

EXP. 2018-00551

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

REALIZACIÓN ACTIVIDADES AUXILIARES EN LAS ESTACIONES DE LA LÍNEA ALICANTE - VILLENA DE LA GERENCIA SERVICIO PÚBLICO ESTE



1.-OBJETO.

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer las especificaciones técnicas por las que ha de regirse la contratación de la prestación del servicio de Actividades Auxiliares presenciales, puntuales y ocasionales en las estaciones de la Línea de Alicante-Villena de la Gerencia de Servicio Público Este.

Los servicios en estas estaciones se prestarán atendiendo a los horarios y tiempos de presencia, establecidos en el apartado 4.2.

2.- CONDICIONES PARTICULARES

- Tutela y custodia de edificio, dependencias, instalaciones, mobiliario y enseres (máquinas autoventa, canceladoras, torniquetes, si existieren, mobiliario, etc.) de esas estaciones.
- Asesoramiento a los clientes de Renfe en la obtención de Títulos de Transporte (billetes) a través de las máquinas autoventa, si las hubiere.
 - De igual modo se ocupará de la gestión y recarga de consumibles de las Máquinas Autoventa (rollos de billetes, rollos de informes, etc.), cuidando de que siempre exista el Stock adecuado.
- Control de acceso de los viajeros al tren con título de transporte válido para dicho tren.
- Mientras no se automatiza la apertura y cierre de la estación, realizarán esta función de modo presencial.
- Registrar la presencia en la estación diariamente, mediante la tarjeta suministrada para el manejo de las máquinas autoventa, a la apertura/cierre y cada una de las visitas indicadas en el horario al efecto, en la forma indicada por los responsables de Renfe Viajeros.
- Facilitar la comunicación recíproca de cuantas incidencias puedan afectar al servicio (avería instalaciones, edificio, incidencias en limpieza, en la venta, etc.). Para ello el adjudicatario dotará de teléfono smartphone o Tablet con voz y datos, con conexión durante todo el horario de servicio previsto en el apartado 4.2, al personal que preste servicio en las estaciones.
- De igual modo, el adjudicatario designará un responsable-coordinador, con teléfono disponible las 24h, para atender cualquier incidencia que pueda afectar a las estaciones o al servicio
- Colaboración directa con los Servicios de Seguridad de Renfe para prevenir o solventar situaciones de riesgo (vandalismo, altercados, incidencias, etc).
- Información (incluso por megafonía y/o de viva voz, si fuere preciso); colocación y sustitución de carteles de avisos y de horarios en los paneles informativos existentes al efecto. Colaboraciones puntuales de distribución de folletos, carteles, etc., de productos de Renfe, en las zonas de influencia de las poblaciones afectadas, conforme determine Renfe Viajeros.



- Atención al cliente, control de accesos, promociones y aquellos otros servicios al viajero que sean requeridos por Renfe Viajeros ante situaciones de incidencias o servicios en eventos especiales.
- Realización de una ficha de control de calidad por día y por estación, según modelo al efecto entregado por Renfe, donde se anotarán todas aquéllas anomalías encontradas, enviando diariamente por correo electrónico cumplimentada la misma.
- Otras actividades que pudieran acordarse en el futuro en función de circunstancias no previstas actualmente y que resultaran convenientes para el mejor desarrollo del contrato.
- Ayuda a personas con movilidad reducida.

El adjudicatario estará obligado, para la realización de las actividades descritas, a cumplir las disposiciones contenidas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales para empresas contratistas de Renfe, de mayo de 1999, así como conocer y cumplir cuantas normas legales o convencionales estuviesen vigentes en materia de Seguridad, Higiene y Salud en el trabajo, de Incendios, Planes de Protección Civil y Planes de Emergencia que Renfe elabore, siendo el responsable exclusivo de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo concerniente a él como a sus posibles subcontratistas.

Igualmente, el adjudicatario deberá conocer y hacer cumplir a sus empleados las disposiciones del Plan de Emergencia de la estación, durante el horario que se contrate, así como deberá observar el cumplimiento de la legislación que sea de aplicación, entre otros, los preceptos contenidos en la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco y normas que la desarrollen.

