

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE AUXILIARES DE CONTROL EN EL GRAN HIPÓDROMO DE ANDALUCÍA

1 OBJETO Y APLICACIÓN

1.1 OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto la descripción detallada de las condiciones que regularán el contrato de Servicio de Auxiliares de control para el “Gran Hipódromo de Andalucía”.

Este servicio se basará, entre otras funciones, en el control de acceso y salida de caballos y comprobación de documentación de los mismos conforme a las indicaciones de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U.; control del cumplimiento de las Normas de Régimen Interno del Gran Hipódromo de Andalucía; apertura y cierre de las instalaciones así como la supervisión de las infraestructuras correspondientes.

La selección del adjudicatario se regirá por el presente Pliego. Los interesados, por el simple hecho de tomar parte en la selección, aceptarán el contenido íntegro del mismo. Cualquier incidencia, duda o discrepancia que pudiera surgir en la interpretación y aplicación de estas bases, será resuelta por Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U.

1.2 DERECHO APLICABLE

- La contratación a que se refiere el presente pliego es de carácter privado y se regirá por las disposiciones que le sean de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) y, subsidiariamente, por el ordenamiento jurídico privado.
- Cualquier otra normativa o directiva comunitaria, nacional, autonómica o local, que afecte a esta actividad, así como a los servicios que se pretenden contratar mediante esta licitación.

1.3 ÁMBITO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. es la sociedad gestora del Gran Hipódromo de Andalucía. Características principales:

Ubicación: Avenida de las Universidades s/n, 41704 Dos Hermanas.


Superficie: 779.781 m².

El ámbito de la prestación del servicio se define como los espacios e instalaciones exteriores e interiores del Gran Hipódromo de Andalucía, ver plano en ANEXO N° 1.

2 DURACIÓN DEL CONTRATO Y PRÓRROGAS

La duración de los servicios de este Pliego es de 2 años, contados en días naturales y a partir de la fecha indicada en el Acta de Inicio, que se formalizará en el plazo máximo de los 5 días siguientes a la firma del contrato.

Se contempla la posibilidad de una prórroga de los servicios, de un año, en las mismas condiciones. Por lo que la duración máxima del contrato será de 3 años.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	1/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

La prórroga se acordará por el Órgano de Contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca, al menos, con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el Pliego que rija el contrato se establezca uno mayor.

Vencido el contrato, o su prórroga dado el caso, el adjudicatario se obliga a continuar con el servicio hasta que se resuelva un nuevo contrato, según la normativa legal vigente.

3 IMPORTE DE LA LICITACIÓN

El importe anual del contrato se fija en la cantidad sesenta y ocho mil cuatrocientos treinta y siete euros con cincuenta céntimos (68.437,50 €), con un 21% de IVA de catorce mil trescientos setenta y un euros con ochenta y ocho céntimos (14.371.88 €), obteniéndose un total anual de ochenta y dos mil ochocientos nueve euros con treinta y ocho céntimos (82.809,38 €).

4 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

4.1 GENERAL

El conjunto de los servicios que se proponen en este Pliego están dentro de las actuaciones destinadas a garantizar el control de acceso al Gran Hipódromo de Andalucía, especialmente al recinto de boxes, así como el cumplimiento de las normas recogidas en el Reglamento de Régimen Interno del Gran Hipódromo de Andalucía y el correcto estado de las instalaciones.

4.2 INSTALACIONES DE OPERACIONES

Para la prestación de las tareas previstas por parte del contratista, Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. dispone de unas instalaciones situadas dentro de su perímetro cuyo uso se autorizará a la empresa adjudicataria.

Es necesario que las instalaciones previstas se mantengan en el estado funcional conocido en el proyecto y en condiciones de limpieza adecuados. Estas instalaciones serán utilizadas para las tareas de la presente contrata.


