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.

Firmante: FERNANDEZ-DELGADO TOMAS, MANUEL 18/10/2016 13:35:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) d7936f2fb-ad03-2774-527050245331

- 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

Firmante: FERNANDEZ-DELGADO TOMAS, MANUEL 18/10/2016 13:35:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) d7936f2fb-ad03-2774-527050245331

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

Firmante: FERNANDEZ-DELGADO TOMÁS, MANUEL 18/10/2016 13:35:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) d7936f2fb-ad03-2774-527050245331

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 auditorias 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

Firmante: FERNANDEZ-DELGADO TOMÁS, MANUEL 18/10/2016 13:35:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) d7936f2fb-ad03-2774-527050245331

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 al 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

Firmante: FERNANDEZ-DELGADO TOMÁS, MANUEL 18/10/2016 13:35:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) d7936f2fb-ad03-2774-527050245331