



Pliego de Condiciones Técnicas

Servicio de ordenación de TAXIS y filas en la Estación de Madrid Puerta de Atocha



INDICE

- 1 OBJETO DEL CONTRATO.**
- 2 ALCANCE DEL SERVICIO.**
- 3 AMBITO DE APLICACIÓN.**
- 4 DURACIÓN DEL CONTRATO.**
- 5 PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.**
- 6 LEGISLACIÓN APLICABLE.**
 - 6.1 OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
 - 6.2 NORMATIVA INTERNA
- 7 OPERACIONES QUE COMPRENDE EL SERVICIO.**
 - 7.1 HORARIO PRESTACION DEL SERVICIO.
- 8 ATENCIÓN DE AVISOS**
- 9 MEDIOS ADSCRITOS AL CONTRATO**
 - 9.1 MEDIOS HUMANOS
 - 9.1.1 ESTRUCTURA
 - 9.1.2 FORMACION
 - 9.1.2.1 FORMACION PRACTICA
 - 9.1.3 UNIFORMIDAD
 - 9.1.4 IDENTIFICACIÓN
 - 9.2 MEDIOS MATERIALES
 - 9.2.1 HERRAMIENTAS Y MEDIOS AUXILIARES
 - 9.2.2 ELEMENTOS DE SEGURIDAD
- 10 OTRAS CONDICIONES NO ESPECIFICADAS**
- 11 HUELGAS**



- 12 **PENALIZACIONES**
 - 12.1 **FALTAS LEVES**
 - 12.2 **FALTA GRAVES**
 - 12.3 **FALTAS MUY GRAVES**
- 13 **CONSULTAS, ACLARACIONES Y ASESORAMIENTO TÉCNICO.**

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: 3S74Z3FE51AM8QY4W80HE3G728
Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ORDENACION DE TAXIS Y FILAS EN LA ESTACION DE MADRID PUERTA DE ATOCHA.

1 OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por objeto regular y definir el alcance, procesos y medidas a adoptar en la prestación, que deberán regir en la contratación del servicio de ordenación de TAXIS y colas en parada de la Estación de Madrid Puerta de Atocha, garantizando en todo momento la disposición de taxis para los clientes que requieran de dicho servicio en la parada definida a tal fin.

2 ALCANCE DEL SERVICIO.

El servicio consiste en la asignación de los pasajeros a los vehículos en función del orden de llegada a la parada de taxis situada en la zona de llegadas de la estación. El alcance del presente servicio contempla atender a los usuarios y a los conductores de los taxis de forma ágil y clara, aportándoles las indicaciones necesarias para dirigirles correctamente con el fin de que el flujo de vehículos en la zona de actuación sea continuo y fluido.

3 AMBITO DE APLICACIÓN.

El ámbito de aplicación del presente servicio será en la estación de Madrid Puerta de Atocha, concretamente en la zona destinada a parada de TAXIS ubicada en la terminal de llegadas de dicha estación.

4 DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del presente contrato será de 48 meses, con posibilidad de prorrogar la duración por un periodo de 24 meses.

5 PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.

El importe máximo de licitación para el periodo arriba indicado será de 355.343,99



6 LEGISLACIÓN APLICABLE.

El contratista se compromete a cumplir lo regulado en la reglamentación y normativa a continuación citada y aquellas concordantes con la materia objeto de este pliego vigente durante la duración de este contrato:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, ley de prevención de riesgos laborales, BOE nº 269 del 10.11.95
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, ley de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- REAL DECRETO 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.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de Abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. BOE nº 23 del 23.04.1997.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE nº 27, de 31 de enero de 1997.
- REAL DECRETO 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual

6.1 OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento del presente Pliego, el Adjudicatario cumplirá la normativa vigente en materia laboral y de prevención de riesgos laborales, en especial la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como su marco normativo de desarrollo, prestando especial atención a la integración de la actividad preventiva en el conjunto de sus actividades y decisiones, en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones que éste se preste por todo su personal. En este sentido, la empresa adjudicataria estará obligada a las siguientes condiciones:



