control riguroso de inventario
- Correcta gestión del almacén orden y limpieza
- Distribución de la materia prima perecedera que le sea solicitada por los profesores
- Realizar un correcto control de stock para no estar en roturas de mercancías
- Realizar los pedidos de materia perecedera
- Control de la temperatura de cámaras frigoríficas
- Control del agua potable de la instalación
- Etc.

Horario

El horario será fijado por el CCT una vez iniciado el servicio, pero será de 40 horas semanales.

Perfil

Las características y requisitos mínimos para cada perfil son:

RECEPCIÓN EN VESTIBULO			
DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO DEL PUESTO:	Abrir el teléfono a personas o proveedores que necesiten depositar o retirar alguna mercancía. Guiar a los anteriores por el edificio así como ayudar en labores de carga y/o descarga. Control del inventario.	FUNCIÓN ALACENA:	Transacción con los proveedores.
OBJETIVOS:	Distribución de la materia prima perecedera que le sea solicitada por los profesores. Realizar un correcto control de stock para no estar en roturas de mercancías. Realizar los pedidos de materia perecedera. Control de la temperatura de cámaras frigoríficas.	IDIOMAS:	Comunicación y manejo de los idiomas alemán, inglés y francés.
EXPERIENCIA PROFESIONAL:	Experiencia en el sector de la recepción, atención al cliente o atención al público. Experiencia en el sector de la recepción, atención al cliente o atención al público.	INFORMÁTICA:	Aplicación informática para gestión de inventario y control de stock. Software de información del CCT.
EXIGENCIAS PERSONALES:	Se valorará especialmente el nivel de idiomas alemán, inglés y francés. Nivel de idiomas alemán, inglés y francés. Nivel de idiomas alemán, inglés y francés.	OTROS:	No tener discapacidad.

Protocolo de actuación

EULEN elaborará un "Carpeta de preguntas frecuentes" que irá actualizando según las necesidades que se vayan detectando incluida:

- Teléfonos de contacto, proveedores, urgencias y de lugares importantes.
- Funciones, Deberes y obligaciones del Personal
- Preguntas Frecuentes (*)
- Prevención Riesgos Laborales, Primeros Auxilios

(*) En caso de las preguntas más frecuentes. De este manera se previene tomar medidas correctoras.

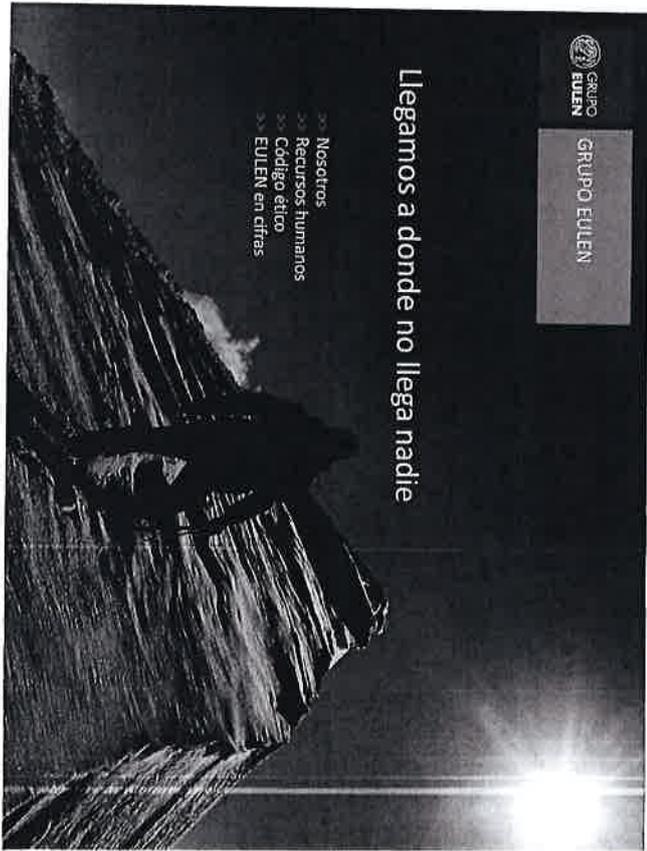
Medios materiales

EULEN aportará:

- Carpeta de preguntas frecuentes
- Teléfono móvil con conexión a internet para uso laboral de este trabajador
- Aplicación informática descrita en la presente oferta
- Uniformidad e identificación
- Dotación inicial de herramientas básicas de trabajo
- Vehículo de carga para repartir materiales a otros centros: CITROEN BERLINGO TIPO FURGÓN



Handwritten blue scribbles at the bottom of the page.



GRUPO EULEN

Llegamos a donde no llega nadie

- >>> Nosotros
- >>> Recursos humanos
- >>> Código ético
- >>> EULEN en cifras



Grupo Eulen

Nosotros

Somos una compañía especializada en integrar todos los servicios

El Grupo EULEN es un referente en la prestación de servicios generales a empresas y administraciones públicas.

Gracias a la calidad y diversidad de estos servicios y también a nuestra filosofía de máximo esfuerzo en el trabajo, hemos logrado ser los líderes en nuestro sector.



Grupo Eulen

Nosotros

En constante crecimiento

Somos una compañía 100% española, con un marcado carácter global y una gran cobertura internacional.

Con presencia directa en 16 países repartidos a lo largo y ancho de Europa, América y Oriente Medio. Asimismo, una sociedad constituida entre EULEN y dos de las empresas más importantes de Europa, nos permite ampliar nuestra cobertura en más de 40 países.

Presencia Internacional



Presencia Nacional



Grupo Eulen

Nosotros



RR.HH. nuestra cultura corporativa

En el Grupo EULEN creamos un entorno de trabajo donde todos los empleados son tratados con imparcialidad, respeto y dignidad, poniendo especial atención en impulsar el principio de la igualdad de oportunidades y trato a todos los empleados de manera equitativa y sin prejuicios en materia de cualificación, tipo de discriminación, nacionalidad que sea su origen.

La orientación y especial sensibilidad hacia las creencias sociales y la actuación basada en criterios de ética profesional constituye la característica fundamental de nuestro comportamiento empresarial.

Nuestro compromiso está también dirigido a desarrollar una política de medio ambiente que minimice los efectos ambientales que genera cada una de nuestras actividades, bajo la premisa del escrupuloso cumplimiento con la normativa en vigor.

Unos sólidos principios y valores

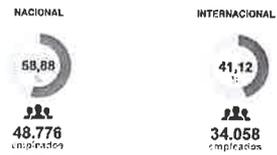
El Grupo EULEN lo hace por una serie de principios y valores que integran el código de conducta al que se adhieren todos sus empleados y que, junto al conjunto de valores, principios y criterios que deben orientar su comportamiento en el ejercicio de la actividad profesional.

La aceptación del mismo implica la adhesión a un marco de valores que garantiza la posibilidad de desempeñar su trabajo en un ambiente de absoluto respeto a la persona, la sociedad y el medio ambiente.



