

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y AFINES EN LAS INSTALACIONES DE LA SEDE DE LA FEDERACIÓN DE ORGANISMOS O ENTIDADES DE RADIO Y TELEVISIÓN AUTONÓMICOS (FORTA)**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO**

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de recepción y afines en las dependencias de la sede de la FEDERACIÓN DE ORGANISMOS O ENTIDADES DE RADIO Y TELEVISIÓN AUTONÓMICOS (en adelante FORTA), incluyendo la atención presencial y telefónica, la gestión de visitas, gestión de entradas y accesos de personal, correspondencia, apoyo administrativo, así como cualesquiera otras tareas auxiliares necesarias para el correcto funcionamiento de las instalaciones y del entorno de atención al público.

El servicio deberá prestarse de forma continuada, con altos estándares de calidad, profesionalidad, confidencialidad y orientación al usuario.

**2.- ALCANCE Y FUNCIONES DEL SERVICIO**

El servicio será ejecutado por el adjudicatario conforme a lo establecido en el presente pliego y pliego de condiciones administrativas, en las dependencias de la sede de FORTA, situada en la calle Bocángel nº 26, Madrid.

El servicio de recepción y actividades afines comprenderá, entre otras funciones, la atención telefónica y presencial, gestión de entradas y accesos del personal a la sede, así como el apoyo administrativo necesario para el correcto desarrollo de las tareas propias del servicio.

El servicio deberá prestarse con un alto nivel de profesionalidad, debiendo el personal del adjudicatario mantener en todo momento una actitud proactiva orientada a la atención al usuario, contribuyendo a la creación de un entorno adecuado y acogedor para la recepción de visitas y usuarios, y dando respuesta ágil y eficaz a las incidencias, consultas o necesidades que pudieran surgir durante la prestación del servicio.

A continuación, se describen, a título meramente enunciativo y no exhaustivo, las principales funciones del servicio de recepción y actividades afines de FORTA:

- Establecer, atender e informar las comunicaciones telefónicas a través de la centralita, así como su distribución interna, de manera profesional y eficiente.
- Recibir mensajes y avisos, garantizando su correcta transmisión a los destinatarios correspondientes, tanto por vía telefónica como mediante correo electrónico u otros medios de comunicación.
- Gestionar la solicitud y el seguimiento de los servicios de mensajería.
- Atender a las visitas y realizar la gestión de entradas y accesos del personal, tanto del personal de FORTA como de terceros. Orientación al visitante.
- Atención al público en general en todas sus demandas, con trato amable y cortés, en los idiomas exigidos en este pliego.

- Realización de la gestión de accesos, procediendo, en su caso, a la identificación de las visitas conforme a los procedimientos establecidos.
- Control de las entradas y salidas de personas internas y externas de la entidad. No se permitirá el acceso a aquellas personas que no se encuentren debidamente identificadas o que no cuenten con la correspondiente autorización o aviso previo del personal interno de FORTA. Cualquier incidencia será comunicada al responsable del contrato de FORTA.
- Preparación y gestión del envío diario de la correspondencia, incluyendo valijas a las distintas televisiones, así como correo ordinario y certificado, llevando a cabo su correspondiente registro.
- Recepción de la prensa recibida.
- Verificación y aceptación de la paquetería, sobres y demás entregas realizadas por las empresas de mensajería, transporte o servicios similares.
- Mantener al día la base de datos y repositorios de información, incorporando las modificaciones que se produzcan.
- Franqueo, depósito, registro y recogida de correspondencia, garantizando su correcta gestión y trazabilidad.
- Realizar tareas administrativas propias de la recepción y estafeta.
- Gestionar la solicitud de taxis o servicios de transporte similares.
- Registrar y comunicar todas aquellas anomalías o incidencias que observen en el centro, tales como averías de ascensores, garaje, centralita y otros servicios comunes tanto internamente como a las empresas de mantenimiento, según proceda.
- Velar por el adecuado estado de conservación, orden y limpieza de la zona de entrada y del mostrador de recepción, prestando especial atención a la imagen del espacio de recepción y del hall principal del edificio, considerado como área de atención al público.
- Actuar conforme a las funciones que le sean encomendadas al servicio de recepción en el Plan de Autoprotección y Emergencias de FORTA.
- Cualesquiera otras funciones de naturaleza análoga recogidas en el "Procedimiento Operativo FORTA", incluyendo la actualización de procesos, así como aquellas que, por necesidades del servicio, sean encomendadas o resulten inherentes a su correcta ejecución.

