



Agencia Madrileña de Atención Social
CONSEJERÍA
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS AUXILIARES Y DE SEGURIDAD EN LA RESIDENCIA DE MAYORES ADOLFO SUÁREZ DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

CLÁUSULA PRIMERA.- Objeto

El objeto de este contrato consiste en la prestación de servicios auxiliares y de seguridad en las Residencias de Mayores Adolfo Suárez para el desarrollo de los servicios y actividades que tienen lugar en la residencia y garantizar el normal funcionamiento de los mismos, así como para garantizar la seguridad de los usuarios, trabajadores y familias y de los bienes e instalaciones.

El servicio de seguridad se prestará por empresa homologada por el Ministerio del Interior, mediante vigilantes de seguridad sin armas, debidamente formados y documentados según lo dispuesto en la vigente Ley de Seguridad Privada.

CLÁUSULA SEGUNDA.- Lugar de Prestación.

El servicio se presta en las dependencias de la Residencia de Mayores Adolfo Suárez, sita en la calle Ravena s/n, 28032 Madrid, correspondiendo a la totalidad del edificio, jardines y terrazas, así como en los accesos a sótanos y aparcamiento cubierto de la planta 0.

Superficie construida: 21.903 m²

Superficie Exterior al Centro: Terrazas y Jardines: 7.078,20 m²

CLÁUSULA TERCERA.- Horario de la prestación del servicio.

El horario de la prestación de los servicios auxiliares será de 8:00 horas a 22:00 horas, todos los días del año.

El horario de la prestación del servicio de seguridad será de 24 horas, todos los días del año.

CLÁUSULA CUARTA.- Definición de los servicios.

De los servicios auxiliares:

1.- Control de accesos e instalaciones. Control de entradas, salidas, permanencia y circulación de personas, objetos y vehículos.

2.- Recepción, información y atención personal. Este servicio es el primer contacto entre el residente, familiar o visitante con el Centro, por lo que es muy importante que se tenga un alto nivel de atención, debiendo contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación, sobre todo teniendo en cuenta las especiales características de los residentes y usuarios del centro.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018333173710985774899**



Comunidad de Madrid

3.- Comunicaciones. Establecer y atender todas las comunicaciones por cualquier medio.

4.- Mensajería. Hacer recados o encargos dentro o fuera de las dependencias del centro.

5.- Atención a incidencias. Tomar nota e informar al Director del Centro de las anomalías e incidencias que se observen en el Centro, tanto de los usuarios como de las dependencias e instalaciones del mismo.

6.- Transporte de bultos dentro de las instalaciones del Centro. Realizar el traslado/transporte de mercancías dentro de las Instalaciones del Centro.

7.- Colaboración con otros departamentos. Como punto neurálgico en el control y comunicaciones del edificio, estos profesionales deben colaborar con el resto de departamentos del centro en el eficiente desarrollo de los servicios.

De los servicios de seguridad:

1.- Vigilancia y control de accesos e instalaciones. Control y vigilancia de entradas, salidas, permanencia y circulación e identidad de personas, objetos y vehículos.

2.-Comunicación, recepción, información y atención personal. Establecer y atender todas las comunicaciones por cualquier medio.

3.- Atención a incidencias. Tomar nota e informar de las anomalías e incidencias que se observen, tanto de los usuarios como de las dependencias e instalaciones del mismo.

4.- Seguridad exterior e interior: realización de acciones de vigilancia tanto dentro del edificio como en el exterior necesarias para mantener la integridad de las instalaciones y personas e impedir la comisión de infracciones y delitos, obrando de acuerdo con la legislación vigente.

5.- Colaboración con otros departamentos. Como punto neurálgico en el control y comunicaciones del edificio, estos profesionales deben colaborar con el resto de departamentos del centro en el eficiente desarrollo de los servicios.

CLÁUSULA QUINTA.- Prestación del Servicio.

1.- Descripción de los servicios auxiliares

1.1.- Control de accesos e instalaciones.

Se controlarán los accesos y salidas del Centro y el recinto del mismo, para evitar que personal ajeno pueda acceder al mismo, velando en todo momento por la seguridad del edificio, sus ocupantes e instalaciones.

Control de los vehículos que accedan al recinto para asegurar el cumplimiento de normas de circulación y aparcamiento que dicte en cada momento la Dirección del Centro.

En caso de duda en la autorización de acceso al centro de cualquiera que intente acceder al mismo, sobre todo en los casos de personas sin relación con algún residente o servicio del centro, deberá recabar la previa autorización expresa del Director del Centro.





Comunidad de Madrid

Controlarán todas las salidas del centro para evitar la salida de Residentes y usuarios sin autorización incluidos en la lista de control clínico continuado y realizando las acciones previstas en estos casos por el área técnico asistencial del centro.

Se efectuará el control y registro en la aplicación informática COVA de la Agencia Madrileña de Atención Social, de identidad de todos los visitantes, incluyendo usuarios, familiares y proveedores, etc. entregando a éstos el distintivo de identificación, que se recogerá a la salida.

Revisión de puertas de emergencia, comprobando su operatividad y que estén libres de obstáculos.