Más de 82.000 empleados en todo el mundo

GRUPO: 82.834 EMPLEADOS



Más de 82.000 empleados en todo el mundo

EMPLEADOS INTERNACIONALES



El Grupo EULEN alcanzó en 2015 unas ventas consolidadas de 1.336 millones de euros

CONSOLIDADO: 1.336.410.000 €



GRUPO EULEN		Grupo Eulen		Cifras y datos	
EMPLEADOS ESPAÑA EMPLOYEES SPAIN		EMPLEADOS INTERNACIONAL EMPLOYEES INTERNATIONAL			
Administración	1.220	Administración	1.220		
Atención al cliente	1.784	Atención al cliente	1.784		
Operación y mantenimiento	8.518	Operación y mantenimiento	8.518		
Logística	4.275	Logística	4.275		
Tráfico y transporte	2.536	Tráfico y transporte	2.536		
Mantenimiento	1.548	Mantenimiento	1.548		
Seguridad	1.212	Seguridad	1.212		
Formación	4.238	Formación	4.238		
Total Empleados/Total Employees	24.329	Total Empleados/Total Employees	24.329		
TOTAL GRUPO/GRUP TOTAL 78.329					
VENTAS ESPAÑA SALES IN SPAIN		VENTAS INTERNACIONAL POR PAISES INTERNATIONAL SALES BY COUNTRY		CIFRA DE NEGOCIOS DE EULEN S.A. (España)	
Logística	22.948.018	China	48.990.812	2014	613.018.000 €
Operación y mantenimiento	1.94.999.785	Estados Unidos	16.600.912	2013	615.045.789 €
Tráfico y transporte	10.147.174	Francia	1.786.318	2012	625.923.000 €
Mantenimiento	11.956.772	Italia	88.034.118		
Seguridad	17.845.246	Reino Unido	1.000.000		
Formación	18.518.210	Polonia	12.760.049		
Administración	10.466.227	Rusia	21.000.000		
Atención al cliente	10.241	Brasil	87.000.000		
TOTAL CONSOLIDADO	1.106.442.911	TOTAL CONSOLIDADO SALES	1.339.467.047	2014	139.492.000 €
TOTAL ESPAÑA	107.914.231	TOTAL SALES IN SPAIN	1.171.755.112	2013	135.306.800 €
TOTAL INTERNACIONAL	998.528.680	TOTAL INTERNATIONAL SALES	227.711.935	2012	145.380.000 €

Servicios auxiliares

La mejor solución a cualquiera de sus necesidades de servicio.

SERVICIOS DE RESPUESTA EN EL TERRITORIO Y ALMACÉN DEL CCTM-MURCIA

52

Servicios auxiliares

La mejor solución a cualquiera de sus necesidades de servicio.

SERVICIOS DE RESPUESTA EN EL TERRITORIO Y ALMACÉN DEL CCTM-MURCIA

53

Calidad

La mejor solución a cualquiera de sus necesidades de servicio.

- "Observatorio" de cambios normativos
- Formación a personal adscrito a servicios
- Seguridad de la información
- Auditoría interna
- Responsabilidad Social Corporativa
- Cumplimiento Normativo

EULEN cuenta con políticas activas para fomentar la Innovación tales como observatorios de "mejores prácticas", desarrollo del "know" necesario e introducción de la innovación en los procesos a través de los resultados obtenidos en Acuerdos de Nivel de Servicio e indicadores operativos.

Calidad y Mejora Continua

Calidad: ISO 9001:2008 y Calidad concertada
 Medio ambiente: ISO 14001:2004, ISO 50001:2011
 Gestión de la seguridad: ISO 27001:2005
 Sistema de PRL: OSHAS 18001:2007

SERVICIOS DE RESPUESTA EN EL TERRITORIO Y ALMACÉN DEL CCTM-MURCIA

54

Responsabilidad Social Corporativa

El Grupo EULEN está adhiriendo al Pacto Mundial y firmemente comprometido con la sociedad a través del desarrollo de políticas sociales responsables, como la integración laboral de los colectivos más desfavorecidos o la conciliación de la vida laboral con la familiar.

Igualmente, el Grupo EULEN se mantiene a la vanguardia de la evolución gracias a sus políticas de calidad, avaladas por las certificaciones más prestigiosas.



Entre los objetivos de la Política de Calidad del GRUPO EULEN destacamos para este servicio la alineación con la política de calidad de CCT y en particular:

- Asegurar a CCT, a sus clientes, proveedores y consumidores el mayor grado de satisfacción
- Emplear la tecnología adecuada
- Obtener la máxima rentabilidad de los recursos aplicados
- Cumplir la legislación vigente
- Realizar una adecuada supervisión y evaluación de los servicios, que garantice el menor número de incidencias y una regular supervisión directa del cliente al facilitar las evaluaciones de control de calidad
- Aumentar la satisfacción de los empleados
- Mejorar la comunicación con CCT
- Compromiso de mejorar la productividad

ASEGURAR LA MEJORA CONTINUA

La medición de la CALIDAD percibida por el cliente en el GRUPO EULEN se realiza, además de la supervisión del servicio, a través de:

- Encuestas de satisfacción
- Quejas y Felicitaciones
- Comunicación con el trabajador

Encuestas de satisfacción

Anualmente el Departamento de Calidad de GRUPO EULEN realiza la medición de la satisfacción de clientes a través de una encuesta que se envía por correo electrónico al representante de CCT.

La medición de la eficacia se lleva a cabo en función de los resultados. Si CCT indica un nivel de calidad percibida baja, es de nuevo encuestado personalmente por el responsable del cliente mediante una entrevista ligada a nuestro sistema normativo.

EULEN con el objeto de conocer cuáles son las causas de la insatisfacción o indiferencia. En función de los resultados de la encuesta personal con CCT, se toman las medidas oportunas para subsanar las áreas deficitarias.

Quejas

Cualquier persona de GRUPO EULEN asignada al contrato puede recibir una queja verbal o escrita por parte de los clientes y usuarios. Las quejas se transmiten al Responsable del Servicio.

Posteriormente se analiza la queja, se establecen las acciones oportunas para su resolución y verificación.

Una vez verificada la solución, el responsable debe remitir al Departamento de Calidad del GRUPO EULEN el registro para su cierre.

Felicitaciones

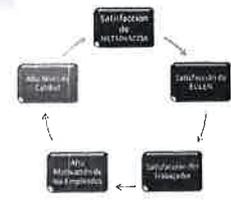
Todos los escritos de satisfacción o felicitaciones por los servicios prestados recibidos se notifican a la Dirección de Calidad del GRUPO EULEN.

EULEN tiene un sistema de Felicitación a sus trabajadores, mediante el cual les premia por el buen hacer en sus funciones, y siempre bajo previa Felicitación del cliente.

En el siguiente gráfico indicamos, lo que en EULEN denominamos: la Rueda de la Calidad y que afecta al trabajador, a CCT y a EULEN.

El trabajador constituye, por lo tanto, la base de nuestros esfuerzos para mejorar cada día. Por este motivo hemos desarrollado los siguientes medios tangibles que son utilizados para mejorar el bienestar de nuestros trabajadores.

EULEN ha desarrollado una carpeta genérica para los servicios, más que se encuentra presente y que sirve al trabajador para tener la documentación necesaria sobre todo aquello que afecte a su relación con EULEN.



EULEN COMUNICA:

- o Convenio de aplicación
- o Información sobre el tratamiento de las bajas por enfermedad
- o Información sobre los grados de parreico
- o Información sobre la mutua de A.Y.E.F. MUTUAL CVCIOPS
- o Hoja de transferencia de Haberes
- o Hoja de Solicitud de anticipo
- o Parte mensual de trabajo
- o Hoja de reclamaciones de admnia
- o Hoja de solicitud de vacaciones
- o Teléfono de contacto de EULEN

La aportación de estos medios indicados es una apuesta por el bienestar del trabajador con el objetivo de incrementar su satisfacción en el trabajo y lograr así, un bajo nivel de rotación de personal.

