



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE

SERVICIO DE PUESTA EN MARCHA Y FUNCIONAMIENTO DE LAS PISCINAS MUNICIPALES DE ELLAKURI LAUDIO/LLODIO

2024/90

BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: / COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/experta/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
J0144708b0331e03d8507e83dd040d38v

Agiriaren sinatzailea: / Documento firmado por:	Kargua / Cargo:	Data / Fecha:
MARIA LOPEZ VAZQUEZ	Responsable área de identidad	02/05/2024 10:06

1. OBJETO

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) regular y definir las condiciones mínimas que debe cumplir el adjudicatario del servicio de la puesta en marcha y funcionamiento de las piscinas municipales de Ellakuri.

El contrato se divide en los siguientes servicios:

- Servicio de recepción, vigilancia nocturna y control de accesos.
- Servicio de mantenimiento y limpieza.

En las cláusulas que a continuación se transcriben, se determinan con mayor amplitud y detalle las prestaciones a las que viene obligada la empresa adjudicataria.

2. ÁMBITO

La prestación del servicio se llevará a cabo en las instalaciones de las piscinas municipales de Ellakuri, en la temporada de verano.

Las piscinas municipales de Ellakuri comprenden las siguientes instalaciones:

- Piscina olímpica.
- Piscina infantil.
- Piscina polivalente o de recreo.
- 2 casetas de recepción.
- 1 caseta de servicio de socorrismo y primeros auxilios.
- 1 edificio central con taquillas y vestuarios.

3. ORGANIZACIÓN Y SERVICIOS GENERALES

3.1 OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento cederá el uso de la instalación de las piscinas, incluidos los edificios que se encuentran en la misma. A su vez, la empresa adjudicataria habrá de

SERVICIO DE LAS PISCINAS MUNICIPALES DE ELLAKURI

- 2 -

disponer de los medios técnicos (limpia fondos y demás materiales de limpieza de piscinas, elementos de desbroce y riego, pequeño utillaje para reparaciones, utillaje y fungibles para limpieza, papel higiénico y secamanos, etc.), materiales y personales necesarios para la ejecución de los trabajos objeto de este servicio, así como los equipos de protección individual (EPI) del personal, atendiendo a lo establecido en el convenio colectivo de aplicación.

- Otorgar al contratista la protección adecuada para que pueda prestar los servicios debidamente: la prestación del servicio será llevada a cabo en las instalaciones de las piscinas de verano de Ellakuri propiedad del Ayuntamiento de Laudio/Llodio. A tal fin, el contratista tiene derecho al uso de los edificios (sin incluir el quiosco), así como al uso de las instalaciones, maquinaria fija y demás objetos que, en la fecha de la adjudicación de este servicio, obren dentro de la misma y sean necesarios para su prestación.

El adjudicatario se hará cargo de la instalación y su mantenimiento con una antelación de diez días a la fecha prevista de su apertura, a fin de familiarizarse con su funcionamiento y facilitar la solución de problemas que pudieran surgir.

Una vez formalizado el contrato, se levantará acta - inventario de la situación física y técnica en que se encuentran el edificio, instalaciones y maquinaria antes citados y de cualesquiera objetos que se hallen en el mismo. El acta será suscrita por ambas partes, una vez conformes en las condiciones en que se encuentran todas las instalaciones y que se entregan al uso del contratista para que, utilizando las mismas, pueda llevar a cabo la prestación de los servicios.

Dentro de los diez días anteriores a la fecha en que finalizará el contrato, junto a la entrega de las llaves de la instalación, los Técnicos que designe el Ayuntamiento en unión de aquellos otros que designara el contratista, levantarán acta con el informe correspondiente del estado en que se encuentran todas y cada una de las instalaciones, bienes y materiales. De no mediar acuerdo nombrarán un perito tercero que lleve a cabo el antedicho

informe. De no existir conformidad por ambas partes sobre el nombramiento del perito tercero, lo hará el Juez de Paz del Municipio, quedando ambas partes sujetas al dictamen o informe que dicho perito emita sobre el estado de conservación de los inmuebles y objetos citados. El coste de este perito será asumido a partes iguales entre el adjudicatario y el Ayuntamiento.

