

## PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

# PRESTACIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES COMO APOYO EN LA FASE DE OBRAS EN LA ESTACIÓN DE OURENSE

**Jefatura de Estaciones de Galicia**  
**SUBDIRECCIÓN DE ESTACIONES NOROESTE**



- 1. OBJETO**
- 2. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**
- 3. CONSISTENCIAS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**
  - 3.1 ORIENTAR E INFORMAR A CLIENTES DE LA ESTACIÓN
  - 3.2 COLABORACIÓN EN SITUACIONES DE INCIDENCIA
  - 3.3 OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- 4. SERVICIOS EXTRAORDINARIOS A DEMANDA DE ADIF**
- 5. RESPONSABLES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**
- 6. PROGRAMA DE TRABAJOS**
- 7. CRITERIOS Y REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES DE APLICACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**
  - 7.1 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
  - 7.2 REQUISITOS PARA EL INICIO DEL SERVICIO
  - 7.3 MEDIOS PERSONALES
  - 7.4 ACCESO A LAS INSTALACIONES
- 8. CONDICIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**
  - 8.1 CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES
  - 8.2 UNIFORMIDAD Y ESTILO
  - 8.3 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
    - 8.3.1 FORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL
    - 8.3.2 FORMACIÓN ESPECÍFICA
    - 8.3.3 APTITUDES ADICIONALES
- 9. ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS**
  - 9.1 REQUISITOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE AVISOS
  - 9.2 OTROS REQUISITOS EN MATERIA DE CALIDAD
- 10. NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO**



## **11. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

- 11.1 CONVENIO COLECTIVO
- 11.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- 11.3 OBLIGACIONES SOCIALES
- 11.4 OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES
- 11.5 PROPIEDAD DE LA DOCUMENTACIÓN
- 11.6 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS
- 11.7 DAÑOS EN ESTACIONES

## **12. FACTURACIÓN DE LOS TRABAJOS**

## **13. REFERENCIA A MARCAS, NORMAS, SELLOS Y CERTIFICACIONES DE ESTE PLIEGO**

## **14. ANEXOS**

- 14.1 ANEXO 1. HORARIO Y TOTAL DE HORAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- 14.2 ANEXO 2. UNIFORMIDAD PARA EL PERSONAL AUXILIAR DE EMPRESAS EXTERNAS QUE PRESTAN SERVICIOS EN ESTACIONES DE VIAJEROS DE ADIF



## 1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es determinar las condiciones técnicas, según tipología de las estaciones de viajeros y las necesidades de ADIF, para la contratación y ejecución de servicios auxiliares como apoyo en la fase de obras en la estación de Ourense

## 2. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de los trabajos será de SESENTA MESES.  
El comienzo será a la orden de inicio, no antes del 01/01/2025.

## 3. CONSISTENCIAS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Prestación de servicios auxiliares mediante la disponibilidad de personal para la realización de determinadas funciones, de forma presencial en los horarios y días definidos en Anexo 1.

El servicio se realizará de acuerdo con los procedimientos establecidos por ADIF que sean de aplicación en cada caso y que regulan la prestación de los servicios a realizar por el ADJUDICATARIO, e igualmente de acuerdo con las instrucciones concretas que apliquen en cada caso.

Los servicios incluyen las consistencias siguientes:

### 3.1 ORIENTAR E INFORMAR A CLIENTES DE LA ESTACIÓN

Informar y orientar a los clientes de la estación sobre los diferentes servicios que se prestan en la estación, en especial debido a las obras ejecutándose en la misma. Serán de aplicación los procedimientos y uso de medios que ADIF aporte y determine en cada momento.

Colaborar, bajo las instrucciones del personal de la estación, en la agilización de los flujos en los accesos hacia y desde los andenes, además de orientar a estos últimos hacia la salida (incluso en una eventual situación de emergencia).

Orientar a los clientes en las colas en las nuevas disposiciones de la estación durante las fases de obras.

Si fueses requerido por el personal de la estación, colaborar en el control de acceso a las salas de embarque.

Uso de útiles, aportados por ADIF, para el encaminamiento ordenado de flujos de personas que faciliten las operaciones normales o en caso de eventos en la estación. Incluye control y organización de colas de espera en momentos de afluencia de clientes, uso de elementos de balizamiento para marcar recorridos o prohibición de paso, uso de pizarras de mano u otros equipamientos disponibles.



### **3.2 COLABORACIÓN EN SITUACIONES DE INCIDENCIA**

Apoyar al personal de la estación en caso de incidencias de cualquier tipo y situación que se le requiera, incluidas las que generen situaciones de emergencia.

### **3.3 OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Control, traslado, colocación o distribución de folletos, correspondencia y elementos de señalización o direccionamiento (peanas, lonas, carteles indicadores etc) en la estación de Ourense

Control de servicios de atención puntual de los operadores ferroviarios.

Colaboración para la ordenación de accesos de vehículos a la estación, en caso necesario.

Control de carros portaequipajes y equipamiento.

## **4. SERVICIOS EXTRAORDINARIOS A DEMANDA DE ADIF**

Durante la vigencia del contrato se contempla la prestación de un servicio de cobertura de necesidades extraordinarias de la explotación de la estación de Ourense, para evitar la afección a la operativa normal en situaciones de incidencias, y de acompañamiento y soporte a la actividad normal para asegurar la prestación de servicios básicos.

La petición de estos servicios se realizará, en todos los casos, de forma expresa por parte de ADIF.