Se ha establecido las siguientes actuaciones:

- ❑ El mantenimiento de la maquinaria necesaria se realiza en talleres autorizados
- ❑ En todos los centros se dispone de las fichas de seguridad de los productos utilizados
- ❑ Prohibición de almacenar productos peligrosos sobre el terreno, cerca de arquetas o de canalizaciones de agua.
- ❑ Eulen dispone de "inscripción como pequeño productor de residuos peligrosos" en más del 90% de las plantas españolas.



- ❑ Los almacenes deben estar ordenados con las separaciones adecuadas
- ❑ Eulen dispone de contrato con gestores autorizados para la retirada de residuos.
- ❑ Prohibición del vertido de sustancias peligrosas (aceites, disolventes, reactivos, pinturas, hidrocarburos...) a la red pluvial y sanitaria
- ❑ Todos los vehículos, matriculados o no, están en correcto estado de funcionamiento y con la documentación que lo acredita, evitando emisiones atmosféricas contaminantes



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

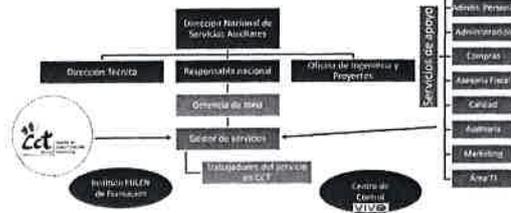
SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL ISO 14001:2004



MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

EULEN, S.A.
 C/Comercio, 21. 30100 La Florida (Murcia)
 902 000 000
 902 000 000
 902 000 000

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
 27001:2005



- LEYENDA
- Tubo de extracción de DAVN (UBICACIÓN)
 - Estación de extracción de EULEN (UBICACIÓN)
 - Estación de extracción de EULEN (UBICACIÓN)
 - Estación de extracción de EULEN (UBICACIÓN)

EULEN dispone de una extensa infraestructura humana en la Región de Murcia, desde donde se realizará toda la gestión de servicio.

GRUPO EULEN cuenta con dos oficinas abiertas en la Región de Murcia:

ORIGEN	DIRECCIÓN	NÚMERO	TELÉFONO	FAX
CARTAGENA	Avda. Pedro Ferrer, 18-440	40013 CARTAGENA	968 102 224	968 102 334
MURCIA	Manzanillo Segura, S. R. 3-1ªA	30002 MURCIA	968 271 001	968 270 314

En la Región de Murcia, GRUPO EULEN cuenta con la siguiente estructura humana directiva:



Departamentos de Medios en la Región de Murcia:

Además de la figura clave en la gestión del servicio (GESTOR DEL SERVICIO), Eulen cuenta en la delegación de Murcia con un amplio equipo profesional multidisciplinar que dotan al gestor de un apoyo especializado y profesional para la experiencia en la gestión de los servicios.

Este equipo de profesionales se compone de:

- TÉCNICO ESPECIALISTA EN DERECHO LABORAL MURCIA: D. OSCAR ROLDÁN
- TÉCNICO ESPECIALISTA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES MURCIA: D. VICENTE ESPÍ
- TÉCNICO ESPECIALISTA EN SELECCIÓN LABORAL MURCIA: DÑA. LAURA ILLERAS
- TÉCNICO ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL MURCIA: DÑA. CRISTINA DA CASA



En EULEN somos conscientes de la gran importancia que supone para nuestros servicios la consecución y preparación del mejor capital humano.

Por esta razón, el departamento de Recursos Humanos en la delegación del Grupo Eulen en Murcia realiza una sofisticada búsqueda de perfiles así como unos procesos selectivos que nos hacen llegar a la consecución de nuestros objetivos, y en este sentido, a la mayor satisfacción para nuestros clientes.

El objetivo de la selección es determinar al candidato más adecuado respecto de actitudes, conocimientos y habilidades, que determinan el puesto de trabajo y sus requerimientos. Para ello el GRUPO EULEN evalúa el grado en el que los candidatos poseen las necesarias actitudes, conocimientos y habilidades para desempeñar el puesto de trabajo. El primer de selección es "mutuo": ambas partes (Empresa y trabajador) deben tener toda la información de "la otra parte" para poder concluir su "interés mutuo", o "emparejamiento de intereses".

El GRUPO EULEN recogerá información sobre:

- Actividades del trabajo que hace un trabajador, cómo, por qué y cuándo se realizan estas actividades
- Herramientas y equipamientos utilizados en desempeñar las actividades del trabajo
- Contexto del ambiente del trabajo, horarios y condiciones físicas del trabajo
- Requerimientos del personal que desempeña el trabajo tales como actitudes, conocimientos, habilidades, destrezas u otras características personales (como características físicas, intereses o personalidad).

- El correcto análisis y descripción del puesto de trabajo permitirá a EULEN, S.A.:
- Identificar las asociaciones del empleado (conocimientos, destrezas y habilidades) necesarias para tener éxito en el trabajo.
- Seleccionar o desarrollar predictores que puedan ser administrados a los aspirantes a un trabajo y utilizados para pronosticar quiénes es probable que sean empleados exitosos en el trabajo.



La descripción de los puestos de trabajo objeto del proceso de selección es un trabajo "de colaboración" que debe realizar EULEN, S.A., utilizando para ello instrumentos en los que apoyamos para la detección, pero sin olvidar el mismo centro que el objetivo final es conseguir incorporar y mantener la plantilla de personal que se precisa en cada momento para cubrir con los requisitos del servicio. Para ello utilizamos el uso de "Planes de Expertos".

GRUPO EULEN trabaja en la actualidad con los estudios de compensación de Price Waterhouse Coopers, el Estudio de la Remuneración Iusti de Mercer y el Estudio General de Remuneraciones de Watson Wyatt.



La figura siguiente resume los puntos diferenciales de este proceso:



Una vez finalizado el trabajo del análisis de los puestos de trabajo EULEN, S.A. deberá determinar los perfiles objetivos del proceso de selección para asegurar la eficiencia de los procesos de reclutamiento.

En la delegación de GRUPO EULEN MURCIA contamos con un equipo de 4 profesionales del ámbito de RRHH especializados en la selección de personal:



Proceso de selección para nuevas incorporaciones*

- 1) RECOGIDA DE NECESIDADES. Conocimiento del puesto de trabajo, así como de la cultura y filosofía de la empresa. Análisis de tareas (en los puestos más operativos)
 - 2) DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO. Con criterios observables, medibles y cuantificables, por procedimientos preferiblemente psicométricos, o conductivistas
 - 3) RECLUTAMIENTO. o búsqueda de los potenciales candidatos
 - 4) RECEPCIÓN DE CV. Clasificación y valoración de los CV.
 - 5) BOLSA DE TRABAJO. Actualización del archivo conteniendo todas las características relevantes de cada uno de los candidatos
- 1) Fase Primera. PRUEBAS Culturales Aptitudes (Psicométricas) Actitudes (Personalidad).
Acordados candidatos que cumplen con los criterios culturales, de aptitudes y actitudes definidos CONTINUAN con una posterior Entrevista. Los candidatos que no cumplen tales criterios, son EXCLUIDOS, pero siguen formando parte de la bolsa de trabajo.
 - 2) Fase Segunda. ENTREVISTA Se evalúan y ponderan los datos reportados por el candidato
 - 3) Fase Tercera. INFORME DE SELECCIÓN. De los candidatos que más se ajustan al perfil.