Se procederá a comparar el acta suscrita con la que inicialmente otorgaron ambas partes al comienzo del contrato. Si se observase un demérito en las instalaciones imputable al contratista no atribuible al uso normal, diligente o al envejecimiento propio por el transcurso del tiempo, la Corporación fijará la cantidad con que el contratista deberá resarcir al Ayuntamiento. De no ser conforme el contratista con la incoación de expediente contradictorio para fijar dicha cantidad, podrá éste ejercitar los recursos correspondientes, pero la Corporación en principio, se resarcirá de la cantidad fijada y no pagada, con cargo a la garantía o garantías que tuviere establecidas por el contratista.

- Abonar mensualmente al contratista las cantidades correspondientes de acuerdo con lo dispuesto en la resolución de adjudicación y contrato administrativo formalizado.

A partir del día 1 de cada mes se presentará en el registro general del Ayuntamiento de Laudio/Llodio la factura correspondiente a los servicios realizados durante el mes anterior debiendo quedar claro en la factura las cuantías correspondientes a días de servicio ofrecidos, horas del personal socorrista, mantenimiento, limpieza y portería, así como las horas de vigilancia nocturna y horas de servicio adicional.

3.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

3.2.1 OBLIGACIONES EN GENERAL

Los trabajos objeto del futuro contrato se realizarán de total acuerdo con las especificaciones técnicas y/o instrucciones dadas a la empresa o preparadas por ésta, y aprobados en último término por los responsables del Ayuntamiento.

La empresa se compromete a no facilitar a terceros los planos, listas de materiales, usuarios, descripción de aparatos, y, en general, toda la información que reciba del Ayuntamiento, y a no servirse de esta documentación más que para su uso en la ejecución del servicio contratado, cumpliendo en todo momento con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Será responsabilidad del adjudicatario la aplicación del Plan de Autoprotección de la instalación para lo que habrá de designar el personal responsable de las distintas actuaciones dotándoles de la formación y medios necesarios.

El personal adscrito al servicio deberá tener conocimiento y cumplir, así como hacer cumplir, lo previsto en el Plan de Autoprotección (PAU) y en el Plan de Autocontrol. Habrá de designarse al personal responsable de las distintas actuaciones, dotándoles de la formación y los medios necesarios. Existirá una copia del PAU y del Plan de Autocontrol en las instalaciones y, asimismo, se facilitará copia a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria tomará todas las medidas necesarias para el cumplimiento de la legislación vigente en lo referido a las condiciones higiénico-sanitarias de mantenimiento de las piscinas (Decreto 32/2003, de 18 de febrero, por el que se aprueba el reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo y Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas).

El personal adscrito al servicio deberá llevar uniforme identificativo (proporcionado por el adjudicatario) apropiado para el desempeño de sus respectivas funciones y con el logotipo de la empresa a la que pertenecen.

La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de sustitución del personal de carácter inmediato, a fin de que las personas usuarias de las piscinas puedan hacer uso del servicio objeto del presente contrato.

Las personas adscritas a los servicios que tengan relación directa con la ciudadanía habrán poder a tender a la ciudadanía en ambas lenguas oficiales.

Asimismo, deberán actuar con la pertinente deferencia hacia las personas usuarias.

La empresa adjudicataria deberá enviar al Ayuntamiento de Laudio/Llodio un informe mensual sobre la marcha del servicio, así como un informe final al término del mismo.

3.2.2 OBLIGACIONES EN MATERIA Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL

La empresa llevará a cabo los trabajos objeto del contrato descrito en el presente pliego con el personal preciso e idóneo, para su normal y correcta ejecución en el tiempo y con la calidad que se estipulan.