4.3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

4.3.1 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

4.3.1.1 DESARROLLO DEL SERVICIO

En el desarrollo de la prestación del servicio de este contrato, el personal auxiliar que el adjudicatario destine a las instalaciones del Gran Hipódromo de Andalucía 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 de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. y, en concreto, por la persona designada como responsable de los movimientos equinos, a la que deberán consultar e informar de manera inmediata cada vez que se produzcan dudas de interpretación o situaciones irregulares, que será quien tome decisiones como, por ejemplo, permitir la entrada de caballos sin la pertinente autorización por escrito; exceptuando aquellos casos en que la urgencia o gravedad de la situación requiera una actuación inmediata, que estará bajo la responsabilidad del adjudicatario y del personal que éste destine.
- La conducta con los clientes/usuarios en general y con el personal de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. siempre será acorde al Reglamento de Régimen Interno del Gran Hipódromo de Andalucía, 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.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	2/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

4.3.1.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

4.3.1.2.1 Generales

- a) La presente contratación se considera necesaria por razones técnicas y organizativas, por lo que deberán cumplir con el objetivo de dotar a Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. 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 un centro deportivo más seguro, acordes con el Reglamento de Régimen Interno del GHA.

4.3.1.2.2 Documentación


- a) El licitador deberá presentar en su oferta el organigrama de la plantilla que destinará al Gran Hipódromo de Andalucía.
- b) El adjudicatario presentará mensualmente a Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. fotocopia del modelo TC1 y TC2 sellado por la entidad reguladora, así como justificación del pago de las nóminas.
- c) El adjudicatario deberá presentar hoja de control de plantilla y número de TIP de cada auxiliar.
- d) El adjudicatario deberá tener acreditación ISO u OHSAS.

4.3.1.2.3 Dotación de personal, formación y equipamiento

- a) El contratista integrará en sus equipos la plantilla de personal necesario e idóneo para la prestación completa del servicio, 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 de seguridad necesario para la prestación de la actividad laboral por cuenta exclusiva del contratista.

4.3.1.2.4 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 deberá desempeñar sus funciones sujeto al cumplimiento de las normas que rigen en Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. 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 el único responsable de las infracciones en que pueda incurrir dicho personal, siendo Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. ajena a esta responsabilidad.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	3/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

- d) El personal afecto al servicio estará en todo momento debidamente uniformado a fin de su perfecta diferenciación del personal de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. 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) Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. 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 Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. a aquel operario de su plantilla que produzca deterioros en las instalaciones o en el servicio, sin perjuicio del derecho de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. 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, Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. en ningún caso abonará el importe de los servicios no prestados.

4.3.1.2.5 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 Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. Para ello, la empresa adjudicataria designará un responsable que será interlocutor válido ante Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. 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 el Gran Hipódromo de Andalucía será el determinado en su oferta. La presencia del personal del contratista nunca podrá considerarse subrogable a Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U.
- 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 Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U.
- 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 Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U.
- 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 está al corriente del pago de la misma.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	4/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

- g) El personal asignado al servicio debe ser personal de la empresa adjudicataria, no pudiéndose subcontratar servicios, salvo expresa autorización de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. Se presentarán, a requerimiento de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U., los documentos acreditativos de la pertenencia de dicho personal a la empresa adjudicataria (TC's).

4.3.1.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Para realizar la labor de seguimiento y control por parte de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. el contratista estará obligado a llevar un “Control de prestación del servicio” donde se consignen los partes diarios del servicio; las entradas o salidas de caballos, de vehículos y usuarios; incidencias; labores no realizadas y su causa; etc. Para realizar estas funciones y comunicarlas a Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. será necesario un teléfono móvil con acceso a datos propiedad de la empresa adjudicataria.

El responsable designado por la adjudicataria, dará traslado diario de las actualizaciones de este registro al responsable de seguimiento de la contrata a través de los medios que decida Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U., que será fundamentalmente a través de medio digital (correos electrónicos,...).

Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. podrá establecer otros mecanismos de control de la prestación del servicio en cualquier momento.

4.3.1.4 SERVICIOS ADICIONALES

4.3.1.4.1 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.

4.3.1.4.2 Tareas extraordinarias e imprevistas

En cualquier momento del año, bien por causa de fuerza mayor o por imprevistos, por celebración de eventos hípicas, o bien por la celebración de algún acto importante, Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. solicitará al adjudicatario, con carácter de urgencia, la prestación de los servicios correspondientes. Estas tareas se facturarán a los mismos precios ofertados.

El Adjudicatario pondrá a disposición de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U., en situaciones de emergencia (riadas, inundaciones, incendios, etc.) o ante cualquier avería grave cuya consecuencia Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. pueda considerar de emergencia, todo el personal adscrito al servicio. Los licitadores podrán incluir en su oferta cuantas sugerencias mejoren la prestación de estos servicios.


4.3.1.4.3 Modificaciones de horario y días de Carreras

Este servicio se prestará aquellos días en que se celebren jornadas de carreras. El calendario se elabora y aprueba anualmente o por temporadas (primavera, verano, otoño-invierno), pudiendo incrementarse o reducirse el número de jornadas y/o de carreras por jornada.

A efectos estimativos, el número de jornadas anuales es de 21, distribuidas en:

- Jornadas diurnas, a celebrar en domingos y algunos festivos, previsiblemente entre noviembre y febrero.
- Jornadas nocturnas (o tarde-noche), a celebrar en su mayoría los jueves del periodo primaveral.

Se estima que para estas jornadas el dispositivo contará un refuerzo mínimo de un auxiliar para zona de boxes de paso así como todo aquello que Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. considere oportuno para la eficaz prestación del servicio en tales eventos. Estos refuerzos se facturarán a los mismos precios ofertados.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	5/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

4.3.1.5 EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES DE APUESTA MUTUA ANDALUZA, S.A.U. A DISPOSICIÓN DEL CONTRATISTA

El Contratista podrá hacer uso de instalaciones fijas dentro de GHA para:

- Aseo de su personal. Por una cuestión de racionalización del espacio limitado, estas instalaciones pueden, asimismo, ser utilizadas por el personal de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U., quien tendrá libre acceso a dichas instalaciones, además de para su uso, para comprobar su estado y utilización.
- Instalaciones habilitadas para la prestación del servicio en el centro de entrenamiento situado a la entrada del recinto de boxes de estancia.
- Aparcamientos para los vehículos particulares de los operarios.

4.3.1.6 PLAN DE FORMACIÓN


4.3.1.6.1 Objetivos del Plan de formación del personal

- 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 a cabo las tareas encomendadas.
- El personal adscrito al servicio deberá conocer el manejo de los sistemas relacionados con la prestación de su servicio.
- El personal adscrito al servicio deberá tener conocimiento adecuado sobre:
 - Primeros auxilios.
 - Uso de desfibrilador externo automático (y desfibrilador externo semiautomático).
 - Extinción de incendios básico.
 - Informática a nivel usuario.
 - Prevención de Riesgos Laborales.
 - Reglamentos de funcionamiento del GHA.
- Se presentará la documentación que acredite dichos conocimientos o compromiso de formación en los mismos, en un periodo mínimo de un mes.

4.3.1.6.2 Periodicidad de la formación

- Cuando haya reformas de importancia en alguna de las instalaciones y/o equipos o se modifiquen los procedimientos de actuación existentes.
- 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 GHA. Este periodo de formación correrá a cargo del adjudicatario.
- Anualmente, se realizarán talleres de recordatorio y actualización.

