



MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
ADJUDICACIÓN A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO
GENERAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS AUXILIARES
EN MERCAGRANADA, S.A.
EXPEDIENTE Nº 2S/2023**

WWW.MERCAGRANADA.ES
Ctra. Badajoz.-Granada, Km 436, 18015 GRANADA

INDICE

1	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	3
2	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	3
2.1	GENERAL	3
2.2	AMBITO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	3
2.3	INSTALACIONES DE OPERACIONES	3
3	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	4
3.1	ASPECTOS GENERALES	4
3.1.1	DESARROLLO DEL SERVICIO	4
3.1.2	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	5
3.1.3	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.	8
3.1.4	SERVICIOS ADICIONALES	8
3.1.5	EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES DE MERCAGRANADA A DISPOSICIÓN DEL CONTRATISTA	9
3.1.6	PLAN DE FORMACIÓN	9
3.2	SERVICIO DE PERSONAL AUXILIAR	11
3.2.1	OBJETO DE LA PRESTACION	11
3.2.2	FUNCIONES	11
3.2.3	ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO	11
3.2.4	INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO DEL CONTRATISTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO	11
3.2.5	FORMACIÓN ESPECÍFICA	12
4	COORDINACION Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.	13
4.1	ORGANIZACIÓN	13
4.2	COORDINACIÓN MERCAGRANADA Y ADJUDICATARIO	14
4.3	COLABORACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS	14
5	PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	14
5.1	Seguimiento de la calidad	15
5.1.1	Identificación de los elementos susceptibles de control	15
5.1.2	Dinámica de la realización de los controles	16
5.1.3	Análisis de los resultados y consecuencias	17
6	RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE	17
6.1	DESCRIPCIÓN DE LAS FALTAS.	17
6.1.1	Faltas generales.	17
6.1.2	Servicio de Auxiliares	18

6.2	SANCIONES	19
7	CLÁUSULAS	19
7.1	DE CONTROL SISTEMAS	19
7.2	MEDIOAMBIENTALES	20
7.3	DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.	21
7.3.1	CON CARÁCTER PREVIO, EN LA FASE DE CONCURSO	21
7.3.2	EN EL PLAZO DE UN MES DESDE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	22
8	ANEXOS	23
8.1	ANEXO 1. PLANO DE MERCAGRANADA.	23

1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Este pliego tiene por objeto la descripción detallada de las condiciones y las características por las que se regirá la ejecución del "**Servicio de Auxiliares para MERCAGRANADA**" por parte del adjudicatario, así como las relaciones entre éste y la dirección de MERCAGRANADA, en lo que se refiere a aspectos técnicos del servicio y seguimiento del contrato y las condiciones, tanto derechos como deberes, de las dos partes -empresa y MERCAGRANADA en la ejecución del contrato.

Servicio de personal auxiliar para la gestión y validación de hielo. *Personal de Servicios Auxiliares (Actividades que quedan fuera de la Ley y Reglamento de Seguridad Privada según especifica este último R.D. 195/2010)*

La presente selección se regirá por el presente Pliego de Contratación. Los interesados, por el simple hecho de tomar parte en la selección, aceptarán el contenido del pliego. Cualquier incidencia, duda o discrepancia que pudiera surgir en la interpretación y aplicación de estas bases, será resuelta por MERCAGRANADA.

2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1 GENERAL

El conjunto de los servicios que se proponen en este pliego están dentro de las actuaciones destinadas a garantizar la gestión y validación del hielo.

2.2 AMBITO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

MERCAGRANADA, S.A. es la sociedad gestora de la Unidad Alimentaria que concentra los Mercados Mayoristas de la ciudad de Granada, así como numerosas firmas de elaboración, comercio y distribución de productos frescos y congelados. Características principales:

- Ubicación: Ctra. Badajoz- Granada, Km 436, 18015 GRANADA.
- Superficie: 231.697 m².
- Número de empresas que hay en el recinto: 105

El ámbito de la prestación del servicio será en los espacios e instalaciones exteriores e interiores de MERCAGRANADA, ver plano en ANEXO N° 1 de este Pliego de condiciones técnicas.

2.3 INSTALACIONES DE OPERACIONES

Para la prestación de las tareas previstas por parte del contratista, MERCAGRANADA dispone de unas instalaciones situadas dentro de su perímetro que se cederán a la empresa adjudicataria.

Es necesario que las instalaciones previstas se mantengan en el estado funcional previsto en el proyecto y en condiciones de limpieza adecuado. Por

otra parte, estas instalaciones serán utilizadas para las tareas de la presente contrata.

La empresa adjudicataria se hará cargo de los gastos derivados de la limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

Será a cargo de la empresa adjudicataria cualquier reforma o modificación de los locales para su adaptación al uso, incluso los necesarios para cumplir las exigencias de la legislación laboral vigente y la normativa de seguridad y salud laboral que fueran aplicables al personal de la empresa adjudicataria con motivo o derivado de la relación contractual que se establezca para la ejecución de este servicio. Estas reformas deberán ser autorizadas previamente por MERCAGRANADA

A finales del periodo de vigencia del contrato, los locales serán devueltos a MERCAGRANADA en perfecto estado de uso, resultando en beneficio de los mismos cualquier reforma o mejora efectuada de acuerdo con los párrafos anteriores, sin que pueda ser reclamada cantidad alguna a MERCAGRANADA por estos conceptos. Cuando así se indique al adjudicatario, por parte de MERCAGRANADA, aquel devolverá los locales en la situación inicial en la que los recibió.