- Designar un responsable para el presente contrato como coordinador por parte de la misma que actuará como interlocutor con ADIF a efectos de Prevención de Riesgos Laborales, informe de seguridad o cualquier otra cuestión sobre la materia.
- Proveer, a los trabajadores que presten el servicio, de la información y formación adecuada sobre los riesgos de la actividad que desempeñan, de las medidas preventivas y equipos de protección individual (EPIS) u otros medios de protección precisos para su realización.
- Presentar, antes del inicio de los trabajos, la correspondiente evaluación de riesgos, así como la documentación fehaciente de que todos los empleados destinados a la prestación de los servicios han recibido dicha información y formación antes de comenzar su actividad.
- Responder de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal en la prestación del servicio, eximiendo a ADIF de toda responsabilidad al respecto.
- Igualmente, al comienzo de los trabajos el Adjudicatario se compromete a entregar documento acreditativo de formación e información en materia de prevención de riesgos laborales para todos los trabajadores de cada centro, así como a su actualización cuando proceda, según lo establecido en los artículos 18 y 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En dicha documentación, se considerarán al menos los contenidos siguientes:
 - Utilización de equipos de trabajo RD 1215/97
 - Utilización correcta de EPI RD 773/97
- El Adjudicatario se obliga y se compromete a cumplir con el Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales (P.O.P./12), con el Procedimiento de empresas que realicen actividades en centros de trabajo de Adif (P.O.P./16), documentación que se unirá como Anexo al Pliego de Condiciones Particulares .



6.2 **NORMATIVA INTERNA**

- Plan de Autoprotección de la Red, (PAR)

7 **OPERACIONES QUE COMPRENDE EL SERVICIO.**

El presente servicio contempla atender a los conductores o usuarios de forma ágil y clara, aportándoles las indicaciones necesarias para dirigirle correctamente con el fin de que el flujo de vehículos en la zona de actuación sea continuo y fluido.

De forma particular el servicio comprenderá:

- Ordenar los accesos a la zona de TAXIS situada en la terminal de llegadas, garantizando en todo caso la circulación de las personas por dicha terminal y manteniendo de forma constante libres las puertas de salida y de acceso a la misma con el fin de evitar acumulaciones de clientes que puedan sufrir riesgos innecesarios.
- Ordenar las colas de los clientes en dicha parada de TAXI, ayudando a su distribución en los vehículos, así como en la resolución de conflictos.
- Indicarán y sugerirán a los conductores los movimientos y maniobras necesarias para mantener el flujo de vehículos.
- Sugerirán con amabilidad a todo conductor que tienda a detenerse en zonas no permitidas que se abstenga de ello y circule para no obstaculizar la calzada ofreciendo siempre alternativas adecuadas.
- Gestionar los vehículos especiales como puedan ser Taxis para personal con movilidad reducida, etc.
- En caso de huelga del colectivo del TAXI, informar a los usuarios de los transportes alternativos.

7.1 **HORARIO PRESTACION DEL SERVICIO.**

El servicio se prestara durante el periodo de duración del contrato manteniendo los siguientes horarios:

- De lunes a viernes no festivos:
 - Turno de mañana: de 8.15 horas 15.45 horas



- Turno de tarde: de 15.45 horas a 24:00 horas
- Sábados no festivos:
 - Turno de mañana: de 9.15 horas a 14.00 horas
 - Turno de tarde: de 17.00 horas a 23.00 horas
- Domingos y festivos:
 - Turno de mañana: de 9.45 a 14.30 horas
 - Turno de tarde: de 16.30 horas a 24.00 horas

No obstante lo anterior, el total de horas así como su distribución horaria podrán variar en función de las necesidades de la actividad contratada, variaciones de demanda u otros imprevistos.

En el caso de variación en el horario de prestación del servicio o del número de horas, Adif lo comunicará al ADJUDICATARIO con una antelación de SIETE (7) días.

El ADJUDICATARIO deberá estar en condiciones de atender los cambios que se soliciten, en las mismas condiciones económicas y de prestación del servicio contratado.

El ADJUDICATARIO deberá prolongar la jornada en caso de incidencia o necesidad del servicio. A tal fin se estima un máximo de 30 horas ANUALES.

8 ATENCIÓN DE AVISOS

Los licitadores incluirán en su oferta los procedimientos para la notificación de avisos o incidencias en el servicio objeto de este contrato. Independientemente de lo anterior se facilitaran los números de teléfono móvil de los jefes de servicio o responsables del centro de trabajo donde se podrán notificar las incidencias relativas a la prestación de dicho servicio.