Los trabajadores que intervengan en la prestación de este servicio **deberán ser en número suficiente para la correcta prestación de este** y tener la capacitación necesaria para ello, cumpliendo en todo momento lo establecido en materia de contratación y convenio colectivo aplicable.

El contratista deberá presentar en su oferta un completo Organigrama del servicio, tal como lo pretende realizar, especificando adecuadamente su plantilla e indicando los puestos que serán desempeñados por el personal, que prestará su servicio en jornada completa o parcial.

Durante todo el horario de apertura al público, la empresa adjudicataria del servicio deberá adscribir al mismo, como mínimo, el siguiente personal por áreas:

- Dos personas en portería (una en cada entrada).
- En cuanto al personal de limpieza y mantenimiento el adjudicatario organizará su trabajo de tal forma que se garantice siempre un correcto mantenimiento y una correcta limpieza de las instalaciones, en este caso, sobre todo, cuando más aforo de público accede al lugar. A tal efecto, habrá de prestarse este servicio de limpieza como mínimo durante 4 horas antes de

la apertura al público de las instalaciones y otras 4 horas durante el resto del día.

- En cuanto al mantenimiento, siempre deberá estar presente uno de los trabajadores desde las 7:00 hasta las 14:00 horas de lunes a domingo. A su vez, deberá estar localizable cuando lo requiera el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

La empresa tomará las medidas necesarias para que todo el personal cumpla las normas sobre seguridad e higiene en el trabajo y haga un uso efectivo de los equipos de protección individual, asumiendo bajo su exclusiva responsabilidad los accidentes laborales que pudiera llegar a sufrir el personal de la contrata.

El personal de la empresa permanecerá en todo momento bajo su dependencia y dirección, y estará sujeto al régimen propio de trabajo de esta, con independencia absoluta del personal y régimen interno vigente en el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

La empresa contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando la Administración exonerada de responsabilidad por este incumplimiento.

La empresa, antes del inicio del servicio, deberá relacionar el personal que asigne al servicio, facilitando la identidad de cada trabajador, la documentación que acredita su capacitación para el puesto que va a desarrollar, su calendario laboral, horario de trabajo y fotocopia del DNI.

Igualmente, si el adjudicatario considerase conveniente una modificación del organigrama, con carácter circunstancial o definitivo, a fin de lograr una mejor adecuación a las necesidades del servicio, deberá dar cuenta, siempre que sea posible de manera previa y cuando no lo sea a lo largo del primer día laborable siguiente, de las variaciones que sobre la documentación entregada se realicen.

La empresa comunicará por escrito, a lo largo del primer día laborable siguiente a producirse, cualquier alta o baja que se dé en sus trabajadores (relacionado con el servicio adjudicado por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio) y justificará la cotización al

Régimen de la Seguridad Social, presentando mensualmente el documento TC2 con las bases de cotización y relación nominal de trabajadores.

La empresa designará una persona perteneciente a su plantilla como encargado y responsable de la prestación de servicios objeto del futuro contrato, de quien dependerá jerárquicamente todo el personal que la empresa aporte y será el responsable de cumplir y hacer cumplir al personal bajo su mando las normas sobre seguridad e higiene en el trabajo.

Asimismo, será a través de dicho encargado, de la única forma en que deberán plantearse y tratar de resolverse cuantos problemas de orden técnico, laboral, de seguridad o de cualquier otro orden, puedan suscitarse durante la ejecución del servicio, y afecten bien al compromiso adquirido por la empresa, bien a su personal o bien provengan como consecuencia de las indicaciones del Ayuntamiento, de otros organismos o autoridades oficiales o de la Inspección de Trabajo.

En la ejecución del contrato, la empresa contratista garantizará la igualdad entre mujeres y hombres en el trato, en el acceso al empleo, clasificación profesional, promoción, permanencia, formación, extinción, retribuciones, calidad y estabilidad laboral, duración y ordenación de la jornada laboral.

3.2.3 OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE PORTERÍA Y CONTROL DE ACCESOS

Se realizarán todos los trabajos propios de portería en las dos entradas durante el horario de apertura al público.