Deberán proceder a la apertura y cierre de las diferentes zonas y estancias del centro que el Director del centro considere necesario.

Tendrán a su cargo el control y custodia de las llaves de dependencias e instalaciones del Centro. Siguiendo las indicaciones del Director del centro, podrán registrar el nombre del profesional al que se le hace entrega de llaves, fecha y hora, tanto de la entrega como de la recogida.

Asimismo, custodiarán los bienes muebles e inmuebles del centro.

1.2.- Recepción, información y atención personal.

Recibirán, atenderán, informaran y orientarán a todas las personas que entren en el centro y necesiten este servicio.

Información a los usuarios, familiares y visitantes en general, sobre los servicios y actividades que presta el Centro. Conocimiento del horario de las actividades que se realizan en el Centro.

Prestarán protección y auxilio a todo el personal del centro, tanto trabajador como usuario del mismo, cuando sea necesario o requerido y en todas aquellas situaciones de conflicto, altercados..., en las que sea preciso el control de las personas.

1.3.- Comunicaciones.

Atenderá el sistema de llamadas de los residentes desde sus habitaciones, derivando el aviso al profesional correspondiente.

Establecer y atender todas las comunicaciones por cualquier medio y también las megafónicas, así como también el control del mantenimiento básico de la centralita de comunicaciones.

Atención del teléfono general del Centro de llamadas, informando o derivándolas a sus correspondientes extensiones, así como anotar y entregar los mensajes oportunos. El tiempo máximo de respuesta para llamadas de entrada será de 30 segundos como máximo.

Tendrá a su cargo los buscapersonas y los cargadores necesarios para su utilización, así como cualquier otro sistema de intercomunicación.

Localizará a las personas que están de alerta localizada en los sistemas de intercomunicación de larga distancia, cuando sean requeridas por el personal sanitario del Centro, siguiendo los procedimientos de trabajo que se establezcan al efecto.

Deberán conocer la ubicación de las instalaciones de los edificios: calefacción, aire acondicionado, ascensores, equipos de detección y extinción de incendios, dispositivos de alarma,





Comunidad de Madrid

accesos, instalaciones eléctricas, de agua, etc., con el fin de avisar al personal cualificado correspondiente, en caso de ser necesario.

Mantener al día los listines telefónicos, anotando las modificaciones que se produzcan. Deberán tener conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Centro, tanto la Dirección, como mandos intermedios y profesionales relevantes.

Reportar diariamente, al personal que determine la Dirección del Centro y en el horario previamente establecido, listado de residentes ausentes y presentes en el centro, que obtendrán de la APP COVA, "listado de control de presencia nocturna".

1.4.- Mensajería.

Hacer recados o encargos dentro o fuera de las dependencias del centro por orden del Director del Centro.

Deposito, entrega, recogida y distribución de correspondencia entre los distintos departamentos del centro y entre el centro y otros centros tanto ajenos como propios, en especial la sede central de la Agencia Madrileña de Atención Social.

Tramitar los correspondientes partes correctivos en cuanto a desperfectos ocasionados en instalaciones para su pronta reparación.

Conocer el funcionamiento de fotocopiadoras y fax para manejar máquinas de reprografía y envío o recepción de fax.

Colocación y retirada de carteles de información aprobados por la dirección del Centro.

Realizar las citaciones previas para los servicios que así lo demanden.

1.5.- Atención a incidencias.

Tomar nota e informar al Director del Centro de las anomalías e incidencias que se observen en el Centro, tanto de los usuarios como de las dependencias e instalaciones del mismo.

Comunicación al Director del Centro de los desperfectos o mal funcionamiento de instalaciones, puertas de emergencia, instalaciones perimetrales, (vallas, verjas, etc...).

Conocer los protocolos de actuación establecidos en el Plan de Emergencia y activarlo y, específicamente, el manejo de la Central del sistema contra robo e intrusión.

Conocer específicamente el manejo de la Central de detección automática de incendios, así como de los medios existentes para comunicar una posible emergencia y comprobar la ausencia de anomalías en el funcionamiento de las instalaciones de seguridad, detección y extinción de incendios existentes en el edificio.

Cumplirán las tareas y medidas de prevención de incendios previstas para el puesto, establecidas en el Plan de emergencia y en el manual interno de actuación.

Colaborarán en las tareas de evacuación del inmueble, de acuerdo con el plan de emergencia establecido, las instrucciones emitidas por los órganos competentes y la propia iniciativa para asegurar la efectividad de la evacuación. Para ello, deberán conocer el centro de trabajo, todas





Comunidad de Madrid

sus dependencias, las zonas de riesgo especial, así como las salidas de emergencia y posibles recorridos de evacuación.

Participarán en los simulacros de emergencia y propondrán mejoras operativas.

Verificarán que las vías contempladas como vías de evacuación se hallan libres de obstáculos, y que la iluminación en su recorrido funciona en todos sus puntos.

Impedirán que existan obstáculos en las inmediaciones de las puertas de salida de emergencia, tales como vehículos aparcados o de otra naturaleza. Así como en los espacios reservados para ambulancias y coches de bomberos.

1.6.- Transporte de bultos dentro de las instalaciones del Centro.