Estas funciones serán determinadas de forma más detallada en el "Procedimiento Operativo FORTA" que será facilitado por FORTA al adjudicatario, y podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades del servicio durante la vigencia del contrato.

### **3.- HORARIO Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio se prestará en las instalaciones de FORTA (C/ Bocángel nº 26) de Madrid, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h. Los horarios de prestación del servicio corresponden a cinco días a la semana (de lunes a viernes) laborables en Madrid capital.

Será responsabilidad del adjudicatario la organización de los horarios y turnos de los recursos según las necesidades del servicio, de forma que se garantice las exigencias del mismo según el presente pliego, previa conformidad del responsable del contrato.

El adjudicatario realizará, tras la adjudicación y dentro de los primeros cinco (5) días de ejecución del contrato, una propuesta de horario y de los turnos del personal adscrito al

servicio, tomando como referencia, con carácter orientativo y no limitativo, los siguientes:

- Para el eficaz desempeño de las tareas requeridas anteriormente, el personal mínimo que el adjudicatario deberá disponer para el cumplimiento del objeto del contrato estará formado por dos (2) recursos, con dos (2) turnos: el primero de 8:00 a 14:00 horas y el segundo de 14:00 a 20:00 horas (con objeto de cubrir por completo el horario de prestación del servicio mediante presencia física en la Recepción de FORTA).
- Para el eficaz desempeño de las tareas requeridas anteriormente, con ocasión de los cambios de turno, el personal saliente deberá entregar al entrante un breve resumen diario, por escrito, de las cuestiones, asuntos y/o incidencias relevantes, que quedará grabado en el directorio creado a tal fin en el pc de Recepción.

La propuesta de horario y turnos del personal adscrito deberá ser remitido a la persona responsable del servicio asignada por FORTA y deberá contar con su conformidad por escrito.

#### **4.- ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO**

##### **Figura del responsable del servicio:**

El adjudicatario deberá designar al menos un responsable del servicio, integrado en su propia plantilla, el cual tendrá las funciones que a continuación se detallan, y deberá mantener una comunicación fluida tanto con FORTA (persona responsable asignada por la Federación) como con los trabajadores del servicio (recursos), para facilitar así el correcto funcionamiento del mismo.

Sus funciones serán las siguientes:

- Dirección y control del servicio:
  - Impartirá al personal asignado a la ejecución del contrato instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar, siempre teniendo en cuenta el "Procedimiento Operativo FORTA" y será responsable de las órdenes directas al personal asignado al servicio. Asimismo, será responsable de la vigilancia de la uniformidad y la identificación del personal del servicio. Evaluará y gestionará las vacaciones de dicho personal.
  - Formación: será responsable de la formación al personal dedicado al servicio.
  - Coordinará el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias y/o uso de herramientas-tecnologías que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
  - Supervisará y controlará el trabajo y las actividades realizadas, e informará a FORTA (persona responsable asignada por la Federación) de las posibles incidencias y seguimiento del servicio. Entregará a FORTA (persona

responsable asignada por la Federación) los correspondientes informes de seguimiento.