Si a la finalización del contrato los locales no estuvieran en perfecto estado de conservación y limpieza, MERCAGRANADA se reserva el derecho de realizar por su cuenta los trabajos necesarios, siendo imputados su coste al adjudicatario, al margen de las penalizaciones que procedan.

Asimismo, y durante todo el periodo de duración del contrato, MERCAGRANADA se reserva el derecho de traslado o desalojo de los locales concedidos, sin que el adjudicatario tenga derecho a ningún tipo de indemnización.

3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

3.1 ASPECTOS GENERALES

3.1.1 DESARROLLO DEL SERVICIO

En el desarrollo de la prestación del servicio de este contrato, el personal auxiliar que el adjudicatario destine en las instalaciones de MERCAGRANADA estará subordinado:

- Al cumplimiento, en todo caso, de las instrucciones relativas a los servicios objeto de este pliego que le sean aportados por los responsables de los órganos gestores del **Áreas de Atención al Cliente** de MERCAGRANADA, y, en concreto por el Responsable de Equipo (RE), a los que deberán consultar e informar de manera inmediata cada vez que se produzcan dudas de interpretación o situaciones irregulares, que será quien tome decisiones.

- La conducta con los clientes/usuarios en general y el personal de MERCAGRANADA siempre será acorde al **Código de Conducta y Buenas Prácticas de MERCAGRANADA**, de lo contrario, ésta podrá requerir la sustitución del personal que sea objeto de quejas reiteradas o que considere que no está realizando sus funciones correctamente.

3.1.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

3.1.2.1 *Generales*

- a. La presente contratación se considera necesaria por razones técnicas y organizativas, por lo que deberán cumplir con el objetivo de dotar a MERCAGRANADA de los medios necesarios para su correcto funcionamiento.
- b. Se optimizarán los recursos humanos y equipos técnicos que permitan la consecución de un servicio en el que prime la calidad. La flexibilidad del servicio debe ser un valor importante, la adecuación de los medios humanos y materiales a las exigencias actuales y futuras deberán permitir un equilibrio constante para resolver las necesidades diarias con el único objetivo de obtener los mejores resultados.
- c. La empresa contratista promoverá actitudes y conductas cívicas que fomenten una unidad alimentaria más segura, acordes con el [Código de Conducta y Buenas Prácticas de MERCAGRANADA](#) y asimismo, en su contrato aceptará estar de acuerdo con los diez principios del pacto Mundial (<http://MERCAGRANADA.es/MERCAGRANADA-y-los-diez-principios-del-pacto-mundial/>).

3.1.2.2 *Documentación*

- a. El licitador deberá presentar en su oferta el organigrama de su plantilla, con nombres y apellidos, categoría o cualificación profesional y porcentaje de dedicación al contrato objeto del concurso.
- b. El licitador, especificará para cada servicio, su plantilla en puestos de trabajo según la relación de servicios definidos en el objeto del presente concurso y que se matizarán a continuación en sucesivos capítulos del presente Pliego, detallando las tareas asignadas y grado de dedicación de cada una de ellas, con su valoración económica pormenorizada.
- c. El adjudicatario presentará mensualmente a MERCAGRANADA S.A. fotocopia del modelo TC1 y TC2 sellado por la entidad reguladora, así como justificación del pago de las nóminas.
- d. El adjudicatario deberá presentar hoja de control de plantilla.
- e. El adjudicatario deberá tener acreditación ISO u OHSAS.

3.1.2.3 *Dotación de personal, formación y equipamiento*

- a. El contratista integrará en sus equipos la plantilla de personal necesario e idóneo para la prestación completa de los servicios, debiendo estar todos sus componentes asegurados y formados conforme a la legislación vigente.
- b. Así mismo, deberá estar al día en el pago de los haberes de los mismos, Seguridad Social, Seguro de accidentes de trabajo, y costeará sus uniformes de trabajo y material necesario para la prestación de la actividad laboral por cuenta exclusiva del contratista.

3.1.2.4 *Prestación del Servicio*

- a. Fijar los turnos de trabajo, con una duración máxima de 12 horas, por considerarse indispensable para alcanzar una adecuada calidad en la prestación de este Servicio.
- b. No realizar turnos consecutivos con un descanso inferior a 12 horas entre ellos, para evitar así fatiga en el personal y por tanto falta de eficacia en el trabajo.
- c. El personal afecto, deberán desempeñar sus funciones sujetas al cumplimiento de las normas que rigen en MERCAGRANADA S.A., así como al acatamiento de la normativa aplicable a los trabajadores en materia de trabajo, empleo, prevención de riesgos laborales y seguridad social, resultando el adjudicatario solidariamente responsable con las infracciones en que pueda incurrir dicho personal, siendo MERCAGRANADA S.A. ajena a esta responsabilidad.
- d. El personal afecto al servicio estará en todo momento debidamente uniformado a fin de su perfecta diferenciación del personal de MERCAGRANADA, para lo cual, además, todos los uniformes llevarán el rótulo de la empresa adjudicataria, en cada caso.
- e. Todos los gastos necesarios para el perfecto desarrollo del servicio serán de cuenta del adjudicatario (uniformes, formación, seguros, transporte, combustible, material de escritorio y papelería necesarios para la elaboración de los planes de servicio e informes, gastos derivados del soporte informático, etc.).
- f. MERCAGRANADA S.A. tendrá el derecho de recusar a cualquier empleado del adjudicatario, cuya cualificación e idoneidad considere como insuficiente e inadecuada, quedando entendido que el ejercicio de este derecho no podrá ser alegado por el adjudicatario o por los empleados rechazados para obtener una indemnización, ya que tal situación constituye por sí misma un incumplimiento de las presentes condiciones.
- g. El contratista se compromete a sustituir con total indemnidad para MERCAGRANADA S.A. a aquel operario de su plantilla que produzca deterioros en las instalaciones o en el servicio, sin perjuicio del derecho de MERCAGRANADA S.A. para exigir al contratista las responsabilidades

económicas que se hayan podido producir derivada de la referida conducta.

