



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL  
CONTRATO PARA EL SERVICIO DE ENVÍO DE  
CISTERNAS Y GARRAFAS DE AGUA EN CORTES DE  
SUMINISTRO  
CONTRATO Nº 110/2022**



## ÍNDICE

1.	OBJETO DEL PLIEGO	4
2.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	4
2.1	GARRAFAS:	4
	SERVICIO SEGÚN HORARIO	5
	ZONAS CONSIDERADAS	5
	CARACTERÍSTICAS EXIGIDAS AL SERVICIO	10
	OPERATIVA	11
	IDONEIDAD DEL MEDIO DE TRANSPORTE Y LUGAR DE ALMACENAMIENTO	12
	ESTADO DE CUARENTENA	12
	CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO	13
2.2	CISTERNAS	18
	CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.	18
	ELEMENTO O CONJUNTO A TRANSPORTAR.	18
	LOCALIZACIÓN DE LAS CISTERNAS.	18
	CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.	18
	REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.	19
	TRANSPORTE DE CISTERNAS.	19
3.	POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DE CANAL DE ISABEL II, S.A.	20
4.	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE CANAL DE ISABEL II S.A.	20
5.	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.	21
5.1	REQUISITOS GENERALES	21
5.2	REQUISITOS PARTICULARES PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	22
5.3	COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES EN MATERIA PREVENTIVA	23
5.4	INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.	23
6.	RESIDUOS	23
	ANEXO 1	25

## 1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del contrato es el suministro y retirada de agua embotellada y el transporte de cisternas propiedad de Canal de Isabel II, S.A. con cabezas autoportantes cuando se produzcan eventos de interrupción del suministro, sean o no planificados, bajo unos criterios que deben ser adaptables a las diferentes circunstancias, en el ámbito de actuación de Canal de Isabel II S.A. en la Comunidad de Madrid y sus provincias limítrofes.

El agua embotellada procede de la planta envasadora ubicada en la ETAP de Colmenar, correspondiendo al Adjudicatario la retirada de palés a partir del acopio en almacén realizado en dicha planta, así como toda la logística posterior involucrada en el reparto a los clientes de Canal, proporcionar garrafas a los consumidores en la zona afectada, retirar los lotes que se descarten por incumplimientos analíticos detectados, recoger las garrafas sobrantes en cada punto de entrega y realizar su posterior destrucción. La carga de garrafas en la ETAP de Colmenar se realizará por personal de Canal de Isabel II S.A.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### 2.1 GARRAFAS:

El adjudicatario deberá proveer el servicio de almacenamiento, entrega y recogida de agua embotellada en las interrupciones de suministro que le solicite Canal de Isabel II, S.A.

El servicio comprende:

1. Realizar la retirada de palés producidos en la planta embotelladora de la ETAP de Colmenar, para lo que deberá contar con los medios de carga y transporte precisos.
2. Disponer uno o varios almacenes en la Comunidad de Madrid, desde donde se realizarán las entregas que Canal de Isabel II S.A. solicite.
3. Mantener el stock suficiente en dichos almacenes para hacer frente a las solicitudes de entrega. Este stock será mantenido bajo el criterio de stock mínimo y logística FIFO. Éste será establecido por Canal de Isabel II S.A. en función de los criterios de entrega de garrafas, la producción de la planta embotelladora, el número de almacenes y las previsiones de entregas. Canal de Isabel II, S.A. informará al adjudicatario del stock mínimo en cada almacén al inicio del contrato y comunicará cualquier variación del mismo.
4. Recoger en los puntos de entrega o en los locales de las distantes áreas de conservación de Canal los palés vacíos y garrafas no utilizadas correspondientes a las entregas realizadas, y transportarlos a un almacén donde se retendrán los palés hasta poder vaciar el contenido de las garrafas. Se deberán prensar los plásticos de las garrafas y se almacenarán estos últimos en un punto indicado por Canal de Isabel II S.A. y habilitado a tal efecto. La gestión del residuo generado será gestionado por Canal de Isabel II S.A.
5. Realizar las entregas que Canal solicite, cumpliendo con los niveles de servicio especificados en el apartado correspondiente.
6. Trazabilidad absoluta sobre todos y cada uno de los palés y garrafas acopiados y distribuidos, tal y como se describe en el apartado 0.0 (página 10 de este Pliego), así como el mantenimiento de palés en cuarentena en caso de que sea preciso, tal y como se concreta en el apartado 0.0 (página 12).
7. Realización de estudios sobre la calidad y puntos de mejora del servicio para ello hay una partida de horas de trabajo en el escenario hipotético de anexo II del PCAP.

El patrón esperado de entregas y recogidas durante la ejecución del contrato es el siguiente: PCAP anexo II

### Servicio según horario

Se considerará que una entrega se realiza en horario Normal si la solicitud se lleva a cabo de lunes a viernes laborable entre las 06:30 y las 22.00. Cualquier otra entrega se considerará que se realiza en horario festivo/nocturno. Se considerarán días laborables los comprendidos entre lunes y viernes que no estén catalogados como festivos nacionales o de la Comunidad de Madrid.

