

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN EL HOSPITAL CENTRAL DE LA CRUZ ROJA A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO**

**PAS HCCR 17/2022-SE**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto de la prestación de este servicio es el de dar seguridad a las personas y objetos que se encuentren en los edificios y terrenos que conforman el Hospital Central de la Cruz Roja

### **2. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS.**

La prestación del servicio comprenderá la presencia física de los vigilantes de seguridad en el Hospital Central de la Cruz Roja en la cuantía y durante los horarios que se especifican en el Anexo I.

Las funciones mínimas a realizar serán las siguientes:

- a. Ejercer la vigilancia con carácter general sobre la parcela, edificios, locales y bienes situados en ella, actuando con los límites y atribuciones que confiere la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada y demás normas existentes que sean de aplicación.
- b. Realizar la vigilancia y rondas de interiores y exteriores de todas las dependencias del Centro con identificación de sospechosos, detención en caso necesario de presuntos perturbadores del orden público y social para su puesta a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- c. Someter a control de vigilancia los aparcamientos para asegurar el cumplimiento de sus normas de uso, así como de las circulaciones de los viales destinados al tráfico de vehículos cuando le corresponda su responsabilidad al Centro.
- d. Controlar el estricto cumplimiento de las normas de acceso y circulación interna de personas, según las directrices que establezca la Dirección del Centro.
- e. Efectuar actuaciones de prevención, auxilio, disuasión y protección de trabajadores, usuarios y visitantes y, en su caso, el empleo de los medios de fuerza reglamentarios.
- f. Intervenir en caso de catástrofes, riñas, etc., dentro de la diligencia profesional que sea normal y legalmente exigible a los vigilantes y en el ámbito físico de la parcela que se define en los apartados a y b.



- g.** Utilizar los dispositivos de alarma que tenga establecido el Centro en caso de asalto, presencia de personas o cosas hostiles y demás necesidades genéricas relativas a la seguridad activa y/o pasiva, y asimismo las relativas a incendios y emergencias.
- h.** Atender todos los sistemas de seguridad física y/o electrónica de los que disponga el Centro, así como los de aquellos otros que sean instalados durante la vigencia del contrato para controles de acceso, vídeo vigilancia, protección contra incendios e intrusión.
- i.** Gestionar la apertura y cierre de los Centros adscritos en los horarios que se indiquen por la Dirección del Centro. En caso de cierre se realizarán las correspondientes rondas e inspecciones visuales para que no queden personas dentro y se comprobará el correcto estado de reposo de las instalaciones (grifos cerrados, luces apagadas, etc.). Asimismo, se podrá requerir la apertura y/o cierre de los distintos centros fuera del horario habitual de uso por necesidades distintas a las habituales, como pudieran ser labores de mantenimiento, obras, limpieza, etc.
- j.** Contribuir en todo lo que señale la Dirección del Centro en referencia a los Planes de Emergencia y Autoprotección, colaborando con sus efectivos en la implantación y actuaciones de los mismos, asumiendo las funciones que le sean asignadas en su caso.
- k.** Revisar el material y medios de protección contra incendios (extintores, alarmas, BIEs, detectores, etc.) y colaborar activamente en las tareas de extinción de incendios.
- l.** Desarrollar la política de seguridad que determine el Centro cumpliendo las directrices que reciban de los responsables de seguridad designados por la Dirección de Gestión y Servicios Generales del Centro.
- m.** Poner de manifiesto cualquier deficiencia o incidencia que observen en relación con las instalaciones o la organización, colaborando con los restantes servicios propios o concertados en el buen funcionamiento del Centro.
- n.** Realizar cualquier otra actividad no especificada, vinculada con la función genérica de seguridad y las que correspondan a la condición de Agentes subordinados y complementarios a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- o.** La empresa adjudicataria está obligada a realizar las funciones de mantenimiento de las instalaciones y equipamiento destinado a la vigilancia y seguridad del Centro.