- h. Si por huelga del personal del adjudicatario o por causas imputables a éste no se prestaran los servicios objeto del contrato, MERCAGRANADA S.A., en ningún caso abonará el importe de los servicios no prestados.

3.1.2.5 Personal y Responsabilidad sobre el personal

- a. El adjudicatario será el exclusivo y directo responsable de la totalidad del personal a su cargo, sin que pueda existir, ni llegar a nacer una relación laboral de los mismos con respecto a MERCAGRANADA S.A., para ello, la empresa adjudicataria designará un interlocutor válido ante MERCAGRANADA S.A., además de poner todos los medios para que los referidos empleados se encuentren bajo su exclusivo ámbito organizativo y de dirección.
- b. El personal a disponer en la Unidad Alimentaria, será el determinado en su oferta. La presencia de más personal del contratista nunca podrá considerarse plantilla directa adscrita al servicio de MERCAGRANADA S.A.
- c. Si por razones objetivas motivadas por variaciones de servicios, de instalaciones, etc. se planteara una variación de la plantilla directa adscrita al servicio con respecto a la existente en la oferta adjudicada, deberá ser conocida expresamente y aprobada por escrito por la dirección de MERCAGRANADA S.A.
- d. Asimismo, cualquier nueva incorporación al equipo deberá conocer el Centro y las funciones de su puesto de trabajo, por lo que realizará prácticas durante 3 días en diferentes turnos, antes de su incorporación efectiva.
- e. El adjudicatario responderá de todas las indemnizaciones por los daños y perjuicios que como consecuencia de la prestación del servicio, puedan ocasionarse, tanto a terceros como a los propios bienes de MERCAGRANADA, S.A.
- f. El adjudicatario deberá disponer de una póliza aseguradora de cobertura de responsabilidad civil de sus empleados, acreditando copia compulsada de que dicha póliza está constituida y se está al corriente del pago de la misma.
- g. El personal asignado al servicio debe ser personal de la empresa adjudicataria, no pudiéndose subcontratar, servicios salvo expresa autorización por MERCAGRANADA. Se presentarán, a requerimiento de MERCAGRANADA, los documentos acreditativos de la pertenencia de dicho personal a la empresa adjudicataria (TC's).

3.1.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.

Para realizar la labor de seguimiento y control por parte de MERCAGRANADA S.A. el contratista estará obligado a llevar un “**Control de prestación del servicio**” donde se consignen los partes diarios de servicio, incidencias, labores no realizadas y su causa, etc. Para realizar estas funciones y comunicarlás a MERCAGRANADA S.A.

El interlocutor designado, dará traslado de las actualizaciones de este registro al responsable de seguimiento de la contrata a través de los medios que decida MERCAGRANADA, S.A., que será fundamentalmente a través de medio digital (correos electrónicos, software de incidencias,...).

MERCAGRANADA S.A. podrá establecer otros mecanismos de control de la prestación del servicio en cualquier momento (ej: sistema adicional de fichajes,...).

3.1.4 SERVICIOS ADICIONALES

3.1.4.1 *Refuerzos*

En cualquier momento, se podrán solicitar del adjudicatario los refuerzos correspondientes con un plazo de preaviso no inferior a 48 horas. Estos refuerzos de horario se facturarán a los mismos precios ofertados.

3.1.4.2 *Tareas extraordinarias e imprevistas*

En cualquier momento del año, bien por causas de fuerza mayor, como imprevistos, o bien por la celebración de algún acto importante, MERCAGRANADA S.A. solicitará con carácter de urgencia al adjudicatario la prestación de los servicios correspondientes. Estas tareas se facturarán a los mismos precios ofertados.

3.1.4.3 *Flexibilidad ante las Modificaciones*

Bajo este capítulo se estudian las posibles variaciones a las que el servicio se pueda ver obligado por alguna de las siguientes razones:

3.1.4.3.1 **MODIFICACIONES DE HORARIO Y DÍAS DE MERCADO**

La modificación de los horarios y días del mercado, puede afectar principalmente a la disponibilidad del personal adscrito al centro de MERCAGRANADA, S.A. Lógicamente, toda aquella afección que repercuta sobre las condiciones de desarrollo del trabajo (días y horarios) deberá estar refrendada por el convenio colectivo que esté en vigor en cada momento.

El contratista deberá garantizar el servicio en MERCAGRANADA S.A. sin coste adicional alguno, siempre que dichas modificaciones no representen un conflicto con el personal adscrito al servicio. En caso contrario se negociaría con

la Dirección de MERCAGRANADA S.A. la solución óptima para la consecución del objeto del servicio.

ADECUACIÓN DEL SERVICIO A CAMBIOS DE NORMATIVA

La valoración económica de la adecuación del servicio a las innovaciones que puedan surgir es imposible definir las, por el propio desconocimiento de la posible innovación. No obstante, el Contratista deberá estar al tanto de las posibles innovaciones que puedan surgir y que lógicamente puedan suponer, si no, un ahorro, sí una contención de costes tanto para la empresa concesionaria de la gestión como a MERCAGRANADA S.A.

