



Agencia Madrileña de Atención Social
CONSEJERÍA
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN TRES CENTROS DE MENORES ADSCRITOS A LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL (2 LOTES)

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada en tres centros de menores adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social.

El contrato se ha dividido en dos lotes, con la siguiente distribución:

Lote nº1: Centro de Primera Acogida Casa de Campo.

Lote nº2: Albergue Vista Alegre y Residencia Infantil Vallehermoso.

La duración del contrato será dos años, con un periodo estimado de ejecución del 1 de septiembre de 2019 al 30 de agosto de 2021, con posibilidad de prórroga.

2. ÁMBITO DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

LOTE 1:

- Centro de Primera Acogida Casa de Campo:
 - Dirección: Casa de Campo, Camino de Robledal, nº 2, Casa de Campo, 28011-Madrid.
 - Turnos: 3 vigilantes 24 horas y 1 vigilante 12 horas (de 12 mañana a las 00 horas), todos los días del año.
 - Total horas año (anualidad 1): 30.744 horas, que suponen 21.228 horas diurnas y 9.516 horas nocturnas.

LOTE 2:

- Albergue Vista Alegre:
 - Dirección: Calle General Ricardos, 177, 28015-Madrid.
 - Turnos: 1 vigilante 24 horas todos los días del año.
- Residencia Infantil Vallehermoso:
 - Dirección: Calle Fernández de los Ríos, 42, 28015 -Madrid.
 - Turnos: 1 vigilante 17 horas (de 7 de la mañana a las 00 horas) todos los días del año.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 122095771967124250980



Para la totalidad del contrato, el número de horas previstas para el servicio ordinario serían las siguientes:

		LOTE 1			LOTE 2			TOTAL
	Días	NÚMERO DE HORAS			NÚMERO DE HORAS			
		Diurnas	Nocturnas	Total	Diurnas	Nocturnas	Total	
Lunes a Viernes	499	28.942	12.974	41.916	15.469	4.990	20.459	62.375
S, D y Festivos	232	13.456	6.032	19.488	7.192	2.320	9.512	29.000
Totales	731	42.398	19.006	61.404	22.661	7.310	29.971	91.375

Por motivos relacionados con la dinámica de ejecución del servicio, la Agencia, previa comunicación a la empresa adjudicataria, podrá modificar los horarios diarios de inicio y final de la prestación en las distintas dependencias, siempre y cuando dichos cambios no suponga una alteración del cómputo de horas establecidas en los apartados anteriores y no impliquen una variación del precio del contrato, sin perjuicio de las modificaciones contempladas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y NORMATIVA APLICABLE

La prestación del servicio de vigilancia y seguridad consistirá principalmente en una acción de carácter preventivo, cuya finalidad es la de proteger a las personas, instalaciones, bienes y equipos que se encuentren en los inmuebles objeto de este pliego frente a cualquier actividad delictiva, así como intervenir en situaciones de peligro o emergencia, dando una respuesta rápida y eficaz ante contingencias imprevistas como accidentes, incendios u otros siniestros o sucesos similares.

La prestación del servicio se realizará tanto con vigilancia presencial como a través de sistemas de seguridad electrónica; ajustándose en cada inmueble a lo señalado, en su caso, en los correspondientes planes de seguridad, de protección civil y de evacuación y emergencia.

Asimismo las empresas adjudicatarias y sus trabajadores deberán actuar en todo momento de conformidad con lo estipulado en el pliego de cláusulas administrativas y en el presente pliego de prescripciones técnicas, que tendrán carácter vinculante; con plena sujeción a lo dispuesto en Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, y en cualquier otra norma jurídica que les sea de aplicación.

Los vigilantes de seguridad que presten efectivamente el servicio deberán estar acreditados por la Dirección General de la Policía, y actuar de acuerdo con las instrucciones que reciban de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

La empresa adjudicataria respetará en el desarrollo de los trabajos la normativa específica sobre menores, en concreto la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, modificada por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia y por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y la Adolescencia.

4. FUNCIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA

La prestación del servicio se realizará por los vigilantes de seguridad que tendrán, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, las funciones y actuaciones que, de manera no exhaustiva, se relacionan a continuación:

1. Vigilancia general del Centro:

- a) Efectuar la vigilancia de los inmuebles objeto del presente pliego, así como la protección de las personas que se encuentren en los mismos, con atención especial a las zonas y accesos que pudieran presentar un riesgo de seguridad más elevado.
- b) Realizar las operaciones de apertura y cierre de accesos y encendido y apagado de luces, según las instrucciones recibidas del responsable de cada centro; así como custodiar las llaves de acceso a las diferentes zonas y dependencias del edificio, y entregar las mismas únicamente a las personas autorizadas.
- c) Desarrollar el patrullaje y observación en rondas de vigilancia, ordinarias y extraordinarias, de todos los accesos exteriores al edificio, sus interiores y sus elementos e instalaciones (fachadas, puertas, ventanas, servicios, aparcamientos, almacenes, etc.) y detectar, en su caso, cualquier tipo de incidencia; bien por actos vandálicos o delictivos; bien por averías en las instalaciones de agua, electricidad, calefacción, aire acondicionado etc., que puedan afectar al buen estado del inmueble. En los partes de servicio dejarán constancia de cualquier incidencia, hecho o circunstancia relevantes y adoptarán las medidas preventivas que cada caso requiera.
- d) Controlar el acceso a los edificios de personas, vehículos y mercancías mediante la revisión de la documentación que porten, la verificación de su identidad y la entrega y





Comunidad de Madrid

recogida de distintivos de identificación, reflejando en el informe o parte de servicio diario los datos de las personas ajenas al servicio administrativo que hayan accedido o abandonado el centro.

- e) Comprobar el correcto funcionamiento de los sistemas de control de acceso, informando inmediatamente de cualquier avería para su reparación o reposición.
- f) Garantizar el cumplimiento de las normas de circulación interna del inmueble objeto de protección, que se atenderá conforme al horario establecido para visitas, así como restringir o impedir el acceso a zonas y dependencias reservadas o cerradas.
- g) Revisar la correspondencia y paquetería mediante la utilización de los equipos y medios disponibles en cada dependencia, incluyendo la manipulación y el transporte necesario para su correcta inspección, verificación y sellado.
- h) Supervisar y gestionar los centros de control, en su caso, así como verificar el correcto funcionamiento, empleo y activación de los medios materiales de seguridad, como escáneres, arcos detectores, CCTV, alarmas contra incendios e intrusión y demás medios técnicos instalados o que puedan serlo en las dependencias objeto de vigilancia.
- i) Participar activamente en cualquier supuesto de alarma o evacuación, accionando los mecanismos y dispositivos para casos de emergencia; comunicando los hechos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o a los servicios de emergencia, así como al responsable de su empresa. Para tal fin los vigilantes de seguridad deberán conocer los planes de seguridad y de autoprotección que estuvieran establecidos en cada inmueble.

2. Intervención en el mantenimiento del orden interior y en el perímetro de los centros de menores y actuación con los menores

Los vigilantes contratados desempeñarán las funciones que les marca el art. 71 del vigente Reglamento de Seguridad privada, siguiendo las instrucciones de los educadores y el personal técnico de los centros. Entre dichas funciones, deberán realizar las siguientes:

- a) Supervisión de los tránsitos de los menores por el interior de la Residencia o por el perímetro de la misma.
- b) Permanecer alerta en aquellos escenarios de tensión con menores y/o familiares hasta que el personal del centro le indique la finalización de esta presencia.
- c) Informar al equipo educativo sobre situaciones individuales o de grupo que supongan conducta inadecuada, sospechosa o hagan pensar en una posible situación de conflicto.