En la solicitud de servicios se deberá indicar la naturaleza y alcance de los trabajos a realizar así como el tiempo de intervención previsto que se requiera en función del tipo de incidencia o necesidad de que se trate.

El ADJUDICATARIO deberá contar con la disponibilidad de personal necesario para su atención de forma puntual.

Para la realización de estos servicios se prevé la dotación de una bolsa económica, cuyo encargo y consumo se realizará de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.



## 5. RESPONSABLES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El **RESPONSABLE DEL CONTRATO** por parte del **ADJUDICATARIO**, efectuará, al menos, las funciones siguientes:

- Responsable de la organización y coordinación de los recursos necesarios asignados a la ejecución de los trabajos.
- Responsable de los trabajos de control de calidad y de elaboración de informes y resúmenes ejecutivos de seguimiento de los trabajos.
- Asistir a las reuniones de seguimiento de la ejecución del contrato, con una periodicidad mensual o acordada, para evaluar el nivel de prestación en la realización de los servicios contratados.
- Actuar como interlocutor único con ADIF para la resolución de las cuestiones que sean planteadas en relación con la ejecución de los trabajos, seguimiento del contrato y la facturación de los trabajos.
- Asistir a las reuniones convocadas por ADIF que sean necesarias por posibles incidencias que pudieran tener lugar durante la vigencia del contrato.
- Coordinar todos los trabajos, con autonomía suficiente para adoptar todas las resoluciones necesarias para garantizar la adecuada prestación de los servicios, y atender sus requerimientos.
- Control, supervisión y gestión técnica de los recursos propios, asegurando la prestación diaria de los servicios definidos y la correcta ejecución de las funciones a desarrollar por el personal del ADJUDICATARIO.
- Control del personal de servicios auxiliares presenciales, realizando todas las tareas en materia de gestión de recursos humanos, de administración de personal y de relaciones laborales que correspondan.
- Supervisión, o realización directa, de los trabajos relacionados con las consistencias de visitas de vigilancia y seguridad.
- Asegurar las comunicaciones con los responsables de ADIF.
- En general, el control y gestión de todos aquellos trabajos para certificar el adecuado desarrollo de los servicios que integran este contrato garantizando en todo momento el correcto funcionamiento de los servicios.



- El responsable de servicio atenderá los requerimientos de ADIF necesarios para garantizar el nivel de cumplimiento del contrato (sustitución de personal, incidencias en el servicio etc.) por lo que deberá estar siempre localizable, a través de telefonía móvil en el horario de prestación de servicio definidos.

**El responsable del servicio debe tener una experiencia mínima de 3 años en contratos similares.**

## 6. PROGRAMA DE TRABAJOS

El ADJUDICATARIO deberá presentar el Programa, en el que presentará al menos la información siguiente:

- El detalle de la planificación de trabajos concretando los contenidos de los trabajos a realizar y su forma de realización para garantizar los niveles de servicio establecidos.
- La organización de recursos prevista.
- El Plan de control de calidad previsto por el ADJUDICATARIO.
- El proyecto de formación previsto.

En relación con el plan de control de calidad se facilitará la siguiente información:

- El modelo de gestión de calidad, metodología de control y actuaciones previstas.
- Los modelos de partes de trabajo y de control de calidad.

En relación con el **Proyecto de Formación** para el personal que vaya a destinar a la ejecución de los servicios previstos en el PPTP, se aportará información precisa en la que se indique la formación profesional que tenga intención de impartir a los trabajadores que adscriba a la prestación de estos servicios. La formación a impartir abarcará, al menos, los siguientes aspectos:

- Comportamiento en el recinto de trabajo, de cara al público y las repercusiones y el impacto que la imagen de su conducta, vestuario, aseo y el modo de desempeñar su trabajo, pueden ocasionar en los otros empleados y a los clientes de ADIF.
- Modo correcto de utilización de medios técnicos, si los hubiera.
- Medidas de Seguridad e Higiene y Prevención de Riesgos Laborales que aplican en sus puestos de trabajo.
- Medidas de primeros auxilios y medios de protección contra incendios, conocimientos y uso de medios.



## 7. CRITERIOS Y REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES DE APLICACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

### 7.1 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios contratados se realizarán en los horarios y total de horas anuales especificados en el **ANEXO 1**.

En el Anexo 1 se concreta el total de horas fijas anuales por estación, número de puestos, así como los horarios establecidos. Además se ha previsto una bolsa de horas anuales diurnas, previa demanda por parte de ADIF para atender refuerzos, incidencias o situaciones extraordinarias en cada estación:

ESTACIÓN	AÑO	HORAS EXTRAORDINARIAS
OURENSE	2025	130
OURENSE	2026	130
OURENSE	2027	130
OURENSE	2028	130
OURENSE	2029	130

No obstante, el horario de inicio de los trabajos, el total de horas, así como su distribución horaria podrán variar en función de las necesidades de la actividad, variaciones de demanda u otros imprevistos. Igualmente podrá tenerse la situación de necesidad de prolongar el horario de prestación de servicio en caso de incidencia o necesidad.

En el caso de variación en el horario de prestación del servicio o del número de horas, ADIF lo comunicará al ADJUDICATARIO con la máxima antelación posible. Por su parte el ADJUDICATARIO deberá estar en condiciones de atender los cambios que se soliciten.

La variación en la distribución del horario previsto podrá compensarse en otros días de la semana. Si la variación en la distribución del horario implicase un aumento o disminución en el importe total del contrato, se estará a lo previsto en el Pliego de Condiciones Particulares Administrativas.