En caso de que se den cambios por nuevas exigencias de legislación, el licitador estudiará y presentará una solución para el nuevo servicio exigido.

3.1.5 EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES DE MERCAGRANADA A DISPOSICIÓN DEL CONTRATISTA

El Contratista podrá hacer uso de instalaciones fijas dentro de MERCAGRANADA S.A. para:

1. **Vestuarios**, taquillas y aseos de su personal. Por una cuestión de racionalización del espacio limitado, estas instalaciones pueden asimismo ser utilizadas por el personal de MERCAGRANADA S.A., quien tendrá libre acceso a dichos locales, además de para su uso, para comprobar su estado y utilización. También podrán hacer uso de las instalaciones de vestuarios y aseos los transportistas que tengan aparcado su camión en las instalaciones del parking. Estas instalaciones se encuentran en el edificio del Aparcamiento de MERCAGRANADA, S.A.
2. **Puesto de Control**. Instalaciones habilitadas para el servicio de hielo (Oficina dentro de la nave del pescado, junto a cámaras frigoríficas).
3. **Aparcamientos**. De los vehículos particulares de los operarios.

3.1.6 PLAN DE FORMACIÓN

3.1.6.1 Objetivos del Plan de formación del personal

1. Se garantizará que todo el personal implicado conoce **sus funciones y los procedimientos** desarrollados en los manuales de trabajo y que dispone en todo momento de la información y/o formación necesaria para llevar las tareas encomendadas.
2. El personal adscrito al servicio, deberán **conocer el manejo de los sistemas** relacionados con la prestación del servicio. En cada servicio se describe la Formación específica.

3. El personal adscrito al servicio deberán tener **conocimientos adecuados** mediante certificados o títulos de formación correspondientes en:
 - a. Primeros auxilios
 - b. Uso de Desfibrilador externo automático (y desfibrilador externo semiautomático)
 - c. Extinción de incendios básicos
 - d. Atención al Cliente (Presencial)
 - e. Informática a nivel usuario
 - f. Prevención de Riesgos Laborales

Se presentará la documentación que acredite dichos conocimientos o compromiso de formación en los mismos, en un periodo mínimo de un mes.

3.1.6.2 *Periodicidad de la formación*

1. **Cuando haya reformas de importancia** en alguna de las instalaciones y/o equipos o se modifiquen los procedimientos de actuación existentes.
2. **En el caso de necesitar realizar alguna sustitución** o cambio en el personal que presta el servicio, deberá garantizarse la continuidad del mismo formando al nuevo personal en las características de las funciones del puesto de trabajo. En el supuesto de sustitución definitiva de un auxiliar, el relevo deberá haber sido formado previamente, al menos durante 3 días, en los servicios e instalaciones de MERCAGRANADA. Este periodo de formación correrá a cargo del adjudicatario.
3. **Anualmente**, se realizarán talleres de recordatorio y actualización.

De la realización de la formación deberá dejarse **constancia verificable por escrito**.

3.2 SERVICIO DE PERSONAL AUXILIAR

3.2.1 OBJETO DE LA PRESTACION

La presente prestación tiene por objeto definir las condiciones técnicas que deberán regir en la contratación y prestación de los Auxiliares de Gestión de Hielo, con la finalidad de controlar el correcto funcionamiento de salidas de hielo del almacén, así como asegurar el registro y validación de todos los movimientos.

3.2.2 FUNCIONES

1. **Control de retirada de sacos** de hielo de las cámaras de MERCAGRANADA de la nave de Pescados, por parte de los clientes.
2. **Registro y validación** de retirada de sacos de hielo por parte de los clientes a través de sistema de cobro unificado de la nave de Pescado (actualmente, tarjeta con banda magnética).
3. Labores **administrativas**: Llevar control de las incidencias, sacos rotos y/o deficiencias detectadas en el desarrollo de sus funciones. Este control se presentará con el parte diario del servicio.
4. Cualquier **otra tarea** que coyunturalmente, o de forma permanente, sea necesario establecer en relación con la actividad de MERCAGRANADA.

3.2.3 ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO

3.2.3.1 *Horarios de la Prestación del Servicio*

Los auxiliares trabajarán en los siguientes turnos horarios:

TURNOS	Horario	Nº Horas	Días/año	Horas/año
Laborables (Martes a Sábado)	De 04h a 08h	4 horas	250	1.000
TOTAL HORAS/AÑO				1.000

3.2.3.2 *Previsión de Horas durante el contrato*

La planificación horaria prevista a lo largo de la duración del contrato es de **1.000 horas al año**, dependiendo de la reorganización de Mercagranada durante los años del contrato.

3.2.4 INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO DEL CONTRATISTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá disponer de todos los equipos que considere necesarios para la prestación del servicio de Control de Acceso en

MERCAGRANADA S.A., de tal forma que estén en condiciones técnicas para prestar dicho servicio con el máximo de eficacia.

El licitador, en su oferta, indicará los medios materiales de su propiedad que adscribirá al servicio, indicando sus características y la justificación de la elección de los mismos.

Los equipos técnicos para la prestación de este servicio, estarán en perfecto estado, siendo de su total responsabilidad los gastos derivados de puesta a punto, mantenimiento y explotación, incluido seguros, impuestos, revisiones técnicas y cualquier otra cuestión que legalice el correcto funcionamiento de los equipos.

Medios mínimos obligatorios a facilitar por la empresa adjudicataria para la realización del servicio, que serán definidos en la oferta técnica, son los siguientes: **Equipación propia para el desempeño del trabajo (1 unid/operario)**.

