



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATAR UN SERVICIO DE AZAFATAS DE ATENCIÓN A PERSONALIDADES Y DEMÁS VISITANTES DEL PALACIO SAN ESTEBAN

OBJETO.- El objeto del contrato consiste en el servicio de azafatas, para atención a personalidades y demás visitas programadas al Palacio San Esteban, sede de la Presidencia de la Comunidad Autónoma y de otros altos cargos del Gobierno Regional, que desempeñe las funciones siguientes:

- Recepción de personalidades, autoridades y visitantes al Palacio San Esteban y acompañamiento al despacho o salón que proceda.
- Explicación de la historia y del valor patrimonial del Palacio San Esteban a estas personalidades, autoridades y visitantes, siempre que lo soliciten.
- Colaboración en los actos oficiales que se organizan en el Palacio.

Las azafatas estarán ubicadas en la puerta principal de acceso al edificio, con el siguiente horario:

- Una azafata, de lunes a viernes, de 9'00 a 14'00 horas.
- Una azafata, de lunes a viernes, de 9'30 a 14'30 horas.
- Una azafata, de lunes a viernes, de 17'00 a 20'00 horas.

El horario podrá ser modificado, excepcionalmente, en función de la actividad en el Palacio San Esteban.

Los sábados, cuando sea imprescindible y por necesidades del servicio, se podrá solicitar la presencia de una azafata.

Las azafatas, cuando sea necesario, participarán en los grandes eventos que tengan lugar en el Palacio San Esteban y que no estén en el horario inicial previsto. Dicha participación estará incluida en el coste del servicio hasta un máximo de 100 horas, durante el periodo de ejecución del contrato.



Al estar el servicio de azafatas situado en el Palacio San Esteban, sede de la Presidencia de la Comunidad Autónoma, cabe destacar que:

- El personal que la empresa disponga para la realización del trabajo no forma parte del círculo rector y organizativo de la Administración, por lo cual no depende de ninguna unidad administrativa y organiza, dirige y controla por sí mismo su trabajo.
- A dicho personal no le es de aplicación el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
- El citado personal no forma parte de los organigramas y directorios de la Administración, no dispone de claves de acceso a la red interna de la Administración Regional, ni se les asigna login ni contraseña.
- Los servicios a realizar como objeto del contrato administrativo están afectos a un proyecto concreto con autonomía y sustantividad propia, sin llevar a cabo tareas permanentes o habituales.
- La especial dificultad técnica de los trabajos a realizar no permite ser desarrollados por personal propio.

Requisitos del personal que preste servicio en el Palacio San Esteban

El personal prestará el servicio uniformado y a cargo de la empresa adjudicataria. El uniforme será supervisado y contará con el visto bueno del responsable del contrato. Consistirá en un traje de chaqueta con camisa y pañuelo, para el personal femenino y traje de chaqueta y corbata, para el personal masculino. El color del traje será azul marino en ambos casos.

Las empresas contratistas, deberán detallar en su oferta, las características del uniforme, conforme se ha descrito en el párrafo anterior.



Teniendo en cuenta la naturaleza del contrato, el personal destinado por la empresa adjudicataria para realizar el servicio reunirá los **requisitos mínimos** que a continuación se detallan:

- Las tres azafatas deben poseer la Diplomatura Universitaria en Turismo o en Publicidad y Relaciones Públicas. (Se tendrá en cuenta la formación equivalente a la diplomatura universitaria que comprenda como mínimo una asignatura de protocolo).
- Las tres azafatas deben tener acreditado el nivel B1 de inglés y una de ellas (que prestará servicio en el Palacio San Esteban), debe tener acreditado el nivel B1 de francés. ✓
- Las tres azafatas acreditarán tener un mínimo de 100 horas realizadas en cursos, máster o asignaturas de protocolo.

Se valorará adicionalmente, el conocimiento de otros idiomas, el tener una licenciatura universitaria en Turismo o Publicidad y Relaciones Públicas y poseer más de 100 horas de estudios en protocolo.

Sólo se tendrá en cuenta, la documentación acreditativa que se aporte en documento original, fotocopia legalizada o compulsada.

Las empresas que concurren a este procedimiento, presentarán los curriculums y la documentación referida en el párrafo anterior de tres azafatas, entre las que estarán las dos que presten servicio en el Palacio San Esteban. Si alguna de ellas es sustituida durante el periodo de ejecución del contrato, la nueva azafata deberá reunir los mismos requisitos que la que va a ser reemplazada.

Responsabilidad en el cumplimiento del contrato

El Director de la Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas y el Jefe de Sección de Protocolo serán los encargados de velar para que la ejecución del contrato se ajuste estrictamente a lo estipulado en el mismo, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprobaron las instrucciones para



contratos de servicios. Su inobservancia llevará consigo la responsabilidad disciplinaria, de acuerdo con la normativa vigente.

Reglas especiales respecto al personal laboral de la empresa contratista

1. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigida en el pliego, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Comunidad Autónoma de Murcia del cumplimiento de aquellos requisitos.

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 de no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas, de cualquier modificación que se produzca.

2. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3. La empresa contratista, velará especialmente por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en el pliego como objeto del contrato.



4. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

5. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la Comunidad Autónoma de Murcia, analizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Comunidad Autónoma de Murcia, 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 Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.



e) Informar a la Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Reglas mínimas a desarrollar por la empresa adjudicataria en la organización del servicio

Las actividades y tareas que las azafatas deben desarrollar **diariamente** son las que a continuación se especifican:

1. La primera azafata debe estar a las 9,00 horas en la puerta principal, debidamente uniformada.

Procede a organizar la jornada de trabajo. Para ello, consultará la agenda del Sr. Presidente y altos cargos del Gobierno Regional y los partes que le facilitarán desde la Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas, sobre los actos oficiales que se celebren en el Palacio San Esteban.

Con la información recopilada, establece un horario de actividades y eventos previstos.

2. La segunda azafata se incorporará a las 9,30 horas. Entre las dos, se reparten las tareas y se distribuyen los tiempos de trabajo.

En cuanto al proceso de **atención a personalidades** que visiten a las autoridades del Palacio San Esteban, las pautas a seguir por las azafatas serán las siguientes:

1. Recepción de la visita, atendiendo a las normas de cortesía habituales.
2. Identificación de la visita. La empresa contratada debe aportar un listado con nombres, cargos y fotografías de las principales autoridades de la Región, para poder reconocerlos.



3. Una azafata acompañará a la visita al lugar previsto y se despedirá de ella con amabilidad.
4. Mientras una azafata acompaña a la visita, la otra llamará por teléfono a la secretaría correspondiente para comunicar su llegada.

Las azafatas realizarán el servicio de atención, recepción y acompañamiento de los invitados a los **actos públicos** celebrados en los diferentes salones del Palacio.

Durante estos actos, las azafatas estarán a disposición de la Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas.

Murcia, 17 de abril de 2015

EL DIRECTOR DE LA OFICINA DE PROTOCOLO
Y RELACIONES PÚBLICAS



* Antonio Esteban Palazón