La apertura, el cierre del servicio, el cambio de turno u otras incidencias que pudieran surgir durante el servicio, no significarán detrimento de la prestación del mismo, de tal forma que la cobertura del número de puestos no disminuirá en ningún momento sobre lo establecido inicialmente en el **ANEXO 1**.

### 7.2 REQUISITOS PARA EL INICIO DEL SERVICIO

Para el inicio del servicio será necesario previamente el establecimiento y firma de la documentación de Coordinación de Actividades y la finalización de formación específica del personal.



ADIF comunicará al ADJUDICATARIO el inicio de la prestación del servicio con la debida antelación, de tal forma que se posibilite la labor de selección del personal previa al inicio de la acción formativa, la cual deberá culminar en fecha anterior y lo más próximo al inicio de la actividad.

El ADJUDICATARIO tendrá en cuenta las prescripciones siguientes:

- El ADJUDICATARIO deberá entregar en un plazo **no inferior a una semana antes** del inicio de la formación práctica un listado con los nombres y DNI de las personas seleccionadas, certificando que cumplen las condiciones exigidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

### 7.3 MEDIOS PERSONALES

El ADJUDICATARIO remitirá al responsable del contrato designado por ADIF, a efectos de seguridad y de control de acceso a todos los recintos de trabajo, una relación del personal designado, indicando horarios y trabajo que se les asigna. Dicha relación se actualizará inmediatamente siempre que se efectúe algún cambio en su composición.

El ADJUDICATARIO deberá cubrir las necesidades e incidencias de personal que surjan con carácter diario.

ADIF quedará eximido de toda relación laboral, económica o jurídica con el personal del ADJUDICATARIO, así como con las empresas que pudieran establecer subcontratas con aquél.

El personal del ADJUDICATARIO habrá de llevar, mientras preste servicio en las instalaciones ADIF, el uniforme requerido en el **ANEXO 2**.

El ADJUDICATARIO deberá instruir a su personal en el tipo de trabajos que van a realizar, teniendo presente las características de imagen que su labor ofrece hacia los clientes.

En caso de ausencias por enfermedad, permisos o vacaciones del personal, el ADJUDICATARIO dispondrá de las oportunas sustituciones, para poder desarrollar, con plenas garantías, las funciones que venía desempeñando el personal asignado, sin que en ningún momento los servicios puedan quedar desatendidos.

ADIF podrá, en cualquier momento, requerir al ADJUDICATARIO la sustitución, de cualquier otra persona que forme parte de su equipo de personal, cuando realicen actos u omisiones que comprometan la adecuada prestación de los servicios contratados.

La sustitución del personal habrá de llevarse a cabo en el menor plazo posible desde que el ADJUDICATARIO reciba el correspondiente requerimiento, acreditando documentalmente y con carácter previo a llevar a cabo la sustitución que la persona designada reúne los requisitos establecidos en el presente apartado. El ADJUDICATARIO se obliga a no volver a asignar a la ejecución de la prestación de los trabajos objeto de esta licitación a la persona que haya tenido que ser sustituida a requerimiento de ADIF.



## **7.4 ACCESO A LAS INSTALACIONES**

El ADJUDICATARIO se compromete a cumplir y a velar por el cumplimiento de cuantas normativas existan, y se establezcan, en materia de controles de accesos a instalaciones o recintos por parte de ADIF haciendo llegar este compromiso a sus trabajadores.

Todo el personal dedicado a la prestación de los servicios objeto del presente PPTP, deberán estar acreditados para el acceso a los diferentes recintos y dependencias en sus turnos y horarios de trabajo exclusivamente.

En el caso de que ADIF entregara algún elemento necesario para el cumplimiento de los trabajos, tales como llaves de acceso, tarjetas de identificación, etc., el ADJUDICATARIO estará obligado a su devolución una vez finalizado el uso para el que se entregaron y, en todo caso, una vez finalizada la vigencia del Contrato, en el estado y funcionalidad en la que se encontraba en la fecha en que se entregaron, siendo de su total responsabilidad los daños que pudieran irrogarse por dolo, culpa o negligencia en la utilización de los elementos entregados.

## **8. CONDICIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**

### **8.1 CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

El ADJUDICATARIO tendrá la consideración de empleador único y responsable a todos los efectos de su personal, a quien le corresponde en exclusiva cumplir todas las disposiciones legales, tanto las presentes como futuras que, en materia laboral, de prevención de riesgos laborales, de Seguridad Social y fiscal deban aplicarse en la conformación y posterior gestión del conjunto de personas necesarias para atender los servicios incluidos en el alcance de los trabajos a realizar.

La comunicación en la estación, entre el personal de ADIF y el personal del ADJUDICATARIO se realizará a través de radioteléfonos o equipamiento similar, que será aportado por el ADJUDICATARIO para cada puesto a cubrir (mínimo 2 walkie talkies con sus correspondientes cargadores para el servicio habitual de cada estación), con las características y frecuencias emisoras que ADIF determine para la estación.

El ADJUDICATARIO deberá prever, a su cuenta y cargo del resto de elementos de trabajo, como por ejemplo papel, bolígrafo, etc además de título de transporte si fuera necesario para el movimiento entre las estaciones del ámbito de la Jefatura de Estaciones de Galicia.

El ADJUDICATARIO deberá prever, a su cuenta y cargo, las necesidades de formación de su personal, considerando asimismo las especificaciones que en el presente PPTP se establecen.



Los servicios se realizarán de acuerdo con los Procedimientos del Sistema Integrado de Calidad, Medio Ambiente y de Seguridad y Salud establecidos por ADIF, que sean de aplicación en cada caso y que regulen la prestación de los servicios contratados.