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

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	6/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			


4.3.2 SERVICIO DEL PERSONAL AUXILIAR

4.3.2.1 OBJETO DE LA PRESTACIÓN

La presente prestación tiene por objeto definir las condiciones técnicas que deberán regir en la contratación y prestación de servicio de los Auxiliares de Control de Accesos a las instalaciones del centro de entrenamiento del Gran Hipódromo de Andalucía, con la finalidad de controlar el correcto funcionamiento de entradas y salidas de caballos, asegurando que ningún equino - sin autorización expresa por escrito de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U.- accede o abandona las instalaciones; cerciorando la movilidad y accesibilidad de los usuarios al recinto; garantizando el cumplimiento de las normas internas de acceso, uso, horarios y prohibiciones, así como facilitando la información básica que soliciten.

4.3.2.2 FUNCIONES

1. Gestión operativa del Control de Accesos:
 - a) Supervisar el correcto funcionamiento del Sistema de Control de Acceso vigente.
 - b) Comprobar que todos los caballos que accedan o salgan de las instalaciones tienen la oportuna autorización.
 - c) Solucionar incidencias de acceso (acceso caballos sin autorización, usuarios ajenos al centro,...).
 - d) Custodia y control de llaves del recinto.
 - e) Apertura y cierre de puertas de acceso a las instalaciones del GHA, dentro de los turnos de trabajo establecidos.
 - f) Luces: Comprobar que el encendido y apagado automático de luces se realiza correctamente.
 - g) Cumplimiento de horario establecido.
 - h) Control del uso debido de las instalaciones según tipo de usuarios y las restricciones establecidas.
 - i) Así como cualquier otra normativa recogida en los Reglamentos de Funcionamiento del GHA.
2. Atención en puesto de control:
 - a) Atención presencial.
 - b) Atención a los conductores de los vehículos:
 - i. Ofreciendo una información básica y anotando las incidencias para dar traslado a Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U.
 - ii. En horario de actividad, para dar trámite a todas aquellas situaciones particulares que tengan alguna notificación, solicitud de entrega de información, sanción o cualquier otra incidencia.
3. Cualquier otra tarea que coyunturalmente o de forma permanente sea necesaria establecer en relación con la actividad de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	7/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

4.3.2.3 ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO

4.3.2.3.1 Horario de la prestación del servicio

La prestación del servicio se llevará a cabo todos los días incluidos en el periodo según desglose:

- Del 16 de septiembre al 15 de junio de 7:00h a 22:00h.
- Del 16 de junio al 15 de septiembre de 7.00h a 15.00h y de 16.00h a 23.00h.

Deberán ser asiduas las rondas o visitas del Jefe de Equipo del Servicio o Coordinador.

* Este horario podrá ser modificado por Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. al horario que estime oportuno por necesidades organizativas y del servicio.

4.3.2.4 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 el Gran Hipódromo de Andalucía, de tal forma que estén en condiciones técnicas para prestar dicho servicio con el máximo de eficacia.

El licitador, en su oferta, relacionará 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 mismos.

Medios mínimos obligatorios a facilitar por la empresa adjudicataria para la realización del servicio, que serán definidos en la oferta técnica, son los siguientes:


Sistemas de Comunicación e Información	Teléfono Móvil de contacto con acceso a datos (y su gasto derivado)	1
--	---	---

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

4.3.2.5 FORMACIÓN ESPECÍFICA

Como formación específica de los auxiliares, estos deberán conocer la operativa relacionada con la prestación del servicio:

- Sistema de control de acceso y salida de caballos.
- Sistema de control de acceso y salida de vehículos.
- Reglamento de Régimen Interno.
- Normas, horarios y uso de instalaciones.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	8/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

5 COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

5.1 ORGANIZACIÓN

El responsable nombrado por la empresa adjudicataria actuará como interlocutor con el representante de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. 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 el ámbito del servicio a ejecutar. Se ocupará del cumplimiento de las cláusulas del Pliego y, en general, del contrato, pero será la empresa quien en última instancia se responsabiliza de este cumplimiento.

La empresa adjudicataria dotará a su representante de los medios de comunicación necesarios para facilitar su permanente localización en cualquier situación.