### Zonas consideradas

En función de la distancia, la dificultad de acceso, se consideran tres zonas en función del municipio de entrega

La zona 1 estará compuesta por los siguientes municipios:

ALAMO (EL)	BRUNETE
ALCALA DE HENARES	TIELMES
ALGETE	TORRES DE LA ALAMEDA
ANCHUELO	ROZAS DE MADRID (LAS)
DAGANZO DE ARRIBA	SAN SEBASTIAN DE LOS REYES
FRESNO DE TOROTE	VALDILECHA
FUENTE EL SAZ DE JARAMA	VILLANUEVA DEL PARDILLO
COLMENAR VIEJO	CAMPO REAL
MECO	AJALVIR
POZUELO DEL REY	ARROYOMOLINOS
QUIJORNA	FUENLABRADA
SEVILLA LA NUEVA	CASARRUBUELOS
TITULCIA	MOSTOLES
TORRELODONES	HUMANES DE MADRID
SAN AGUSTIN DE GUADALIX	PARLA
SANTOS DE LA HUMOSA (LOS)	PERALES DE TAJUÑA
VALDELAGUNA	POZUELO DE ALARCON
VALVERDE DE ALCALA	MORALEJA DE ENMEDIO
VILLALBILLA	MORATA DE TAJUÑA
VILLAMANTA	SERRANILLOS DEL VALLE
VILLANUEVA DE LA CAÑADA	TORREJON DE VELASCO
VILLAREJO DE SALVANES	TORREJON DE LA CALZADA
CAMARMA DE ESTERUELAS	SAN MARTIN DE LA VEGA
NAVALCARNERO	TRES CANTOS
COBEÑA	VILLAVICIOSA DE ODON
GRIÑON	LOECHES
MAJADAHONDA	TORREJON DE ARDOZ
CUBAS	ARGANDA DEL REY
CIEMPOZUELOS	BOADILLA DEL MONTE

MEJORADA DEL CAMPO
PARACUELLOS DE JARAMA
LEGANES
PINTO
VALDEMORO
ALCOBENDAS
ALCORCON
GETAFE
SAN FERNANDO DE HENARES
VELILLA DE SAN ANTONIO
RIVAS-VACIAMADRID
COSLADA
MADRID

La zona 2 estará comprendida por los siguientes municipios:

CABRERA (LA)
BATRES
NAVALAFUENTE
ESTREMER
GUADALIX DE LA SIERRA
GUADARRAMA
BECERRIL DE LA SIERRA
BOALO (EL)
PEZUELA DE LAS TORRES
MIRAFLORES DE LA SIERRA
TORRELAGUNA
BREA DE TAJO
VALDEAVERO
MORALZARZAL
VALDEPIELAGOS
CABANILLAS DE LA SIERRA
ONTIGOLA
ALDEA DEL FRESNO
ALPEDRETE
AMBITE
NAVALAGAMELLA
VALDARACETE
COLMENAR DEL ARROYO
MANZANARES EL REAL
COLMENAREJO
CHAPINERIA
TALAMANCA DE JARAMA
NAVAS DEL REY
OLMEDA DE LAS FUENTES (LA)
RIBATEJADA
REDUEÑA
PIOZ
VENTURADA
VILLAMANRIQUE DE TAJO
ARANJUEZ
FUENTIDUEÑA DE TAJO
COLMENAR DE OREJA
COLLADO VILLALBA
CORPA
CHINCHON
BELMONTE DE TAJO
CARABAÑA

HOYO DE MANZANARES

PEDREZUELA

MOLAR (EL)

SOTO DEL REAL

NUEVO BAZTAN

ORUSCO

SANTORCAZ

TORREJON DEL REY

POZO DE GUADALAJARA

VALDEMORILLO

VALDEOLMOS

VALDETORRES DE JARAMA

VELLON (EL)

VILLACONEJOS

VILLAMANTILLA

VILLANUEVA DE PERALES

VILLAR DEL OLMO

La zona 3 estará compuesta por los siguientes municipios

SEMILLAS

PUEBLA DE LA SIERRA

CAMPILLO DE RANAS

VALDESOTOS

HIRUELA (LA)

RETIENDAS

TAMAJÓN

PEGUERINOS

SOTILLO DE LA ADRADA

ALAMEDA DEL VALLE

BERZOSA DEL LOZOYA

CENICIENTOS

HORCAJUELO DE LA SIERRA

PINILLA DEL VALLE

MONTEJO DE LA SIERRA

RASCAFRIA

ATAZAR (EL)

TORTUERO

ACEBEDA (LA)

LOZOYA

MADARCOS

PRADENA DEL RINCON

SOMOSIERRA

NAVARREDONDA Y SAN MAMES



ROBLEDILLO DE LA JARA

ROBREGORDO

ROZAS DE PUERTO REAL

SANTA MARIA DE LA ALAMEDA

VALDEPEÑAS DE LA SIERRA

CADALSO DE LOS VIDRIOS

CANENCIA

ESCORIAL (EL)

GARGANTA DE LOS MONTES

GARGANTILLA DEL LOZOYA

GASCONES

HORCAJO DE LA SIERRA

BRAOJOS

CERVERA DE BUITRAGO

SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS

VALDEMAQUEDA

VILLAVIEJA DEL LOZOYA

UCEDA

BERRUECO (EL)

BUITRAGO DEL LOZOYA

BUSTARVIEJO

PIÑUECAR

SERNA DEL MONTE (LA)

ROBLEDO DE CHAVELA

SAN LORENZO DEL ESCORIAL

PUENTES VIEJAS

CERCEDILLA

NAVACERRADA

FRESNEDILLAS

GALAPAGAR

COLLADO MEDIANO

PELAYOS DE LA PRESA

MOLINOS (LOS)

TORREMOCHA DE JARAMA

LOZOYUELA-NAVAS-SIETEIGLESIAS

PATONES

VALDEMANCO

VILLA DEL PRADO

ZARZALEJO

## Características exigidas al servicio

### Organización

El adjudicatario será responsable de la organización y coordinación de sus medios materiales y humanos para la buena ejecución del servicio.

El adjudicatario nombrará un **director del servicio**, que será el interlocutor único con Canal de Isabel II S.A. para todo lo relativo a la ejecución del contrato. No obstante, para conseguir una operatividad máxima, El adjudicatario podrá designar a un conjunto de personas (en adelante, los **coordinadores**), con cobertura 24x7 entre todos ellos, y que deberán ser usuarios de las aplicaciones GAYTA y MC3, esta última en dispositivo móviles, de Canal, que serán los receptores y tramitadores de las órdenes que Canal de Isabel II S.A. asigne. La asignación de las órdenes de entrega y recogida de garrafas se llevará a cabo usando la aplicación de gestión de incidencias GAYTA, y la gestión de las órdenes se ejecutará usando la aplicación MC3 y los correspondientes terminales móviles, y de acuerdo a las instrucciones que Canal de Isabel II S.A. indique en cada momento. En caso de disfunción de estas aplicaciones, las comunicaciones se llevarán a cabo temporalmente por vía telefónica, entre el Centro de Control de Canal de Isabel II S.A. y el coordinador que esté de servicio.

