



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO: “SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD DEL PATRIMONIO DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.**

**Expte.: A/SER-019448/2021**

***Primera. Objeto del contrato.***

El contrato tendrá por objeto la prestación del servicio de vigilancia y seguridad de los inmuebles que integran el patrimonio de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, incluyendo las sedes y demás dependencias; así como las viviendas, garajes, locales, edificios de cualquier uso, parcelas, solares y fincas de cualquier naturaleza y en general de cualesquiera bienes y derechos de titularidad del Organismo.

El servicio de seguridad privada se prestará por una empresa autorizada por el Ministerio del Interior (inscrita en el registro de empresas de seguridad de la Dirección General de la Policía), mediante vigilantes de seguridad, debidamente formados y documentados, según lo dispuesto en la vigente Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada y en el Reglamento de Seguridad Privada, aprobado por Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre. Así mismo, las empresas licitadoras deberán contar en su caso, con la documentación y con las autorizaciones previstas en los puntos 1 y 2 del artículo 17 del anteriormente citado Reglamento de Seguridad Privada.

***Segunda. Desarrollo del servicio.***

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario tendrá que prestar las funciones o servicios de seguridad que se indican a continuación:

**1.- Funciones de los servicios de vigilancia y seguridad a prestar en las sedes y demás dependencias de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid.**

- a) Vigilancia y control de entradas y salidas de personas en los accesos a las sedes y dependencias de la Agencia de Vivienda Social.
- b) Proteger a las personas, bienes e instalaciones, solicitando, en caso de resistencia, auxilio inmediato a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, para evitar la ocupación o, en su caso, provocar la detención y desalojo policial del edificio.
- c) Controlar y manejar los medios técnicos que integran el sistema de seguridad (equipos de detección de bultos por Rx, arcos de seguridad, vigilancia con circuito cerrado de televisión, etc.); comunicando cualquier incidencia o avería que se observara en relación con los mismos.
- d) Conocer en el edificio la ubicación de sus instalaciones (calefacción, aire acondicionado, alarmas, detección de incendios, etc.) y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de accidentes, siniestros o emergencias que pudieran producirse. A este efecto, entregarán al responsable del contrato o persona designada a este efecto, un parte de lo sucedido durante la jornada laboral, así como del funcionamiento de los sistemas de protección y seguridad del edificio.



- e) Responsabilizarse de la apertura y cierre de todas las puertas de acceso al edificio. Control y custodia de llaves que en su caso se le encomienden.
- f) Realización de inspección visual mediante rondas periódicas por el interior y exterior del edificio, comprobando el buen estado de todo tipo de instalaciones, despachos, almacenes, etc., así como la desconexión de la luz eléctrica de las zonas designadas, cuando no hay personal en las instalaciones.
- g) Colaborar con el Plan de Emergencia y Evacuación del edificio, siguiendo las instrucciones indicadas por el Jefe de Emergencia de cada edificio, para asegurar la efectividad de la evacuación o para minimizar el riesgo ante la emergencia producida.
- h) Control de la correspondencia y paquetería, efectuando los correspondientes exámenes con los medios asignados para tal acometido, así como control de entrada y salida de bienes muebles.

**2.- Asignación de personal de vigilancia y horarios a realizar en las sedes y demás dependencias de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid.**

- En la sede de la C/ Basílica, 23, Madrid.
  - 1 Vigilante no armado durante 24 horas todos los días del año.
  - 1 Vigilante no armado de 7:00 h mañana a 15:00 h tarde, de lunes a viernes (días laborables).
- En la sede de la C/. Emilia, 12, Madrid.
  - 1 Vigilante no armado durante 24 horas todos los días del año.
- En la sede de la Avda. Asturias, 39, Madrid.
  - 1 Vigilante no armado durante 24 horas todos los días del año.
  - 1 Vigilante no armado de 8:30 mañana a 14:30 tarde, de lunes a viernes (días laborables).
- En los talleres y almacenes de la C/. Teodoro, 12, Madrid.
  - 1 Vigilante no armado de 15:00 h a 8:00 h mañana del día siguiente de lunes a viernes (días laborables).
  - 1 Vigilante no armado durante 24 horas los fines de semana y festivos.
- En el Centro Área Social de Valdebernardo, en la C/Estrellita Castro, s/n, c/v C/Pergamino, Madrid.
  - 1 Vigilante no armado durante 08:00 h a 15:00 h de lunes a viernes (días laborables).