Los procesos de Selección, se separaban por el Departamento EULEN SELECCIÓN.

**Este es el presente oferta EULEN en la contratación de la subrogación del personal actual. Si bien, en caso de que la oferta de la oferta puntual sea del ámbito de CCT, EULEN incluirá en su proceso de selección a la actual plantilla del centro de trabajo para que, en caso de superar los procesos de selección, tengan la posibilidad de continuar en sus puestos de trabajo.*

Fuentes de reclutamiento disponibles

Podemos diferenciar dos fases diferentes del proceso de reclutamiento

1. RECLUTAMIENTO FASE INTENSIVA / INICIAL: apertura de la oferta en los medios habituales empleados por EULEN. Incluirá un mensaje que contenga información general sobre el trabajo, la organización, y el proyecto que impacte sobre la población objetivo. Para ello se reclutará a través de:
 - Portales online de reclutamiento: (Infojobs, Infoempleo, manater, ...)
 - Centros de empleo y selección que EULEN tiene en la Región de Murcia.
 - La revisión de registro de personal interno, para aquellas vacantes que ocedan producirse en los oeriles solicitadas y que se pueda cubrir por coincidencia de perfiles con personal de otros servicios similares.
 - BBDD de personal que anteriormente han trabajado para la compañía en diferentes puestos similares a los que CCT desea externalizar.
2. RECLUTAMIENTO FASE CONTINUA Y SISTEMÁTICA:

una vez se finalice el reclutamiento inicial, se continuará un proceso de selección continuo a menor ritmo, para poder cubrir posibles incidencias motivadas por rotación, enfermedades, reducciones. De esta forma EULEN podrá responder las necesidades del cliente en plazos mínimos



Plan de Formación

Para EULEN el plan de formación constituye una herramienta para mejorar no sólo el desarrollo y las funciones laborales, sino que además aumenta la calidad del servicio, y con ello, la satisfacción y el reconocimiento de nuestro personal. Si ellos están contentos es que los estamos dando lo que necesitan, y todo esto nos hace mucho más competitivos profesionalmente.

La formación dentro de la empresa puede favorecerla en base a los siguientes aspectos:

SOBRE EL PROCESO DE TRABAJO

- Incremento de la cantidad de procesos, procedimientos, tareas... a realizar
- Aumento de la calidad del servicio a impartir.
- Disminución de las quejas y/o reclamaciones sobre el servicio prestado

SOBRE EL PERSONAL

- Reducción del absentismo
- Aumento de la puntualidad
- Disminución de rotación del personal, uno de los frecuentes problemas en el desarrollo de este actividades con gran peso de la mano de obra, para lo cual utilizaremos las siguientes herramientas:
 - Buena y sólida formación específica de cada una de las actividades. Entrega de manuales y expetas de formación
 - Evaluación del desempeño
 - Creación de factores motivadores: Transmisión del sentido del compañerismo, retribución justa por el desempeño de las actividades, estímulo de equipo, desarrollo de futuro profesional
- Mejor conocimiento de otras áreas o departamentos

SOBRE LA ACTIVIDAD DIRECTIVA

- Selección de un mejor clima laboral
- Mejora de la comunicación vertical y horizontal
- Identificación de las personas más aptas para la promoción

Instituto Eulen de Formación

Eulen desde su nacimiento como empresa de servicios ha demostrado una clara vocación por la formación, desde la consideración de ésta como proceso de mejora continua de los servicios que se prestan.

Así, el Grupo EULEN cuenta con su propio Instituto de Formación, localizado en su delegación de Madrid. Además cada zona geográfica posee sus propias Aulas de Formación, dotadas con los más modernos equipamientos técnicos, aplicables a la metodología pedagógica.

Gracias a la existencia de aulas en todas las delegaciones de Eulen, la formación es brindada en la Delegación de Eulen más próxima al lugar de residencia del personal. En las delegaciones de EULEN se dispone de, al menos, un proyector con pantalla, ordenador multimedia y capacidad para al menos 20 o 30 alumnos.

Eulen desarrollará al menos la siguiente formación específica para el personal de atención al cliente de CCT:

- Formación de inicio
 - Formación de acogida (8 horas)
 - Formación en atención al usuario (12 horas)
 - Procedimientos de Emergencia (8 horas)
- Formación a través de la plataforma online @prende (varios cursos)



CALENDARIO FORMATIVO 2017

CURSO	FECHAS	MODALIDAD	DURACIÓN
Formación de inicio	Con cada nueva incorporación	Presencial	32 horas
Atención al cliente	Se ejecutará durante el 1º trimestre una vez iniciado el servicio	On line (INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN)	20 horas
Atención telefónica	Se ejecutará durante el 3º trimestre una vez iniciado el servicio	On line (INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN)	10 horas
Uso eficaz del correo electrónico	Se ejecutará durante el 3º trimestre una vez iniciado el servicio	On line (INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN)	10 horas
Habilidades para personal de servicios de recepción	Se ejecutará durante el 2º trimestre una vez iniciado el servicio	On line (INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN)	15 horas
Definición de empresa	Se ejecutará durante el 2º trimestre una vez iniciado el servicio	On line (INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN)	10 horas
Microsoft Word Nivel Básico	Se ejecutará durante el 3º trimestre una vez iniciado el servicio	On line (INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN)	30 horas
Microsoft Word Nivel Intermedio	Se ejecutará durante el 3º trimestre una vez iniciado el servicio	On line (INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN)	30 horas
Microsoft Word Nivel Avanzado	Se ejecutará durante el 3º trimestre una vez iniciado el servicio	On line (INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN)	30 horas
Escritura eficaz	Se ejecutará durante el 4º trimestre una vez iniciado el servicio	On line (INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN)	10 horas
Protocolo	Se ejecutará durante el 4º trimestre una vez iniciado el servicio	On line (INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN)	20 horas