Bajo la indicación y planificación del Director, o personal en quien delegue, el personal auxiliar realizará las siguientes tareas referentes a este servicio (dichas tareas estarán supeditadas a que en ningún momento y bajo ninguna circunstancia, se quede la atención de la Recepción-Control-Portería, sin presencia física de al menos un Auxiliar):

- Transporte de maletas y enseres del nuevo residente a su llegada al Centro, desde la recepción a la habitación asignada al mismo. Así como el traslado de dichos objetos de una habitación a otra, cuando se produzca un cambio de habitación de cualquier residente.
- Reposición de mercancías: transporte de mercancías de unas dependencias a otras dentro del Centro (principalmente de los almacenes principales a los almacenes de planta o departamento). Para lo cual se entenderá que se realizarán:
 - Operaciones de transporte manual y elemental con máquinas sencillas, entendiéndose por tales aquéllas que no requieran adiestramiento y conocimiento específicos.
 - Operaciones de carga y descarga manuales o con ayuda de elementos mecánicos simples.
 - Operaciones manuales de empaquetado y embalado, así como de carga y descarga manuales o con ayuda de elementos mecánicos simples, efectuando, si es preciso, el transporte y la ordenación de mercancías.

1.7.- Colaboración con otros departamentos.

En algunas situaciones concretas, y siguiendo instrucciones y horario de la dirección del centro deberán proceder a la conexión y desconexión de determinadas instalaciones tales como calefacción, refrigeración, alarmas de seguridad y otras tareas de similar complejidad cuando se le indique.

Dar conocimiento y respuesta a posibles averías o situaciones de emergencia que exijan una acción inmediata para evitar accidentes, siniestros o mayores desperfectos, ejerciendo las acciones que consideren necesarias, entre ellas el aviso a ayudas exteriores (bomberos, cuerpos de seguridad, etc.).

Colaborar en todo lo posible con las ayudas exteriores.

Asimismo, en todos los turnos, se garantizará la transmisión de información dándose el relevo con las incidencias más importantes ocurridas en el turno y todas aquellas en las que sea necesario un seguimiento.





Realizar cualquier otra función no reflejada anteriormente, y de carácter análogo, a las descritas.

1.8.- Condiciones de prestación del servicio.

La empresa adjudicataria se encargará, con la colaboración de la Dirección de la Residencia, de que el personal que preste el servicio, conozca la aplicación informática COVA, y las modificaciones e innovaciones de dicha aplicación que pudieran realizarse, así como el uso del correo electrónico. Por todo ello el personal que preste el servicio deberá tener conocimientos básicos de informática y uso de ordenadores.

Los profesionales deberán actuar en todo momento con la iniciativa y resolución que las circunstancias requieran, evitando la inhibición o pasividad en el servicio. No pudiendo negarse sin causa que lo justifique, a prestar aquellos servicios o tareas, que se ajusten a las funciones propias del puesto.

La empresa adjudicataria dispondrá los medios de comunicación precisos para que el personal auxiliar esté en contacto permanente con el inspector de zona designado por la empresa, al objeto de que entre ambos, puedan afrontar cualquier emergencia surgida, aún en el caso de cortes de fluido eléctrico o de cualquier otro tipo de incomunicación con el exterior.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de los medios técnicos y equipamiento mínimo señalados a continuación sin perjuicio de que pueda utilizar otros:

- Medios auxiliares necesarios para desempeñar el servicio, especialmente medios de comunicación telefónica inalámbrica, walkie talkies de comunicación por radio y una linterna.
- Sistema de registro de entrada y salida (Firma) de los auxiliares.
- Un libro sellado y paginado donde se reflejarán las incidencias de cada turno, de forma legible, que será firmado por cada auxiliar a la entrada y salida.

De cualquier incidencia significativa se informará al Director del centro lo antes posible, siempre antes de 24 horas y posteriormente por escrito, antes de 48 horas, independientemente de que quede reflejado en el libro.

Debe saber adaptarse a los cambios que se produzcan, y ser un enlace fundamental entre el Centro y sus usuarios.

Atenderán sus actuaciones a los principios de integridad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias, actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.

El personal que preste servicio deberá hacerlo debidamente uniformado, con distintivo claramente visible en el que figure el nombre de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria formará a todo el personal que destine a la prestación del servicio objeto de este contrato y en todo lo referente a los Planes de Autoprotección, Evacuación y Emergencias.

Todos los profesionales auxiliares deberán hallarse en todo momento de la prestación del servicio en perfecto estado físico y psíquico, y guardarán la compostura y decoro, así como la buena imagen que requiere este servicio.





Cuando a criterio del Director de los trabajos se considere necesaria la sustitución de un auxiliar, se le comunicará a la empresa adjudicataria en exposición razonada para que se proceda a su sustitución.

Deberá cubrir la ausencia de cualquiera de los profesionales antes indicados, tanto si es de naturaleza ordinaria (vacaciones, permisos, etc.) como las de carácter extraordinario (enfermedad, formación, absentismo, etc.). Con objeto de obtener la conformidad a dicha sustitución deberá aportar a la Agencia Madrileña de Atención Social, con una antelación mínima de 72 horas, toda la documentación relativa al nuevo trabajador.