9 MEDIOS ADSCRITOS AL CONTRATO

Los medios con los que adjudicatario deberá contar para el correcto desempeño del servicio serán:



9.1 MEDIOS HUMANOS

El Adjudicatario se compromete expresamente a cumplir respecto del personal que emplee para la realización del servicio contratado y como único empresario del mismo, con todas las obligaciones derivadas de la legislación laboral, social y fiscal. Dicho personal será nombrado, remunerado y, en su caso, despedido por el propio contratista, respondiendo de manera directa y exclusiva, en todo momento y ocasión, de su actuación.

Adif podrá exigir al Adjudicatario la acreditación fehaciente del cumplimiento de dichas obligaciones, y su incumplimiento constituirá causa suficiente para la aplicación de las penalizaciones descritas en este pliego.

9.1.1 ESTRUCTURA

Los licitadores presentaran en su oferta la propuesta de estructura de personal que le permita atender de forma adecuada las necesidades para la realización del servicio objeto de este contrato teniendo en cuenta que deberán ser diligentes y en número suficiente. Así mismo el personal operativo adscrito a este contrato poseerá las capacidades técnicas y personales necesarias a continuación citadas:

- Excelente conocimiento de las instalaciones.
- Dominio de las normas de circulación.
- Visión e intuición para ser capaces de ordenar el tráfico en momentos de gran afluencia de vehículos.
- Amabilidad y paciencia para atender correctamente a los ocupantes de los vehículos
- Asertividad, capacidad de negociación y razonamiento para mediar en los conflictos de una manera sosegada y eficiente.
- Será condición imprescindible, la plena comprensión y expresión oral, en el idioma castellano.
- Se valorará la comprensión y expresión oral de idiomas.

El Adjudicatario designara oficialmente a un responsable del servicio, sin ser necesaria su presencia física en el centro. Dicho responsable atenderá cualquier requerimiento de la Estación (incidencias en el servicio, etc.) por lo que deberá estar localizable a través de telefonía móvil en los horarios de



prestación del servicio. Este deberá estar capacitado para dialogar en todo momento de los problemas respecto de la prestación del servicio que pudieran surgir así como deberá tener la capacidad para trasladar las órdenes pertinentes a los medios operativos.

Con una periodicidad (al menos mensual) el responsable de ADIF mantendrá reuniones con el responsable del CONTRATISTA para evaluar la consecución (y posibles mejoras) en la realización del servicio contratado.

El Adjudicatario se responsabilizara de la sustitución de su personal por vacaciones, asuntos propios o cualquier otra causa programada que les impida prestar el servicio contratado, a fin de que el servicio prestado no se vea afectado y se mantenga en su integridad desde el primer momento de la incidencia prevista.

En el caso de que los profesionales asignados al presente contrato sufran algún proceso de incapacidad temporal, licencia por asuntos propios urgentes o cualquier otra causa que les impida prestar el servicio contratado, serán reemplazados por otros profesionales de igual valía en el plazo más breve posible, estimándose el tiempo máximo admisible en 2 horas, sin perjuicio de las penalizaciones que pudieran imponerse una vez sobrepasado este tiempo máximo.

9.1.2 FORMACION

Con carácter general para los trabajadores se cumplirán las disposiciones de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo.

9.1.2.1 FORMACION PRACTICA

No se podrá desarrollar, bajo ningún concepto, la prestación del servicio objeto de la presente convocatoria de licitación ninguna persona que no tenga la autorización expresa de ADIF para el desempeño del cometido que va a realizar.

La formación práctica tendrá una duración máxima de 1 día laborable (8 horas).



Entre otras cuestiones, se dará la formación necesaria relativa al Plan de Autoprotección de la Estación, así como una visita a las instalaciones.

9.1.3 UNIFORMIDAD

El personal al servicio del Adjudicatario deberá estar correctamente uniformado durante el tiempo que permanezca de servicio en el centro de actuación de este contrato, en lugar visible deberá llevar el nombre de la empresa. Dicho uniforme deberá ser previamente aprobado por Adif y deberá estar acorde con el manual sobre "Uniformidad para el personal de Información, Venta, Atención al Cliente y Auxiliares de Empresas Externas que prestan servicios en Estaciones de Viajeros de ADIF" de fecha 27 de Diciembre de 2.010.

El adjudicatario dotará y renovará a su personal con la indumentaria necesaria y adecuada, para las temporadas de verano e invierno.

Así mismo será obligatorio en ambas temporadas, verano e invierno, la dotación por parte del adjudicatario de chalecos auto-reflectantes con el logotipo o razón social de la empresa adjudicataria impreso.