TEMA UNICO	FORMACIÓN DE INICIO
Parámetro objeto	Todo el personal del servicio
Programa desarrollado	1. Introducción 2. La Red de EULEN 2.1. Misión y valores 2.2. Organización y estructura 2.3. Normas de conducta 2.4. Normas de seguridad 2.5. Normas de higiene 2.6. Política de privacidad y confidencialidad 3. Organizativa y referencias de EULEN 4. Aspectos de seguridad 5. Organización del trabajo 5.1. Organización 5.2. Organización 5.3. Organización 5.4. Organización 5.5. Organización 5.6. Organización 5.7. Organización 5.8. Organización 5.9. Organización 5.10. Organización 5.11. Organización 5.12. Organización 5.13. Organización 5.14. Organización 5.15. Organización 5.16. Organización 5.17. Organización 5.18. Organización 5.19. Organización 5.20. Organización 5.21. Organización 5.22. Organización 5.23. Organización 5.24. Organización 5.25. Organización 5.26. Organización 5.27. Organización 5.28. Organización 5.29. Organización 5.30. Organización 5.31. Organización 5.32. Organización 5.33. Organización 5.34. Organización 5.35. Organización 5.36. Organización 5.37. Organización 5.38. Organización 5.39. Organización 5.40. Organización 5.41. Organización 5.42. Organización 5.43. Organización 5.44. Organización 5.45. Organización 5.46. Organización 5.47. Organización 5.48. Organización 5.49. Organización 5.50. Organización 5.51. Organización 5.52. Organización 5.53. Organización 5.54. Organización 5.55. Organización 5.56. Organización 5.57. Organización 5.58. Organización 5.59. Organización 5.60. Organización 5.61. Organización 5.62. Organización 5.63. Organización 5.64. Organización 5.65. Organización 5.66. Organización 5.67. Organización 5.68. Organización 5.69. Organización 5.70. Organización 5.71. Organización 5.72. Organización 5.73. Organización 5.74. Organización 5.75. Organización 5.76. Organización 5.77. Organización 5.78. Organización 5.79. Organización 5.80. Organización 5.81. Organización 5.82. Organización 5.83. Organización 5.84. Organización 5.85. Organización 5.86. Organización 5.87. Organización 5.88. Organización 5.89. Organización 5.90. Organización 5.91. Organización 5.92. Organización 5.93. Organización 5.94. Organización 5.95. Organización 5.96. Organización 5.97. Organización 5.98. Organización 5.99. Organización 5.100. Organización
Número de sesiones	Grupo máximo de 12 personas
Metodología / Materiales	Exposición Visual y Audiovisual Presentes

TEMA UNICO	ATENCIÓN AL CLIENTE
Parámetro objeto	Todo el personal del servicio
Programa desarrollado	1. Principios y fundamentos de Atención al Cliente 2. Metodología de Atención al Cliente 3. Metodología de Atención al Cliente 4. Metodología de Atención al Cliente 5. Metodología de Atención al Cliente 6. Metodología de Atención al Cliente 7. Metodología de Atención al Cliente 8. Metodología de Atención al Cliente 9. Metodología de Atención al Cliente 10. Metodología de Atención al Cliente 11. Metodología de Atención al Cliente 12. Metodología de Atención al Cliente 13. Metodología de Atención al Cliente 14. Metodología de Atención al Cliente 15. Metodología de Atención al Cliente 16. Metodología de Atención al Cliente 17. Metodología de Atención al Cliente 18. Metodología de Atención al Cliente 19. Metodología de Atención al Cliente 20. Metodología de Atención al Cliente 21. Metodología de Atención al Cliente 22. Metodología de Atención al Cliente 23. Metodología de Atención al Cliente 24. Metodología de Atención al Cliente 25. Metodología de Atención al Cliente 26. Metodología de Atención al Cliente 27. Metodología de Atención al Cliente 28. Metodología de Atención al Cliente 29. Metodología de Atención al Cliente 30. Metodología de Atención al Cliente 31. Metodología de Atención al Cliente 32. Metodología de Atención al Cliente 33. Metodología de Atención al Cliente 34. Metodología de Atención al Cliente 35. Metodología de Atención al Cliente 36. Metodología de Atención al Cliente 37. Metodología de Atención al Cliente 38. Metodología de Atención al Cliente 39. Metodología de Atención al Cliente 40. Metodología de Atención al Cliente 41. Metodología de Atención al Cliente 42. Metodología de Atención al Cliente 43. Metodología de Atención al Cliente 44. Metodología de Atención al Cliente 45. Metodología de Atención al Cliente 46. Metodología de Atención al Cliente 47. Metodología de Atención al Cliente 48. Metodología de Atención al Cliente 49. Metodología de Atención al Cliente 50. Metodología de Atención al Cliente 51. Metodología de Atención al Cliente 52. Metodología de Atención al Cliente 53. Metodología de Atención al Cliente 54. Metodología de Atención al Cliente 55. Metodología de Atención al Cliente 56. Metodología de Atención al Cliente 57. Metodología de Atención al Cliente 58. Metodología de Atención al Cliente 59. Metodología de Atención al Cliente 60. Metodología de Atención al Cliente 61. Metodología de Atención al Cliente 62. Metodología de Atención al Cliente 63. Metodología de Atención al Cliente 64. Metodología de Atención al Cliente 65. Metodología de Atención al Cliente 66. Metodología de Atención al Cliente 67. Metodología de Atención al Cliente 68. Metodología de Atención al Cliente 69. Metodología de Atención al Cliente 70. Metodología de Atención al Cliente 71. Metodología de Atención al Cliente 72. Metodología de Atención al Cliente 73. Metodología de Atención al Cliente 74. Metodología de Atención al Cliente 75. Metodología de Atención al Cliente 76. Metodología de Atención al Cliente 77. Metodología de Atención al Cliente 78. Metodología de Atención al Cliente 79. Metodología de Atención al Cliente 80. Metodología de Atención al Cliente 81. Metodología de Atención al Cliente 82. Metodología de Atención al Cliente 83. Metodología de Atención al Cliente 84. Metodología de Atención al Cliente 85. Metodología de Atención al Cliente 86. Metodología de Atención al Cliente 87. Metodología de Atención al Cliente 88. Metodología de Atención al Cliente 89. Metodología de Atención al Cliente 90. Metodología de Atención al Cliente 91. Metodología de Atención al Cliente 92. Metodología de Atención al Cliente 93. Metodología de Atención al Cliente 94. Metodología de Atención al Cliente 95. Metodología de Atención al Cliente 96. Metodología de Atención al Cliente 97. Metodología de Atención al Cliente 98. Metodología de Atención al Cliente 99. Metodología de Atención al Cliente 100. Metodología de Atención al Cliente
Número de sesiones	Grupo máximo de 12 personas

desarrollará
Este programa de Formación incluye los contenidos necesarios para adquirir conocimientos y desarrollar habilidades clave en la atención al cliente

TEMA UNICO	ATENCIÓN TELEFÓNICA
Parámetro objeto	Todo el personal del servicio
Programa desarrollado	1. Introducción 2. Metodología 3. Metodología 4. Metodología 5. Metodología 6. Metodología 7. Metodología 8. Metodología 9. Metodología 10. Metodología 11. Metodología 12. Metodología 13. Metodología 14. Metodología 15. Metodología 16. Metodología 17. Metodología 18. Metodología 19. Metodología 20. Metodología 21. Metodología 22. Metodología 23. Metodología 24. Metodología 25. Metodología 26. Metodología 27. Metodología 28. Metodología 29. Metodología 30. Metodología 31. Metodología 32. Metodología 33. Metodología 34. Metodología 35. Metodología 36. Metodología 37. Metodología 38. Metodología 39. Metodología 40. Metodología 41. Metodología 42. Metodología 43. Metodología 44. Metodología 45. Metodología 46. Metodología 47. Metodología 48. Metodología 49. Metodología 50. Metodología 51. Metodología 52. Metodología 53. Metodología 54. Metodología 55. Metodología 56. Metodología 57. Metodología 58. Metodología 59. Metodología 60. Metodología 61. Metodología 62. Metodología 63. Metodología 64. Metodología 65. Metodología 66. Metodología 67. Metodología 68. Metodología 69. Metodología 70. Metodología 71. Metodología 72. Metodología 73. Metodología 74. Metodología 75. Metodología 76. Metodología 77. Metodología 78. Metodología 79. Metodología 80. Metodología 81. Metodología 82. Metodología 83. Metodología 84. Metodología 85. Metodología 86. Metodología 87. Metodología 88. Metodología 89. Metodología 90. Metodología 91. Metodología 92. Metodología 93. Metodología 94. Metodología 95. Metodología 96. Metodología 97. Metodología 98. Metodología 99. Metodología 100. Metodología
Número de sesiones	Grupo máximo de 12 personas