- Ejercerá el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación de los servicios, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.
- Análisis de información y confección del servicio: análisis y estudio de los informes de actividad.
- Gestión de incidencias e imprevistos: gestionará la cobertura y las incidencias que puedan surgir en el servicio.
- Colaboración en la actualización del "Procedimiento Operativo FORTA": recogerá cualquier modificación que se produzca en éste.
- Hacer un seguimiento de calidad del servicio: auditorías de calidad y participación en equipos de trabajo conjunto para el desarrollo de mejoras.
- Presentar Balances de servicio: a los seis (6) meses y los once (11) meses de iniciado el servicio presentará un informe a FORTA (persona responsable asignada por la Federación), con los datos relativos al servicio y su evolución.
- Efectuará cuantas inspecciones sean necesarias, y en todo caso, al menos una (1) al mes, para comprobar que cada recurso adscrito al contrato desempeña sus funciones adecuadamente. La falta de inspecciones mínimas requeridas podrá ser objeto de penalidad conforme a lo recogido en Pliego Condiciones Administrativas Particulares.
- Ejercer la coordinación, seguimiento, control y supervisión del personal que preste los servicios objeto del contrato, tanto en orden al debido desempeño de su cometido, como en lo que respecta a la puntualidad y asistencia al trabajo.
- Cualquier otra tarea de carácter análogo que, por razón del servicio, se les hubiera encomendado, o que el propio trabajo exija.

Requisitos en cuanto a TITULACIÓN MÍNIMA exigida:

- Titulación FP ciclo formativo de grado superior o equivalente.

Requisitos en cuanto a EXPERIENCIA PROFESIONAL MÍNIMA exigida:

- Haber realizado tareas de coordinación, seguimiento, control y supervisión del personal relativas al objeto del contrato, al menos, durante tres (3) años.

Deberá estar disponible en un número de teléfono, que será aportado al responsable de FORTA, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

### **Figura de Recepcionista (recursos):**

El personal del adjudicatario deberá ir debidamente uniformado con traje de chaqueta, que será proporcionado por éste, y deberá tener las siguientes aptitudes: capacidad organizativa, actitud positiva, buena presencia, y voz y trato adecuados.

### **Requisitos en cuanto a TITULACIÓN MÍNIMA exigida:**

- Titulación FP ciclo formativo de grado medio en gestión administrativa o equivalente.

### **Requisitos en cuanto a FORMACIÓN MÍNIMA exigida:**

- Ofimática Microsoft Office (Nivel básico 20 horas mínimo).
- Atención telefónica (16 horas mínimo).
- Nivel de inglés: titulación mínima B2 o similar.

En el supuesto de que el personal propuesto no acredite documentalmente un nivel B2 de inglés, FORTA se reserva el derecho de realizar una prueba de nivel al candidato. En función del resultado obtenido, FORTA podrá considerar su idoneidad y, en su caso, aceptar su incorporación.

A los efectos de considerar cumplidos los requisitos en cuanto a formación mínima requerida, el equipo de trabajo propuesto para las tareas de recepción debe cubrir la totalidad de los requisitos descritos. En concreto, con respecto a la atención telefónica, el personal adscrito al servicio por el adjudicatario, incluido el personal de sustitución del mismo, deberá tener la formación requerida para la correcta utilización y manejo de terminal de centralita (actualmente ALCATEL-LUCENT con dos módulos de 40 extensiones cada uno) disponible en FORTA.

### **Requisitos en cuanto a ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA exigida a cada uno de los miembros del equipo:**

- Experiencia de al menos tres (3) años en trabajos de recepcionista o atención al cliente.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar "Curriculum Vitae" de las personas asignadas a la ejecución del mismo, así como de los backs ups asignados al servicio. Se deberán presentar debidamente cumplimentados y validados por la persona que ostente la representación de la empresa. Especificarán la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto, con detalle, como mínimo, de la categoría, titulación, formación y actividad profesional.

### **Equipo suplente:**

El adjudicatario deberá disponer, como mínimo, de un retén de sustitución (back-up) compuesto por dos (2) trabajadores debidamente formados para el desempeño del puesto, con el fin de cubrir las ausencias del personal titular. Asimismo, se garantizará que las sustituciones sean realizadas, de manera preferente, por el personal designado como retén, salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados que lo impidan.

El personal de sustitución (back-ups) deberá permanecer disponible para la ejecución del contrato en todo momento en que sea requerido. Asimismo, en caso de necesidad urgente, se establece un tiempo máximo de incorporación al centro de trabajo de una hora y media desde el momento de la solicitud.

