

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
DE AUDITORÍA DE GESTIÓN OPERATIVA Y FINANCIERA DEL SERVICIO DE
RESTAURACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FERIAL DE MADRID (IFEMA)**

EXP. - 20/212 – 2000018288

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, diciembre de 2020**

1 ANTECEDENTES DEL CONTRATO. -

IFEMA ha realizado la adjudicación de la explotación del servicio de restauración, cuyo alcance responde a las unidades de restauración del recinto ferial, a IFEMA Palacio Municipal y a la Cocina central, mediante la tipología de “libros abiertos”. En este tipo de contrato se establece una colaboración entre la entidad contratante y el concesionario acordando los costes reembolsables y el cálculo de los beneficios, con un compromiso mutuo de transparencia y colaboración.

El adjudicatario de la concesión deberá suministrar la información requerida, según el pliego de bases 20/057 Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA y en el Palacio Municipal, con el grado de detalle solicitado, estando obligado a colaborar con el personal acreditado para la realización de las revisiones acordadas, facilitando el acceso a los libros, documentos, procedimientos, prácticas contables y cualquier otro dato que soporte la información aportada.

2 OBJETO DEL SERVICIO. –

El servicio objeto de contratación comprenderá:

- **Auditoría de gestión operativa:** Se encargará de realizar un examen crítico y sistemático de la gestión operativa del servicio, así como de los indicadores operativos del servicio de restauración, desglosado entre las distintas unidades de negocio recogido en el pliego 20/057: Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA y en el Palacio Municipal.
- **Auditoría Financiera:** Se encargará de auditar los documentos contables de ingresos y gastos trimestrales acumulados derivados de la explotación del servicio recogido en el pliego 20/057: Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA y en el Palacio Municipal.

3 ALCANCE DEL SERVICIO. -

El objeto del servicio responde a facilitar soporte a IFEMA en el seguimiento del contrato de Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA, el Palacio Municipal (IPM) y en la Cocina Central, y de la comisión paritaria que se cree a tal efecto.

El alcance del servicio incluirá el control, seguimiento, verificación y supervisión de la correcta prestación de la misma, a nivel de gestión y a nivel financiero, de acuerdo con los niveles de calidad exigidos.

3.1 ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN OPERATIVA:

El adjudicatario se encargará de realizar un examen crítico y sistemático de la gestión operativa del servicio de manera trimestral, así como de los indicadores operativos del servicio de restauración, desglosado entre las distintas unidades de negocio.

Este análisis conllevará el seguimiento continuado de la calidad del servicio, el análisis cuantitativo y cualitativo, en todos los aspectos fundamentales de las operaciones, tanto de suministros, rendimientos, instalaciones, medios, gestión de personal, etc., así como de la evolución de los indicadores de calidad del servicio definidos y el seguimiento de la aplicación, proponiendo e incorporando las medidas, ajustes y consideraciones que sean precisas para adecuarlo a un escenario de coherencia con el servicio prestado y los estándares del sector.

Para ello, al inicio del servicio, se realizará conjuntamente una planificación, organización y puesta en marcha del servicio, en la que:

- Se fijarán los acuerdos de nivel de servicio del contrato.
- Se definirán los procesos de seguimiento y control del contrato (periodicidad de las reuniones, tipología de documentación periódica a aportar, sistemas de comunicación, periodicidad y tipología de las verificaciones, etc.).
- Se establecerán los indicadores de seguimiento y control del contrato y las herramientas analíticas de seguimiento.
- Se revisará la documentación inicial aportada por el adjudicatario al inicio del contrato (por ejemplo, plan de calidad, plan de Negocio, modelo operativo, etc.).

A partir de estos criterios fijados inicialmente, el servicio conllevará:

- El seguimiento continuado de la calidad del servicio.
- El análisis cuantitativo y cualitativo de la evolución de los indicadores de calidad del servicio definidos.
- El seguimiento de la aplicación de las acciones de mejora definidas.
- La comprobación de si proceden los costes de ventas, laborales y operativos del servicio guardan coherencia con los indicadores de seguimiento fijados.
- Revisar los distintos procedimientos.
- Monitorizar el servicio.
- Revisión del uso de la cocina central, tanto a efectos de producción interior como de producción exterior.
- Control y revisión del uso y gestión de las instalaciones
- Comprobación de la realización de los mantenimientos obligatorios por ley.

Todo ello bajo una perspectiva de consultoría de negocio realizada por un acreditado **experto sectorial**, que cuestiona y opina sobre la operativa y la gestión del servicio, hace suyo e induce sobre el mismo, y comprueba que haya una gestión proactiva y eficiente, orientada al mercado.