TEMA UNICO	HABILIDADES PARA PERSONAL DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN
Parámetro objeto	Todo el personal del servicio
Programa desarrollado	1. Introducción 2. Metodología 3. Metodología 4. Metodología 5. Metodología 6. Metodología 7. Metodología 8. Metodología 9. Metodología 10. Metodología 11. Metodología 12. Metodología 13. Metodología 14. Metodología 15. Metodología 16. Metodología 17. Metodología 18. Metodología 19. Metodología 20. Metodología 21. Metodología 22. Metodología 23. Metodología 24. Metodología 25. Metodología 26. Metodología 27. Metodología 28. Metodología 29. Metodología 30. Metodología 31. Metodología 32. Metodología 33. Metodología 34. Metodología 35. Metodología 36. Metodología 37. Metodología 38. Metodología 39. Metodología 40. Metodología 41. Metodología 42. Metodología 43. Metodología 44. Metodología 45. Metodología 46. Metodología 47. Metodología 48. Metodología 49. Metodología 50. Metodología 51. Metodología 52. Metodología 53. Metodología 54. Metodología 55. Metodología 56. Metodología 57. Metodología 58. Metodología 59. Metodología 60. Metodología 61. Metodología 62. Metodología 63. Metodología 64. Metodología 65. Metodología 66. Metodología 67. Metodología 68. Metodología 69. Metodología 70. Metodología 71. Metodología 72. Metodología 73. Metodología 74. Metodología 75. Metodología 76. Metodología 77. Metodología 78. Metodología 79. Metodología 80. Metodología 81. Metodología 82. Metodología 83. Metodología 84. Metodología 85. Metodología 86. Metodología 87. Metodología 88. Metodología 89. Metodología 90. Metodología 91. Metodología 92. Metodología 93. Metodología 94. Metodología 95. Metodología 96. Metodología 97. Metodología 98. Metodología 99. Metodología 100. Metodología
Número de sesiones	Grupo máximo de 12 personas

CALENDARIO FORMATIVO 2018 Y SUCESIVOS

Eulen se compromete a realizar una FORMACIÓN ANUAL DE 185 HORAS POR EMBAJADOR cada una de las modalidades del contrato.
 Para ello, ya se ha diseñado el CALENDARIO FORMATIVO PARA 2018.
 Al final de cada año, el GESTOR DE SERVICIOS de Eulen y los responsables del CCT se reunirán para acordar el CALENDARIO FORMATIVO de la siguiente manera.



Plataforma @prende

EULEN ha creado una Plataforma de Formación elearning denominada @prende.
 nace como fruto de la progresiva incorporación de EULEN a las nuevas Tecnologías y con el objetivo de ampliar las posibilidades de formación de los empleados.

Esta herramienta permite el acceso a los cursos de formación a todo el personal de la empresa, ya que se puede acceder desde cualquier ordenador con conexión a Internet. Esto permite que los alumnos puedan realizar los cursos tanto durante sus horas de formación, como desde su puesto de trabajo o incluso desde su propia casa.

A través de esta herramienta podremos acceder a nuevos cursos de formación en modalidad elearning. Todos los empleados, sean directos o indirectos, tendrán la posibilidad de acceso a los mismos.

Así, con esta nueva herramienta se llega a un mayor número de alumnos con una más amplia libertad de horarios y ubicación.



Eulen cuenta con un SISTEMA DE PREVENCIÓN PROPIO



Incentivos al personal

Mediante la Política de Responsabilidad Social Corporativa de nuestra empresa, EULEN es consciente del impacto de su acción sobre todos los grupos de interés y expresa su compromiso de contribuir al desarrollo, al mismo tiempo que en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, en comunidad local donde actúa y de la sociedad en su conjunto, llevándola a cabo una política de recursos humanos orientada a la persona.

En base a este compromiso promovemos los siguientes incentivos para los trabajadores, orientados a la fidelización y la estabilidad de los trabajadores en el servicio:

INCENTIVOS COMPLEMENTARIOS

- EULEN establecerá en el servicio un sistema de retribución variable ligada a objetivos para todo el personal, basado en objetivos, comportamientos / parámetros a aplicar
- EULEN fomenta la contratación indefinida, garantizando que la mayoría de los trabajadores de la plantilla estén contratados con esta modalidad.
- EULEN asumirá el 100% del coste de las formaciones que se impartan y que ofrece el Instituto Eulen de Formación en su plan anual a todo el personal que forma parte del Grupo Eulen
- Se cumplirá con el plan de igualdad del GRUPO EULEN
- Se cumplirá con el plan contra toda forma de acoso en el GRUPO EULEN

INCENTIVOS PERSONALES

- Incentivo "premio" mejor mystery shopper
- Teléfono de orientación social
- Curso de ergonomía postural
- Descuentos a empleados
- Boletín Entrenosotros

Encuesta de clima laboral

En EULEN somos conscientes que el principal valor del Servicio es el propio personal que desarrolla este servicio en el CCT. Por este motivo realizaremos encuestas de Clima laboral de forma anual, con el fin de conocer los estados de ánimo de la plantilla y que aspectos debemos reforzar para que se encuentren cómodos en su puesto de trabajo.

El modelo de encuesta de clima laboral que EULEN emplea es el siguiente:



Teléfono de orientación social

El Grupo EULEN es pionera, es el Teléfono de Orientación Médico Social. Mediante este servicio, la empresa ha puesto a disposición de todos sus trabajadores, a través de asmasat, un servicio telefónico de Asesoramiento y Orientación Médico, Psicológica, Dietética Nutricional, Social y legal, atendido directamente por profesionales.

Se trata de un teléfono sin limitación en el número de llamadas ni duración de las mismas, que los empleados del Grupo pueden utilizar para los siguientes servicios:

- Información y asesoramiento MÉDICO
- Información y asesoramiento PSICOLÓGICO
- Información y asesoramiento en DIETÉTICA
- Información y asesoramiento SOCIAL
- Información y asesoramiento legal



Boletín Entrenosotros

EULEN publica con una frecuencia bimensual un boletín interno, el cual distribuye a todos los empleados.

En este boletín se incluyen entrevistas de opinión a trabajadores, información de interés para el trabajador: modificaciones en la legislación, cambios en la normativa interna de EULEN, campañas de sensibilización, información corporativa, etc.

Además se incluye otro tipo de información: actualidad del ocio y la cultura, estrenos de cine, novedades literarias, conciertos, etc.



Handwritten signature in blue ink.

Descuentos Empleados

El Grupo EULEN está adherido a diferentes iniciativas que ayudan a mejorar el bienestar social de estos

En este sentido, cabe destacar los numerosos acuerdos con empresas y entidades que ofrecen importantes descuentos y ofertas a los empleados del Grupo EULEN en numerosos sectores como:

- Alquiler de vehículos
- Bañerías y Spa's
- Formación
- Viajes
- Música
- Ocio
- Moda, complementos y outfit
- Promociones inmobiliarias
- Salud y Belleza
- Seguros y Banca
- Vídeos



Curso de Ergonomía Postural

EULEN ofrecerá la posibilidad de realizar, al menos, un curso que aporte conocimientos a los trabajadores sobre posturas, gestos y movimientos adecuados para evitar molestias en el trabajo.