En caso de avería, deterioro o mal funcionamiento, el contratista deberá reponer de inmediato cualquiera de estos medios mínimos obligatorios para no ocasionar perjuicio en el servicio.

3.2.5 FORMACIÓN ESPECÍFICA

Como formación específica de los auxiliares, deberán **conocer el manejo de los sistemas** relacionados con la prestación del servicio:

- a. El manejo y control del sistema de gestión de hielo.
- b. Todos aquellos sistemas o software relacionados con el servicio.
- c. Correcta atención e información al público.

Para asegurar la formación de los trabajadores, las empresas licitadoras deberán presentar, en su oferta técnica, las acciones formativas que tienen previsto impartir a sus trabajadores durante el periodo de vigencia del contrato, así como Centro acreditado de formación, bien sea propio o externo, calendarios, acreditaciones del personal docente etc.

La empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar al personal, los cursos de reciclaje y actualización necesarios para la mejora de la prestación del servicio.

Deberá acreditarse un mínimo de 30 horas de formación específica.

4 COORDINACION Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

4.1 ORGANIZACIÓN

Cada empresa deberá nombrar un Representante del Adjudicatario que actuará como interlocutor con el responsable de MERCAGRANADA, con la función principal de responder de la correcta realización del servicio contratado, responsabilizándose del nivel de calidad deseado en los resultados.

Esta persona representa a su empresa y tendrá capacidad plena de decisión en los ámbitos de los servicios a ejecutar. Se ocupará del cumplimiento del PPT y en general del contrato, pero será la empresa quien en última instancia se responsabiliza de este cumplimiento.

Las empresas adjudicatarias dotarán a su representante de los medios de comunicación necesarios para facilitar su permanente localización y en cualquier situación.

Por otra parte, en todo momento el adjudicatario debe tener disponible un interlocutor válido para responder cualquier consulta u observación que MERCAGRANADA estime oportuna formular, el cual será, a priori, el Responsable de Equipo (RE)

El adjudicatario presentará un informe diario de servicios, de todos los ámbitos. El formato será el que las empresas licitadoras propongan en su oferta, con el visto bueno de MERCAGRANADA y deberá ser en formato digital, para una mayor agilidad en el servicio. Se realizarán las modificaciones, mejoras o ampliaciones de los informes que MERCAGRANADA solicite.

Estos informes serán entregados por el adjudicatario diariamente al inicio de la jornada laboral de la persona o personas que MERCAGRANADA designe. La entrega del presente informe podrá tener penalización en caso de retraso.

Mensualmente el adjudicatario presentará un informe resumen de seguimiento en el que se detallarán los servicios prestados durante todo el mes y especificados en los informes periódicos, así como una recopilación de las incidencias detectadas.

Mensualmente, dentro de la primera semana, el adjudicatario presentará factura por las tareas realizadas, factura que MERCAGRANADA analizará con el fin de que se adapte perfectamente a la realidad. Sólo se pagarán los servicios realmente realizados.

MERCAGRANADA se reserva el derecho de modificar los modelos de los informes y de los contenidos de los informes mensuales, previa comunicación por escrito con la antelación suficiente.

4.2 COORDINACIÓN MERCAGRANADA Y ADJUDICATARIO

A fin de mantener entre MERCAGRANADA y el adjudicatario un control constante y efectivo de la contrata se establece obligatoriamente y como mínimo, una reunión mensual entre el Representante de la Empresa adjudicataria, y el responsable de MERCAGRANADA y el personal que se designe, al fin de:

- Evaluar el informe de resumen de seguimiento.
- Verificar el seguimiento de los trabajos efectuados y los compromisos ofrecidos.
- Definir estrategias de actuación.
 - Programación de trabajo.
 - Campañas de información y prevención.
 - Otros.
- Solucionar problemáticas generales y particulares.
- Efectuar el seguimiento económico de la contrata.
- Efectuar el seguimiento de calidad del servicio prestado.

Los acuerdos adquiridos y transcritos en acta de reunión tendrán carácter vinculante.

Previo a las reuniones de coordinación se enviará la última versión del informe de seguimiento, no más antiguo que cinco días laborables a la fecha de la reunión, que se enviará al menos con dos días laborables de antelación a la reunión.

4.3 COLABORACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

El adjudicatario se compromete a informar y formar a sus trabajadores de los riesgos a los que están expuestos en su lugar de trabajo.

El adjudicatario colaborará con los servicios técnicos de MERCAGRANADA y facilitará toda aquella información y documentación que sea necesaria en materia preventiva.

MERCAGRANADA, S.A., a la firma del contrato con el adjudicatario entregará el plan de riesgos laborales de MERCAGRANADA.

5 PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

De acuerdo con la política de calidad de MERCAGRANADA, se establece la necesidad de definir y documentar el cumplimiento de los requisitos de calidad mediante la planificación coherente y documentada de la calidad, para eliminar incertidumbres e improvisaciones. A estos efectos, el oferente debe elaborar un Plan de Aseguramiento de la Calidad (PAC) para los trabajos objeto de este expediente.

Para conseguir estos objetivos, es necesario desarrollar un Plan específico para este servicio, que se adapte eficaz y eficientemente a la sistemática de seguimiento de la calidad expuesta en el apartado calidad del servicio de este pliego.

Si en la organización del oferente ya hay un sistema de calidad, el Plan debe ser coherente con éste, completando en los aspectos no contemplados relativos a normas particulares relacionadas con este Contrato.

En las ofertas se describirán los medios, metodología y procedimientos con los que cuenta el oferente para garantizar y aplicar los procesos de garantía de calidad en este Contrato.