2.- Descripción de los servicios de seguridad

2.1.- Vigilancia y control de accesos e instalaciones:

Se vigilarán y controlarán los accesos y salidas del Centro y el recinto del mismo, para evitar que personal ajeno pueda acceder al mismo, velando en todo momento por la seguridad del edificio, sus ocupantes e instalaciones.

Control de los vehículos que accedan al recinto para asegurar el cumplimiento de normas de circulación y aparcamiento que dicte en cada momento la Dirección del Centro.

Se efectuará registro de accesos y salidas del Centro y de identificación si fuera necesario, sin retención de la documentación personal.

En caso de duda en la autorización de acceso al centro de cualquiera que intente acceder al mismo, sobre todo en los casos de personas sin relación con algún residente o servicio del centro, deberá recabar la previa autorización expresa del Director del Centro.

Controlarán todas las salidas del centro para evitar la salida de residentes y usuarios sin autorización incluidos en la lista de control clínico continuado y realizando las acciones previstas en estos casos por el área técnico asistencial del centro.

Se efectuará el control y registro en la aplicación informática COVA de la Agencia Madrileña de Atención Social, de identidad de todos los visitantes, incluyendo usuarios, familiares y proveedores, etc. entregando a éstos el distintivo de identificación, que se recogerá a la salida.

Reportar diariamente, al personal que determine la Dirección del Centro y en el horario previamente establecido, listado de residentes ausentes y presentes en el centro, que obtendrán de la APP COVA, "listado de control de presencia nocturna".

Se revisarán los bultos, paquetes o maletas con los medios, manuales o técnicos que para este fin se determinen.

Revisión de puertas de emergencia, comprobando su operatividad y que estén libres de obstáculos.

Deberán proceder a la apertura y cierre de las diferentes zonas y estancias del centro que el Director del centro considere necesario.





Comunidad de Madrid

Tendrán a su cargo el control y custodia de las llaves de dependencias e instalaciones del Centro. Siguiendo las indicaciones del Director del centro, podrán registrar el nombre del profesional al que se le hace entrega de llaves, fecha y hora, tanto de la entrega como de la recogida.

Asimismo, custodiarán los bienes muebles e inmuebles del centro.

2.2.- Comunicación, recepción, información y atención personal.

Atender el sistema de llamadas de los residentes desde sus habitaciones, derivando el aviso al profesional correspondiente.

Establecer y atender todas las comunicaciones por cualquier medio y también las megafónicas, así como también el control del mantenimiento básico de la centralita de comunicaciones.

Tramitar los correspondientes partes correctivos en cuanto a desperfectos ocasionados en instalaciones para su pronta reparación.

Conocer el funcionamiento de fotocopiadoras y fax para manejar máquinas de reprografía y envío o recepción de fax.

Colocación y retirada de carteles de información aprobados por la dirección del Centro.

Atención del teléfono general del Centro de llamadas, informando o derivándolas a sus correspondientes extensiones, así como anotar y entregar los mensajes oportunos.

Tendrá a su cargo los buscapersonas y los cargadores necesarios para su utilización, así como cualquier otro sistema de intercomunicación.

Localizará a las personas que están de alerta localizada en los sistemas de intercomunicación de larga distancia, cuando sean requeridas por el personal sanitario del Centro, siguiendo los procedimientos de trabajo que se establezcan al efecto.

Deberán conocer la ubicación de las instalaciones de los edificios: calefacción, aire acondicionado, ascensores, equipos de detección y extinción de incendios, dispositivos de alarma, accesos, instalaciones eléctricas, de agua, etc., con el fin de avisar al personal cualificado correspondiente, en caso de ser necesario.

Deberán tener conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Centro, tanto la Dirección, como mandos intermedios y profesionales relevantes.

Recibirán, atenderán, informaran y orientarán a todas las personas que entren en el centro y necesiten este servicio.

Prestarán protección y auxilio a todo el personal del centro, tanto trabajador como usuario del mismo, cuando sea necesario o requerido y en todas aquellas situaciones de conflicto, altercados..., en las que sea preciso el control de las personas.

2.3.- Atención a incidencias.

Tomar nota e informar al Director del Centro de las anomalías e incidencias que se observen en el Centro, tanto de los usuarios como de las dependencias e instalaciones del mismo.





Comunidad de Madrid

Comunicación al Director del centro de los desperfectos o mal funcionamiento de instalaciones, puertas de emergencia, instalaciones perimetrales, (vallas, verjas, etc.).

Deberán conocer los protocolos de actuación establecidos en el Plan de Emergencia y activarlo y, específicamente, el manejo de la Central del sistema contra robo e intrusión, así como del sistema de Circuito Cerrado de Televisión.

Conocer específicamente el manejo de la Central de detección automática de incendios, así como de los medios existentes para comunicar una posible emergencia y comprobar la ausencia de anomalías en el funcionamiento de las instalaciones de seguridad, detección y extinción de incendios existentes en el edificio.

Cumplirán las tareas y medidas de prevención de incendios previstas para el puesto, establecidas en el Plan de emergencia y en el manual interno de actuación.