A través de MC Mutual, Eulen, imparte cursos-charlas a sus trabajadores con temáticas relacionadas con ergonomía postural y pantalla de visualización. Además, la línea de prevención de riesgos del grupo EULEN, imparte cursos de la misma temática ayudando a la sensibilización de los trabajadores con la materia.



Certificados

Nuestra profesionalidad, experiencia, recursos y tecnología han sido decisivos a la hora de obtener las máximas certificaciones.

ISO 9001:2008: El Grupo EULEN dispone del certificado de Calidad conforme a norma UNEEN ISO 9001 desde el año 1997

ISO 14001:2004: De acuerdo a su compromiso con el medio ambiente y la apuesta por la sostenibilidad, ha implantado en todas sus oficinas y servicios la norma UNEEN ISO 14001 desde el año 2000

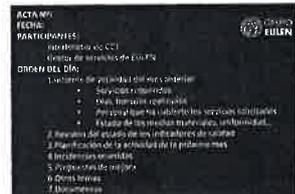
OSHAS 18001: El sistema de gestión de PRL del Grupo EULEN se ha sometido a auditoría externa, según estándares OSHAS 18001:2007, con el fin de comprobar que los procedimientos y prácticas que se llevan a cabo en materia de PRL, y que se encuentran recogidos en el sistema normativo del Grupo, se ajustan adecuadamente a los requisitos de la especificación OSHAS y se encuentran convenientemente implantados.

ISO/IEC 27001:2005: El Grupo EULEN ha implantado su sistema de gestión de riesgos de la Información corporativos soportado sobre la ISO/IEC 27001:2005, obteniendo el certificado en mayo de 2009



EULEN en el caso de ser adjudicataria del servicio desarrollará los siguientes sistemas de control y seguimiento del servicio:

- Mensuariamente, o con la periodicidad que CCT y EULEN acuerde, se realizarán reuniones de seguimiento entre el Gestor del servicio y las personas que designe CCT. En estas reuniones se tratarán temas relacionados con el la calidad, seguridad y salud, efectividad del servicio, incidencias. En dichas reuniones se evaluarán los informes, datos del servicio, se asignan acciones y se ponen plazos reales de compromiso para la realización de las acciones. Estas reuniones se podrán realizar tanto en la casa del cliente como en nuestras delegaciones provinciales.



Handwritten signatures in blue ink.

- El trabajador de la recepción de vehículo rellenará un **INFORME DIARIO DEL SERVICIO**, que será entregado diariamente a la persona que designe la gerencia del CCT y al **GESTOR DEL SERVICIO** de Eulen, en el que se comunicarán todas las incidencias surgidas durante su turno, además se comunicarán los siguientes aspectos:
 - Las incidencias observadas durante el turno (tipificadas), así como una breve descripción de las circunstancias del servicio realizado.
 - Cualquier incumplimiento de las normas del renting y su causa: falta de medios, instrucciones recibidas, etc.
 - Las observaciones, sugerencias o quejas recibidas de los visitantes, como de otro personal en relación con el servicio, resaltando especialmente las que puedan convertirse en una reclamación.
 - Las deficiencias que observen sobre el estado de conservación o limpieza de las instalaciones, o del material necesario para vuestro trabajo.
 - Todas las sugerencias de los trabajadores que consideren necesarias para el mejor funcionamiento del servicio o mejor desempeño de vuestras Autocares.

Con los datos recogidos en estos informes diarios, el **GESTOR DEL SERVICIO** realizará un **INFORME MENSUAL**, que será entregado a la persona que designe CCT en el que se resumirán las incidencias, sugerencias, etc. más significativas del mes.

- EULEN realizará una exhaustiva supervisión del servicio con el fin de garantizar que el servicio se realice por las personas designadas y con los adecuados niveles de calidad. La tarea de supervisar los servicios en CCT será responsabilidad del **GESTOR DEL SERVICIO** asignado.

El **GESTOR** llevará a cabo las visitas de inspección al menos una vez cada quince días, si por alguna causa insoslayable no se puede realizar la visita en ese día, se procurará por todos los medios hacerla lo antes posible, siempre dentro de los intervalos marcados por los pactos con CCT.

Del cumplimiento del Cuadrante, con las modificaciones existentes, se dará cuenta una vez concluido el mes correspondiente, al **GERENTE DE ZONA**.

En cada supervisión se realizará un informe en el que se pondrán por parte de las personas encargadas de la correcta gestión de los servicios, quienes una vez hecho esto dispondrán las medidas a adoptar para la eliminación de las incidencias.

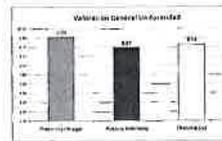
INFORME	RESPONSABLE DE CUMPLIMENTAR	PERIODICIDAD
Informe de incidencias diario	Trabajador ocupante de cada turno de trabajo	Al finalizar cada turno de trabajo
Informe mensual de servicio	Gestor del servicio	Mensual

VISITAS/REUNIONES	PARTICIPANTE	PERIODICIDAD
Visita rutinaria de servicio	GESTOR DEL SERVICIO	Quincenal
Visita excepcional de servicio	GESTOR DEL SERVICIO	Siempre que sea requerido por el CCT o por los trabajadores del servicio
Reunión Mensual de seguimiento	GESTOR DEL SERVICIO Y RESPONSABLE DEL CCT	Mensual

- EULEN realizará una **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN** al cliente en **periodicidad SEMESTRAL**.

De esta encuesta se elaborará un **INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE** del cual se extraerán posibles acciones de mejora que serán implantadas en el servicio creando así un método de **MEJORA CONTINUA**.

Ejemplo de presentación del **INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**:



Cualquier persona de Eulen asignada al servicio puede recibir una queja verbal o escrita por parte del usuario del CCT. La queja se transmite al gestor, quien abre un expediente en el convenio y cumplimenta el formulario que Eulen posee diseñado para tal caso. Posteriormente analiza la queja, establece las acciones oportunas para su resolución y verificación.

En el caso de que la queja sea por algún tema relacionado con la prestación del servicio por parte de EULEN, el gestor del servicio mantendrá una reunión con los trabajadores del servicio, revisando los protocolos para reordenarlos/modificarlos. El responsable del CCT recibirá una copia del expediente de la queja en el que figurará las acciones tomadas para evitar que vuelva a suceder.

En el caso de que la queja exceda las atribuciones del servicio prestado, el gestor del servicio entregará al responsable del CCT una copia del expediente para que éste tenga conocimiento de la queja formulada por el usuario.

Eulen garantiza una CAPACIDAD DE RESPUESTA ante incidencias de <5 horas. Dicha capacidad se fundamenta en los siguientes procedimientos establecidos:

PROPIA PLANTILLA DEL CENTRO DE TRABAJO

El diseño propuesto por para la cobertura de puestos incluye la contratación de hasta 4 trabajadores para cubrir el puesto de recepción del vestíbulo. Esto dotará al servicio de una alta capacidad de respuesta ante imprevistos ya que, ante un imprevisto del trabajador ocupante del turno, el GESTOR DEL SERVICIO tendrá hasta 3 trabajadores distintos que podrán cubrir el turno de trabajo descubierto.