Otras condiciones técnicas particulares:

- La organización y gestión de los recursos de personal, así como la supervisión, administración y control de todos los recursos de personal adscritos directa o indirectamente al contrato, será competencia exclusiva de la empresa ADJUDICATARIA.
- El ADJUDICATARIO adquiere el compromiso de negociar, con antelación suficiente, los servicios mínimos en caso de huelga en el centro de trabajo. En este sentido en caso de posibles conflictos laborales o huelgas generales, el ADJUDICATARIO asume la necesidad o compromiso de presentación y solicitud conforme a las disposiciones existentes en el propio ámbito de afectación de la oportuna propuesta de servicios mínimos para poder hacer frente a los citados conflictos, debiendo valorar en su caso las posibles consecuencias adversas que de contrario podrían derivarse, en orden al posible incumplimiento que se evidenciase en cuanto a las consistencias pactadas o al período afectado.

El ADJUDICATARIO considerará, en todos los casos que en el presente PPTP se establezcan requisitos que refieran datos de carácter personal, que deberá ser preceptivo el cumplimiento de la normativa de protección de datos establecida en la Ley Orgánica de Protección de Datos, informando debida y previamente a sus trabajadores de la cesión de datos a ADIF, en virtud de dicha Ley y en base a que este conocimiento resulta necesario para el cumplimiento del contrato suscrito y que está limitado a la finalidad que la justifica.

## 8.2 UNIFORMIDAD Y ESTILO

El personal que desempeñe los servicios en la estación deberá ir uniformado con un traje de trabajo que tendrá en cuenta las características, condiciones e imagen que se indican en el **ANEXO 2** y habrá de contar en cualquier caso con los correspondientes elementos distintivos y tarjeta de identificación del trabajador.

Dicha uniformidad será dotada y renovada por el ADJUDICATARIO. La uniformidad debe constar de prendas de verano y de invierno. Entre la uniformidad de invierno se deberá dotar, al menos, de una prenda de abrigo. Además de chaleco reflectante amarillo en cuyo dorso deberá figurar "SERVICIOS AUXILIARES" y el logotipo de Adif.

No se permitirá la utilización de elementos o complementos estridentes, en línea con el procedimiento de uniformidad y estilo de ADIF en sus aspectos de imagen y representación.

El ADJUDICATARIO deberá realizar las modificaciones en el uniforme que ADIF considere oportunas, principalmente por motivos de imagen institucional o de salvaguarda del sentido y respeto a la



dignidad del trabajador, en concurrencia con las necesidades de gestión directiva. En todos los casos se dará cumplimiento a los principios de igualdad de oportunidades y de no discriminación vigentes en ADIF.

El uniforme incorporará un distintivo bien visible en el que figure:

- Denominación de la razón social del ADJUDICATARIO.
- El nombre del empleado.
- Indicativo de que los trabajos realizados son por cuenta de ADIF.

El uniforme deberá disponer de una tarjeta identificativa situada en un lugar visible, en la que figuren los datos anteriormente indicados y algún elemento que permita conocer su cargo o categoría, además de su fotografía.

En lo que se refiere a los requisitos de figurar el nombre del empleado y de su fotografía, se tendrá en cuenta que se considerarán los mismos, exclusivamente, en los casos que se disponga de autorización previa por el propio empleado, cumpliendo los aspectos y preceptos reguladores de la normativa sobre protección de datos personales, lo que deberá cumplirse y asegurarse previamente por el ADJUDICATARIO.

### **8.3 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

#### **8.3.1 FORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL**

El ADJUDICATARIO será responsable de que los candidatos cumplan los requisitos y nivel de conocimientos establecidos, debiendo aportar la documentación precisa relativa a las pruebas efectuadas como a los resultados obtenidos. No obstante, ADIF se reserva la posibilidad de realizar alguna prueba, que en el caso de no ser superada supondrá la eliminación del candidato seleccionado por el ADJUDICATARIO.

Los requisitos exigidos son:

- Nivel académico mínimo: ESO, Graduado Escolar o títulos equivalentes u homologables.
- Idiomas:
  - Plena comprensión y expresión, tanto oral como escrita, en lengua castellana.
  - Plena comprensión y expresión, tanto oral como escrita, en lengua gallega.
  - Nivel intermedio de comprensión y expresión oral en idioma inglés. Nivel mínimo MCER-B1.

#### **8.3.2 FORMACIÓN ESPECÍFICA**

El ADJUDICATARIO tendrá en cuenta que no podrá desarrollar, bajo ningún concepto, la prestación del servicio objeto de la presente convocatoria de licitación, ninguna persona que no haya sido debidamente formada (incluyendo los cursos de prevención) y tenga la autorización de ADIF para el desempeño del cometido que va a realizar.



La formación práctica tendrá una duración de 3 días laborables (24 horas) y se realizará en la propia estación.

El ADJUDICATARIO deberá tener cubiertos los riesgos y contingencias del personal durante el periodo de formación, tanto de Accidente como de Responsabilidad Civil

### 8.3.3 APTITUDES ADICIONALES

El personal deberá contar con las aptitudes siguientes:

#### PERFIL:

- Persona dinámica, organizada, práctica, de rápida comprensión y eficiente.
- Habituada al trabajo en equipo.
- Experiencia en servicios similares.
- Capacidad de resolución respondiendo con rapidez, comprensión, demostrando un sincero deseo de agradar, esforzándose por comprender las necesidades y preocupaciones del cliente y satisfacer sus expectativas.
- Mantener siempre, en el trato con el cliente, una actitud de total corrección, demostrando autocontrol y empatía.
- Dicción clara y limpia utilizando un lenguaje adecuado.