**3.- Funciones de los servicios de vigilancia a prestar en viviendas, locales, garajes, edificios, parcelas, solares, fincas y demás bienes y derechos objeto de vigilancia.**

- a) Vigilancia de los diferentes grupos de viviendas que integran las distintas promociones de la Agencia de Vivienda Social, para proteger todas sus instalaciones, evitando la comisión de toda clase hechos delictivos que incidan en la seguridad de los inmuebles y, en su caso, ocupantes, y actuar de acuerdo con las disposiciones legales vigentes cuando aquéllos se hubieran producido. Se impedirán en los inmuebles los actos de vandalismo, las ocupaciones ilegales y cualquier otro acto no autorizado.
- b) Vigilancia de viviendas aisladas, locales, garajes, edificios, parcelas, solares y demás espacios vigilados, para prevenir ocupaciones ilegales y actos de vandalismo.
- c) Adopción de medidas de seguridad ante situaciones de conflictividad, disuasorias y compulsivas.
- d) Proteger los bienes e instalaciones, solicitando en caso de resistencia, auxilio inmediato a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, para evitar la ocupación o, en su caso, provocar la detención y desalojo policial del inmueble.
- e) En caso de que la patrulla de zona detecte una ocupación ilegal, se actuará de la siguiente forma:
  - Se redactará un informe que describa con detalle los hechos, que será entregado por el Inspector de Servicios dentro de las 24 horas siguientes a la ocupación ilegal, a la Agencia de Vivienda Social.
  - Igualmente, la patrulla denunciará telefónicamente los hechos a la policía nacional y municipal, solicitando la inmediata intervención dirigida a la identificación, desalojo y detención del ocupante ilegal.
  - Sin perjuicio de la denuncia telefónica, se remitirá, en un plazo máximo de dos horas desde la detección de la ocupación ilegal, fax o correo electrónico a la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid y a la Comisaría de Policía Nacional, describiendo los hechos y solicitando la inmediata intervención dirigida a la identificación, desalojo y detención del ocupante ilegal, si tales actuaciones no hubieran sido efectuadas con anterioridad.
  - La patrulla solicitará refuerzo de otro vehículo para que continúe la vigilancia de la zona, mientras se produzca la intervención de las fuerzas del orden o se resuelva la contingencia, todo lo cual será comunicado por escrito a la Agencia de Vivienda Social.



**4- Asignación de personal de vigilancia y horarios a realizar en la vigilancia de los grupos de viviendas, locales, garajes, edificios, parcelas, solares y fincas.**

**4.1. Vigilancia por patrullas (6 patrullas).**

- Estarán compuestas cada una de ellas por 2 vigilantes no armados con vehículo de apoyo, y el servicio se prestará durante las 24 horas del día, todos los días del año.
- Las patrullas se organizarán por zonas o demarcaciones, de manera que abarquen uno o varios grupos de viviendas y demás inmuebles que se encuentren en dicha zona. La organización en zonas y los efectivos adscritos a cada una serán aprobadas por la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid. Para que este servicio de seguridad se preste correctamente, se consideran que son necesarias 6 patrullas. En cualquier caso, las rondas de vigilancia de las patrullas en cada inmueble vigilado, se efectuarán como mínimo, cada tres horas, en los casos que determine la Agencia de Vivienda Social.

**4.2. Vigilancia permanente de edificio de 44 viviendas VVPA/OC JOVEN, locales comerciales, trasteros y garajes en la parcela 1.31C del Ensanche de Vallecas (Madrid).**

- El servicio de vigilancia de estas viviendas se prestará durante la ejecución del contrato por 1 vigilante no armado las 24 horas del día, todos los días del año.

**4.3. Vigilancia permanente de edificio de 50 viviendas VVPAJ, trasteros y garajes en la parcela UE-2, manzana 1ED "Urbajarama", Ciempozuelos (Madrid).**

- El servicio de vigilancia de estas viviendas se prestará durante la ejecución del contrato por 1 vigilante no armado las 24 horas del día, todos los días del año.

**4.4. Vigilancia permanente de 200 viviendas adquiridas por la Agencia de Vivienda Social y cofinanciadas con fondos FEDER.**

- El servicio de vigilancia de estas viviendas se prestará durante la ejecución del contrato por 2 vigilantes no armados las 24 horas del día, todos los días del año, con 2 vehículos de apoyo.