3. PERSONAL Y MEDIOS.

3-1.-FORMACIÓN

El personal que vaya a dedicarse a la realización de actividades auxiliares, deberá haber recibido la formación suficiente antes del inicio de la actividad sobre prevención de riesgos laborales, planes de emergencia, asistencia a Personas con Movilidad Reducida (P.M.R.), sistemas de venta de billetes, tarifas vigentes, instalaciones (torniquetes, escaleras mecánicas, máquinas autoventa, ascensores, etc.) y megafonía. La formación será responsabilidad de la Empresa adjudicataria, que la impartirá mediante sus propios formadores.

Renfe Viajeros podrá colaborar en la formación de formadores de la empresa adjudicataria, siendo el coste asumido por el prestador.

Así mismo, el prestador deberá colaborar en cuantos cursos y simulacros Renfe Viajeros le solicite, sin coste alguno para Renfe.



Los oferentes habrán de presentar formando parte de su Oferta Técnica, un Plan de Formación donde quede recogido todo el itinerario formativo que establezcan:

- -El oferente indicará los medios que dispone la empresa para impartir formación.
- -ltinerario formativo de materias a impartir.
- -Horas previstas de formación.
- -Cursos de reciclaje previstos anualmente.

La Empresa Adjudicataria deberá comunicar a Renfe Viajeros previamente al inicio de las actividades, como mínimo, la siguiente información relativa a los cursos de formación que imparta:

- -Fechas de inicio y de finalización de cada curso.
- -Número de asistentes a los mismos.
- -Resultado de la evaluación indicando el número de "APTOS" y de "NO APTOS".
- -Relación nominal y número de DNI de cada uno de los alumnos declarados "APTOS", que vayan a prestar servicio.

Asimismo el adjudicatario deberá comprometerse a impartir la formación a cuantas personas incorpore a su plantilla relacionadas con la realización de las actividades auxiliares en las estaciones durante la vigencia del contrato, así como a las actualizaciones que en materia de formación procedan, cuando se trate de modificaciones sustanciales en la operación y que previamente hayan sido comunicadas por Renfe Viajeros, debiendo comunicar a ésta los datos requeridos en el párrafo anterior, para lo cual recabará dichos datos bajo su responsabilidad y habiendo obtenido la autorización precisa para cederlos a Renfe Viajeros de conformidad con los dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Los responsables de la Jefatura de Núcleo de Renfe mantendrán reuniones de seguimiento, trimestrales, con la empresa adjudicataria, para vigilar el cumplimiento de las acciones formativas realizadas y el cumplimiento del plan de formación presentado por la empresa.

3.2 LOCALES

El personal de la empresa adjudicataria no podrá hacer uso privado, de los espacios destinados a los clientes.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar a sus empleados de un lugar donde poder cambiarse o donde realizar los descansos estipulados, sin hacer uso de las instalaciones destinadas a los clientes o a las internas de uso exclusivo de Renfe Viajeros.

3.3.-UNIFORMIDAD

La empresa adjudicataria debe vigilar que todo su personal de servicio se encuentre perfectamente uniformado, identificado y aseado de acuerdo a las normas establecidas por Renfe Viajeros en el Manual de uso del uniforme. (anexo 2).



El contratista dotará, a su costa, a su personal con uniforme y distintivo de la razón Social a que pertenece, de manera que sean perfectamente identificables por los usuarios. Para ello deberá incluir en su oferta una definición detallada de los mismos, teniendo en cuenta que las características básicas de los uniformes habrán de ser las siguientes:

Caballero

Se compondrá de las prendas reflejadas en el Manual de Uniformidad de Renfe (anexo 3) para el personal de Servicios en Tierra.

Señora

Se compondrá de las prendas reflejadas en el Manual de Uniformidad de Renfe (anexo 3) para el personal de Servicios en Tierra.

Renfe Viajeros fija las prendas mínimas necesarias para el personal en su dotación inicial. El prestador deberá fijar la dotación mínima de reposición para su personal y la periodicidad de esa reposición.

El personal del Adjudicatario, mientras permanezca en las dependencias de la estación, deberá ir uniformado y llevar un distintivo en el que figure la Razón Social a la que pertenece. Las características básicas de los uniformes deberán ser las ya descritas.