El adjudicatario del contrato establecerá los medios de aseguramiento de calidad para la realización de los trabajos considerados y que sean necesarios, los cuales se presentarán junto con el plan general, al inicio del mismo, para su consideración y aprobación por el Responsable del contrato.

Para verificar el cumplimiento por el adjudicatario de lo establecido en el Plan, MERCAGRANADA le podrá requerir la presentación de las evidencias y/o registros de la calidad generados en el desarrollo de los trabajos del equipo de calidad del adjudicatario, como consecuencia de la aplicación del Plan correspondiente a este servicio.

5.1 Seguimiento de la calidad

Para asegurar un buen nivel de calidad en la prestación del servicio y adecuarlo a la continua evolución de las necesidades, este pliego presenta una sistemática de seguimiento de la calidad de la prestación que se basa en:

5.1.1 Identificación de los elementos susceptibles de control

5.1.1.1 *Comunes*

- Presencia efectiva: Se verificará la presencia física en los diferentes puestos relacionados en este pliego. Deberá contar con algún sistema de fichaje del personal
- Control sobre quejas de atención al usuario relativas a su servicio: Periódicamente, y de manera aleatoria, se analizarán las quejas recibidas en la Oficina de Atención al cliente y que hagan referencia a temas de auxiliares. Para esta verificación se tendrá en cuenta el número de quejas, su gravedad y la reincidencia en los casos denunciados.
- Número de sugerencias y/o observaciones del personal del Servicio consideradas válidas en la retroalimentación de la identificación de riesgos, y en la mejora de los medios y medidas.
- Control sobre la imagen del personal del servicio: Durante el recorrido del control de calidad, en los diferentes lugares, se realizará una verificación de la imagen del personal.

5.1.1.2 *Servicio de Auxiliares.*

- Control del stock: Se comprobará en todo momento el correcto cierre y apertura de stockaje de hielo.

5.1.2 Dinámica de la realización de los controles

En base a los sistemas de control desglosados por grupos en el capítulo anterior estos se realizarán según dos procedimientos de trabajo, los que son:

5.1.2.1 *Control de calidad genérico*

Los controles de calidad se realizarán de manera genérica y conjuntamente entre el Responsable de MERCAGRANADA y el Representante de la empresa adjudicataria o persona en la que delegue, los cuales serán:

- Presencia efectiva
- Tiempo de respuesta
- Imagen personal

Estos controles se realizarán una vez al mes como mínimo, sin previo aviso, en el turno de servicio elegido por el Responsable de MERCAGRANADA y en el puesto de gestión de hielo.

De resultados de estos controles se generará la correspondiente acta, a incluir en el informe de nivel de servicio del mes correspondiente.

5.1.2.2 *Control de calidad específico*

De manera específica, el representante de la empresa adjudicataria o la persona en la que éste delegue realizará los siguientes controles por su parte:

- Quejas de los usuarios
- Variación número de incidencias
- Control de stock

Este proceso implicará:

- Recopilación de datos.
- Presentación tabulada de los datos obtenidos
- Evaluación estadística de estos datos.
- Creación del informe de nivel de servicio del mes correspondiente.

En las ofertas se describirán los medios, metodología y procedimientos con los que cuenta el oferente para garantizar y aplicar los procesos de control y seguimiento en este Contrato.

5.1.3 Análisis de los resultados y consecuencias

Una baja calidad del servicio acreditada documentalmente, sufrirá la penalización correspondiente y detallada en el punto 6 de este pliego.

La negligencia por parte de la empresa adjudicataria en la prestación del servicio de auxiliares uniformados, dará lugar a las indemnizaciones, responsabilidades y acciones correspondientes, incluso a la resolución del contrato, aparte de las sanciones que pudieran corresponderle recogidas en las leyes y demás disposiciones legales vigentes.

6 RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE

El incumplimiento del pliego de prescripciones técnicas por parte del adjudicatario/s, tendrá la consideración de falta leve, grave o muy grave, según la infracción cometida, estando penalizado de acuerdo con el siguiente capítulo:

6.1 DESCRIPCIÓN DE LAS FALTAS.

6.1.1 Faltas generales.

6.1.1.1 *Faltas leves:*

- a. El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que no constituya falta grave.
- b. La inobservancia de requisitos de orden formal establecidos en el presente pliego y en las disposiciones de aplicación para la ejecución del contrato, que no constituya falta grave.

6.1.1.2 *Faltas graves:*

- a. La resistencia a los requerimientos efectuados por MERCAGRANADA, o su inobservancia.
- b. El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que no constituya falta muy grave.
- c. La utilización de sistemas de trabajo, elementos, materiales, máquinas o personas diferentes a los previstos en el proyecto, en los pliegos y en las ofertas del contratista en su caso.
- d. La inobservancia de requisitos de orden formal establecidos en el presente pliego y en las disposiciones de aplicación para la ejecución del contrato.
- e. La reincidencia en la comisión de faltas leves.
- f. Una baja calidad del servicio acreditada documentalmente.

6.1.1.3 *Faltas muy graves:*

- a. El incumplimiento del plazo de inicio de la ejecución de las prestaciones.
- b. El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que produzca un perjuicio muy grave.
- c. La paralización total y absoluta de la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato imputables al contratista.