Comunidad de Madrid

- d) Si existiera sospecha de que un menor tiene sustancias u objetos prohibidos por el centro (bien sea tras una salida, una visita o en cualquier otro momento), el personal de seguridad podrá, si fuera requerido para ello, colaborar con los educadores y demás personal técnico de la residencia en el registro de su habitación y objetos personales o de su persona, respetando siempre la intimidad personal y en el caso de registros personales, realizándose por una persona de igual sexo que el menor y con supervisión educativa.
- e) Apoyar presencialmente las situaciones de conflicto menor, en colaboración con el personal educativo.
- f) Tendrán orden de intervenir, si no existe indicación específica en contra, cuando la integridad física de un menor, de un trabajador del centro de menores o una persona ajena al mismo o cuando las dependencias o medios materiales de la Residencia estén en peligro.

El uso de la contención física será siempre el último recurso a emplear, y su uso deberá ser, en todo caso, proporcionado a la situación creada y por el tiempo imprescindible para restablecer la normalidad. En todo caso la adopción de estas medidas de contención se pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección del centro de menores mediante un informe detallado de los hechos.

- g) Vigilancia durante los periodos de separación de los menores en sus habitaciones o zonas destinadas para ello.
- h) Los vigilantes de seguridad deberán cumplir las orientaciones y criterios de los directores de los centros y de los educadores en caso de incidentes, al objeto de que entre ambos puedan afrontar óptimamente cualquier emergencia que surja.
- i) Se habrán de observar los protocolos sobre actuación del personal de seguridad y aplicación de medidas de carácter excepcional, que pudieran establecerse o asumirse por parte de la Agencia Madrileña de Atención Social, en especial el “Protocolo de Actuación para la Intervención del personal de seguridad privada en situaciones excepcionales en recursos residenciales de menores adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social”, aprobado mediante Instrucción del Gerente y del Director General de la Familia y el Menor de 25 de enero de 2018, así como cualquier otro protocolo específico por centro que se pueda establecer.
- j) De cualquier incidencia, además de las previstas en este Pliego, se informará inmediatamente a la Dirección del Centro y por escrito siempre antes de 24 horas.
- k) Diariamente, los vigilantes elaborarán un parte en el que se refleje el trabajo realizado, en el que constará: las horas de entrada y salida, las observaciones del servicio y las





Comunidad de Madrid

incidencias que se han producido. Una copia de ese parte será entregado diariamente a la Dirección del centro.

3. Jefes de equipo. En el Lote 1, deberá haber un vigilante nombrado a tal efecto como Jefe de Equipo. En ausencia del Jefe de Equipo, cuando concurren dos o más vigilantes y no estuviese previsto un orden de prelación entre ellos, asumirá la iniciativa en la prestación de los servicios el vigilante más antiguo en el establecimiento o inmueble en el que desempeñan las funciones. Los mencionados Jefes de Equipo serán responsables de controlar y supervisar los Centros y dependencias y se encargarán de transmitir información e incidencias de los que sean responsables al Responsable de la empresa. A su vez, los Jefes de Equipo cumplirán con las labores de vigilancia correspondientes al puesto asignado.

5. MEDIOS PERSONALES

5.1 Requisitos del personal de seguridad privada

a) Los vigilantes de seguridad deberán estar habilitados mediante la autorización administrativa preceptiva exigida por la citada Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada y demás normas reglamentarias de desarrollo. De igual modo deberán poseer la formación suficiente y adecuada, tanto a nivel técnico como práctico, para asegurar el correcto desarrollo de las funciones encomendadas.

La Ley 26/2015, de 28 de julio, ha modificado la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, disponiendo en su disposición final decimoséptima, la creación del Registro Central de Delincuentes Sexuales, con la finalidad de acreditar que las personas que pretendan el acceso a profesiones, oficios o actividades relacionadas con menores, no hayan sido condenadas por sentencia firme por alguno de los delitos recogidos en la dicha Ley. En consecuencia, la empresa que resulte adjudicataria del contrato, deberá aportar la certificación del Registro Central de Delincuentes Sexuales del personal que sea destinado para prestar este servicio en las Residencias de Menores.