Colaborarán en las tareas de evacuación del inmueble, de acuerdo con el plan de emergencia establecido, las instrucciones emitidas por los órganos competentes y la propia iniciativa para asegurar la efectividad de la evacuación. Para ello, deberán conocer el centro de trabajo, todas sus dependencias, las zonas de riesgo especial, así como las salidas de emergencia y posibles recorridos de evacuación.

Participarán en los simulacros de emergencia y propondrán mejoras operativas.

Verificarán que las vías contempladas como vías de evacuación se hallan libres de obstáculos, y que la iluminación en su recorrido funciona en todos sus puntos.

Impedirán que existan obstáculos en las inmediaciones de las puertas de salida de emergencia, tales como vehículos aparcados o de otra naturaleza. Así como en los espacios reservados para ambulancias y coches de bomberos.

Conocer específicamente el manejo de la Central de detección automática de incendios, así como de los medios existentes para comunicar una posible emergencia y comprobar la ausencia de anomalías en el funcionamiento de las instalaciones de seguridad, detección y extinción de incendios existentes en el edificio.

Conocer específicamente el manejo de la Central del sistema contra robo e intrusión.

2.4.- Vigilancia exterior e interior:

Se realizarán las acciones de vigilancia tanto dentro del edificio como en el exterior necesarias para mantener la integridad de las instalaciones y personas e impedir la comisión de infracciones y delitos, obrando de acuerdo con la legislación vigente.

Asimismo deberán colaborar en todo lo posible, con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de acuerdo con la legislación vigente.

La vigilancia se prestara con las siguientes características específicas en cada jornada:

- Rondas exteriores: entre el edificio y la valla, la vigilancia debe incluir también el aparcamiento interior de la planta 00. En épocas estivales y festividades locales una de las rondas exteriores, se hará fuera de la valla por estar la ubicación del centro inmediata a parques públicos.

Se realizarán las siguientes rondas:

4 Rondas en horario diurno: 8:30, 14:00, 16:00 y 20:00





Comunidad de Madrid

4 Rondas en horario nocturno: una cada dos horas,

- Rondas interiores. Cada ronda deberá incluir al menos la supervisión de los siguientes elementos:
 - En planta 00, cocina, almacenes, lavandería, cámaras frigoríficas, cuarto de calderas, pasillo de acceso a centro de día y módulos de habitaciones, etc.
 - En planta 01, hall de entrada, administración, cafetería, y pasillo central de acceso a módulos de habitaciones.
 - En planta 02, pasillo central de acceso a módulos de habitaciones.
 - En planta 03 pasillo central de acceso a módulos de habitaciones.

Se realizarán las siguientes rondas:

4 Rondas en horario diurno: 8:30, 14:00, 16:00 y 20:00

2 Rondas en horario nocturno: con un horario aproximado de: la 1ª alrededor de las 23:00 horas y la segunda alrededor de las 05:00 horas,

Las rondas deberán quedar registradas adecuadamente en el reloj o sistema análogo de control de rondas con al menos 15 puntos de fichaje o control y a disposición del Director del centro.

2.5.- Colaboración con otros departamentos.

En algunas situaciones concretas, y siguiendo instrucciones y horario de la dirección del centro deberán proceder a la conexión y desconexión de determinadas instalaciones tales como calefacción, refrigeración, alarmas de seguridad y otras tareas de similar complejidad cuando se le indique.

Dar conocimiento y respuesta a posibles averías o situaciones de emergencia que exijan una acción inmediata para evitar accidentes, siniestros o mayores desperfectos, ejerciendo las acciones que consideren necesarias, entre ellas el aviso a ayudas exteriores (bomberos, cuerpos de seguridad, etc.).

Asimismo garantizaran, dándose el relevo en los cambios de turnos, la transmisión de información con las incidencias más importantes ocurridas en el turno y todas aquellas en las que sea necesario un seguimiento.

Realizar cualquier otra función no reflejada anteriormente, y de carácter análogo, a las descritas.

2.6.- Condiciones de prestación del servicio.

La empresa adjudicataria se encargará, con la colaboración de la Dirección de la Residencia, de que el personal que preste el servicio, conozca la aplicación informática COVA, y las modificaciones e innovaciones de dicha aplicación que pudieran realizarse, así como el uso del correo electrónico. Por todo ello el personal que preste el servicio deberá tener conocimientos básicos de informática y uso de ordenadores.

Los profesionales deberán actuar en todo momento con la iniciativa y resolución que las circunstancias requieran, evitando la inhibición o pasividad en el servicio. No pudiendo negarse sin causa que lo justifique, a prestar aquellos servicios o tareas, que se ajusten a las funciones propias del empleo.