3.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA FINANCIERA:

El adjudicatario se encargará de auditar los documentos contables de ingresos, gastos semestrales, así como los impuestos derivados de la explotación del servicio, acumulados derivados de la explotación del servicio recogido en el pliego 20/057: Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA y en el Palacio Municipal, ofreciendo una opinión experta e independiente de justificación de las partidas de gastos e ingresos asociados al contrato y que conforman la cuenta de resultados de las distintas unidades de negocio.

Para la realización de ambas auditorías, y conforme a lo recogido en el pliego bases 20/057 Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA, en el Palacio Municipal y en la Cocina Central, el concesionario deberá poner a disposición del auditor, toda aquella documentación que sea necesaria para la correcta comprobación de los anteriores términos.

La compañía adjudicataria deberá llevar a cabo una revisión de los documentos contables de ingresos y gastos emitidos mensualmente por el concesionario del servicio de restauración, verificando y dictaminando si la información facilitada por el mencionado concesionario del servicio de restauración, según lo establecido en el correspondiente pliego de bases del expediente 20/057 Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA y en el Palacio Municipal, contiene la totalidad de ingresos y gastos del servicio, así como su correcta imputación, conforme a los criterios fijados en dicho pliego, teniendo en cuenta los siguientes apartados:

INGRESOS POR VENTAS (RECINTOS FERIALES, IPM Y COCINA CENTRAL):

- Comprobar que la información mensual resumen de las ventas obtenidas en el programa de gestión, detalladas por punto de venta y método de cobro realizado separando total sin IVA y total con IVA, se ajusta con lo recogido en la cuenta de resultados mensual.
- Comprobar que los ingresos se imputan según lo recogido en el contrato correspondiente al pliego de bases 20/057 Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA y en el Palacio Municipal

COSTES DE VENTAS:

- Comprobar para cada mes, que los importes incluidos en este apartado se han calculado e imputado conforme a lo establecido en el pliego de bases 20/057 Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA y en el Palacio Municipal.
- Comprobar si proceden los costes de ventas imputados al servicio.
- Controlar el movimiento de existencias, así como los stocks existentes en cada momento, debiendo realizar visitas a los almacenes para dicha comprobación.
- Revisar y manifestarse sobre el nivel de rendimiento obtenido de las materias primas.

COSTES LABORALES:

- Comprobar para cada mes que los importes incluidos en este apartado, sueldos y salarios, Seguridad Social, etc., se han calculado e imputado conforme a lo establecido en el pliego de bases 20/057 Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA y en el Palacio Municipal.
- Comprobar si proceden los costes laborales imputados al servicio.

COSTES OPERATIVOS:

- Comprobar para cada mes que los importes incluidos en este apartado se han calculado e imputado conforme a lo establecido en el pliego de bases 20/057 Servicio de Restauración en el Recinto Ferial de IFEMA y en el Palacio Municipal.

INGRESOS POR PRODUCCION EXTERIOR:

- Obtener la información mensual resumen de las ventas obtenidas de su programa de gestión detalladas por cliente, servicio y fecha, separando total sin IVA y total con IVA.
- Comprobar que cuadran las ventas del apartado anterior, con lo recogido en el informe de ventas mensual.
- Comprobar que los ingresos se imputan de la manera recogida en el contrato de restauración.
- Comprobar que las ventas se corresponden con los contratos objeto de información a IFEMA en la Comisión paritaria de Restauración

4 . EQUIPO AUDITOR.-

Las empresas que acudan a la presente licitación se comprometen a poner a disposición un equipo debidamente cualificado técnica y profesionalmente, debiendo especificar en la oferta su composición e identificando a la/s persona/s encargada/s de la dirección de los trabajos de auditoría.

Este personal debe figurar en la propuesta técnica.

Equipo de trabajo del servicio de auditoría:

El equipo de trabajo destinado a desempeñar el servicio de auditoría deberá estar formado por auditores y consultores expertos en los siguientes términos que detallamos a continuación:

- Gestión de servicios de restauración y procesos de mejora de la eficiencia de operaciones.
- Revisión y definición de modelos de contabilidad analítica y en el seguimiento y control de operativas de negocio.
- Auditoría de cuentas y verificación de cuentas justificativas.

Perfiles encargados de las funciones de seguimiento y control de la actividad:

- ❖ Consultor de restauración: Deberá tener una experiencia profesional especializado en el sector de restauración mínima acumulada de 1 año.
- ❖ Consultor de negocio: Deberá tener una experiencia profesional de consultor de negocio mínima de 3 años.

Perfiles encargados de las funciones de verificación y auditoría:

- ❖ Socio-Auditor: Deberá tener una experiencia profesional como socio mínima de 3 años, debiendo estar inscrito en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas, como ejerciente.
- ❖ Jefe de equipo: Deberá tener una experiencia profesional en auditoría mínima de 3 años.
- ❖ Ayudantes del jefe de equipo de auditoría.