Se procederá al control de abonados y usuarios conforme a las normas dictadas al efecto en el reglamento de usos de instalaciones de piscinas; igualmente se tramitarán carnés de abonados durante el periodo de vacaciones del personal del Ayuntamiento (Área de Identidad). El importe de dichos abonos y de las entradas diarias será ingresado en las cuentas municipales entre los días 1 y 5 del mes siguiente a la recaudación.



Se realizarán todos los trabajos necesarios para la correcta prestación del servicio, los cuales serán indicados por el personal municipal días previos a la apertura y durante la vigencia del contrato.

3.2.4 OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA

El Ayuntamiento podrá solicitar que el adjudicatario dé un servicio de vigilancia nocturna de la instalación en días concretos. Esta solicitud habrá de hacerse llegar al adjudicatario con por lo menos cinco (5) días naturales de antelación, siendo 30 el número de horas máximo de vigilancia nocturna que el Ayuntamiento podrá solicitar.

Además, y de forma independiente a las horas anteriormente indicadas, durante los días coincidentes con las fiestas de Ugarte (5 días) a requerimiento del Ayuntamiento el adjudicatario habrá de poner una persona para la vigilancia y control de la instalación en el horario en que esta permanezca cerrada.

3.2.5 OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

Se realizarán la limpieza y desinfección de vestuarios y servicios mínimo dos veces al día, una antes de la hora de apertura y la otra a media tarde, reponiendo el papel higiénico, así como jabón de manos todas las veces que sea necesario para que los usuarios dispongan de los mismos en todo momento.

El botiquín, la sala de socorrismo y atención médica, vestuarios, servicios, lavabos y duchas se limpiarán y desinfectarán diariamente.

A primera hora de la mañana, se vaciarán todas las papeleras y se recogerán todos los desperdicios y restos que hubiere en los accesos y zonas de estancia.

Las playas de las piscinas se limpiarán diariamente, así como sus correspondientes canales de desagüe, siendo llevada a cabo en las primeras horas del día, previa apertura al público.

En general, todo aquello que sea necesario para mantener las instalaciones en perfectas condiciones de higiene y limpieza.

SERVICIO DE LAS PISCINAS MUNICIPALES DE ELLAKURI

- 9 -



La empresa adjudicataria deberá adecuar el horario del personal de limpieza de la instalación, para que coincida con los días y en el horario de gran afluencia de usuarios.

3.2.6 OBLIGACIONES EN MATERIA DE MANTENIMIENTO

En la entrega de las llaves de las instalaciones y durante los 10 días antes de la apertura al público, el responsable y sus trabajadores de mantenimiento recibirán instrucciones del Ayuntamiento sobre el mantenimiento. En este periodo, trabajarán en el mismo horario que el personal del Ayuntamiento o como mínimo de 7:00 a 14:00 horas, colaborando en la puesta a punto de la instalación. Será el responsable del servicio quien reciba instrucciones sobre la apertura, uso y cierre de instalaciones, para conocimiento del adjudicatario.

- Se ejecutará el mantenimiento que pueda surgir en el curso normal de la actividad en las instalaciones, manipulando todos los equipos depuradores y bombas para las funciones de filtración, dosificación, limpieza y control del proceso de depuración de las aguas. Para cualquier problema anormal que surja en el funcionamiento de la maquinaria, el encargado del servicio se pondrá en contacto con el responsable técnico del Ayuntamiento de Llodio para que el personal de mantenimiento municipal actúe en consecuencia.
- A continuación, se enumeran las tareas de carácter mínimo que deberá realizar el personal asignado al mantenimiento de las instalaciones:
 1. Diariamente se deberá renovar el 5% del volumen total contenido en los vasos, como se establece en el plan de autocontrol y normativa aplicable, siendo empleado parte de del mismo volumen de desagüe en la limpieza de los filtros de las depuradoras.
 2. Comprobación diaria del nivel de agua en rebosaderos.