El adjudicatario realizará un informe diario de servicios, de todos los ámbitos. El formato será el que la empresa adjudicataria proponga en su oferta, con el visto bueno de APUESTA MUTUA ANDALUZA, S.A.U., y deberá ser en formato digital, para una mayor agilidad en el servicio. Se realizarán las modificaciones, mejoras o ampliaciones de los informes que Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. solicite.

Estos informes serán entregados por el adjudicatario semanalmente, al inicio de la semana, a la persona o personas que Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. designe. La entrega del presente informe podrá tener penalización en caso de retraso.

Mensualmente, dentro de la primera semana, el adjudicatario presentará factura por las tareas realizadas en el mes anterior; factura que Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. analizará con el fin de que se adapte perfectamente a la realidad. Sólo se pagarán los servicios realmente prestados.

Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. se reserva el derecho a modificar los modelos de los informes, previa comunicación por escrito con la antelación suficiente.

5.2 COORDINACIÓN APUESTA MUTUA ANDALUZA, S.A.U. Y ADJUDICATARIO


A fin de mantener entre Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. y el adjudicatario un control constante y efectivo de la contrata, se establece obligatoriamente y como mínimo, una reunión trimestral entre el responsable de la empresa adjudicataria y el responsable designado por Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U., 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 jornadas de carreras u otros eventos.
- Mejoras y sugerencias del servicio.
- Solucionar problemáticas generales y particulares.
- Efectuar el seguimiento económico de la contrata.
- Efectuar el seguimiento de calidad del servicio prestado.
- Otros.

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

5.3 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.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	9/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

El adjudicatario colaborará con los servicios técnicos de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. y facilitará toda aquella información y documentación que sea necesaria en materia preventiva.

6 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:

6.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS SUSCEPTIBLES DE CONTROL

6.1.1 CONTROLES

- Presencia efectiva: Se verificará la presencia física del/los auxiliares del servicio.
- Control sobre quejas de atención al usuario relativas al servicio: Periódicamente, y de manera aleatoria, se analizarán las quejas recibidas sobre el personal adscrito al servicio en la Oficina de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. Para esta verificación se tendrá en cuenta el número de quejas, su gravedad y la reincidencia en los casos denunciados.
- Número de sugerencias y/u 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, se realizará una verificación de la imagen del personal.
- Control de las correctas entradas y salidas de caballos: Se comprobará en todo momento el correcto flujo de caballos en las instalaciones, así como que el número de caballos estabulados corresponde con las entradas y salidas autorizadas.
- Control de incidencias de control de accesos.
- Control de respuesta telefónica: Se realizarán llamadas para verificar la respuesta del personal auxiliar. En esta verificación se controlará el nivel de adecuación de la respuesta.

6.1.2 DINÁMICA DE LA REALIZACIÓN DE LOS CONTROLES


Se realizarán dos procedimientos de trabajo:

6.1.2.1 Control de calidad genérico

Los controles de calidad se llevarán a cabo de manera genérica y conjuntamente entre el representante de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. y el responsable de la empresa adjudicataria o persona en la que delegue. Se realizarán sobre:

- Presencia efectiva.
- Tiempo de respuesta.
- Imagen personal.

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

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	10/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

6.1.2.2 Control de calidad específico

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

- Quejas de los usuarios.
- Variación número de incidencias.
- Control de rondas.
- Control de caballos estabulados.

Este proceso implicará:

- Recopilación de datos.
- Creación del informe de nivel de servicio del control 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.

6.1.3 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.

7 RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE

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


7.1 DESCRIPCIÓN DE LAS FALTAS

7.1.1 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.
- c) Que el personal auxiliar no se encuentre debidamente uniformado.
- d) Que el personal auxiliar no guarde el debido respeto y decoro hacia los compañeros, personal de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U., visitantes o personal externo.
- e) Que la empresa adjudicataria no respete los mínimos de asignación de personal definidos en la oferta por causa no debidamente justificada.
- f) Que la empresa adjudicataria no disponga de los medios técnicos ofrecidos en algún momento de la prestación del servicio por causa no debidamente justificada.