***Tercera. Plan de Seguridad.***

Las empresas licitadoras presentarán un Plan de Seguridad para el conjunto de los inmuebles objeto del contrato (sedes, promociones de viviendas con ocupantes ilegales, promociones de viviendas con ocupantes legales, promociones de viviendas terminadas y sin entregar).



El contenido mínimo del Plan de Seguridad, se adaptará a los distintos tipos de inmuebles a proteger.

Para su valoración, al inicio del Plan de Seguridad, deberá ir el resumen con los medios técnicos que aportarán con cargo al adjudicatario para llevar a efecto dicho Plan de Seguridad. Si se proponen instalación de medios a cargo de la Agencia de Vivienda Social, deberán aportar el coste de las mismas, según los factores que lo integren.

El contenido mínimo del Plan vendrá determinado por:

### **1.- ANÁLISIS DE RIEGOS.**

Se realizará basándose en el método MOSSLER o en el CUANTITATIVO MIXTO y su contenido se estructurará en los siguientes apartados:

#### **1.1. ESTUDIO DE LAS INSTALACIONES**

- 1.1.1. Situación, emplazamiento y entorno
- 1.1.2. Accesos, vías públicas y accesibilidad
- 1.1.3. Características constructivas y condiciones generales de diseño arquitectónico

#### **1.2. DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS**

- 1.2.1. Definición de riesgos
- 1.2.2. Análisis de riesgos
- 1.2.3. Evaluación y cálculo del nivel de riesgo

### **2.- ORGANIZACIÓN DE RR.HH. DE SEGURIDAD.**

- 2.1. ESTRUCTURA DEL SERVICIO
- 2.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
- 2.3. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN
- 2.4. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

### **3.- PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN.**

- 3.1 PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES ORDINARIAS.
- 3.2 PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES EXTRAORDINARIAS.

### **4.- SISTEMA DE SEGURIDAD.**

- 4.1 SUBSISTEMA DE CCTV Y VIDEOGRABACIÓN
- 4.2 SUBSISTEMA DE ANTI-INTRUSIÓN
- 4.3 SUBSISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS
- 4.4 CENTRALIZACIÓN DE SISTEMAS
- 4.5 PROPUESTAS DE MEJORAS A CARGO DEL ADJUDICATARIO SOBRE LO INSTALADO

### **5.- CANALES DE COMUNICACIÓN**

- 5.1 CANALES DE EMISIÓN DE INCIDENCIAS.
- 5.2 CANALES DE RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS.
- 5.3 CANALES DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS



#### ***Cuarta. Dirección de los trabajos.***

El servicio de seguridad se prestará de acuerdo con las instrucciones de la dirección de los trabajos, que será la Secretaría General de la Agencia de Vivienda Social, que podrá actuar a través de sus distintas áreas y unidades administrativas.

Las indicaciones que se den desde la Agencia de Vivienda Social, serán transmitidas al coordinador del servicio, quien se comunicará con el personal que presta el servicio.

#### ***Quinta. Responsabilidad.***

La empresa adjudicataria será la responsable directa de la totalidad del personal asignado al servicio de vigilancia, sin que exista relación laboral de los mismos con respecto a la Agencia de Vivienda Social.

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.

#### ***Sexta.- Control de Calidad.***

Con referencia a la cláusula séptima de este Pliego de Prescripciones Técnicas relativa al pago del precio, el 20% de cada una de las certificaciones mensuales será variable, en función del sistema de control de calidad que se establece en esta cláusula.

El control de calidad del servicio prestado correrá a cargo del Área de Asuntos Generales y Seguridad de la Agencia de Vivienda Social, el cual podrá ser delegado a efectos de supervisión en cualquier otra unidad.

##### **6.1. Puntuaciones del nivel de calidad. Valoración retribución variable.**

Los valores de referencia reflejados en cada caso son los ratios de calidad en la ejecución del contrato por encima de los cuales corresponde el derecho a la percepción íntegra de la parte variable del precio contrato.

Se establece una puntuación máxima de 100 puntos para la evaluación mensual del nivel de calidad. La valoración mensual partirá de la puntuación máxima detrayéndose de esta, por cada defecto de calidad que se detecte, los puntos que se establecen para cada caso. Una vez realizada la mencionada valoración, se comunicará al contratista quién dispondrá de 7 días para aportar las alegaciones que estime oportunas, dándose la valoración por definitiva tras el transcurso de este plazo.

El contratista habrá de obtener necesariamente una puntuación superior a 75 puntos para que se proceda al abono del 100% de retribución variable que se fija en la cláusula décima de este pliego.