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

3. Revisar el estado de las bombas de inyección de producto químico, garantizando que estén operativas y que contienen producto químico. A su vez se deberá purgar el sistema siempre que sea necesario.
 4. Limpieza manual diaria de los prefiltros del sistema para extraer las impurezas de tamaño grande que hayan podido quedarse atrapadas.
 5. Limpieza diaria de los filtros de arena del sistema.
 6. Alternancia diaria de las bombas de filtración, de manera que los equipos trabajen las mismas horas durante el periodo de servicio.
 7. Limpieza diaria de los fondos de los vasos de piscinas, empleando robot limpiafondos, debiendo disponer el adjudicatario de esta maquinaria.
 8. Anotación de la cantidad de agua recirculada y renovada en el sistema.
 9. Se deberá realizar una limpieza de la sala de las bombas de filtración al menos una vez por semana.
 10. En cuanto al acopio de producto químico se refiere, se deberá llevar un exhaustivo control diario, previendo el consumo de las instalaciones para anticipar el suministro de producto y evitar la escasez del mismo.
 11. Al finalizar la jornada, se procederá a la anotación en el Libro Registro de Piscinas de los resultados obtenidos en todos los análisis, el volumen total de agua depurada y de nueva aportación, cantidad o productos químicos empleados en la dosificación y número de bañistas en el día. Este documento deberá estar presente en todo momento en las instalaciones y ser facilitado a los técnicos municipales ante su demanda.
- Así mismo, la empresa adjudicataria del servicio deberá contratar los servicios de analítica de aguas, realizando como mínimo 3 analíticas y presentando ante el técnico municipal mensualmente el informe resultante de éste, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.
 - La empresa adjudicataria de la gestión de las piscinas se hará cargo de realizar todos los pedidos de suministros que resulten necesarios para el normal

funcionamiento, así como su recepción; lo acreditarán documentalmente con los correspondientes albaranes o facturas, si las hubiere, que serán abonadas por el Ayuntamiento de Llodio. Los albaranes deben entregarse en el Ayuntamiento en un plazo máximo de 7 días naturales desde que fueron entregados al responsable del servicio.

- El mantenimiento mecánico, eléctrico o de otro orden ajeno al uso normal diario que pudiera surgir en el conjunto de instalaciones, correrá por cuenta del Ayuntamiento, salvo que fuera causada por negligencia o abandono del personal del adjudicatario, en cuyo caso le será imputable la responsabilidad y el costo que pudiera derivarse.
- El adjudicatario deberá mantener, durante el periodo de contrato, el césped y especies vegetales en las mismas condiciones que se le entregan; realizando el riego y cortes de césped necesarios (mínimo 1 corte de césped a la semana) para su correcto mantenimiento. Toda maquinaria o herramienta necesaria para este fin correrá a cargo del adjudicatario.
- En general, se realizarán todos los trabajos exigidos en el Reglamento sanitario de Piscinas de Uso Colectivo elaborado por el Gobierno Vasco y en vigor, así como los concernientes a la prevención de Legionelosis. El Ayuntamiento de Laudio/Llodio entregará al adjudicatario un Plan de Autocontrol de la instalación.
- Se realizarán todos los trabajos necesarios para la correcta prestación del servicio.

3.2.7 OBLIGACIONES EN MATERIA DE MEDIOS TÉCNICOS

El contratista deberá disponer de los medios técnicos suficientes que complementen a las instalaciones fijas que pone a su disposición este Ayuntamiento, a fin de realizar una correcta prestación del servicio. Cada trabajador dispondrá, en todo momento, de las herramientas y productos necesarios y del vestuario apropiado atendiendo a lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, así como las prendas y elementos de

seguridad y prevención de accidentes, que será facilitado por cuenta del contratista del servicio. Será de su cuenta la reposición de todas las herramientas y materiales citados.