Canal de Isabel II S.A. se reserva el derecho de realizar las inspecciones que considere oportunas para comprobar el correcto cumplimiento de las estipulaciones recogidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

### Medios humanos y materiales

El adjudicatario deberá proveer los medios humanos y materiales necesarios para la ejecución de los trabajos según el anexo 1 del PCAP apartado 5.1.A

### Trazabilidad

#### Justificación

Un requisito de especial relevancia en el Real Decreto 1799/2010, de 30 de diciembre, *por el que se regula el proceso de elaboración y comercialización de aguas preparadas envasadas para el consumo humano* es la **trazabilidad de los palés** distribuidos. Dicho requisito tiene, además, una importante repercusión en el Sistema de Calidad de Canal, ya que se encuentra recogido en las Instrucciones Técnicas pertinentes.

En este sentido, se obliga al Adjudicatario a tener un control por los medios que estime convenientes de las fechas y acciones relevantes que acaezcan sobre cada uno de los palés distribuidos, identificados éstos de forma unívoca. Dicha información estará siempre a disposición de Canal, debiendo ser suministrada en un plazo inferior a 24 horas en caso de ser solicitada.

Así, sirvan como ejemplos de hechos relevantes la fecha y hora de la retirada de la embotelladora de Colmenar; el lugar, fecha, número de actuación y hora de la entrega; el tiempo de almacenamiento, la identificación del transportista que realiza los portes, la ubicación espacial en el almacén del adjudicatario, resultado de una última inspección visual del estado del palé antes de su partida (correcto/incorrecto), etc.

#### Ejercicio de trazabilidad

Cada dos meses, o cuando Canal lo considere oportuno, un equipo formado por personal competente de Canal de Isabel II S.A. podrá llevar a cabo un ejercicio de trazabilidad. Este ejercicio consistirá en recoger la información tanto interna a Canal de Isabel II S.A. (*trazabilidad interna*) como

proporcionada por El adjudicatario (*trazabilidad hacia adelante*) de un lote correspondiente a un día de producción elegido al azar dentro de ese período, con objeto de verificar que toda la cadena de suministro es conocida con el detalle necesario y se tiene conocimiento claro, preciso y fácilmente accesible de la ubicación de los palés, así como de las entregas realizadas.

El adjudicatario estará obligado a colaborar en dicho ejercicio y a poner en marcha las medidas necesarias que se deriven del resultado del ejercicio.

### **Operativa**

#### ***Solicitud de palés***

Canal de Isabel II S.A. determinará unas horas concretas de recogida de palés en función de la producción de la planta embotelladora y del número de entregas esperadas, para su posterior reparto por los distintos almacenes por parte de El adjudicatario. Estas recogidas serán las suficientes para garantizar el stock mínimo establecido en los almacenes.

Cualquier variación con el horario establecido por parte de El adjudicatario debe ser comunicado Canal de Isabel II S.A. y en concreto al Centro de Control, para su posterior comunicación a la planta de tratamiento.

Cualquier alteración de la producción o cualquier otra circunstancia que altere o modifique las horas previstas de carga serán comunicadas por parte del Centro de Control al adjudicatario.

Todas las comunicaciones del adjudicatario con la planta de tratamiento serán vía Centro de Control. Si por circunstancias sobrevenidas Canal de Isabel II anula el envío en los siguientes 30 minutos a ser solicitado no se tendrá en cuenta en la facturación.

#### ***Recogida de palés y garrafas en los diferentes puntos de entrega***

El adjudicatario irá a recoger palés y garrafas según los siguientes criterios:

- En todos los puntos de la zona 1 donde se haya suministrado garrafas
- En los puntos solicitados por el Centro de Control de las zonas 2 y 3 donde se haya suministrado garrafas
- En zona 1 la retirada se realizará como máximo en las 24 horas posteriores a la restauración del polígono. Salvo fines de semana y festivos que podrá realizar en el primer día laborable siguiente.
- En zonas 2 y 3 la retirada se realizará como máximo en las 72 horas posteriores a la restauración del polígono
- A petición de Canal de Isabel II S.A. se podrá solicitar en cualquier momento una retirada de un punto de entrega determinado.
- Es a criterio de El Adjudicatario incorporar un servicio de vigilancia para recogida y reposición, puntuable para la adjudicación tal y como se describe en el PCAP

#### ***Otros servicios a realizar durante la realización del contrato***

- En ocasiones Canal de Isabel II solicitará una entrega especial, más allá de lo establecido en una entrega normal en la vía pública, como por ejemplo ayuda en la descarga en colegios, hospitales, y cualquier tipo de institución o ciudadano de características especiales. Para ello se considera en el escenario hipotético una partida de horas, que el adjudicatario está obligado a enviar a Canal de Isabel II en un plazo de 24 horas tras la entrega.

- EL adjudicatario deberá realizar a solicitud de Canal de estudios de mejora de calidad del servicio, dedicando a ello los recursos adicionales necesarios al contrato.

**Idoneidad del medio de transporte y lugar de almacenamiento**

Al recibir al transporte en las instalaciones, el personal de operación de Canal de Isabel II S.A. comprobará que el vehículo se encuentra en condiciones de transportar un producto alimentario (ausencia de suciedad, tierra, grava, etc.), pudiendo rechazar éste en caso de que no lo considere correcto. Tras confirmar su idoneidad, llevará a cabo la carga de los palés solicitados y registrará los datos y condiciones relativas a la carga realizada.

Los palés deberán almacenarse en lugar fresco y seco, procurando que la exposición solar directa sea mínima.

A partir de la salida del transporte de la instalación, será responsabilidad de El adjudicatario asegurar la trazabilidad de cualquier lote.