Dicho personal deberá contar con la misma formación, cualificación y experiencia exigidas al equipo titular del servicio.

El responsable del servicio de FORTA podrá llevar a cabo los controles e inspecciones que estime oportunos en relación con la correcta prestación del servicio, incluyendo, entre otros aspectos, la calidad de los trabajos realizados, la plantilla efectivamente adscrita, la asistencia y control horario, la permanencia en el puesto, la eficacia del servicio, la uniformidad del personal y el cumplimiento de la normativa aplicable.

**La incorrección, ineptitud o falta de diligencia en el desempeño de sus funciones por parte del personal del adjudicatario autorizará a FORTA para exigir su inmediata sustitución de manera justificada, sin perjuicio de las responsabilidades que resulten exigibles, siendo obligación del adjudicatario su sustitución en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas.**

El personal que preste el servicio no tendrá vinculación laboral alguna con FORTA y dependerá única y exclusivamente de la adjudicataria, la cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente, sin que en ningún caso resulte responsable FORTA de las obligaciones de la adjudicataria y sus trabajadores aun cuando los despidos u otras medidas de carácter laboral que se adopten, lo sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión o interpretación del contrato que constituye el objeto de esta licitación.

A la extinción del presente contrato, no se producirá, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de FORTA.

## **5.- MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES**

### **Medios materiales y técnicos:**

El licitador deberá incluir en su oferta una descripción detallada de la infraestructura, así como de los medios materiales y técnicos de los que dispone para la correcta prestación del servicio (incluyendo, entre otros, ordenador portátil, terminal móvil, software de gestión de incidencias y material de oficina).

Tendrán carácter obligatorio, como mínimo, los siguientes medios:

- Ordenador portátil
- Acceso a correo electrónico
- Material básico de escritorio y papelería (bolígrafos, hojas, carpetas, etc.).
- Impresora/escáner (propio o acceso garantizado).

## **Uniformidad:**

En el desempeño de sus funciones, el personal deberá estar en todo momento debidamente uniformado. A tal efecto, el adjudicatario deberá proporcionar prendas adecuadas, cuyas características deberán adaptarse a las condiciones climáticas propias de cada estación (verano e invierno).

Asimismo, durante la prestación del servicio de recepción, el personal deberá vestir indumentaria formal, consistente en traje de chaqueta (con falda o pantalón) y calzado de vestir acorde con la imagen del servicio.

El diseño y las características de la uniformidad deberán ser previamente aprobados por FORTA antes de su implantación. A tal efecto, el adjudicatario deberá presentar un dossier que incluya imágenes y especificaciones técnicas detalladas de las prendas, con el fin de obtener la conformidad expresa de FORTA (persona responsable asignada por la Federación).

Todo el personal adscrito al servicio deberá estar debidamente uniformado en todo momento y mantener unas condiciones adecuadas de decoro, higiene y correcta presencia, acordes con la naturaleza de las funciones de recepción.

La uniformidad deberá incorporar, en lugar visible, el logotipo de la empresa adjudicataria, siendo esta responsable de su suministro, reposición y mantenimiento.

La uniformidad y el calzado deberán mantenerse en todo momento en perfecto estado de conservación durante la vigencia del contrato. El adjudicatario estará obligado a reponer de forma inmediata aquellas prendas o elementos de calzado que presenten deterioro o desgaste que impida su adecuada utilización.

La uniformidad deberá componerse, como mínimo, de los siguientes elementos: americana, camisa, pantalón o falda, pañuelo o corbata, calzado de vestir y prenda de abrigo tipo parka.

El personal deberá disponer de, al menos, dos unidades de cada uno de los elementos correspondientes a cada temporada. Asimismo, será obligatoria su renovación, como mínimo, con carácter anual.

Todo el personal que desempeñe funciones en la recepción de FORTA deberá portar, de forma visible, una placa identificativa que incluya su nombre y apellidos, así como una insignia acreditativa de los idiomas que domina.