Comunidad de Madrid

La empresa adjudicataria dispondrá los medios de comunicación precisos para que el personal vigilante esté en contacto permanente con el inspector de zona designado por la empresa, al objeto de que entre ambos, puedan afrontar cualquier emergencia surgida, aún en el caso de cortes de fluido eléctrico o de cualquier otro tipo de incomunicación con el exterior.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de los medios técnicos y equipamiento mínimo señalados a continuación sin perjuicio de que pueda utilizar otros:

- Medios auxiliares necesarios para desempeñar el servicio, especialmente medios de comunicación telefónica inalámbrica, walkie talkies de comunicación por radio y una linterna.
- Un reloj o sistema análogo de control de rondas y un juego de llaves para el mismo, con al menos 15 puntos de control, que se distribuirán por las instalaciones, de común acuerdo entre el Responsable de la empresa designado a tal efecto y el Director del Centro, de tal modo que se controle y registre el recorrido y número de rondas.
- Sistema de registro de entrada y salida (Firma) de los vigilantes.
- Un libro sellado y paginado donde se reflejarán las incidencias de cada turno, de forma legible, que será firmado por cada vigilante a la entrada y salida.

De cualquier incidencia significativa se informará al Director del centro inmediatamente, y posteriormente por escrito antes de 24 horas.

Debe saber adaptarse a los cambios que se produzcan, y ser un enlace fundamental entre el Centro y sus usuarios.

Atenderán sus actuaciones a los principios de integridad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias, actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.

El personal que preste servicio deberá hacerlo debidamente uniformado, con distintivo claramente visible en el que figure el nombre de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria formará a todo el personal que destine a la prestación del servicio objeto de este contrato y en todo lo referente a los Planes de Autoprotección, Evacuación y Emergencias.

Todos los vigilantes deberán hallarse en todo momento de la prestación del servicio en perfecto estado físico y psíquico, y guardarán la compostura y decoro, así como la buena imagen que requiere este servicio.

Cuando a criterio del Director de los trabajos se considere necesaria la sustitución de un vigilante, se le comunicará a la empresa adjudicataria en exposición razonada para que se proceda a su sustitución.

Deberá cubrir la ausencia de cualquiera de los profesionales antes indicados, tanto si es de naturaleza ordinaria (vacaciones, permisos, etc.) como las de carácter extraordinario (enfermedad, formación, absentismo, etc.). Con objeto de obtener la conformidad a dicha sustitución deberá





Comunidad de Madrid

aportar a la Agencia Madrileña de Atención Social, con una antelación mínima de 72 horas, toda la documentación relativa al nuevo trabajador.

La empresa adjudicataria comunicará al Director de los trabajos el nombre del inspector de zona de su plantilla con medios de localización permanente. Además, deberá designar un Responsable de la empresa adjudicataria que actúe como interlocutor con la Agencia Madrileña de Atención Social, a efectos de comunicar las posibles incidencias derivadas de la ejecución del servicio.

CLAUSULA SEXTA. Personal.

1.- Servicios auxiliares:

La empresa deberá contar con el personal necesario para atender las obligaciones derivadas del contrato.

La empresa adjudicataria garantizará, en todo momento, la presencia de los profesionales necesarios para la prestación efectiva del servicio.

El personal de presencia mínima diaria será:

- En turno de mañana de 8:00 horas a 15:00 horas todos los días: 1 Auxiliar
- En turno de tarde de 15:00 a 22:00 horas todos los días: 1 Auxiliar.

La presencia deberá entenderse también como efectiva cuando el auxiliar está realizando algún trabajo fuera del centro.

Los Auxiliares destinados a este servicio serán profesionales con las características y formación suficiente y necesaria para la prestación de los servicios especificados en este pliego. Este servicio es el primer contacto entre el usuario o visitante con el Centro, por lo que es muy importante que se tenga un alto nivel de atención, debiendo contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.

En ningún caso ni circunstancia la existencia de este contrato supone relación laboral entre el adjudicatario o su personal y la Agencia Madrileña de Atención Social. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario en relación con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, sin que el A.M.A.S. asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto.

A la finalización del turno comprobarán que ha llegado el relevo, caso de que este no se haya producido, deberán comunicar al responsable de la empresa adjudicataria correspondiente esta incidencia para que la subsanen a tiempo y no podrán dejar el puesto vacío hasta que se haya efectuado el relevo.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los operarios con ocasión del ejercicio de los trabajos, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que esto alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria comunicará al Director de los trabajos el nombre del inspector de zona de su plantilla con medios de localización permanente. Además, deberá designar un Responsable de la empresa adjudicataria que actúe como interlocutor con la Agencia Madrileña de Atención Social, a efectos de comunicar las posibles incidencias derivadas de la ejecución del servicio.





La empresa adjudicataria garantizará en todo momento que el personal a su cargo cumple el deber de confidencialidad y con relación a cuantos datos e informaciones conozca por la participación en la prestación del servicio, siendo responsable la empresa adjudicataria de las demandas que pudieran realizar por incumplimiento del mismo.

2.- Servicios de seguridad:

Los vigilantes destinados a este servicio serán vigilantes de seguridad sin arma, que reúnan los requisitos establecidos en la vigente Ley de Seguridad Privada o el que, de acuerdo con la legislación vigente, venga a sustituirlo como categoría básica en las funciones de vigilancia y seguridad.

La empresa deberá contar con el personal necesario para atender las obligaciones derivadas del contrato.

La empresa adjudicataria garantizará, en todo momento, la presencia de los profesionales necesarios para la prestación efectiva del servicio.