El adjudicatario está obligado a cumplir los requerimientos establecidos en el Manual de Prerrequisitos de Canal, en particular en materia de planes de limpieza y desinfección, control de plagas, residuos y trazabilidad.

**Estado de cuarentena**

Si por cualquier de los motivos expuestos en este documento, una determinada cantidad de producto acabado fuera declarado como “En cuarentena” por Canal, el personal del adjudicatario localizará y señalará la ubicación de dichos palés de producto acabado para evitar su distribución.

Una vez repetidos los controles que provocaron la declaración de este estado de cuarentena, y en caso de continuar obteniendo unos resultados fuera de los límites, Canal de Isabel II S.A. requerirá al adjudicatario que, bien proceda a la destrucción del producto acabado en cuarentena o retorne éste a la planta de envasado, para proceder a los análisis de diagnóstico pertinentes.

Por el contrario, si una vez repetidos los análisis que provocaron la declaración de este estado de cuarentena, se comprueba que la determinación no ha sido correcta y el producto acabado cumple los límites paramétricos, Canal de Isabel II S.A. solicitará al adjudicatario que retire la señalización de “Cuarentena” al producto acabado, el cual podrá ser distribuido.

## **Control y evaluación del servicio**

### ***Niveles de servicio***

Para el cálculo de los niveles de servicio, se dividirá la ZONA de actuación en dos áreas: la ZONA 1 (centro) y la ZONA 2 (periferia) y ZONA 3 áreas de dificultad de acceso. Por razones logísticas, los niveles de servicio serán más exigentes en la ZONA 1 que en la ZONA 2 y que zona 3 respectivamente. La ZONA 1, de acuerdo a los datos existentes, cubre más del 70% de las entregas. El alcance de las ZONAS está recogido en el apartado 0.0 del presente Pliego.

Los registros utilizados para la evaluación del servicio serán los introducidos en la aplicación GAYTA, bien procedentes de MC3, bien los introducidos manualmente por el personal del Centro de Control de Canal de Isabel II S.A. cuando las comunicaciones se realicen por vía telefónica.

Las entregas de garrafas podrán realizarse en varias sub-entregas, o de una sola vez. Si hay entregas parciales, y a efectos de computar los niveles de servicio, el tiempo a tener en cuenta será el de la última entrega, que complete el pedido solicitado.

Los niveles de servicio son más exigentes en el caso de entrega de hasta dos palés, debido a que la carga y descarga es más rápida y permite utilizar un vehículo más rápido y sin restricciones de acceso. Se incluye también un nivel de servicio para el control del stock, medida tanto cada día como cada mes y a lo largo de los últimos meses, hasta un máximo de 24 meses.

El incumplimiento de los SLA generará penalizaciones, de acuerdo a lo que se indica a continuación.

Tipo de entrega	ZONA	SLA	Parámetro de medida	
Dentro de horario				
Hasta 2 palés	1	80% en 1:30 h.	$T_{S1}^{80}$	percentil 80 de los tiempos de entrega (h)
		90% en 2:00 h.	$T_{S1}^{90}$	percentil 90 de los tiempos de entrega (h)
Tres palés ó más		90% en 2:30 h.	$T_{C1}^{90}$	percentil 90 de los tiempos de entrega (h)
Hasta 2 palés	2	80% en 2:00 h.	$T_{S2}^{80}$	percentil 80 de los tiempos de entrega (h)
		90% en 2:30 h.	$T_{S2}^{90}$	percentil 90 de los tiempos de entrega (h)
Tres palés ó más		90% en 3:00 h	$T_{C2}^{90}$	percentil 90 de los tiempos de entrega (h)
Hasta 2 palés	3	80% en 2.30 h	$T_{S3}^{80}$	percentil 80 de los tiempos de entrega (h)
		90% en 3:00 h	$T_{S3}^{80}$	percentil 80 de los tiempos de entrega (h)
Tres palés o más		90% en 3:30 h	$T_{c3}^{80}$	percentil 80 de los tiempos de entrega (h)
Fuera de Horario				
ZONA 1		90% en 2:30 h.	$T_{F1}^{90}$	percentil 90 de los tiempos de entrega (h)
ZONA 2 y 3		90% en 3:00 h.	$T_{F2}^{90}$	percentil 90 de los tiempos de entrega (h)

**Tabla 1: Acuerdos de nivel de servicio relativos a tiempos de entrega**

Periodo	SLA	Parámetro de medida
<b>Mensual</b>	< 2%	<p><math>D_m^a</math> = Desviación en el mes. Se calculará como el valor absoluto de la desviación en porcentaje de las unidades reales almacenadas a final de mes en relación a las que debería haber de acuerdo al stock inicial, entradas y salidas.</p> <p><math>D_m^s</math> = Desviación media mensual de las unidades respecto al stock mínimo diario. Se calculará como el valor absoluto de la desviación en porcentaje de las unidades al día respecto al valor stock mínimo establecido.</p>
<b>Anual</b>	<5% anual	<p><math>D_n^a</math> = Desviación en n meses. Es el valor acumulado de <math>D_m^a</math>, calculado para los últimos <math>n</math> meses. Se computará siempre para los últimos <math>n</math> meses de servicio, con <math>n \leq 24</math>.</p> <p><math>D_n^s</math> = Desviación en n meses. Es el valor acumulado de <math>D_m^s</math>, calculado para los últimos <math>n</math> meses. Se computará siempre para los últimos <math>n</math> meses de servicio, con <math>n \leq 24</math>.</p>