- d. La resistencia a los requerimientos efectuados por MERCAGRANADA, o su inobservancia, cuando produzca un perjuicio muy grave a la ejecución del contrato.
- e. La utilización de sistemas de trabajo, elementos, materiales, máquinas o personal diferentes a los previstos en los pliegos y en las ofertas del contratista, en su caso, cuando produzca un perjuicio muy grave a la ejecución del contrato.
- f. El falseamiento de las prestaciones consignadas por el contratista en el documento cobratorio.
- g. El incumplimiento de las prescripciones relativas a la subcontratación de prestaciones y de cesión contractual.
- h. La reincidencia en la comisión de faltas graves.
- i. La aplicación en ofertas o facturas de precios unitarios superiores a los precios máximos aplicables de este concurso.
- j. El incumplimiento de los procedimientos de medición o cualquier falsedad detectada en las medidas.
- k. El incumplimiento injustificado de las mejoras y plazos establecidos por el licitador.

6.1.2 Servicio de Auxiliares

6.1.2.1 *Faltas leves:*

- a. Que el personal auxiliar no se encuentre debidamente uniformado y pulido.
- b. Que el personal auxiliar no guarde el debido respeto y decoro hacia los compañeros, personal de MERCAGRANADA, visitantes o personal externo.
- c. Que la empresa adjudicataria no respete los mínimos de asignación de personal definidos en la oferta por causa no debidamente justificada.
- d. Que la empresa adjudicataria no disponga de los medios técnicos ofrecidos en algún momento de la prestación del servicio por causa no debidamente justificada.
- e. Perdidas o extravíos de hielo

6.1.2.2 *Faltas graves:*

- a. La comisión de tres faltas leves al mes.
- b. Que el personal auxiliar ceda a un tercero los medios destinados al servicio.
- c. Que la empresa adjudicataria no disponga de los medios técnicos ofrecidos durante un período completo de cuatro horas por causa no debidamente justificada.

6.1.2.3 *Faltas muy graves:*

- a. La comisión de tres faltas graves al mes.
- b. Que un personal auxiliar abandone el servicio o incumpla la actividad relacionada con el servicio que el responsable del contrato le ha encomendado.
- c. La realización de otras tareas no relacionadas con su puesto, como son leer el periódico, ver películas, etc..

6.2 SANCIONES

De existir anomalías en el cumplimiento del servicio, se impondrá sanciones económicas a la empresa adjudicataria, siendo la sanción máxima del 20% del importe medio mensual hasta la fecha, importe que será deducido del primer abono a realizar después de la sanción.

FALTA	SANCION
Leve	Amonestación por escrito
Grave	10 %
Muy Grave	20 %

En el supuesto de que el Responsable del Contrato adopte la resolución de sancionar a la empresa adjudicataria, deberá hacerlo por escrito indicando los motivos por los que la empresa ha incurrido en falta sancionable de acuerdo con el pliego.

Asimismo, el adjudicatario, en el paso de diez días contados a partir de la fecha de recepción del escrito, podrá recurrir la sanción presentando por escrito en el Registro de MERCAGRANADA S.A., con copia al Responsable del contrato, las alegaciones que estime conveniente efectuar.

De la resolución final, se informará por escrito a la empresa adjudicataria. La aplicación de sanciones por TRES faltas muy graves, en el período de un año, podrá dar lugar a la rescisión inmediata del contrato por parte de MERCAGRANADA.

7 CLÁUSULAS

7.1 DE CONTROL SISTEMAS

El Adjudicatario será responsable del correcto funcionamiento de los sistemas de gestión del hielo, actuando como emisor de incidencias, realizando el seguimiento de las mismas hasta su resolución e intermediando entre las empresas adjudicatarias del mantenimiento de los distintos sistemas relacionados con la prestación del servicio.

Para la emisión de incidencias, deberá realizar un diagnóstico, lo más ajustado posible, del problema y ponerlo en conocimiento de la empresa de mantenimiento correspondiente, informando simultáneamente a MERCAGRANADA.

Para el seguimiento de las incidencias, deberá atender a las empresas de mantenimiento en el desarrollo de los arreglos y velar por minimizar el tiempo de resolución.

El desarrollo de estas tareas podrán recaer sobre el Responsable del Equipo (RE), con la formación adecuada o con los soportes técnicos correspondientes (Asesoramiento de Técnicos en oficinas centrales,...).

7.2 MEDIOAMBIENTALES

1. El coste de todas las medidas que la empresa deba adoptar a fin de dar cumplimiento a las obligaciones medioambientales establecidas en esta cláusula o cualquiera de las obligaciones con trascendencia medioambiental que fuera exigible a su actividad por la normativa vigente, será sufragado por la empresa, a menos que explícitamente se establezca en las condiciones particulares del contrato cualquier régimen de asignación de costes diferentes.

2. La empresa, en relación con los condicionantes establecidos o derivados de las obligaciones medioambientales establecidas en esta cláusula, informará y cursará las oportunas instrucciones, tanto a su propio personal como al personal de las Contratatas y / o subcontratatas, de cualquier naturaleza, vigilará su cumplimiento y se responsabilizará de su incumplimiento por este personal, respondiendo solidariamente junto con las empresas contratistas y subcontratistas de los daños y perjuicios que su actividad pueda causar a algo instalaciones, canalizaciones de agua, red de drenajes, etc, que MERCAGRANADA tenga adscritos para el cumplimiento de sus fines.

3. Al objeto de establecer, entre MERCAGRANADA y la empresa, un canal efectivo y ágil de comunicación, sobre información con trascendencia medioambiental, la empresa asignará una persona que actuará como interlocutor ante MERCAGRANADA, y lo comunicará por escrito al responsable del servicio, con al menos una semana de antelación al inicio del mismo.