El personal de presencia mínima diaria será:

- En turno de mañana de 8:00 horas a 15:00 horas todos los días: 1 vigilante
- En turno de tarde de 15:00 a 22:00 horas todos los días: 1 vigilante.
- En turno de noche de 22.00 horas a 8.00 horas todos los días: 1 vigilante

A la finalización del turno comprobarán que ha llegado el relevo, caso de que este no se haya producido, deberán comunicar al responsable de la empresa adjudicataria correspondiente esta incidencia para que la subsanen a tiempo y no podrán dejar el puesto vacío hasta que se haya efectuado el relevo.

En ningún caso ni circunstancia la existencia de este contrato supone relación laboral entre el adjudicatario o su personal y la Agencia Madrileña de Atención Social. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario en relación con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, sin que el A.M.A.S asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los operarios con ocasión del ejercicio de los trabajos, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que esto alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

La adjudicataria garantizará en todo momento que el personal a su cargo cumple el deber de confidencialidad y con relación a cuantos datos e informaciones conozca por la participación en la prestación del servicio, siendo responsable la empresa adjudicataria de las demandas que pudieran realizar por incumplimiento del mismo.

Atenderán sus actuaciones a los principios de integridad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias, actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.

El personal que preste servicio deberá hacerlo debidamente uniformado, con distintivo claramente visible en el que figure el nombre de la empresa adjudicataria.





Comunidad de Madrid

Todos los vigilantes deberán hallarse en todo momento de la prestación del servicio en perfecto estado físico y psíquico, y guardarán la compostura y decoro, así como la buena imagen que requiere este servicio.

Cuando a criterio del Director de los trabajos se considere necesaria la sustitución de un auxiliar o vigilante, se le comunicará a la empresa adjudicataria en exposición razonada para que se proceda a su sustitución.

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para atender las obligaciones derivadas del contrato cumpliendo el calendario y horario establecido, y como mínimo el personal fijado anteriormente.

En ningún caso ni circunstancia, la existencia de este contrato supone relación laboral entre el adjudicatario o su personal y la Agencia Madrileña de Atención Social. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario en relación con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social e Higiene en el trabajo, sin que el A.M.A.S. asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género a los vigilantes con ocasión del ejercicio de los trabajos, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que esto alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

La empresa que resulte adjudicataria facilitará la relación de vigilantes que realizarán, con carácter fijo, los trabajos objeto de este contrato. Cualquier cambio de estos profesionales deberá ser motivado y comunicado por escrito a la Dirección del centro con al menos 15 días de antelación y contará inexcusablemente con la autorización previa y por escrito de la División de Contratación de la Agencia Madrileña de Atención Social.

Deberá cubrir la ausencia de cualquiera de los profesionales antes indicados, tanto si es de naturaleza ordinaria (vacaciones, permisos, etc.) como las de carácter extraordinario (enfermedad, formación, absentismo, etc.). Con objeto de obtener la conformidad a dicha sustitución deberá aportar a la Dirección del centro, con una antelación mínima de 72 horas, toda la documentación relativa al nuevo trabajador.

La empresa adjudicataria comunicará a la Dirección del Centro el nombre del inspector de zona de su plantilla con medios de localización permanente. Además, deberá designar un Responsable de la empresa adjudicataria que actúe como interlocutor con la Agencia Madrileña de Atención Social, a efectos de comunicar las posibles incidencias derivadas de la ejecución del servicio.

Al inicio y a la finalización del contrato, y siempre que se produzca la sustitución definitiva de algún/a trabajador/a o a requerimiento del Director de los trabajos o del Área de Contratación de la Agencia Madrileña de Atención Social, la empresa adjudicataria comunicará la relación de los trabajadores contratados adscritos a la ejecución del contrato indicando su categoría profesional, jornada, antigüedad, salario base, complementos o pluses debidamente cuantificados, costes sociales y convenio colectivo al que se encuentran acogidos.

Además, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las normas incluidas en el Convenio Colectivo de aplicación.

En el Anexo I del presente pliego figura la información del personal que presta servicios en la actualidad facilitada por la actual empresa adjudicataria.





Comunidad de Madrid

CLAUSULA SÉPTIMA. Obligaciones del adjudicatario.

1.- Ejecución del contrato:

El contratista será responsable de la correcta ejecución del contrato, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la realización del contrato, de acuerdo con lo estipulado en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y demás disposiciones concordantes.

En ningún caso, el servicio podrá quedar abandonado, debiendo la empresa garantizar la sustitución de los trabajadores, por enfermedad, accidente, permiso, vacaciones, así como por ausencias, sean o no justificadas.

Los auxiliares y vigilantes, en su puesto de trabajo, guardarán la compostura y decoro así como la buena imagen que requiere este servicio.

En caso de que no pudiera prestar servicio con normalidad por circunstancias no imputables a los centros, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para el establecimiento normal del servicio con la mínima pérdida de tiempo o, si no fuera posible, correr con los gastos del servicio alternativo.

El contrato se ejecutará de conformidad con lo establecido en el Convenio Colectivo del sector y demás normativa aplicable.

2.- Dotación de vestuario:

La empresa adjudicataria dotará a su personal de vestuario y de los elementos que se considere necesarios para la eficaz prestación del servicio.