El incumplimiento sobrevenido de la obligación anterior por parte de alguno de los trabajadores adscritos a este servicio, supondrá la inmediata sustitución del mismo, conforme a lo previsto en la Recomendación Cuarta. 2, párrafo segundo, de las Recomendaciones dictadas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de desarrollo de las medidas previstas en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil y en el artículo 8.4, de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, del Voluntariado.





Comunidad de Madrid

b) Los vigilantes de seguridad dependerán a todos efectos de la empresa adjudicataria y de los responsables que ella designe y según lo establecido en el presente pliego. En ningún caso existirá ningún tipo de relación laboral con la Agencia, de modo que la Administración no resultará responsable, en ningún caso, de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores.

c) Los vigilantes deberán estar debidamente uniformados, siendo la empresa adjudicataria la responsable de velar por la provisión, entrega y eventual sustitución del vestuario laboral necesario.

d) Los vigilantes de seguridad se atenderán en sus actuaciones a los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencia, y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.

e) En el desarrollo de su trabajo los vigilantes de seguridad deberán observar las siguientes normas de conducta:

- Diligencia en el cumplimiento de las normas establecidas y de las órdenes o instrucciones recibidas.

- Puntualidad en la incorporación y abandono del servicio, en función de los turnos horarios que tengan asignados, no pudiendo ausentarse del puesto de trabajo salvo causa justificada y previa notificación con la antelación suficiente al responsable de seguridad del centro donde estén realizando sus funciones.

- Sigilo profesional sobre cualquier información relativa a las autoridades, funcionarios, empleados y particulares que se encuentren el lugar donde presten servicio.

- Compostura y decoro, así como la buena imagen que requiere este servicio, utilizando correctamente la uniformidad, distintivos y medios con que les dote la empresa adjudicataria.

5.2 Formación del personal de seguridad privada

Los vigilantes destinados a la prestación del servicio contratado estarán debidamente formados en el uso y manejo de los medios técnicos que integran los sistemas de seguridad que existan en cada inmueble protegido, así como a las funciones genéricas y específicas que requieran sus puestos de trabajo.





Comunidad de Madrid

Para lo anterior, la empresa adjudicataria deberá formar a todo el personal que destine a la prestación del servicio objeto de este contrato en todo lo referente a los planes de autoprotección y emergencias, así como en materia de prevención de riesgos laborales, protección de datos y medios técnicos; para lo cual realizarán los cursos necesarios de formación o reciclaje a todos los efectivos destinados en los centros detallados en los distintos lotes.

El artículo 57 del Reglamento de Seguridad Privada, aprobado por el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre (en su redacción dada por el Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre, de modificación del referido Reglamento) establece que las empresas deberán ofrecer a los trabajadores un mínimo de 20 horas/vigilante/año en materia de vigilancia.

La empresa adjudicataria, en el plazo de un mes desde la fecha de adjudicación, y con carácter anual, deberá presentar el plan de formación que contemple de forma detallada los cursos previstos para los vigilantes de los centros de menores. A la finalización del mismo la empresa adjudicataria elevará un informe a la Dirección General de Seguridad e Interior de la Comunidad de Madrid que contemple el desglose de materias, contenido, participación y nivel de aprovechamiento de cada uno de los asistentes, del que se dará cuenta a la Coordinación de Centros de Menores de la AMAS.

5.3. Disponibilidad de los recursos humanos

Al inicio del contrato, la empresa adjudicataria comunicará a la AMAS la relación de los trabajadores contratados adscritos a la ejecución del contrato indicando: nombre y apellidos, D.N.I., tarjeta de Vigilante de Seguridad, categoría profesional, tipo de contrato laboral, jornada laboral asignada, antigüedad y pluses y complementos percibidos por el personal susceptible de subrogación. En este momento se deberá aportar de cada uno de los trabajadores la certificación negativa del Registro de Delincuentes Sexuales.