**Tabla 2: Acuerdos de nivel de servicio relativos a desviaciones en el stock**

Se definen los siguientes ocho indicadores de rendimiento:

$$KPI_1 = \frac{6(T_{S1}^{80} - 1,5) + 4(T_{S1}^{90} - 2)}{10}$$

$$KPI_3 = \frac{6(T_{S2}^{80} - 2) + 4(T_{S2}^{90} - 2,5)}{10}$$

$$KPI_2 = (T_{C1}^{90} - 2)$$

$$KPI_4 = (T_{C2}^{90} - 3)$$

$$KPI_5 = (T_{F1}^{90} - 2,5)$$

$$KPI_6 = (T_{F2}^{90} - 3)$$

$$KPI_7 = (D_m^a - 2)$$

$$KPI_8 = \left(D_n^a - \frac{5n}{12}\right)$$

$$KPI_9 = (D_m^s - 2)$$

$$KPI_{10} = \left(D_n^s - \frac{5n}{12}\right)$$

**Tabla 3: Indicadores clave de desempeño (KPI)**

Los pesos de cada indicador serán los siguientes:

KPI	Peso P <sub>i</sub>
1	40%
2	5%
3	30%
4	5%
5	5%
6	5%

**Tabla 4: Pesos de cada uno de los indicadores**

Se definen los indicadores globales, resumen de los anteriores, como:

$$KPI_A = \sum_{i=1}^6 P_i KPI_i$$

$$KPI_B = \frac{1}{4} \sum_{i=7}^{10} KPI_i$$

#### **PENALIZACIONES E INCENTIVOS**

Cada mes se evaluarán los KPI, y se calcularán penalizaciones del siguiente modo:

$KPI_A \leq 0$	$KPI_B \leq 0$	No hay penalización
$KPI_A \leq 0$	$KPI_B > 0$	Penalización de $KPI_B$ % sobre la facturación del mes.
$KPI_A > 0$	$KPI_B \leq 0$	Penalización de $0,08 KPI_A$ % sobre la facturación del mes.
$KPI_A > 0$	$KPI_B > 0$	Penalización de $0,08 KPI_A$ % + $0,08 KPI_B$ % sobre la facturación del mes.

**Tabla 5: Penalizaciones en función de los KPI**

El patrón esperado de entregas durante la ejecución del contrato está reflejado en **la ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Si en un mes el número de entregas solicitadas fuera superior en un 25% alguno de los valores indicados para alguna combinación de ZONA/horario, no se aplicarán las penalizaciones que se pudieran derivar de un incumplimiento del  $KPI_A$  para tener en consideración esta circunstancia.

Si  $KPI_A \leq 0$  y  $KPI_B \leq 0$  durante los últimos  $n$  meses consecutivos, para  $n \geq 2$ , se aplicará una bonificación de  $\sqrt{2n}$  % sobre la facturación del mes, hasta un máximo del 5%. También podrán no

---

penalizar los casos donde se supere el tiempo máximo de entrega y sea una actuación especial solicitada por Canal de Isabel II S.A. que implique tiempo extra.

El resto de las penalizaciones y bonificaciones están descritas en el apartado 9.1 del anexo 1 del PCAP.



**Facturación y pago**

La valoración del servicio se hará de acuerdo al cuadro de precios que se muestra en el anexo I. Con carácter mensual, en la reunión de seguimiento especificada en el apartado 0.0, se revisarán las órdenes ejecutadas a lo largo del mes natural anterior y el desempeño del servicio, aplicándose las correspondientes penalizaciones o bonificaciones. Una vez ambas partes firmen el acta de la reunión, El adjudicatario podrá emitir factura por el importe indicado en la mencionada acta.

**Reuniones de seguimiento**

Con carácter mensual se llevará a cabo una reunión de seguimiento en la que El adjudicatario presentará un informe detallado de su desempeño, con los datos de cumplimiento de los SLA del mes anterior. En esta reunión se resolverán las posibles divergencias que pudiera haber referidas a la valoración de los servicios prestados, y se resolverán las penalizaciones o bonificaciones a aplicar en la facturación.

Esta reunión podría tener cierto carácter técnico para comentar situaciones particulares que hayan podido surgir en el periodo, supervisión de instalaciones y vehículos, etc. comunicándose previamente al Adjudicatario dicha circunstancia.

## 2.2 CISTERNAS

### CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.

Los servicios de transporte objeto del contrato consisten en arrastre, mediante cabezas tractoras, de las cisternas autoportantes de Canal de Isabel II, S.A.

Canal de Isabel II SA es propietario de cisternas autoportantes para el transporte y distribución de agua potable.

Estos servicios se generan habitualmente con motivo de incidencias en el abastecimiento que generan falta de agua de los clientes, por lo que la celeridad en la respuesta es primordial.

A estos efectos, y a los del apartado 2.2.5 del presente pliego, en la petición del servicio se indicará si el servicio solicitado tiene carácter de urgencia.

### ELEMENTO O CONJUNTO A TRANSPORTAR.

Cisternas autoportantes para transporte de agua potable, con las siguientes características:

- Capacidad: 15.000 L.
- Longitud total: 6.500 mm.
- Un eje fijo.
- Pies de apoyo.
- Peso total del conjunto: cisterna – líquido = 21.000 Kg.
- Carga sobre el eje: 11.000 Kg.
- Carga sobre placa de apoyo de la cabeza tractora: 10.000 Kg.

Las cabezas tractoras se adaptarán para su arrastre a las cisternas.

### LOCALIZACIÓN DE LAS CISTERNAS.

En principio, estarán situadas en 5 puntos diferentes:

- Oficinas del Área de Conservación Sistema Valmayor.- Collado Villalba (Madrid) Vía de Servicio,1.
- Oficinas del Área de Conservación Sistema Colmenar.-C/ General López Pozas, 7.
- Oficinas del Área de Conservación Sistema Guadarrama.- Pº de Extremadura, 300.
- Oficinas del Área de Conservación Sistema Tajo.- C/ Oberón, s/nº.
- Oficinas Área de Conservación Sierra Norte -Centro de Trabajo de Colmenar Viejo.

Además, se deberán recoger en los diferentes puntos donde se hayan dejado, pudiendo efectuar, en algún caso, nuevos servicios desde ese punto. Canal de Isabel II S.A. se reserva el derecho a definir otros nuevos emplazamientos en el futuro.

### CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.

#### ÁMBITO DE OPERACIONES.

La zona abastecida por Canal de Isabel II S.A. en la Comunidad de Madrid y los municipios de Uceda, Pioz, Pozo de Guadalajara, Tamajón, Tortuero, Campillo de Ranas, Retiendas, Semillas, Torrejón del Rey, Valdepeñas y Valdesotos en la provincia de Guadalajara, Navahondilla y Sotillo de La Adrada en la provincia de Ávila y Ontígola en la provincia de Toledo

Excepcionalmente, Canal de Isabel II, S.A. podrá solicitar al adjudicatario que realice transportes a localidades fuera de la Comunidad de Madrid. En ningún caso podrá sobrepasarse el presupuesto máximo de cada contrato como consecuencia de este servicio.

#### **FRECUENCIA DE TRANSPORTES A REALIZAR.**

Debido a la especial naturaleza del contrato, el Canal de Isabel II S.A. no puede garantizar o determinar a priori el número o frecuencia de las incidencias que motivarán el transporte de cisternas.

#### **SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE.**

A lo largo de cualquier hora y día del año, mediante aplicación GAYTA, llamada telefónica y/o correo electrónico, desde el Centro de Control de Canal de Isabel II S.A., solicitará los servicios de una o varias cabezas tractoras, mediante llamada telefónica y/o confirmación correo electrónico al teléfono/dirección centralizado/a que indique el Adjudicatario.

La respuesta por parte de la Empresa contratada deberá ser inmediata (en el plazo máximo fijado en el apartado 2.2.5 y con garantía total de realización del servicio, con las limitaciones impuestas por el tráfico rodado).

Una vez en la zona se podrán requerir servicios adicionales a la cabeza tractora desplazada; para ello el conductor dispondrá de teléfono móvil o tablet, comunicado expresamente al Centro de Control, cada vez que se inicie un servicio mediante la aplicación MC3.

Asimismo, se solicitarán servicios para el transporte de las cisternas con motivo de operaciones de mantenimiento y reparación externa, limpieza interna, ITV, etc. La limpieza y desinfección se podrá realizar en cualquier región, dentro o fuera de la Comunidad de Madrid.

#### **REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.**

##### **Transporte de cisternas.**

En las solicitudes de servicio que tengan carácter de urgencia, la llegada de las cabezas desde el comunicado del Centro de Control, al emplazamiento de la cisterna, será en un plazo inferior a 2 horas. En caso de retraso, se aplicarán penalizaciones, en los términos del apartado 9 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Una de las tareas a realizar será la recarga de agua en los puntos que, a tal efecto, se habiliten.

Una vez realizado el servicio, el agua sobrante se verterá en los lugares designados al efecto, en general en el lugar donde la cisterna tiene su ubicación. En ningún caso se realizarán vertidos en lugares públicos.

Una vez realizados los servicios se mandará un correo electrónico con el Albarán debidamente firmado y escaneado de los trabajos realizados, en el que figurarán, los datos que Canal de Isabel II, S.A. facilitará al adjudicatario. Para ello el plazo máximo será de 3 días.

El adjudicatario será responsable de cumplir las normas de seguridad en el enganche, transporte y desenganche de las cisternas, así como la legislación vigente en todo momento.

El adjudicatario hará una revisión del estado de la cisterna en cada envío, comunicando inmediatamente al Centro de Control cualquier anomalía que detecte. Para ello en la reunión de inicio de servicio se delimitarán los controles visuales a realizar.

A solicitud de Canal se puede solicitar al adjudicatario el acompañamiento de un grupo motobomba, descrito en el apartado 5.0 del PCAP, con una manguera asociada de al menos 50 m, y

enchufable de forma rápida y segura a la cisterna. Para el manejo de la manguera y suministro de agua al punto de entrega, depósito normalmente, se tendrá la colaboración de personal de Canal.

### **3. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DE CANAL DE ISABEL II, S.A.**

Canal de Isabel II, S.A., como sociedad gestora del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid, tiene encomendada como misión proporcionar a todos sus clientes una adecuada prestación de servicios, el suministro de agua, de acuerdo con las normas que aseguran la calidad y cantidad de la misma, y la depuración de aguas residuales contribuyendo activamente a la protección y mejora del medio ambiente, en beneficio de toda la sociedad.

La Dirección de Canal de Isabel II, S.A. asume como compromiso los siguientes objetivos estratégicos de Calidad y Medio Ambiente en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implantado en la Empresa, que establece, a través de los documentos recogidos en el mismo, los procesos, las responsabilidades y las actividades que permiten cumplir esta Política, siendo todo el personal responsable de su cumplimiento y de participar en su mejora:

- Enfocar la gestión al cliente: Evaluar sus necesidades y expectativas y proporcionar los medios necesarios para satisfacerlas y superarlas. Mantener la confianza de nuestros clientes garantizando un servicio de calidad.
- Establecer un marco de mejora continuada de los procesos y sus repercusiones ambientales.
- Potenciar la incorporación sistemática de las mejoras tecnológicas disponibles en los procesos con objeto de ofrecer en todo momento la mejor calidad del producto y en nuestros servicios, minimizando el impacto de las actividades en el medio ambiente.
- Realizar una gestión sostenible optimizando el consumo de recursos naturales, energéticos y de materias primas y adoptando las medidas preventivas necesarias para evitar cualquier tipo de contaminación.
- Gestionar todas las actividades con el compromiso de cumplir tanto los requisitos legales como cualquier otro que Canal de Isabel II, S.A. suscriba.

La Política de Calidad y Medio Ambiente se difunde a todos los niveles de la Organización, sus clientes, proveedores, contratistas y al público en general.