La empresa garantizará expresamente que toda las herramientas y materiales que aporta son de primera calidad e idóneos para el tipo de servicio al que se destinan. Especialmente garantizará que las herramientas están en perfectas condiciones de uso y mantenimiento, asumiendo todas las responsabilidades derivadas del incumplimiento de los compromisos y aseveraciones descritas.

El contratista tomara las medidas necesarias para conseguir que dichos elementos protectores sean efectivamente utilizados y siendo de su exclusiva responsabilidad los accidentes laborales que pudiera llegar a sufrir el personal de la contrata.

El Ayuntamiento de Laudio/Llodio podrá comprobar y revisar los equipos cuando lo desee sin interferir la prestación del servicio.

3.2.8 OBLIGACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE RÉGIMEN INTERNO

Todo el personal de la empresa adjudicataria viene obligado a cumplir y hacer cumplir la Normativa de Régimen Interno que regule el normal uso y disfrute de las piscinas y en particular:

- El uso del gorro será obligatorio para poderse bañar
- Se exigirá a todos los usuarios del uso de chancletas
- Los bañistas accederán a las piscinas exclusivamente por las zonas de duchas y se ducharán antes de entrar al agua.
- Las zonas de duchas son pasos de desinfección previa, por lo que no se permitirá que se conviertan en zonas de juego o chapoteo de los más pequeños.
- En las playas de piscinas no se permitirán carreras, empujones, ni juegos peligrosos o que resulten molestos para el resto de los usuarios.

- En el interior de las instalaciones estará totalmente prohibido comer, excepción hecha de las zonas reservadas a tal efecto
- En las zonas de baño no se podrá estar vestido ni con calzado de calle.

El incumplimiento de las normas o de cualesquiera otras que por escrito dicte el Ayuntamiento, podrá dar lugar al apercibimiento, expulsión de la instalación e incluso la retirada del carné o acceso a la misma, según la gravedad de la falta o la reiteración de la misma.

La expulsión por un día de la instalación podrá efectuarlo el personal de las piscinas, dando cuenta al Ayuntamiento, y según el grado de falta o reiteración el alcalde podrá sancionar con la retirada temporal o definitiva del carnet, o impedir la entrada a la instalación tramitándose un expediente de sanción, que en todo caso como medida cautelar inicial llevará aparejada la retirada temporal del carnet y acceso a la instalación.

4. HORARIO

Si bien, inicialmente, la instalación estará abierta al público desde el tercer domingo de junio (16 de junio) al segundo domingo de septiembre (8 de septiembre), anualmente el ayuntamiento marcará las fechas de inicio y cierre del servicio, debiendo el adjudicatario facturar por los días de servicio dados. El horario será desde las 11:00 a las 20:00 horas.

Por su parte, el servicio de mantenimiento y limpieza habrá de comenzar a prestarse con 10 días naturales de antelación a la apertura de las instalaciones (6 de junio).

Durante el mes de julio y la primera semana de agosto, la instalación se cerrará al público a las 21:00 horas, siempre que el día reúna las condiciones para ello, es decir, que las temperaturas sean tan altas como para tomar dicha medida y el aforo de usuarios sea importante como para adoptar tal medida por el encargado de la instalación. Dicha ampliación será acordada entre el Ayuntamiento de Llodio y la empresa adjudicataria y se comunicará a los usuarios a través de megafonía al menos antes de las 19:00 horas.

Esta hora adicional se detallará en la factura mensual, sin que ello suponga coste adicional para el ayuntamiento de Laudio/Llodio.

5. COMUNICACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN

El adjudicatario debe de comunicar al Ayuntamiento de Laudio/Llodio cualquier incidente que ocurra en la instalación, así como cualquier reparación que sea necesaria en el menor periodo de tiempo posible.

La empresa adjudicataria nombrará a un encargado responsable del servicio y entregará los datos de contacto de éste, de manera que el responsable de mantenimiento o técnico del Ayuntamiento pueda comunicar anomalías detectadas en el servicio y/o para resolver cualquier incidencia.