#### CAPACIDAD PSICOFÍSICA:

- No padecer enfermedad ni tomar medicación, drogas o sustancias que puedan provocar los siguientes efectos:
  - Pérdida repentina de la conciencia.
  - Disminución de la atención o concentración.
  - Incapacidad repentina.
  - Pérdida del equilibrio o de la coordinación.
  - Limitación significativa de la movilidad.

#### VISIÓN:

- Agudeza visual lejana: 0,700 con ambos ojos en visión binocular, con un



mínimo de 0,300 en el ojo peor, con o sin corrección. (Escala decimal de visión lejana).

- Si se precisa utilizar dispositivos correctores para alcanzar la agudeza visual requerida, deberá llevar disponible un repuesto de su corrección.
- Máxima corrección permitida; Hipermetropía +5 dioptrías/ Miopía -8 dioptrías.
- Está permitida la utilización de lentes de contacto, a condición de que no sean lentillas coloreadas ni fotocromáticas. Las lentillas provistas de filtro UV están autorizadas.
- Agudeza visual intermedia y próxima: suficiente, sin o con corrección.
- Otras condiciones:
  - Visión binocular presente.
  - Sentido luminoso normal.
  - Campo visual completo.
  - Integridad de los ojos y sus anejos.
  - Fusión presente.
  - No padecer enfermedad progresiva de los órganos de la visión.
  - En caso de implantes oculares y/o cirugía refractaria deberán transcurrir al menos seis meses para ser valorado de nuevo, y en todo caso deberá presentar informe oftalmológico favorable.

#### **AUDICIÓN:**

- Audición suficiente, sin o con prótesis auditiva, confirmada por un audiograma, esto es, audición suficiente para mantener una conversación telefónica y ser capaz de oír tonalidades de alerta.

#### **CAPACIDAD PSICOLÓGICA:**

- La capacidad psicológica para el desempeño de sus tareas se establecerá en base a la evaluación de las siguientes aptitudes:
  - Cognitiva (atención, concentración, memoria, razonamiento, percepción, comunicación).



- Psicomotora (velocidad de reacción, coordinación psicomotora).
- Comportamiento-Personalidad (autocontrol emocional, fiabilidad comportamental, responsabilidad, psicopatología, autonomía).

En todos los casos, por el ADJUDICATARIO y por ADIF se dará cumplimiento a los requisitos normativos de aplicación en relación al tratamiento, conservación y custodia de los datos personales.

## **9. ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

### **9.1 REQUISITOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE AVISOS**

Para garantizar el cumplimiento de tiempos de respuesta adecuados y de resolución de situaciones relacionadas con el servicio objeto de esta contratación, el ADJUDICATARIO deberá asegurar:

- Disponer de un sistema de recepción de avisos telefónicos y de avisos por correo electrónico, facilitando al respecto el teléfono y dirección de correo correspondiente.

De manera genérica se describe a continuación el procedimiento a seguir en la tramitación de las incidencias entre ADIF y el ADJUDICATARIO.

- a) El ADJUDICATARIO atenderá cualquier comunicación de incidencia que reciba de ADIF. Esta comunicación se realizará de forma escrita por medio de correo electrónico, sin perjuicio de que exista una segunda vía redundante y alternativa ante fallos en la primera, por medio de un número de teléfono móvil o fijo.
- b) Este mismo procedimiento de doble vía, empleará el ADJUDICATARIO para notificar la atención y resolución de las incidencias. Esta doble comunicación permitirá calcular posteriormente los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de las incidencias (en caso de estimarse oportuno).

### **9.2 OTROS REQUISITOS EN MATERIA DE CALIDAD**

- Se establecen unos Niveles de Acuerdo de Servicio (en adelante NAS) a través de los cuales se hará un seguimiento mensual del cumplimiento de los indicadores principales (KPIs) y el nivel de calidad de servicio comprometida.
- El ADJUDICATARIO efectuará un riguroso control sobre la calidad de la prestación de servicio para garantizar y constatar permanentemente la correcta ejecución del mismo.  
Este control lo realizará y mantendrá formalmente documentado con un “Sistema de Gestión de la Calidad” basado en la Norma Internacional ISO 9001 en vigor o norma equivalente a tal efecto.



- El ADJUDICATARIO asumirá, bajo su exclusiva responsabilidad, cualquier defecto en la prestación de servicio realizado.

## 10. NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO

Por el ADJUDICATARIO se deberán garantizar los siguientes niveles de acuerdo de servicio, así como los niveles de acuerdo de servicio recogidos en su propuesta de oferta técnica cuando los mismos signifiquen una mejora respecto a las ratios de calidad establecidos en el presente PPTP.

En los cuadros siguientes se indica para cada KPI un número de identificación (nº ID.) con objeto de facilitar el seguimiento de los mismos, lo que se tendrá en cuenta en los informes de seguimiento y control a elaborar por el ADJUDICATARIO.