Asimismo, el personal de la empresa adjudicataria deberá disponer de los equipos de protección individual que resulten necesarios para el correcto desempeño de las funciones encomendadas, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

En el supuesto de que el personal asignado no cumpla con los estándares exigidos en materia de imagen personal, correcta uniformidad, aseo u otros aspectos relacionados con la prestación del servicio, FORTA lo comunicará al responsable del servicio del adjudicatario, quien deberá adoptar las medidas correctoras oportunas en un plazo no

superior a 24 horas o, en su defecto, de forma inmediata en el siguiente turno de prestación del servicio, evitando la reiteración de la incidencia.

El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## **5.- VERIFICACIÓN CAPACIDAD DEL EQUIPO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

### **Constitución inicial del equipo de trabajo**

El equipo inicialmente propuesto por el adjudicatario se incorporará a la ejecución del contrato para la realización de los trabajos objeto del mismo. Dicho equipo deberá cumplir los requisitos mínimos establecidos en el presente pliego, así como aquellos comprometidos por el adjudicatario en su oferta.

El adjudicatario será responsable de la adecuada y permanente cualificación del personal adscrito a la ejecución del contrato. A tal efecto, durante la prestación del servicio, FORTA podrá verificar en cualquier momento su idoneidad, pudiendo requerir la sustitución de aquellos profesionales que considere no aptos para la correcta ejecución del servicio.

La falsedad en la acreditación del nivel de cualificación profesional del personal asignado, así como la sustitución de cualquiera de los miembros del equipo adscrito a la ejecución del contrato sin respetar el procedimiento y requisitos establecidos en el presente pliego, facultará a FORTA para instar la resolución del contrato.

Serán de exclusiva responsabilidad del adjudicatario las obligaciones de carácter salarial y de Seguridad Social del personal adscrito al servicio, así como cualesquiera impuestos, cargas y gastos derivados de la ejecución del contrato.

### **Modificaciones en el equipo de trabajo propuestas por el adjudicatario**

En el supuesto de que el adjudicatario proponga la sustitución de alguno de los miembros del equipo de trabajo, deberá comunicarlo por escrito a FORTA (persona responsable asignada por la Federación) con una antelación mínima de quince (15) días naturales.

La autorización de cualquier modificación en la composición del equipo quedará condicionada al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de un candidato con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el responsable del contrato de alguno de los candidatos propuestos.

En caso de sustitución de miembros del equipo adscrito a la ejecución del servicio, deberá garantizarse un periodo de solapamiento entre el personal saliente y el entrante, sin coste adicional para FORTA, durante un mínimo de tres (3) días laborables.

El número máximo de sustituciones no justificadas adecuadamente, a criterio del responsable del contrato, será de un (1) recurso al año.

**En el caso de enfermedad, permiso, vacaciones o ausencia por cualquier otra razón del personal asignado a la prestación del servicio, el adjudicatario procederá inmediatamente a su sustitución, de forma que el servicio no quede interrumpido o disminuido.**

**El Adjudicatario, en todo momento pondrá a disposición de FORTA la relación del personal que asumirá la operatividad de los servicios contratados, aportando también información sobre su formación, experiencia y Curriculum Vitae. En esta relación de personal deberá estar incluido el personal necesario para cubrir bajas laborales, permisos, ausencias y/o vacaciones.**

Cuando se lleve a cabo la sustitución de personal asignado a la prestación del servicio en FORTA, el adjudicatario se encargará de que el que le sustituya tenga previo conocimiento de las instalaciones y de los servicios a prestar, para lo cual se le deberá siempre formar antes de comenzar el mismo.

### **Modificaciones en la composición del equipo de trabajo a petición de FORTA**

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por las personas adscritas a la ejecución del contrato corresponde al responsable del contrato designado por FORTA, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de diez (10) días naturales, por otro profesional de igual categoría.

Toda nueva incorporación al equipo prestador del servicio deberá cumplir los requisitos mínimos, en cuanto a titulación, formación y experiencia profesional establecidos en el presente pliego para cada uno de los perfiles requeridos.

El adjudicatario se compromete a facilitar la incorporación de los profesionales requeridos en el plazo de diez (10) días naturales desde la comunicación efectuada por FORTA.