7.1.2 FALTAS GRAVES


- a) Resistencia a los requerimientos efectuados por Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. o su inobservancia.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	11/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

- 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 el Pliego y en la oferta 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.
- g) La comisión de tres faltas leves al mes.
- h) Que el personal auxiliar ceda a un tercero los medios destinados al servicio.
- i) Que el personal auxiliar facilite el acceso a las instalaciones a una persona no autorizada.
- j) Que la empresa adjudicataria no disponga de los medios técnicos ofrecidos durante un período completo de cuatro horas por causa no debidamente justificada.

7.1.3 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 Pliego imputable al contratista.
- d) Resistencia a los requerimientos efectuados por Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. 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 el Pliego y en la oferta 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 cobradorio.
- 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 comisión de tres faltas graves al mes.
- j) Que el personal auxiliar abandone el servicio o incumpla la actividad relacionada con el servicio que el responsable del contrato le ha encomendado.
- k) Cualquier descubierto en el servicio de control de accesos en horario de apertura.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	12/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

- l) La realización de otras tareas no relacionadas con su puesto, como son: leer el periódico, ver películas, etc...

7.2 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	SANCIÓN
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 plazo de diez días contados a partir de la fecha de recepción del escrito, podrá recurrir la sanción presentando por escrito en el Registro de APUESTA MUTUA ANDALUZA, S.A.U., 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 Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U.

8 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR APUESTA MUTUA ANDALUZA, S.A.U.

Para la realización de las ofertas, se considera suficiente la información contenida en los Pliegos y en sus anexos.


Los licitadores podrán solicitar las aclaraciones que estimen necesarias con un mínimo de 48 horas de antelación a la fecha de entrega de las ofertas y deberán ser formuladas por escrito mediante correo electrónico a la siguiente dirección: apuestamutua@doshermanas.es

Se podrá declinar, razonablemente, la respuesta de alguna pregunta si se estima que pudiera resultar en detrimento de la competencia. Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. distribuirá a todos los concurrentes que lo soliciten y en el plazo establecido, con un mínimo de 24 horas de antelación a la fecha de entrega de las ofertas, la totalidad de las preguntas recibidas y sus respuestas correspondientes.

9 CLÁUSULAS

9.1 DE CONTROL

La labor inspectora de los servicios técnicos no tendrá ninguna limitación; el adjudicatario se obliga a poner a disposición de los técnicos de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. toda la información que le sea requerida para clarificar y comprobar el estado de la prestación del servicio. Cualquier información relativa al servicio que sea solicitada por el Representante de Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U./Coordinador del Servicio deberá ser enviada en un plazo no superior a 24 horas.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	13/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

Con el fin de complementar el seguimiento y mejora de los servicios de la contrata se prevé la posibilidad de que anualmente se puedan llevar a cabo auditorías completas de los servicios de personal auxiliar.


Los contenidos y extensión de esta auditoría serán acordados en su momento y de común acuerdo entre la empresa adjudicataria y Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U.

En caso de que Apuesta Mutua Andaluza, S.A.U. lo considere oportuno, para detectar anomalías o datos contradictorios, podrá encargar directamente a una empresa externa funciones de inspección y de control de calidad.

El contratista se hará cargo de los gastos derivados de la auditoría anual y de las específicas que sean necesarias.


**APROBADO EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA 28.10.2021**

En Dos Hermanas, a fecha de la firma electrónica.

Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	14/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			

ANEXO I
PLANO DE GHA



Código Seguro De Verificación:	DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Francisco Rodríguez García	Firmado	10/11/2021 09:55:40	
Observaciones		Página	15/15	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/DqE7bCDN/X6U+Fxn23HLZg==			