El ADJUDICATARIO establecerá las medidas oportunas para garantizar un nivel de calidad, como mínimo los estándares siguientes:

Nº ID	NAS's	CRITERIO	KPI's
1	Programa de seguimiento del servicio	Reuniones de seguimiento	>91,6 % (11 sobre 12)
2	Servicios ordinarios programados	Cumplimiento horario de apertura y cierre	>99 %
3		Uniformidad de personal	>99 %
4		Ejecución funciones en situaciones de incidencias o emergencias	100 %
5	Reclamaciones recibidas	Número de reclamaciones por causa relacionada con la prestación de servicios	Reclamaciones año "X" < ó = reclamaciones año "X-1"



## 11. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

### 11.1 CONVENIO COLECTIVO

El ADJUDICATARIO tendrá en cuenta la obligación de cumplir las condiciones salariales, sociales y otras condiciones laborales de aplicación conforme al Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en Empresas de Servicios Ferroviarios.

### 11.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El ADJUDICATARIO está obligado al cumplimiento de la Legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales, a dar adecuado cumplimiento al artículo 24 de la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, al R. D. 171/2004 por el que se desarrolla el precitado artículo, y a la demás normativa en materia de coordinación de actividades empresariales para la prevención de los riesgos laborales, obligándose a utilizar los medios de coordinación y los sistemas y procedimientos de información que ADIF designen.

El ADJUDICATARIO deberá aplicar los procedimientos preventivos que sean de aplicación para cumplir en el ámbito del contrato los trabajos a efectuar, incluyendo las obligaciones de formación e información a los trabajadores que presten servicio en la estación sobre los riesgos de la actividad que desempeñan, utilización de equipos de protección y vigilancia preventiva. Concretamente:

- El ADJUDICATARIO está obligado durante la realización de los trabajos a desarrollar las medidas preventivas necesarias, aportando los equipos y medios, individuales y colectivos para proteger la seguridad y salud de todos sus trabajadores y de terceras personas que puedan sufrir riesgo derivado de los trabajos, de acuerdo con el **Procedimiento Operativo de Empresas que realicen actividades en centros de trabajo de ADIF (P.O.P./16)**.
- El ADJUDICATARIO cumplirá las normas establecidas en el **Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales (P.O.P./12)** de ADIF, y realizará, a su cargo, la colocación y retirada una vez finalizados los trabajos, de los elementos precisos de protección, señalización y direccionamiento temporal, con el fin de evitar accidentes de personas ajenas a los trabajos durante su ejecución.

En cumplimiento de las obligaciones indicadas, de forma previa al inicio de los trabajos, se establecerá entre ADIF y el ADJUDICATARIO la documentación preceptiva de COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES, facilitándose por ambas partes la correspondiente evaluación de riesgos para los trabajos incluidos en el objeto del contrato.

El ADJUDICATARIO queda obligado a observar y hacer cumplir a todo su personal las normas y medidas de Seguridad y Salud en el trabajo que establezca la legislación y normativas vigentes. Se utilizarán equipos de protección personal (EPIs) adecuados, si fuera necesario.



### **11.3 OBLIGACIONES SOCIALES**

El ADJUDICATARIO facilitará de forma periódica al Responsable del Contrato de ADIF la documentación relativa al cumplimiento de obligaciones sociales, que alcanza a la siguiente:

- Informe actualizado de trabajadores en alta en el Código Cuenta de Cotización del período correspondiente, emitido por la T.G.S.S.
- Certificación del ADJUDICATARIO de que los recibos salariales de los trabajadores afectados han sido abonados en tiempo y forma de conformidad con los contratos y convenios que les son de aplicación.
- Copia de los documentos TC-1 y TC-2 de los trabajadores adscritos al contrato en cada mes o meses del período afectado.
- Listado nominal de trabajadores debidamente actualizado respecto al inicial, comunicando altas y bajas que se produzcan durante la prestación del servicio.
- Listado de las posibles nuevas altas de trabajadores, mediante el TA2 e Informe de datos para la cotización emitido por la T.G.S.S.
- Certificación del ADJUDICATARIO de estar al corriente de pago a la T.G.S.S. y de la AEAT.

Esta documentación podrá requerirse con carácter mensual y las mismas obligaciones alcanzan a las posibles empresas subcontratadas por el ADJUDICATARIO.

### **11.4 OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES**

Durante la realización de los trabajos, el ADJUDICATARIO se compromete a cumplir con todos los requisitos de gestión ambiental y adoptar medidas preventivas en cumplimiento con la legislación y normativa de aplicación.

### **11.5 PROPIEDAD DE LA DOCUMENTACIÓN**

Tanto la documentación final con toda aquella otra que, a lo largo del desarrollo del Contrato, se genere, tendrán la consideración de propiedad de ADIF, en exclusividad, no pudiendo ser difundida ni entregada para su uso por terceros en ningún caso sin la previa autorización escrita de personal de ADIF con la suficiente autoridad para ello.

### **11.6 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

Serán de aplicación las condiciones establecidas en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.



## **11.7 DAÑOS EN ESTACIONES**

Los daños de cualquier índole, que por negligencia, impericia o imprudencia durante los servicios a prestar o como consecuencia de los mismos se causen en las instalaciones o se produzcan a terceras personas o bienes situados en la estación objeto de esta licitación, serán de entera responsabilidad de la empresa Adjudicataria, quien para la cobertura de los posibles daños que cause, deberá concertar Póliza de Responsabilidad Civil en las condiciones que el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares establezca.

## **12. FACTURACIÓN DE LOS TRABAJOS**

La facturación de los trabajos se efectuará por el ADJUDICATARIO de manera mensual con posterioridad a la realización de los trabajos mensuales correspondientes.

Se presentará una factura con el Importe mensual de los trabajos de servicios efectivamente realizados, diferenciando el servicio ordinario (horas fijas) y el servicio extraordinario (horas extras solicitadas por ADIF de forma puntual).