Esta misma información deberá aportarse por la empresa cuando se produzca la sustitución de algún efectivo o a petición del Director de los trabajos.

La empresa adjudicataria queda obligada a tener afiliado y en alta en la Seguridad Social, a todo el personal que destine a la ejecución del Contrato, así como respetar y cumplir la normativa laboral vigente.

Las empresas contratistas se obligan a comunicar al Director de los Trabajos el número de personas y relación nominal de los mismos afectos a cada dependencia, así como todas las variaciones que se produzcan en el personal, detallando las causas de aquellas variaciones





Comunidad de Madrid

cuando se han producido y las circunstancias de los hechos que las motivaron, al objeto de proveerles de las autorizaciones necesarias para su acceso a los lugares de trabajo. En caso de baja definitiva del trabajador, se recogerán por el contratista dichas autorizaciones para devolverlas a la Administración.

Cada empresa adjudicataria deberá mantener siempre el número adecuado de trabajadores que garantice el cumplimiento efectivo de las horas contratadas, garantizando la presencia del personal en los lugares de servicio. En caso de ausencia por enfermedad, vacaciones, licencias o permisos de cualquier tipo, sanciones de empresa o baja por cualquier motivo, se procederá de manera inmediata a la sustitución del trabajador y a su comunicación al responsable del servicio de seguridad de cada instalación.

La sustitución definitiva de cualquier vigilante deberá estar correctamente motivada por la empresa adjudicataria y comunicada al Director de los Trabajos.

El Director de los Trabajos, bien sea de oficio o a petición de los directores de los centros y residencias, podrá exigir a la empresa adjudicataria de cada lote, mediante informe debidamente razonado, la sustitución de cualquier vigilante si, a su juicio, no reúne las condiciones mínimas necesarias para prestar el tipo de servicio que se solicita, o no lo realiza de forma correcta. Esta solicitud deberá ser atendida en todo caso por la empresa adjudicataria en los plazos indicados por la Dirección de los Trabajos.

El personal que cada empresa adjudicataria destine a cada inmueble será fijo para el servicio a prestar, y cualquier cambio programado le será debidamente informado al responsable de seguridad de cada centro con 24 horas de antelación. La sustitución será cubierta con otro vigilante conocedor del servicio a prestar.

5.4 Paros laborales

Durante los paros laborales de los que tenga conocimiento previo la autoridad laboral correspondiente y hayan sido legalmente autorizados, la empresa adjudicataria mantendrá el equipo indispensable para atender los servicios mínimos que señala la ley.

En caso de incumplimiento, la Agencia Madrileña de Atención Social se reserva el derecho de no abonar al adjudicatario la parte proporcional del importe total correspondiente al periodo de tiempo en que hayan estado sin asistencia las instalaciones, o rescindir el contrato por incumplimiento del mismo.





6. MEDIOS MATERIALES

6.1. Medios técnicos

La empresa adjudicataria se compromete a utilizar correctamente los medios técnicos, tanto los de nueva instalación como los preexistentes que se hayan puesto a su disposición para la prestación del servicio.

A la finalización del contrato serán revisados por el Director de los Trabajos y la empresa adjudicataria, levantándose acta de su estado, de la situación de las instalaciones, que en caso de deterioro imputable al personal vigilante, será descontado de los últimos pagos a realizar a la empresa, o de la garantía.

Serán por cuenta de las empresas adjudicatarias los medios auxiliares necesarios para desempeñar el servicio; en especial, transmisores de comunicación y aparatos de telefonía móvil, raquetas detectoras, espejo para bajos de vehículos, linternas, medios defensivos autorizados, armario, armario de custodia de llaves, y taquillas de vestuario; así como la instalación de los mismos, su correspondiente mantenimiento y su adecuación a las disposiciones legales vigentes.