- p. De igual forma, la empresa adjudicataria se compromete a aportar, como mínimo, los recursos materiales y técnicos destinados a la vigilancia y seguridad del Centro por el anterior adjudicatario. Los recursos materiales y técnicos ofertados se detallarán en el programa de trabajo que se presentará para su aprobación al órgano de contratación, que la realizará tras el examen del mismo, previa aceptación y conformidad de los Centros sanitarios correspondientes.
- q. Impedirán en el recinto hospitalario las siguientes prácticas:
1. La venta ambulante.
  2. La mendicidad y vagabundeo.
  3. Los actos de vandalismo.
  4. Las prácticas contra la salud pública.
  5. Las manifestaciones artísticas no autorizadas.
  6. La manipulación o uso indebido de las instalaciones del Hospital.
  7. Filmaciones o fotografías no autorizadas.
  8. La publicidad indebida y las pintadas.
  9. Todas aquellas otras que puedan alterar el normal funcionamiento de la actividad del Hospital.
- r. Cualquier otra función que señale la Dirección o el Responsable de Seguridad del Centro, que se encuentre comprendida en el concepto de vigilancia y seguridad.

### **3. DEL PERSONAL Y SU ORGANIZACIÓN.**

Al inicio de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria establecerá un plan de organización y funcionamiento del servicio, adecuado a cada inmueble a proteger. Una vez finalizado, se someterá dicho plan a la aprobación de la Dirección del Centro para su ejercicio en las condiciones convenidas.

- a. La Dirección de Gestión y Servicios Generales designará un responsable de seguridad del centro. La empresa adjudicataria deberá nombrar un representante que asuma la dirección de los trabajos e imparta las órdenes a su personal, sirviendo de enlace con el responsable de seguridad del centro, con el que se coordinará y solventará los problemas que se planteen.
- b. El órgano de contratación y/o la Dirección podrá solicitar al adjudicatario el desplazamiento del personal entre los distintos inmuebles que constituyen el Centro, con independencia de la ubicación de los mismos, siempre que las circunstancias lo requieran. Para ello el adjudicatario pondrá a disposición de su personal los medios técnicos y materiales que considere oportunos, sin coste adicional.
- c. El personal de la empresa adjudicataria que asegure la cobertura del servicio deberá tener acreditada la habilitación fijada por el Ministerio del Interior y hallarse en



todo momento en condiciones de forma física y psíquica de entrenamiento. Dichos trabajadores deben contar con la tarjeta de identidad profesional como vigilantes de seguridad y los trabajadores que utilicen armas deben contar con la licencia C regulada en el artículo 61 del R.D. 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.

- d. La Dirección del Centro, previa autorización del Órgano de Contratación, tendrá la potestad de variar la ubicación y horarios previstos para la plantilla en función de las necesidades del servicio, sin que sea motivo de variación de los costes previstos, en tanto no haya implícito un cambio de aplicación de otras tarifas por variación de turno, en cuyo caso la valoración se realizaría conforme a los costes/horarios de referencia que deberán estar definidos en la oferta.
- e. La empresa adjudicataria, en tanto quede asegurada en todo momento la integridad del servicio, podrá disponer a su discreción y según sus disponibilidades del personal en lo concerniente a composición de los pertinentes turnos de trabajo, vacaciones, etc., sin más limitación que la que impusieran las leyes laborales vigentes en el ámbito de su actividad empresarial.
- f. La empresa adjudicataria deberá acreditar documentalmente, mediante certificados de servicios prestados, que cuenta con una plantilla de efectivos capaz de asumir el alcance de este pliego.  
El licitador deberá indicar la capacidad de respuesta (recursos humanos y/o materiales) que como empresa dispone para afrontar situaciones previstas especiales fuera del funcionamiento habitual del Centro (visitas oficiales, actos sociales autorizados, etc.). Asimismo, deberá indicar la capacidad de respuesta en situaciones imprevistas (averías en sistemas de vigilancia, actos antisociales espontáneos, catástrofes, etc.), en un tiempo no superior a 24 h.
- g. El personal de servicio será identificado obligatoriamente mediante el distintivo correspondiente colocado en lugar visible.  
El personal asignado por la empresa adjudicataria deberá hallarse en todo momento durante su prestación de servicio en perfecto estado físico y psíquico y mantener una correcta imagen tanto en su aspecto exterior (vestimenta, aseo, etc.) como en su comportamiento.
- h. Los vigilantes ejercerán sus funciones dotados de la uniformidad y los instrumentos de defensa y disuasión ordinarios para este tipo de servicios, siendo obligación del contratista estar a lo dispuesto en el Convenio Colectivo del Sector en cuanto a uniformidad se refiere y detallar en sus ofertas los instrumentos y medios de defensa a utilizar en la realización del servicio.
- i. El adjudicatario vendrá obligado en caso de ausencia de cualquiera de las personas relacionadas con la prestación del servicio, sea por el motivo que fuere