9.1.4 IDENTIFICACIÓN

El personal que preste servicio en el centro de actuación que contempla este contrato deberá llevar en lugar visible, en caso de ser requerido, una identificación personal que será expedida por el responsable de servicio de la Jefatura de Madrid Sur.

9.2 MEDIOS MATERIALES

9.2.1 HERRAMIENTAS Y MEDIOS AUXILIARES

El contratista deberá disponer de los equipos y medios auxiliares necesarios para realizar la correcta ejecución del servicio objeto de este contrato, no siendo causa facturable bajo ningún concepto el uso o alquiler de los mismos.



La dotación mínima para el desarrollo del servicio a contratar será de:

- 1 silbato de cordón
- 1 barra lumínica
- Equipo de comunicaciones para los empleados (radio emisora) y el responsable del contrato (teléfono móvil).

9.2.2 ELEMENTOS DE SEGURIDAD

Será obligación del contratista, dotar a su personal de todos los elementos de protección necesarios para la realización de los trabajos, según lo establecido por la Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo así como de la normativa en prevención de riesgos laborales que en el momento sea vigente, incluyéndose en estos el uso obligatorio de chalecos auto-reflectantes.

10 OTRAS CONDICIONES NO ESPECIFICADAS

El trabajo deberá ser realizado por el CONTRATISTA al ritmo que sea necesario, de forma que en ningún momento puedan entorpecer la regularidad del servicio ferroviario.

El CONTRATISTA impartirá a su personal las instrucciones oportunas, para que respete todas las normas aplicables o relacionadas con el Servicio Público del Transporte Ferroviario.

La realización del servicio se hará de forma que no incomode, moleste o afecte al normal desplazamiento de los viajeros dentro de la Estación, adoptando para ello todas las medidas necesarias.

Se dirigirán a los clientes con la debida educación y con fórmulas de cortesía establecidas en los procedimientos de calidad establecidos en la Subdirección de Estaciones Centro.

No está permitido bajo ninguna circunstancia la petición de contraprestación dineraria, o la aceptación de propinas por la realización de los servicios determinados en este pliego.



La paralización de los trabajos debidos a la explotación ferroviaria no será causa de facturación adicional a Adif

Las estaciones se mantendrán en servicio permanente, durante todo el tiempo que duren las operaciones descritas a realizar por el adjudicatario en este pliego. En ningún caso se entorpecerá el flujo de viajeros, por lo que el Contratista, dispondrá de los medios necesarios y adecuados.

El adjudicatario no podrá facturar a Adif cantidad alguna por utilización de patentes, ni por el desplazamiento del personal encargado del servicio, dietas, o cualquier otro concepto, a excepción de reflejados explícitamente en este pliego.

Todos los impuestos y gastos que origine el presente contrato así como las operaciones físicas o jurídicas que se deriven de él, serán por cuenta y cargo del Contratista, a excepción del IVA que el contratista consignara en las facturas de forma desglosada y separada de la base imponible, con expresión de su importe y tipo impositivo de acuerdo con las normas reguladoras de dicho impuesto, comprometiéndose a la declaración e ingreso de las cuotas que le correspondan por este impuesto, conforme a las anteriormente citadas normas.

Cuantos daños y perjuicios pueda originar a clientes de ADIF, a ADIF o a sus agentes, o a terceros en general, en la ejecución de los trabajos, realizados por el CONTRATISTA, serán de su exclusiva cuenta y cargo, a menos que acredite que los daños son ajenos en su causa al estado de conservación de los elementos a que se refiere este Contrato, o a la actuación que debe desarrollar en cumplimiento del mismo.

Durante la vigencia del contrato podrán producirse variaciones de frecuencias o consistencias cuya definición es facultad de Adif, dichas modificaciones justificadas por necesidades de la explotación, se tramitaran conforme a lo establecido en los procedimientos de contratación de Adif.

11 HUELGAS



Ante los paros laborales de los que tenga conocimiento previo la Jefatura de Estaciones Madrid Sur a través de los Organismos competentes, la empresa ADJUDICATARIA se compromete a negociar, con antelación suficiente, los servicios mínimos de acuerdo con la normativa que esté en vigor.

ADIF abonará, durante estos períodos de huelga, la parte proporcional a los servicios mínimos pactados, descontando lo que corresponda de la factura mensual.