### **4. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE CANAL DE ISABEL II S.A.**

Canal de Isabel II, S.A. asume el compromiso de incorporar a su gestión y al desarrollo de sus procesos y servicios los principios de calidad, protección medioambiental y prevención de riesgos laborales en un marco de mejora continua de las condiciones de trabajo, así como la protección de la salud y el medio ambiente. Al objeto de alcanzar los mayores niveles posibles de seguridad y salud en el trabajo, así como de controlar los riesgos inherentes a sus actividades, en especial aquellos en los que intervengan sustancias peligrosas, ha establecido en su organización un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que incluye las siguientes directrices:

- Declarar como compromiso prioritario en el desarrollo de las actividades de la Empresa la prevención de riesgos laborales y de prevención de daños y de deterioro de la salud en todas y cada una de sus operaciones.
- Integrar el sistema de gestión de prevención en todos los niveles de la organización informando y formando adecuadamente a todos los trabajadores de los riesgos inherentes a su actividad, con el fin de proporcionar un alto nivel de seguridad, salud y bienestar de todos los miembros de la empresa, fomentando la prevención.

- Cumplir con la legislación y reglamentación en materia de prevención de seguridad y salud en el trabajo como con otros requisitos que Canal de Isabel II, S.A. suscriba en todos sus procesos y centros de gestión.
- Establecer, aplicar y actualizar periódicamente un Plan de Prevención que comprenda los procedimientos e instrucciones necesarios para asegurar el funcionamiento de todas las instalaciones y procesos en condiciones de seguridad y que permita la identificación, evaluación y control eficaz de los riesgos y peligros asociados al trabajo reduciendo y eliminando los riesgos más importantes de la actividad de la empresa.
- Adoptar los procedimientos que sean necesarios para la planificación y control de los cambios que afecten a las instalaciones existentes y la construcción de nuevas instalaciones todo ello enfocado a conseguir una mejora continua de las condiciones de seguridad y salud en trabajo.
- Planificar ante situaciones de emergencia con el compromiso de adoptar los procedimientos necesarios destinados a identificar las emergencias previsibles en las instalaciones según un análisis sistemático, así como elaborar, comprobar y revisar los planes de emergencia, contemplando los procedimientos de coordinación externos que puedan resultar necesarios.
- Informar, consultar, hacer partícipes y formar a los trabajadores en la Cana de la seguridad y salud en el trabajo y de los accidentes graves así como dotar de los medios que sean necesarios para desarrollar con eficacia la política preventiva, garantizando el conocimiento y respuesta eficaz a los riesgos laborales y medidas preventivas requeridas para todas las actividades realizadas.
- Supervisar el correcto funcionamiento de las medidas preventivas adoptadas y comprobar que se cumplen los objetivos de seguridad establecidos en el marco de la política de seguridad y salud en el trabajo y de prevención de accidentes graves, así como el desarrollo de mecanismos de inspección de instalaciones, investigación y notificación de incidentes o accidentes graves, y seguimiento de acciones correctoras o preventivas que puedan tener lugar.
- Adoptar los procedimientos necesarios para la evaluación periódica y sistemática de la eficacia del sistema de gestión conforme a la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. Poner esta Política a disposición de todas las partes interesadas además de difundirla y comunicarla a todos los miembros de la organización.

## **5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.**

### **5.1 REQUISITOS GENERALES**

El contratista deberá cumplir con todas las obligaciones previstas en la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, el Real Decreto 71/2004, de 30 de Enero, por el que se desarrolla el Art. 24 de la Ley 31/95, en materia de coordinación de actividades empresariales y cuantas otras normas, legales o convencionales, contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral o susceptibles de producirlas en dicho ámbito, así como en el Real Decreto 337/2010, de 19 de marzo, por el que se modifican el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención; el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción y el Real Decreto 1627/1997, de 24

de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en obras de construcción, y su legislación complementaria y de desarrollo.

Igualmente se compromete a acatar cualquier norma de seguridad elaborada por Canal de Isabel II, S.A. que afecte a sus instalaciones y donde los empleados del contratista desarrollen su trabajo.

En consecuencia, será obligación del contratista:

- Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.
- Realizar la prevención de los riesgos laborales mediante la adopción de cuantas medidas sean necesarias.
- Evaluar los riesgos laborales.
- Planificar la acción preventiva a partir de los resultados de la evaluación de los riesgos.
- Asegurarse de que los medios de trabajo garanticen la seguridad de los trabajadores.
- Proporcionar a los trabajadores los medios de protección personal adecuados al trabajo a realizar.
- Informar adecuadamente a los trabajadores acerca de los riesgos existentes, las medidas y actividades de protección aplicables y las medidas de emergencia adoptadas.
- Consultar a los trabajadores y permitir su participación en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y la salud laborales.
- Garantizar que cada trabajador reciba una formación adecuada en materia preventiva.
- Informar y adoptar medidas, cuando los trabajadores pueden estar expuestos a un riesgo grave e inminente.
- Garantizar la vigilancia médica periódica de la salud de los trabajadores.

## 5.2 REQUISITOS PARTICULARES PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Conforme a lo previsto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y Reglamentos de desarrollo, y con la finalidad de garantizar que los servicios contratados por la empresa contratista se ejecutan conforme a las medidas de seguridad establecidas por la normativa vigente y Canal de Isabel II, S.A. la empresa adjudicataria habrá de presentar ante Canal de Isabel II S.A. o a la empresa que ésta designe, la documentación acreditativa de los siguientes extremos:

- a) Relación nominal e identificación de los trabajadores que ejecutarán los trabajos objeto del Contrato.
- b) Sistema de gestión de prevención.
- c) Certificados de formación en materia de prevención de riesgos laborales de los trabajadores que realicen los trabajos objeto del presente Contrato.
- d) Identificación y nombramiento del trabajador o trabajadores designados como recurso preventivo.
- e) Evaluación de los riesgos generales y específicos de los puestos de trabajo, incluyendo la planificación de la actividad preventiva.
- f) Plan de formación en materia de prevención de riesgos laborales, que incluirá tanto la relativa a la actividad objeto del Contrato como la relacionada con el plan de emergencia y contra incendios.

La documentación relacionada en la presente cláusula habrá de ser presentada por la empresa adjudicataria con carácter previo al inicio de los trabajos objeto del presente Contrato.