(enfermedad, vacaciones, permisos, etc.) a cubrir dicha ausencia por su cuenta, de forma que el número de trabajadores de presencia física definidos en la oferta de puestos de trabajo permanezca invariable. El personal que cubra dichas ausencias debe reunir los requisitos exigidos para el personal sustituido.

- j. La empresa adjudicataria deberá comunicar a la Dirección del Centro la identidad de las personas que vayan a prestar servicio con una antelación mínima de 48 horas, cuando las mismas obedezcan a situaciones planificadas evitando la rotación excesiva de las mismas y adiestrándolos en sus funciones con la anticipación que sea precisa en cada caso.
- k. Durante la ejecución del contrato todos los vigilantes deberán poseer o adquirir la suficiente formación en materia de seguridad en Centros Sanitarios, que será actualizada permanentemente mediante el correspondiente Plan de Formación, a proponer por el licitador, que será aprobado previamente por la Dirección del Centro. El licitador vendrá obligado a justificar ante la Dirección su efectiva ejecución.
- l. El adjudicatario designará entre los componentes del servicio de seguridad un responsable, Inspector o Jefe de Equipo, que actúe como interlocutor ante la Dirección del Centro, controle la asistencia y eficacia de su personal y tenga poder suficiente para la coordinación de turnos y resolución inmediata de defectos o incidencias en el servicio. Asimismo, y con iguales funciones a las descritas anteriormente deberá contar con un Jefe de Equipo en cada uno de los turnos que se establezcan.
- m. El adjudicatario deberá reportar:
  - Diariamente parte de incidencias de 24 horas.
  - Semanalmente parte con estadísticas de incidencias y reporte de presencias, sustituciones, etc.
  - Mensual, semestral y anualmente: cuadrantes mensuales, informe de incidencias, estadísticas, comparativas, siniestralidad en el personal, etc.

#### **4. RESPONSABILIDAD.**

La empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento, bajo su exclusiva responsabilidad de las disposiciones vigentes en materia de Relaciones Laborales, Seguridad Social y cualesquiera otras de carácter general que le sean de aplicación durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario estará obligado a que las condiciones laborales del personal adscrito deberán cumplir como mínimo el conjunto de derechos y obligaciones contenidas en cada momento en la legislación específica del sector, en especial al Convenio Colectivo Nacional de Empresas de Seguridad vigente; la Ley 23/92 de Seguridad Privada y el



Real Decreto 137/93, de Reglamento de Armas; siendo motivo suficiente de exclusión o rescisión del contrato el incumplimiento de las mismas en cualquiera de sus apartados.

El adjudicatario deberá adecuarse a todo lo vigente en relación a la ley de prevención de riesgos laborales y deberá presentar los pertinentes documentos acreditativos del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

En caso de huelga legal la empresa se comprometerá a ofrecer soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la Dirección del Centro.