En caso de incumplimiento de dichos servicios mínimos, ADIF se reserva el derecho de no abonar al ADJUDICATARIO la parte proporcional del importe total correspondiente al período de tiempo en el que no se haya prestado el servicio.

En el caso de que la Jefatura de Estaciones Madrid Sur se quedará sin la prestación del servicio por mala gestión del ADJUDICATARIO ante un conflicto colectivo, ADIF se reserva el derecho de no abonar al ADJUDICATARIO la parte proporcional del importe total correspondiente al período de tiempo en el que no se haya prestado el servicio.

12 PENALIDADES

Se establecen 3 niveles de deficiencias en la prestación del Servicio:

12.1 Faltas Leves

Cada comunicación que efectúe ADIF al CONTRATISTA por la incorrecta prestación de los servicios contratados, que NO supongan un deterioro de la calidad del servicio, tales como:

- Retrasos en la cobertura de puesto de trabajo, NO superiores a 15 minutos.

dará lugar a 1 AMONESTACIÓN.

En función del número de amonestaciones durante la vigencia del Contrato, ADIF podrá imponer al CONTRATISTA, en concepto de penalización, los siguientes porcentajes de la facturación mensual:

| NUMERO DE AMONESTACIONES | % PENALIZACIÓN FACTURACIÓN MENSUAL |
|--------------------------|------------------------------------|
|--------------------------|------------------------------------|



| | |
|-------------|---------------------------------|
| Entre 0 y 3 | 0% |
| Más de 3 | Se conceptuará como falta grave |

12.2 Faltas Graves

Tendrán la consideración de faltas graves:

- o La acumulación de más de 3 faltas leves
- o Incumplimientos del Contrato que Sí supongan un deterioro de la calidad del servicio (reclamaciones de los clientes por incorrecta prestación del servicio, por incorrecta atención y/o trato recibido, por incorrecta uniformidad, etc.).
- o Retrasos en la cobertura de puesto de trabajo, superiores a 15 minutos.
- o Falta de cobertura de los puestos de trabajo del servicio contratado NO subsanados en un plazo superior a 2 horas e inferior o igual a 2 horas 30 minutos.

Ante cada falta grave, ADIF podrá imponer al CONTRATISTA, en concepto de penalización, hasta el 10% de la facturación mensual.

12.3 Faltas Muy Graves

Tendrán la consideración de faltas muy graves:

- _ La acumulación de más de 3 faltas graves.
- _ La falta de personal considerado como necesario en los términos establecidos en el contrato para la correcta prestación del servicio.
- _ Falta de cobertura de los puestos de trabajo del servicio contratado NO subsanados en un plazo superior a 2 horas 30 minutos.

Ante cada falta muy grave, ADIF podrá imponer al CONTRATISTA, en concepto de penalización, hasta el 20% de la facturación mensual, o resolución del contrato, la cual, llevará implícita la ejecución de la garantía definitiva.

13 CONSULTAS, ACLARACIONES Y ASESORAMIENTO TÉCNICO.



Para cualquier consulta o aclaración relativa a los aspectos técnicos de los servicios objetos de este Pliego, los ofertantes deberán dirigirse a la dirección de correo electrónico de la Jefatura de Estaciones Madrid Sur de la Subdirección de Estaciones de Viajeros Centro: pfernandez@adif.es, especificando empresa, nombre, cargo, teléfono y los motivos de la consulta.

Para cualquier consulta o aclaración relativa a los aspectos administrativos de los servicios objetos de este Pliego, los ofertantes deberán dirigirse a la dirección de correo electrónico de la Jefatura de Control de Gestión y Administración de la Subdirección de Estaciones de Viajeros Centro: sgcazorla@adif.es, especificando empresa, nombre, cargo, teléfono y los motivos de la consulta.

El licitante deberá aportar 2 copias impresas de la oferta técnica presentada.

Madrid, a 23 de febrero de 2018.

AUTORIZACIONES

| IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO |
|---|
| PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS: Servicio de ordenación de taxis y filas en la Estación de Madrid Puerta de Atocha. |

| RELACIÓN DE CARGOS FIRMANTES | | |
|-------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Propone | Rafael Rosell Gonzalo | Jefe de Estaciones Madrid Sur |

Firmado electrónicamente por: RAFAEL FRANCISCO ROSELL GONZALO
23.02.2018 15:23:13 CET