4. Cualquier incidente que pueda tener repercusión medioambiental ocasionado por la empresa en el desarrollo del presente contrato, será comunicado inmediatamente a MERCAGRANADA mediante el canal establecido al efecto, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción, con independencia de que la empresa adopte todas las medidas a su alcance que exija la normativa vigente y la gravedad de la situación.

5. En caso de que la actividad desarrollada por la empresa en virtud del presente contrato, genere residuos de cualquier naturaleza en las zonas adscritas a MERCAGRANADA por el cumplimiento de sus objetivos, y específicamente en aquellas áreas que hayan sido cedidas o concesionadas para MERCAGRANADA por el desarrollo de la actividad de la empresa, cumplirá las siguientes obligaciones:

a. La empresa, no abandonará residuos de cualquier naturaleza en las instalaciones, terrenos, canalizaciones de agua, redes de drenaje ni formará vertederos.

b. La empresa, almacenará los residuos en contenedores adecuados a la naturaleza de los mismos, no pueden almacenarlos sobre terrenos, canalizaciones de agua, redes de drenaje, etc., con el fin de evitar la contaminación del terreno, medio hídrico o las redes de agua, la aparición de malos olores y el impacto visual.

c. La empresa recogerá los vertidos de residuos, por lo que dispondrá medios personales y materiales necesarios y adecuados.

6. En el caso de que la actividad desarrollada por la empresa en virtud del presente contrato conlleve la necesidad de uso de vehículos, maquinaria o equipos de cualquier naturaleza, en las zonas adscritas a MERCAGRANADA por el cumplimiento de sus fines, cumplirá las siguientes obligaciones:

a. Los vehículos y maquinaria de la empresa será objeto de los correspondientes controles de ITV, de cualquier inspección obligatoria, o en su defecto un mantenimiento planificado, en los plazos normativamente señalizados o asumidos en virtud de dicho mantenimiento planificado.

b. La empresa adoptará las medidas necesarias (cubitos, separadores, etc.) para evitar la incorporación de contaminantes en el terreno, medio hídrico o redes de aguas, durante las operaciones de mantenimiento y lavados de vehículos y equipos de cualquier naturaleza.

c. La empresa estacionará sus vehículos y maquinaria en lugares habilitados para ello y siempre que fuera posible sobre terreno pavimentado o en otras áreas expresamente autorizadas por MERCAGRANADA para este fin, donde deberá cumplir las condiciones específicas según esta autorización.

d. La empresa recogerá los basamentos que se produzcan durante el desarrollo de sus trabajos, ya sea en áreas pavimentadas o sobre terrenos desnudos, por el que dispondrán de los medios materiales y humanos necesarios y oportunos. Posteriormente realizará la adecuada retirada y almacenamiento de los residuos que se pudieran producir.

7. Antes de la finalización del contrato, las instalaciones y / o terrenos utilizados por la empresa quedarán libres de residuos, basamentos, materiales, etc., y de cualquier tipo de contaminación.

7.3 DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La empresa adjudicataria está obligada a ejecutar las medidas derivadas de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales, y su desarrollo normativo en todo aquello que le sea de aplicación.

De acuerdo con el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, así como el artículo 21 del Reglamento de Prevención, la empresa deberá cumplir, y en su caso acreditar, lo siguiente:

7.3.1 CON CARÁCTER PREVIO, EN LA FASE DE CONCURSO

Modelo organizativo escogido por la empresa. En función de la modalidad escogida adjuntar la siguiente documentación:

- Acta de constitución del servicio de prevención propio (disciplinas preventivas que asume).
- Concierto de la actividad preventiva con Servicio de prevención ajeno (Certificado de la empresa subcontratada de haber sido

informada por parte de la empresa adjudicataria que la ha subcontratada, los requisitos de seguridad y normas del sitio).

- Trabajadores designados para la actividad preventiva.
- Responsable de Seguridad y Salud de la empresa de servicios auxiliares en los centros MERCAGRANADA o en su defecto persona de contacto.
- Evaluación de los riesgos generales y específicos de trabajo a realizar en las instalaciones de MERCAGRANADA (Realizada por puesto de trabajo), incluyendo la planificación de la actividad preventiva.
- La evaluación general se aportará en el sobre 2 y la específica deberá aportar dentro del trimestre siguiente a la formalización del contrato.
- El servicio de prevención de la empresa adjudicataria, deberá canalizar la documentación prevista por el artículo 24 de la ley de prevención de riesgos laborales "Coordinación de actividades empresariales", entre los servicios de prevención de riesgos laborales de ambas empresas.
- Certificación para la que la empresa adjudicataria y sus trabajadores se obligan al conocimiento, aceptación y cumplimiento de todas las normas que en materia de riesgos laborales dictamine el cliente (sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente) y su observación por parte de todos los trabajadores.

7.3.2 EN EL PLAZO DE UN MES DESDE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Información de riesgos, medidas preventivas, equipos de protección colectiva e individual y formación general y específica recibida por el trabajador, que da servicio en las instalaciones objeto de este pliego. Adjuntando certificado de la formación recibida por el trabajador.

Coordinación empresarial

El artículo 24 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales, establece que cuando en un mismo centro de trabajo se lleven a cabo actividades entre trabajadores de dos o más, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales y con esta finalidad deben establecer los medios de coordinación que sean necesarios.

El artículo 4 del RD 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, establece que el deber de cooperación será de aplicación a todas las empresas concurrentes en el centro de trabajo.

Se establecerán los protocolos de actuación necesarios para el flujo de información entre MERCAGRANADA y la empresa adjudicataria.

8 ANEXOS

8.1 ANEXO 1. PLANO DE MERCAGRANADA.