Si la puntuación obtenida conforme a los indicadores que se detallan a continuación se sitúa entre 50 y 75 puntos, se procederá al abono de un 50% de la retribución variable.



Por debajo de 50 puntos, no se procederá al abono de la retribución variable del mes que proceda.

## 6.2 Indicadores y ponderación.

Los indicadores que se fijan y su ponderación son los siguientes:

- **Indicador 1** – Control de Rondas.

Los vigilantes de seguridad efectúan rondas por las promociones objeto de vigilancia debiendo realizar un marcaje con la tarjeta para tal efecto en los puntos definidos en las órdenes de puesto.

Lo establecido en la orden de puesto está cargado en un sistema informático, de forma que quedan planificadas en dicha aplicación las rondas a realizar y recopila la información de los fichajes realizados en los lectores.

Finalmente contrasta lo requerido con lo realizado y resuelve si los puntos de paso han sido realizados correctamente.

Se medirá el porcentaje de los puntos de paso realizados correctamente respecto al total de puntos de paso requeridos en la aplicación de Control de Rondas.

Este sistema de control de rondas deberá ser proporcionado por la empresa adjudicataria.

El control de rondas tendrá un valor de referencia del 85%. Se descontarán 10 puntos si el marcaje en los puntos de control de rondas requerido según las órdenes de puesto se cumple entre un 75 y un 84% de los casos, 20 si se cumple entre un 50 y 74% y 30 si el cumplimiento no supera el 50%.

- **Indicador 2** – Seguimiento de informes de empresas de seguridad

Este indicador mide el porcentaje de informes de incidencias y resúmenes diarios presentados cumpliendo con los plazos, la forma y el canal de entrega.

Los informes de incidencias así como su resumen diario deben ser entregados en papel al responsable de la Agencia de Vivienda Social en el plazo que se indica a continuación:

| CONCEPTO                      | PLAZO ENTREGA INFORMES                                   |
|-------------------------------|--|
| Informe de incidencia         | Grave: 24 horas naturales desde la ocurrencia del suceso |
|                               | Leve: 48 horas naturales desde la ocurrencia del suceso  |
| Resumen diario de incidencias | 48 horas hábiles   |

El seguimiento de informes de empresas de seguridad tendrá un valor de referencia del 85%. Se descontarán 10 puntos si la entrega de los informes de la empresa de seguridad se realiza según los criterios requeridos entre un 75 y un 84% de los casos, 20 si se realiza según los criterios entre un 50 y 74% y 30 si la realización según los criterios no supera el 50%.

- **Indicador 3** – Tiempo de respuesta en la presencia de efectivos de vigilancia desde llamada del puesto de control de seguridad.



El tiempo de respuesta se medirá desde que se comunica la incidencia al vigilante de seguridad hasta que se presenta en el lugar requerido.

El valor de referencia del tiempo de respuesta es de 20 minutos desde la comunicación. Se descontarán 10 puntos por cada 5 minutos de demora con un máximo de 40 puntos.

### 6.3. Resolución del contrato.

Será motivo suficiente para la resolución del contrato cualquiera de los siguientes casos:

- Cuando en un mes se obtenga una puntuación de 0.
- Cuando durante 2 meses consecutivos o 3 alternos la puntuación obtenida sea inferior a 35 puntos.
- Cuando durante 3 meses consecutivos o 6 alternos la puntuación de calidad obtenida sea inferior a 50 puntos.

### ***Séptima. Pago del precio.***

El precio de la oferta (importe adjudicado) se dividirá entre 24 mensualidades o certificaciones (período de ejecución del contrato); de tal manera que el importe de cada una de las 24 mensualidades sea el mismo.

La cantidad resultante a aplicar en la facturación de las 24 mensualidades será dividida en dos partes:

- Parte fija, relativa al 80% del importe de la factura.  
Al 80% del precio de adjudicación se imputarán las penalidades previstas en el pliego.
- Parte variable, relativa al 20% del importe de la factura.  
A este 20% serán de aplicación los indicadores de calidad que se establecen en el pliego y que una vez cerrados serán imputados al mes siguiente.

El precio del contrato se abonará mediante facturas mensuales, debidamente conformadas por el Área de Asuntos Generales y Seguridad de la Secretaría General.

Madrid, a la fecha de la firma  
**EL SUBDIRECTOR GENERAL DE  
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Fdo.: Raúl Cepedano Fernández**