4- RÉGIMEN DE SERVICIOS TÉCNICOS

En lo que a la realización de las actividades se refiere, el contratista deberá contemplar los turnos necesarios para el servicio que Renfe Viajeros le encomiende, y deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

4.1.-COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS-

El contratista deberá designar un responsable o interlocutor válido, dotado de teléfono móvil y Tablet, con conexión las 24 horas del día, a efectos de la comunicación recíproca de incidencias o de cuantos aspectos influyan en el habitual y buen funcionamiento de la organización y gestión de las actividades encomendadas.

Se valorará en la evaluación de la oferta técnica la dotación de telefonía móvil y tablet por parte del contratista a trabajadores contratados.

4.2.-HORARIOS y TIEMPOS DE PRESENCIA.- Los horarios de las actividades auxiliares a realizar serán, inicialmente los indicados en el cuadro siguiente, siendo éstos susceptibles de modificación, previo acuerdo entre Renfe Viajeros y el adjudicatario, por necesidades del servicio.



NOVELDA	LUNES A JUEVES	11.25HHorario Orientativo:
		07.05-16.00 y 19.00-21.30
	VIERNES	12H 25'
		7.05-16.00 y 19.00-22.30
	SÁBADO	6H 5'
		8.30-9.00, 12.40-14-45 y 1922.30
	DOMINGO y FEST*	5H 5'
		8.30-9.00, 12.40-14-45 Y 19-21.30

SAX	LUNES A JUEVES	11H 50'
		6.55-16.10 y 19.00-21.35
	VIERNES	12H 35'
		6.50-16.10 y 19.00-22.15
	SÁBADO	6H 10'
		8.15-9.00, 12.20-14.30 y 1922.15
	DOMINGO y FEST*	5H 30'
		8.15-9.00, 12.20-14.30 y 19-21.35

(*): Festivos nacionales y autonómicos (12).

Se establece, además de lo reflejado en el cuadro anterior, **una bolsa global de 40 horas** para incidencias, eventos, promociones, etc. en toda la Línea. Estas horas solo serán facturables en caso de que sean realizadas.

El cumplimiento de los horarios, conforme a lo indicado o a los establecidos en cada momento, será comprobado diariamente por medio del registro de las máquinas autoventa, por el Mando



Intermedio responsable, por parte de Renfe Viajeros.

Estos horarios son orientativos y podrán sufrir modificación, previo aviso, en función de la programación de la oferta de trenes.

4.3.-TARIFAS Y MEDIOS TÉCNICOS.- La expendición de títulos de transporte (billetes) se efectuará a través de las máquinas autoventa en cada estación, si las hubiere.

4.4.-CONTROL DE ACCESOS, ATENCIÓN E INFORMACIÓN.- El personal de Actividades Auxiliares del adjudicatario se ocupará de atender a los viajeros ante cualquier incidencia que pudiera producirse en los mecanismos o instalaciones (canceladoras, máquinas autoventa, torniquetes cuando existan controles de accesos, entrada y salida) especialmente en el supuesto de retención de los títulos de transporte en dichos torniquetes o en cualquier otro sistema que pudiera establecerse.

El adjudicatario deberá ofrecer y facilitar a los viajeros la información ferroviaria que le sea solicitada, incluso por medio de la megafonía local, o de viva voz, tanto de trenes como de las incidencias que puedan producirse en el servicio ferroviario. También deberá atender la reposición y sustitución de los carteles y horarios en los paneles informativos existentes al efecto.

Se prestará la ayuda necesaria y la atención especial a las personas con discapacidad o movilidad reducida en lo relativo a:

-La accesibilidad a las instalaciones.

-La obtención de títulos de transporte.

4.5-RECLAMACIONES.- El contratista deberá tener a disposición de los viajeros y clientes las hojas o libros de reclamaciones que por los diferentes servicios a realizar le puedan ser exigidas y enviará a la Jefatura del Núcleo de Cercanías de Murcia y Alicante, puntual y debidamente informadas, cuantas reclamaciones o sugerencias relacionadas con el servicio ferroviario se produzcan.

En Murcia, Abril 2018

José Pérez Pérez

Jefe de Núcleo de Murcia y Alicante

Gerencia S.P. Este

Dirección de Servicio Público