Las facturas a emitir por el ADJUDICATARIO deberán ajustarse a lo establecido en la normativa vigente, cuyo pago se efectuará conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

La factura mensual se tramitará mediante la plataforma electrónica de facturas de ADIF, dirigidas al RESPONSABLE DEL CONTRATO para su validación si procede.

Para la tramitación y pago de las facturas, el ADJUDICATARIO tendrá la obligación de facilitar previamente al Responsable de Contrato de ADIF los documentos justificativos vinculados al correcto cumplimiento de las obligaciones laborales y en materia de seguridad social, en las condiciones establecidas en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, de acuerdo con la normativa en vigor.

## **13. REFERENCIA A MARCAS, NORMAS, SELLOS Y CERTIFICACIONES DE ESTE PLIEGO**

Las referencias a una fabricación o una procedencia determinada, o a un procedimiento concreto que caracterice a los productos o servicios ofrecidos por un empresario determinado, o a marcas, patentes o tipos, o a un origen o a una producción determinados que puedan haberse incluido en el Pliego se entenderán hechas con carácter genérico, como ayuda a la descripción del objeto del contrato, y admitirán cualquier propuesta equivalente.



Las referencias expresas a normas o especificaciones técnicas distintas de las que deriven de instrucciones y reglamentos técnicos nacionales o comunitarios que sean obligatorios, siempre y cuando sean compatibles con el derecho de la Unión Europea, admitirán el cumplimiento de una norma o especificación técnica equivalente. Conforme al artículo 126 de la LCSP no se rechazarán ofertas basándose en que en que las obras, los suministros o los servicios ofrecidos por el licitador no se ajustan a las especificaciones técnicas a las que han hecho referencia en este pliego, siempre que en su oferta el licitador demuestre por cualquier medio adecuado, incluidos los medios de prueba mencionados en el artículo 128 de la LCSP, que las soluciones que propone cumplen de forma equivalente los requisitos exigidos en las correspondientes prescripciones técnicas.

Las referencias a certificados o etiquetas específicas incluidas en este pliego admitirán que el licitador pueda acreditarla por un medio equivalente conforme a lo previsto en el artículo 127 de la LCSP.

## AUTORIZACIONES

IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO:
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: PRESTACIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES COMO APOYO EN LA FASE DE OBRAS EN LA ESTACIÓN DE OURENSE

RELACIÓN DE CARGOS FIRMANTES		
Propone	Firma: Miguel Pérez Martínez	cargo: Jefe de Gestión de Servicios a Clientes



---

## **14. ANEXOS**

### **14.1 ANEXO 1. HORARIO Y TOTAL DE HORAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.**

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: YSRVJXMWR52AKWV8X021T3HB50

Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>



## SERVICIOS A CONTRATAR

### ANEXO. 1 PRESTACIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES COMO APOYO EN LA FASE DE OBRAS EN LA ESTACIÓN DE OURENSE

Estación	Puestos abiertos al público	Horario de servicio al público	Periodo: 2025-2029	Prestación del servicio	Horas	Días	Horas / año	Total horas / año
OURENSE	1 Operador (L-D)	07:00 - 23:00	01-01-2025 al 31-12-2025	Lunes a domingo	17	365	6.205	6.205
OURENSE	1 Operador (L-D)	07:00 - 23:00	01-01-2026 al 31-12-2026	Lunes a domingo	17	365	6.205	6.205
OURENSE	1 Operador (L-D)	07:00 - 23:00	01-01-2027 al 31-12-2027	Lunes a domingo	17	365	6.205	6.205
OURENSE	1 Operador (L-D)	07:00 - 23:00	01-01-2028 al 31-12-2028	Lunes a domingo	17	366	6.222	6.222
OURENSE	1 Operador (L-D)	07:00 - 23:00	01-01-2029 al 31-12-2029	Lunes a domingo	17	365	6.205	6.205

- A petición de Adif se podrá añadir una partida de hasta 650 horas extraordinarias diurnas para la totalidad del contrato (previstas 130 h. cada año) para cubrir incidencias o reforzar puntualmente según necesidad en la estación de OURENSE.



## **14.2 ANEXO 2. UNIFORMIDAD PARA EL PERSONAL AUXILIAR DE EMPRESAS EXTERNAS QUE PRESTAN SERVICIOS EN ESTACIONES DE VIAJEROS DE ADIF.**

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: YSRVJXMWR52AKWV8X021T3HB50

Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>



**UNIFORMIDAD PARA EL PERSONAL DE  
INFORMACIÓN, VENTA, ATENCIÓN AL CLIENTE Y  
AUXILIARES DE EMPRESAS EXTERNAS  
QUE PRESTAN SERVICIOS  
EN ESTACIONES DE VIAJEROS DE ADIF**



## PRENDAS HOMBRE

### AMERICANA HOMBRE

**COMPOSICIÓN TEJIDO:**

Entretiempo: 300 – 330 g m/l

51% Lana 47 % Poliéster 2% Lycra (Dupont)

**COMPOSICIÓN DE FORRO:** Poliéster / acetato

**COMPOSICIÓN FORRO BOLSILLOS:** 50% Algodón 50% Poliéster

Recta de una fila, dos botones con dos aberturas en la espalda.

Dos bolsillos interiores de dos vivos, uno en cada lado. El derecho con cierre de seguridad. Dos bolsillos exteriores con cartera. Bolsillo de pecho de 2'5 cms de ancho para la colocación de la placa identificativa.

Botonadura a su color.