▪ **CAMBIOS DEL PERSONAL DEL ADJUDICATARIO**

Cualquier alteración en la composición del equipo respecto a lo ofertado, deberá ser comunicada a IFEMA para su aprobación, con una antelación mínima de un mes.

IFEMA podrá libremente solicitar al adjudicatario el cambio inmediato de alguno o algunos de los miembros del equipo, siempre que IFEMA considerase que alguno de ellos, de conformidad con los estándares de calidad exigidos para un óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado, no se adaptase plenamente al contenido del mismo.

Si por cualquier causa, los adjudicatarios debieran sustituir al personal asignado, ello no podrá repercutir negativamente en el servicio prestado, siendo a su exclusivo cargo las sustituciones realizadas, abonando IFEMA únicamente el servicio prestado de forma efectiva.

Cualquier cambio en el personal, deberá ser previamente autorizado por IFEMA, mediante la acreditación por parte del adjudicatario de la capacidad técnica correspondiente del sustituto, así como su titulación y experiencia específica en el sector de restauración, no pudiendo en ningún caso, realizar sustituciones de personal con formación, experiencia y capacitación inferior a los solicitados en el presente pliego.

5 PLAN DEL TRABAJO. –

Para el desarrollo de los trabajos, los auditores mantendrán la necesaria coordinación con el adjudicatario del servicio, la Dirección Económico-Financiera, el Servicio de Control Interno y la comisión paritaria de restauración, quienes prestarán toda la asistencia que precisen los auditores, estableciéndose, de común acuerdo, un plan de información.

Por parte de IFEMA se designará un responsable de auditoría, quien será el interlocutor con el socio de la entidad auditora para cuantas cuestiones surjan relacionadas con los trabajos encomendados.

6 INFORMES PARA ENTREGAR Y PLAZOS. -

Como resultado de cada auditoría se deberán entregar los siguientes informes:

- **Informe de Planificación, organización y puesta en marcha del servicio.** Se deberá emitir un informe 45 días después del inicio del servicio, resultado de la puesta en común, en la que se hayan definido los niveles de calidad del servicio y los procesos e indicadores de seguimiento.

- **Informe trimestral de procedimientos acordados de Auditoría de Gestión operativa:** Al término de cada uno de los seis trimestres, ocho en caso de prórroga, y como resultado del trabajo continuo realizado durante dicho trimestre, el adjudicatario deberá emitir antes del día 30 del mes posterior al trimestre objeto de revisión, un informe manifestando su opinión sobre la correcta gestión del servicio, incidiendo principalmente en la comprobación de si los costes de ventas, salarios y operativos guardan coherencia con los indicadores de calidad fijados.
- **Informe semestral de procedimientos acordados de Auditoría Financiera:** Al término de cada uno de los tres semestres, cuatro en caso de prórroga, el adjudicatario deberá emitir antes del día 20 del mes posterior al semestre objeto de auditoría, un informe verificando la información facilitada por el concesionario del servicio de restauración en el documento contable de ingresos y gastos acumulados, proponiendo los correspondientes ajustes de liquidación, en caso de ser necesario.
- **Informe de fin de contrato:** Al término de los 18 meses de contrato, o 24 meses en caso de prórroga, el adjudicatario emitirá un informe de cierre del servicio, que deberá ser entregado antes del día 30 del mes posterior al de finalización del servicio.

De acuerdo con el adjudicatario, y siempre que la realización del servicio así lo aconseje, se podrá modificar la frecuencia de los informes.

En el informe, que se presentará por escrito y debidamente firmado por los responsables de la auditoría (Socio), se hará constar expresamente que se han tenido en cuenta los requerimientos anteriores.

7 SERVICIO DE CONSULTAS Y ORIENTACIÓN. -

El servicio contemplará la resolución de aquellas consultas que se le puedan plantear a IFEMA relativas al contrato de restauración, durante el periodo de vigencia del contrato.

El ofertante propondrá el sistema que juzgue más idóneo para resolver todas las consultas que le plantee IFEMA, explicitando recursos, horario, disponibilidades, etc., que contemple, al menos, la disponibilidad en el horario de 9 a 18 h. de lunes a viernes.

Dichas consultas serán planteadas al socio y/o gerente responsable de la auditoría de IFEMA, quién deberá resolverlas en un plazo máximo de tres días, pudiendo requerirse su presencia en las instalaciones de IFEMA si así fuera necesario.

8 RESPONSABLE DEL SERVICIO. -

El adjudicatario designará a una persona, que actuará ante IFEMA como responsable e interlocutor válido, para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

9 PERSONA DE CONTACTO. -

Para cualquier aclaración relacionada con cuestiones económico-administrativas, deben dirigirse a Claudia Bordó, de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA, teléfono: 91.722.53.25

ANEXOS PLIEGO EXP: 20/057