El adjudicatario habrá de suministrar al personal del servicio en cada centro de menores del número suficiente de equipos de comunicación vía radio para que los vigilantes de servicio en cada turno estén comunicados entre sí y dos equipos más para su comunicación con el auxiliar de control de servicio y con el educador de referencia en cada turno. Estos equipos tendrán dos frecuencias:

Frecuencia 1: Comunicación entre vigilantes

Frecuencia 2: (con prioridad sobre la frecuencia 1). Comunicación con los educadores

6.2. Centro de control y central receptora de alarmas.

Las empresas adjudicatarias de ambos lotes deberán contar con un centro de control propio con funcionamiento las 24 horas del día, que deberá estar enlazado con todos los servicios, desde donde se centralizarán todas las novedades, avisos, requerimientos de refuerzo.

Para ello, cada empresa dispondrá de una central de recepción de alarmas (CRA) homologada, a la que se conectarán todos los sistemas de detección de incendios y robo de todos los edificios relacionados en el correspondiente lote.





7. BOLSA DE HORAS PARA CONTINGENCIAS POR URGENTE NECESIDAD.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Agencia Madrileña de Atención Social, una bolsa adicional de horas anuales para contingencias o situaciones imprevistas por cada uno de los lotes a los que concurra, según el siguiente cuadro:

Lote nº1..... 1.200 horas.

Lote nº2..... 600 horas.

Estas bolsas de horas adicionales se utilizarán para hacer frente a situaciones extraordinarias imprevistas.

La solicitud del uso de las citadas bolsas de horas se hará por el Director de los Trabajos correspondiente, previa petición justificada de los Directores de los Centros.

El aviso a la empresa adjudicataria será con una antelación mínima de 24 horas, salvo en circunstancias sobrevenidas, urgentes o de especial necesidad que se solicitarán en el momento que se produzcan; pudiendo cubrirlas momentáneamente con los efectivos del servicio acuda hasta la llegada de los vigilantes de refuerzo si fueran precisos.

8. OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá, con carácter general, someterse a las instrucciones, directrices y observaciones que se le formulen directamente por el Director de los trabajos, sin apartarse del contenido del presente Pliego de condiciones.

El contratista vendrá obligado a indemnizar cualquier tipo de daños personales, materiales y/o perjuicios económicos derivados de la ejecución del servicio, que puedan ser causados tanto a la Agencia Madrileña de Atención social como a terceros.

8.1. Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y con los servicios de emergencia

La empresa de seguridad, en el ejercicio de sus funciones y en situaciones de necesidad, está obligada a auxiliar y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. A estos efectos, comunicará a la Compañía Especial de la Guardia Civil o a la Unidad de Cooperación del Cuerpo Nacional de Policía con la Comunidad de Madrid, por el cauce procedimental que se establezca, cualquier circunstancia e información relevantes para la prevención, el





Comunidad de Madrid

mantenimiento o el restablecimiento de la seguridad, así como los hechos delictivos de que tuvieran conocimiento en el desarrollo de estas actividades.

Asimismo deberán colaborar y seguir las instrucciones que, dentro de la normativa vigente, impartan los responsables de estas unidades policiales y de los servicios de emergencia (Bomberos, protección civil, servicios sanitarios, etc.) en la ejecución de los planes de emergencia y evacuación de los edificios públicos donde presten sus funciones, que deberán conocer precisa, puntual y documentalmente; y, en general, atenderán las incidencias relacionadas con sus funciones así como las que les fueran transmitidas por sus superiores.

8.2. Inspecciones y comunicación de incidencias.

Las empresas adjudicatarias, a los efectos de garantizar que la prestación del servicio se realiza conforme a las condiciones contratadas, deberán efectuar cuantas inspecciones sean necesarias para comprobar que cada vigilante desempeña sus funciones adecuadamente. Se dejará constancia de estas actuaciones y de las deficiencias observadas, y se dará cuenta al Director de los Trabajos.