Será obligatorio para el contratista aportar a Canal de Isabel II, S.A. la documentación relativa a la materia de prevención de riesgos laborales en formato papel y/o a través de la herramienta informática que disponga Canal de Isabel II, S.A.

Cuando Canal de Isabel II S.A. lo considere oportuno, podrá solicitar información adicional o realizar comprobaciones y auditorías para verificar la validez de la información entregada y asumiendo el contratista la obligación de tener a disposición de Canal de Isabel II, S.A. la documentación requerida para su exhibición cuando fuera requerida con tal fin.

### **5.3 COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES EN MATERIA PREVENTIVA**

Cuando para la prestación de un servicio deba realizar actividades en concurrencia con otros contratistas, deberá cumplir lo establecido en el Art. 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el R.D. 171/04, de 30 de enero, que lo complementa, en materia de coordinación de actividades empresariales.

El representante del contratista para la ejecución de los trabajos se relacionará con el Jefe del Departamento responsable del Contrato, con la colaboración y apoyo del Staff de Coordinación de actividades empresariales del Departamento de Prevención de Canal de Isabel II, S.A., a efectos de coordinar los trabajos.

El contratista se compromete a cumplir todas las medidas de prevención de riesgos laborales informadas por Canal de Isabel II, S.A., las establecidas en la Carta de Invitación y sus anexos o en cualquier otro documento entregado antes o durante la ejecución del Contrato.

El contratista cuidará de que su personal y el de los subcontratistas cumplan las normas y procedimientos de prevención de riesgos que sean de aplicación; tanto los establecidos por Canal de Isabel II, S.A. como los contenidos en su planificación de actividades preventivas.

Siempre que se produzca un accidente, el contratista tendrá la obligación de dar cuenta del mismo al Departamento de Canal de Isabel II, S.A. al frente del Contrato. Además, realizará un informe del mismo en el que se reflejen las causas que originaron el accidente y las medidas preventivas adoptadas.

En la investigación de accidentes, todos los contratistas estarán obligados a prestar la máxima colaboración en el proceso, facilitando cuantos datos y gestiones les sean solicitados.

### **5.4 INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

En caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente cláusula y en la normativa citada y de las obligaciones del contratista en materia preventiva, Canal de Isabel II, S.A. podrá imponer al contratista una penalidad del 0,5 % del importe total del precio del Contrato por día natural de demora en el cumplimiento de las mismas. El importe de las penalizaciones se deducirá en las liquidaciones parciales que se vayan realizando de acuerdo con los plazos previstos en el presente Contrato.

Se considerará como causa de resolución del Contrato el incumplimiento de las obligaciones que resultan de la presente cláusula, al considerarse una obligación esencial del contratista, conforme a lo dispuesto en el Art. 223 del TRLCSP, y sin perjuicio de la obligación de indemnizar a Canal de Isabel II, S.A. por los daños y perjuicios que le hubiere causado.

## **6. RESIDUOS**

Salvo para los casos especificados en capítulos anteriores, el adjudicatario será considerado poseedor del residuo y estará obligado a efectuar una separación selectiva de los residuos que posean valor (metal, vidrio, plástico, chatarra, electrónica, etc.) que se generen durante el desarrollo de los trabajos y a depositarlos en los contenedores adecuados, según las instrucciones de Canal.

---

El adjudicatario se compromete a comunicar las pautas de buenas prácticas ambientales a todo el personal a su cargo que realice las tareas del contrato para Canal de Isabel II, S.A.



## ANEXO 1

Los requisitos mínimos para tablets y teléfonos deben ser:

### Teléfonos

- Sistema operativo Android 5.0 o superior
- Memoria RAM 2GB o superior
- Resolución de pantalla 800x480 o superior
- Tamaño de pantalla de 4,5" o superior
- Cámara fotográfica de 3 megapixel o superior con flash
- Conexión de datos 3G o superior
- Conexión Bluetooth 4.0 o superior, compatible con bluetooth 2.1
- GPS
- Conexión WIFI 802.11B/G o superior
- Soporte para herramienta de control SOTI mobicontrol (IMPRESINDIBLE)
- Batería adicional externa formato power bank o similar de 5.000 mAh o superior (ESTO ES OPCIONAL AL PROYECTO)

### Tabletas

- Sistema operativo Android 5.0 o superior
- Memoria interna de 16 GB o superior
- Memoria RAM 3 GB o superior
- Procesador Quad-core 1.3 GHz o superior
- Resolución de pantalla 800 x 1200 o superior
- Tamaño de pantalla de 10" o superior
- Cámara fotográfica trasera de 8 megapixel o superior con flash
- Batería Standard Li-on 6500 mAh o superior
- Conexión de datos 4G
- Conexión Bluetooth 4.0 o superior, compatible con bluetooth 2.1
- GPS
- Conexión WIFI 802.11B/G o superior
- Soporte para herramienta de control SOTI mobicontrol(IMPRESINDIBLE)
- Batería adicional externa formato power bank o similar de 10.000 mAh o superior(ESTO ES OPCIONAL AL PROYECTO)

MARTÍN MEGÍAS  
CESAR - 50819427F  
FIRMA

Firmado digitalmente por MARTÍN  
MEGÍAS CESAR - 50819427F FIRMA  
Fecha: 2022.10.21 10:34:28 +02'00'

Fdo.- César Martín Megías  
JEFE ÁREA OPERACIÓN CENTRO DE CONTROL

Firmado por FERNÁNDEZ DELGADO FRANCISCO  
JAVIER - \*\*\*6672\*\* FIRMA el día 21/10/2022 con un  
certificado emitido por SIA SUB01

Fdo.- Francisco Javier Fernández Delgado  
SUBDIRECTOR DE TELECONTROL

Firmado por:	Fecha:
JUAN SÁNCHEZ GARCÍA	2022.10.24
/(R:A86488087)	14:30:01 +02'00'

Fdo.- Juan Sánchez García  
DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA

**El presente documento ha sido aprobado por el procedimiento establecido al efecto en la fecha referido en el mismo**