3.- Formación:

Los auxiliares deberán tener al menos formación específica en las áreas de comunicación, información, trato correcto al público, control de accesos de personas, vehículos y bienes, control de correspondencia y paquetería y actuaciones ante amenaza de bomba.

Asimismo, deberán tener al menos formación básica en las áreas de prevención y extinción de incendios, actuaciones ante emergencias (Plan de Autoprotección y Evacuación de edificios) y primeros auxilios de heridos en siniestros.

Los vigilantes de seguridad deberán estar formados y documentados conforme a la vigente Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales. Asimismo, deberán tener al menos formación específica en las áreas de control de accesos de personas, vehículos y bienes, control de correspondencia y paquetería y actuaciones ante amenaza de bomba. Asimismo, deberán tener al menos formación básica en las áreas de prevención y extinción de incendios, actuaciones ante emergencias (Plan de Autoprotección y Evacuación de edificios) y primeros auxilios de heridos en siniestros.

4.- Gastos:

Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados del cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, seguros, de transporte, uniformidad, pólizas de responsabilidad civil, formación del personal, medios de comunicación por radio, licencias, anuncios, tasas y todo tipo





Comunidad de Madrid

de impuestos, así como los que puedan originarse o modificarse durante el plazo de vigencia del contrato.

5.- Servicio de seguridad. Planes de Seguridad y Órdenes de Puesto:

La empresa adjudicataria deberá presentar la Agencia Madrileña de Atención Social de la Comunidad de Madrid, en el plazo máximo de un mes contado a partir de la formalización del contrato, un Plan de Seguridad que contenga un análisis de riesgo de las diferentes instalaciones y dependencias objeto de este concurso. Además deberá de establecer una serie de procedimientos y protocolos de actuación para situaciones de riesgo desarrollando detalladamente la capacidad de respuesta ante la misma.

En todo caso, el Plan de Seguridad de la empresa que resulte adjudicataria podrá ser reforzado en aquellos puntos que considere oportuno la Agencia Madrileña de Atención Social, modificando y adecuando los protocolos preestablecidos a las particularidades de cada incidencia.

Asimismo, la empresa adjudicataria presentará en el plazo de un mes contado a partir de la formalización del contrato, las Órdenes de Puesto para todos los servicios de vigilancia y seguridad establecidos en el conjunto de instalaciones, dependencias y patrullas que se reflejan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. En ellas se incluirá pormenorizadamente todos los cometidos que deberán desempeñar los Vigilantes de Seguridad.

6.- Otras obligaciones:

No podrá utilizar el nombre del centro en sus relaciones con terceras personas, ni siquiera a efectos de facturación de proveedores o cualquier otra que pueda tener con personas a su servicio, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.

Los trabajos no contemplados en este Pliego y que sean necesarios, a criterio de la Dirección del Centro, serán abonados de acuerdo con el importe de adjudicación que resulte de este contrato siendo objeto de contratación independiente y su facturación se realizará de forma independiente al mismo.

El contrato se entiende aceptado a riesgo y ventura del contratista.

CLÁUSULA OCTAVA.- Dirección, coordinación e inspección del servicio.

La responsabilidad del contrato corresponde al Coordinador de Residencias y Centros de Día, cuya función de dirección se debe hacer valer única y exclusivamente con el responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siendo obligatorio, para éste, cumplir los requerimientos que el responsable del contrato le dirija en virtud del poder de dirección y supervisión de los trabajos que ostenta. Las instrucciones dadas por el responsable del contrato, serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

El adjudicatario designará un responsable del Servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Agencia Madrileña de Atención Social, a través del responsable del contrato o persona en quien delegue, estime oportuno impartir en relación con la prestación del servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.





Comunidad de Madrid

En el momento de la formalización del contrato la empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito el nombre y apellidos, correo electrónico, teléfono y teléfono móvil disponible en horario 24 horas de lunes a domingo del responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto o persona/s en quien delegue, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable, el único interlocutor con el personal que preste el servicio y el encargado de supervisar los trabajos.

El Director del Centro podrá dirigir instrucciones al responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones, ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente pliego y demás documentos contractuales. El Director del Centro podrá inspeccionar cuando lo considere oportuno, y sin necesidad de previo aviso, el funcionamiento del servicio.

El Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto deberá informar por escrito a la dirección del centro de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio, en un plazo no superior a dos días.

El Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto y el Director del Centro se reunirán mensualmente con carácter previo a la conformidad mensual de los trabajos realizados para analizar las incidencias y proponer las correcciones y/ o las mejoras oportunas, levantando Acta de dichas reuniones.

La Agencia Madrileña de Atención Social podrá, bien con sus equipos de profesionales, o bien a través de empresas especializadas, realizar, sin necesidad de previo aviso, la supervisión, inspección y comprobación del cumplimiento de las condiciones exigidas en el presente pliego, y en general, el funcionamiento del servicio.

Madrid, a 17 de junio de 2019

EL ADJUDICATARIO

EL COORDINADOR DE RESIDENCIAS DE
MAYORES Y CENTROS DE DÍA

Fdo.:

Fdo.: Diego Trinidad Trinidad



ANEXO I

[illegible]

[illegible]