Cualquier circunstancia que se detecte en las inspecciones realizadas y que alteren el normal funcionamiento del servicio, deberá ser comunicada por escrito y de forma inmediata al Director de los Trabajos.

La Agencia Madrileña de Atención Social se reserva el derecho de ordenar la realización de cuantas inspecciones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.

9. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

9.1. Dirección de los trabajos.

La dirección y supervisión de los trabajos corresponde a la Jefatura del Área de Coordinación de Centros de Menores, cuya función de dirección se debe hacer valer única y exclusivamente con el responsable de la empresa designado a tal efecto, siendo obligatorio cumplir los requerimientos que el Director de los Trabajos le dirija en virtud del poder de dirección y supervisión que ostenta.

El Director de los Trabajos tendrá las siguientes misiones:

- Solicitar al adjudicatario y custodiar la documentación establecida en el presente Pliego: plan de trabajo, relación del personal adscrito a la ejecución del contrato en la residencia,





Comunidad de Madrid

firmada por el representante legal de la empresa, junto con el certificado negativo del Registro de Delincuentes Sexuales de todo el personal.

- Solicitar la información por escrito de las sustituciones del personal, tanto coyunturales como previsibles, que se produzcan. El Director de los Trabajos podrá solicitar al responsable de la empresa adjudicataria la sustitución de un trabajador, siempre debidamente motivado y justificado.
- Supervisar la prestación del servicio del que es responsable, proponiendo las correcciones oportunas cuando sea necesario, que serán trasladadas a la empresa adjudicataria.
- Ser informada por los Directores de las Residencias de las discrepancias graves en la interpretación del contrato y de las incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio.
- Dar instrucciones genéricas que no supondrán modificaciones de las prestaciones, ni que se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente pliego y demás documentos contractuales.
- Mantener reuniones con responsables de la empresa adjudicataria para tratar los problemas operativos y de coordinación que afecten al centro, con periodicidad mensual.

Los Directores de los centros supervisarán la prestación diaria del servicio y tendrán las siguientes funciones:

- Informar al responsable de la empresa de las incidencias que surjan en la ejecución del servicio, así como elevar al Director de Trabajos aquellas que se entiendan relevantes.
- Solicitar al Director de los Trabajos, mediante escrito debidamente justificado, la sustitución de algún trabajador adscrito a la ejecución del contrato.

9.2. Responsable técnico de la empresa.

En el momento de la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá comunicar a los directores de los centros y a la Coordinación de Centros de Menores, el nombre y apellidos del Responsable técnico o Inspector de los Servicios, dirección de correo electrónico y teléfono móvil disponible de lunes a domingo, de 9:00 a 21:00 horas.





Comunidad de Madrid

El responsable será el encargado de la coordinación y seguimiento del servicio, siendo el único interlocutor con el personal que preste el servicio.

Sus funciones serán:

- La organización y distribución de los trabajos de forma que todos los servicios estén cubiertos en las condiciones establecidas en el presente Pliego.
- El seguimiento y supervisión de la buena ejecución del servicio para lo que mantendrá reuniones periódicas, con los directores de las residencias y con los responsables de la Coordinación de Centros de Menores, en su caso, en las que se analizarán las incidencias surgidas y se propondrán las mejoras y correcciones oportunas.
- La interlocución con la Agencia, mediante la comunicación inmediata al Director de los Trabajos de las incidencias surgidas durante la ejecución del contrato y que afecten al correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego para la empresa adjudicataria, especialmente en el caso de las sustituciones.
- La propuesta de mejora del servicio y cualesquiera otras tendentes a lograr la correcta ejecución del contrato.

Madrid 09 de mayo de 2019
LA JEFA DE ÁREA DE COORDINACIÓN
DE CENTROS DE MENORES

Fdo.: María Fajardo Vizcayno