Para el puesto de recepción en almacén y cocina, apostamos por la POLIVALENCIA de nuestros 4 trabajadores del vestíbulo para que en un momento dado puedan suplir al responsable de almacén.

FLEXIBILIDAD HORARIA Y PROFESIONAL (POLIVALENCIA)

Para ello, una de las premisas más importantes dentro del sistema de trabajo de Eulen es la DISPONIBILIDAD y la FLEXIBILIDAD HORARIA, de esta forma garantizamos la mejor cobertura de puestos en casos extraordinarios.

Nuestra Política sobre el personal es la FLEXIBILIDAD EN SUS FUNCIONES. Eulen garantiza que el personal será polivalente para desempeñar indistintamente las funciones necesarias para dar cobertura y cubrir cualquier servicio, si así lo hace necesario.

Mujer

COMODINES: Para este tipo de servicios en grandes ciudades EULEN posee la figura de los llamados "comodines": personal con amplia experiencia y formación en servicios de atención e información, que en caso de incidencia, cubrirán los puestos garantizando la continuidad del servicio. Este personal "experto" garantiza una cobertura y apoyo total para este tipo de servicio.

Estos comodines también apoyarán al servicio en la fase de inicio, dando apoyo al personal de nueva contratación.

Este personal recibirá formación previa sobre los procedimientos y aplicaciones informáticas actuales de CCT.

Mujer

EULEN pondrá a disposición de CCT al menos los siguientes comodines para cubrir eventuales bajas, incidencias, reemplazos...

- Recepción del vestíbulo (7)
- Recepción del almacén (10)

Para más concreción de la solución propuesta, Eulen S.A dispone en la actualidad de los siguientes servicios de atención e información en la Región de Murcia que están cobertura como comodines al servicio en CCT:

- Servicio de información en PAC del CCT THADER de Murcia (3 trabajadores)
- Servicio de atención e información al cliente en centros artesanía de Murcia (4 trabajadores)
- Servicios logísticos de inouts de almacén en Industria Jabonera Lima, S.A (10 trabajadores)

Mujer

RETENES CON FORMACIÓN: En la Región de Murcia, EULEN cuenta con personal dado de alta con jornadas mínimas de trabajo, sin centros de trabajo asignados, que dan cobertura a toda la red de servicios de la Región de Murcia.

Concretamente, Eulen suele disponer de un 2% del total de la plantilla de la provincia en esta situación.

En la Región de Murcia, Eulen cuenta con 20 trabajadores multidisciplinarios en esta situación, lo que nos GARANTIZA la total cobertura de puestos en nuestros servicios.

Mujer

BOLSA DE TRABAJO: se hará una bolsa de candidatos con aquel personal que por circunstancias personales, por finalización de servicios... ha trabajado con anterioridad con el Grupo EULEN en servicios similares. Gracias a este tipo de reclutamiento, nos aseguramos que el personal que entrará nuevo en un futuro en el servicio tenga buenas referencias.

Mujer

EULEN FLEXIPLAN: EULEN posee una empresa de Trabajo Temporal (EULEN FLEXIPLAN), que igualmente, aporta la capacidad de seleccionar este perfil de personal con anterioridad en el seno de una bolsa de reserva con anterioridad.

Para más Eulen comunicará al inicio del servicio el perfil de los colaboradores, así como los límites de selección por parte de la empresa de trabajo temporal.



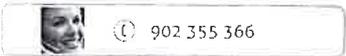
Con las medidas antes desarrolladas EULEN garantiza que

INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA
Permiso, vacaciones, bajas, enfermedad, etc.	inmediata
Cambios de trabajador	3 horas
Ferencias y guardias	3 horas
Com. Eulen tras incidencias que se resuelve	3 horas
En el caso de urgencia	3 horas

CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS Plan de contingencias

Más

Además de todo ello, EULEN cuenta con un centro de atención telefónica disponible 24 horas los 365 días al año con un protocolo de actuación definido, que en caso de incidencia en el servicio, permite garantizar una respuesta adecuada y rápida.



El servicio de atención está en contacto permanente a través de telefonía móvil con el responsable de EULEN y los gestores provinciales.

Mediante la activación de un Protocolo de actuación una vez recibida llamada de incidencia, el operador del centro de control posee listado con los teléfonos de contacto de los responsables en cada provincia, jerárquicamente organizados, del servicio e inicia el protocolo de llamadas.



CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS Orden de prioridad en la cobertura de puestos

Más

Tras la recepción de una incidencia, se procede a la identificación de la incidencia y se procede a la activación del protocolo de actuación.



Especialistas a su servicio

1.- Proposición Económica



D^a. Lucia Martínez Caparros, con D.N.I. nº 48.372.299-X, con domicilio en Murcia, provincia de Murcia, C/ Molina de Segura, 5 Bloq. 3º-4º A, Código Postal 30007, en nombre y representación de la empresa **EULEN, S.A.**, con CIF nº A28517308, con domicilio en Murcia, provincia de Murcia, C/ Molina de Segura, 5 Bloq. 3º-4º A, Código Postal 30007, con teléfono nº 968 271603, y con dirección electrónica: lmcaparros@eulen.com

Enterada de las condiciones y requisitos para concurrir al procedimiento abierto para la contratación del **“RECEPCIÓN EN VESTÍBULO, ALMACÉN Y COCINA DEL EDIFICIO CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA”** cree que se encuentra en situación de acudir como licitador a dicho procedimiento, y a estos efectos,

DECLARA

Que conoce el pliego de condiciones administrativas y el pliego de prescripciones técnicas que rige dicha contratación y que acepta incondicionalmente todas sus cláusulas y prescripciones, que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas en el mismo para contratar, no hallándose comprendido en ninguna de las circunstancias que, según la legislación vigente, le pudieran excluir de la contratación antes referenciada, y se compromete en nombre de **EULEN, S.A.**, a realizar el objeto del contrato antes señalado, con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, por el precio de contrato de: (en letra y número)

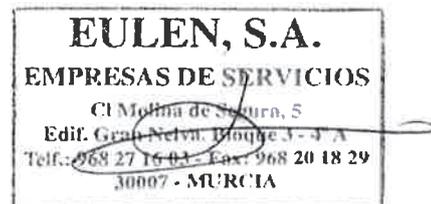
Importe: **DOSCIENTOS NOVENTA MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS EUROS PARA CUATRO AÑOS (290.376,00.-€), (I)**

IVA (21%): **SESENTA MIL NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO EUROS CON NOVENTA Y SEIS CENTIMOS (60.978,96.-€), (II)**

Total: **TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO EUROS CON NOVENTA Y SEIS CENTIMOS (351.354,96.-€), (III= I+II)**

En dichos precios se incluye cualquier impuesto o gasto que sea de aplicación al presente contrato, excluido el IVA, que figura como partida independiente.

En Murcia a 28 de Noviembre de 2016.



Fdo.: Lucía Martínez Caparrós
DELEGADA AUTONÓMICA EULEN, S.A.



Al Sr. Director General del Instituto de Turismo de la Región de Murcia



ANEXO IV

PLANO DE ESPACIOS CEDIDOS