Las sustituciones promovidas por FORTA no computarán a efectos del límite máximo de sustituciones previsto en el apartado anterior.

## **6.- GASTOS INCLUIDOS**

El precio ofertado por los licitadores tendrá carácter global, considerándose incluidos en el mismo todos los factores necesarios para la correcta ejecución del contrato, así como los impuestos, tasas y cualesquiera otros gastos o cargas que pudieran devengarse con motivo de su formalización y desarrollo, entre los que se incluyen, a título enunciativo y no limitativo:

- Gastos de personal, incluyendo retribuciones salariales, cotizaciones a la Seguridad Social y la absorción de costes derivados de incapacidad temporal (IT) y accidentes de trabajo (AT).
- Procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal.

- Seguro de accidentes suscrito con la mutua correspondiente.
- Uniformidad de trabajo, incluyendo las prendas con el logotipo de la empresa adjudicataria así como placas identificativas.
- Supervisión, planificación y organización del servicio.
- Gastos de formación del personal adscrito al contrato.
- Equipos de protección individual y medios de seguridad exigidos por la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, así como cualesquiera costes adicionales derivados de su cumplimiento.
- Seguro de responsabilidad civil.
- Medios materiales y técnicos necesarios para la correcta prestación del servicio.

## **7.- CALIDAD DEL SERVICIO**

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario podrá proponer las mejoras de calidad que estime oportunas con el fin de optimizar la prestación del servicio. Asimismo, podrá implantar acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los resultados obtenidos.

FORTA se reserva el derecho a realizar cuantos controles, verificaciones e inspecciones considere necesarios para garantizar el adecuado cumplimiento del contrato. En particular, podrá llevar a cabo encuestas de satisfacción sobre el servicio prestado por el adjudicatario, con el objeto de verificar el mantenimiento de niveles de calidad adecuados. A partir de los informes resultantes, tanto el responsable del servicio del adjudicatario como el responsable del contrato designado por FORTA podrán establecer las acciones correctoras o de mejora que estimen oportunas para la adecuada prestación del servicio. El incumplimiento de dichas acciones por parte del adjudicatario podrá ser causa de resolución del contrato.

## **8.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Las empresas adjudicatarias estarán obligadas al cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Todo el personal que preste los servicios objeto del presente pliego y cuya actividad lo requiera técnica o reglamentariamente deberá disponer de los medios de prevención y protección adecuados que garanticen el desarrollo de las tareas en condiciones óptimas de seguridad, de conformidad con lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo. Asimismo, deberá contarse con los elementos de protección y señalización necesarios para evitar accidentes personales y a terceros durante la ejecución del servicio.

FORTA no admitirá la realización de trabajos sin la estricta observancia de las medidas de seguridad aplicables. En caso de detectarse incumplimientos por parte del personal, estos serán comunicados por el responsable del servicio de FORTA al adjudicatario, quien deberá proceder a su inmediata subsanación.

FORTA podrá exigir en cualquier momento la acreditación efectiva del cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales por parte del adjudicatario.

El adjudicatario exonerará a FORTA de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de accidentes sufridos por su personal durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.

## **9.- PROGRAMA DE TRABAJO**

La adjudicataria deberá entregar a FORTA un Programa de Trabajo dentro de los DIEZ (10) días hábiles siguientes a la formalización del contrato, en el que en todo caso explicitará los servicios a desarrollar, e incluirá un manual de Procedimiento Operativo con el protocolo para la comunicación entre turnos de las incidencias e instrucciones relativas al servicio, entre otros.

Este Programa de Trabajo deberá cumplir, en todo caso, con los mínimos exigidos en el presente Pliego y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Además, deberá ser consensuado y ratificado por la persona Responsable del Contrato designado por FORTA.

El Programa de Trabajo podrá ser modificado de acuerdo con las necesidades del servicio durante la duración del Contrato y deberá estar siempre a disposición del personal asignado a la prestación del servicio.

Madrid, fecha de la firma electrónica

Fernando Rodríguez Ojea  
Secretario General de FORTA  
Órgano de Contratación de FORTA