### PANTALÓN HOMBRE

**COMPOSICIÓN TEJIDO:**

Entretiempo: 300 – 330 g m/l

51% Lana 47 % Poliéster 2% Lycra (Dupont)

**COMPOSICIÓN PRETINA Y BOLSILLOS:** 50% Algodón 50% Poliéster

Con dos pinzas, bolsillo francés de un vivo de 3 mm. de ancho y presilla de seguridad. Bolsillo trasero situado en el lado derecho de un vivo de 10 mm con un ojal, botón y presillas de seguridad. Bolsillo relojero situado en el lado derecho del delantero con presillas de seguridad.

Confección con una ensancha en el trasero de 3 cms para prevenir posibles cambios de talla del usuario.

El sistema de abrochar el pantalón se realiza mediante dos botones y una presilla metálica para mayor seguridad.

### CORBATA

**COMPOSICIÓN:** Poliéster 100%

**ANCHO DE PALA:** 9 cm

**LARGO:** 140 cm



*CAMISA DE HOMBRE*

COMPOSICIÓN: 55% Algodón 45% Poliéster

INVIERNO: Manga larga.

VERANO: Manga corta.

Costuras cargadas en mangas y costados. Cuello de tres piezas (Pie de tapa, tapa y cuello). Cuello con pespunte a 5 mm del canto. Para facilitar el planchado, Canesú trasero con dos pinzas para mayor comodidad.

En el puño llevará dos botones para ajustarlo a la medida de la muñeca del usuario.

*PRENDA DE ABRIGO HOMBRE.*

COMPOSICIÓN TEJIDO: 88% Algodón 12% Poliuretano. Impermeabilizado

COMPOSICIÓN FORROS INTERIORES (2):

1. 100% Poliéster

50% Algodón 50% Poliéster

2. (desmontable y acolchado) 100% Poliéster acolchado

COMPOSICIÓN FORRO DE MANGA: 100% Poliéster

De una fila, con cierre de cremallera y dos corchetes.

Cuello doble realizado en punto.

Manga pegada.

Con dos bolsillos exteriores tipo gabardina.

Con dos bolsillos interiores con cierre de botón.

Botonadura a su color.

Forro acolchado interior desmontable.



## PRENDAS MUJER

### AMERICANA MUJER

**COMPOSICIÓN TEJIDO:**

Entretiempo: 300 – 330 g m/l

51% Lana 47 % Poliéster 2% Lycra (Dupont)

**COMPOSICIÓN DE FORRO:** Poliéster / acetato

Recta de una fila, un botón y sin aberturas. Dos bolsillos exteriores, con cartera de 6 cm de ancho inclinados a 45°. Con un bolsillo de pecho, , de un vivo de 10 mm, destinado a la colocación de la placa identificativa.

Mangas con martillos simulados y un botón en la bocamanga.

Botonadura a su color de cuatro agujeros.

### FALDA MUJER

**COMPOSICIÓN TEJIDO:**

Entretiempo: 300 – 330 g m/l

51% Lana 47 % Poliéster 2% Lycra (Dupont)

**COMPOSICIÓN DE FORRO:** Poliéster / acetato

Recta con cinturilla de 4 cm con cuatro trabillas de 5 cm de ancha.

Cremallera en parte trasera.

Dos pinzas en el delantero y dos en el trasero.

Abertura montada tipo martillo y reforzada.

Botón a su color.

El montaje de la cremallera que se utilizará será del tipo invisible, que mejora ópticamente la parte trasera de la falda.

Esta prenda ira forrada en su totalidad.



### *PANTALÓN MUJER*

#### COMPOSICIÓN TEJIDO:

Entretiempo: 300 – 330 g m/l

51% Lana 47 % Poliéster 2% Lycra (Dupont)

COMPOSICIÓN PRETINA: 50% Algodón 50% Poliéster

Con pinzas y sin pliegues. Sin bolsillos. Botón a su color.

El montaje de la cremallera, en el costado, que se utilizará será del tipo invisible, que mejora ópticamente la parte trasera del pantalón.

### *BLUSA MUJER*

Invierno

COMPOSICIÓN TEJIDO: 55% Algodón 45 % Poliéster

Cuello camisero, largos y anchos.

Ligeramente Entallada.

Puños de 7 centímetros de ancho con doble abotonadura.

Verano

Las mismas características que la de invierno a diferencia de la manga, que será manga corta.

### *PAÑUELO*

COMPOSICIÓN: 100% Poliéster

Realizado en Gasa.

CARACTERÍSTICAS:

Tamaño: 80 x 80 cm



*PRENDA DE ABRIGO MUJER*

COMPOSICIÓN TEJIDO: 88% Algodón 12% Poliuretano. Impermeabilizado

COMPOSICIÓN FORROS INTERIORES (2):

1. 100% Poliéster  
50% Algodón 50% Poliéster
2. (desmontable y acolchado) 100% Poliéster acolchado

COMPOSICIÓN FORRO DE MANGA: 100% Poliéster

De una fila, de botones.

Cierre delantero mediante cremallera y corchetes.

Manga pegada.

Con dos bolsillos.

Cuello alto

Hebilla para ajuste del cierre del cuello.

Botonadura a su color.

Forro acolchado interior desmontable.



Colores de vestuario para trabajadores de otras empresas contratadas. Propuesta 2

Pantalones y faldas

■ Gris marengo oscuro

Corbata y pañuelos supervisor comercial

■ Pantone 124 C

Blanca con rayas verdes

■ Pantone 343 C

Americana

■ Pantone 343 C

Corbata y pañuelos Factor

■ Pantone 343 C

Prenda de abrigo

■ Pantone 433 C