El adjudicatario mantendrá, con respecto al personal que emplee en el servicio, todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de Empresario a tenor de la Legislación Laboral y Convenio Colectivo vigente en cada momento, sin que pueda alegarse derecho alguno de dicho personal en relación al Servicio Madrileño de la Salud, ni exigirse a este responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún cuando las incidencias que le afecten sean por causa del desarrollo, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato, y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales en el trabajo referida al propio personal a su cargo.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los trabajadores con ocasión del ejercicio de su trabajo, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance en modo alguno al Servicio Madrileño de la Salud.

El adjudicatario, se responsabilizará totalmente por los daños a persona o cosas causados directa o indirectamente por sus empleados y en especial los ocasionados por su negligencia, imprudencia o dolo.

## **5. PROGRAMA DE TRABAJO.**

El licitador que resulte adjudicatario deberá presentar para cada Centro un programa de trabajo consistente en:

- a.** Plan estratégico con planificación del servicio durante el periodo de ejecución del contrato.
- b.** Plan operativo, indicando las acciones concretas a desarrollar.
- c.** Información detallada de los diferentes puestos de trabajo, con especificación de funciones a realizar por los vigilantes de seguridad asignados en cada uno de los puestos.





- d. Estudio de seguridad que se compromete a realizar a la iniciación del servicio, encaminada a determinar los niveles de protección de las diferentes áreas, así como las medidas especiales que se compromete a realizar en determinadas áreas específicas. (por ejemplo: custodia de reos, pacientes psiquiátricos, etc.)
- e. Cualquier otro tipo de planes y acciones a desarrollar durante el periodo de ejecución del servicio.
- f. Relación de recursos materiales y técnicos que se aportan para la realización de los trabajos de vigilancia y seguridad.
- g. Estructura orgánica de la empresa, relación detallada de efectivos que destinará en los Centros y personal de apoyo de que dispone para la prestación del servicio, así como propuesta de cobertura para situaciones de baja por I.T. y periodos vacacionales, plan de formación que se propone realizar durante la ejecución del contrato, etc.
- h. Relación detallada de materiales, auxiliares y técnicos de que dispone la empresa para la ejecución del servicio.

## **6. RECURSOS MATERIALES Y TÉCNICOS:**

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2 letra p de este pliego “Descripción de las tareas”, la empresa dispondrá, al menos, con carácter general de:

- Red de comunicaciones. Para la ejecución del servicio las empresas deberán disponer de Red de Comunicaciones propia y específica que garantice la comunicación en los diferentes Centros, debiendo acreditar estar en posesión de la concesión de frecuencia radiofónica en exclusiva, concedida por el organismo oficial competente y/o móviles con sus líneas respectivas de telefonía.
- Centro de control/ operaciones. Las empresas ofertantes deberán acreditar estar en posesión de un centro de control/operaciones operativo las 24 horas del día, todos los días del año y que garantice la supervisión, control y apoyo de todos los Centros.
- El adjudicatario se compromete a conservar y mantener en perfecto estado de funcionamiento los medios técnicos que el Centro ponga a su disposición.
- Se dotará a los vigilantes de linternas y cualquier otro medio necesario para el desempeño de su trabajo.



- La uniformidad de los vigilantes ha de ser formal, pero lo suficientemente cómoda para permitir agilidad en los movimientos de respuesta.
- Se considerará una obligación del adjudicatario estar acreditado en las siguientes normas de calidad: UNE, ISO 9001:2008 o equivalente; ISO 14001:2004 o equivalente; OHSAS 18001:2007 o equivalente para el servicio de vigilancia y Seguridad del Hospital.

## **7. CONTROL DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD.**

El control de la calidad de la prestación y supervisión del servicio correrá a cargo de la Dirección de Gestión y Servicios Generales, que a su vez podrá delegar en el personal que estime pertinente.

### **a. Valoración del Servicio prestado**

A la vista de los informes recibidos por los encargados de la supervisión, y/o de las encuestas realizadas entre los usuarios (personal, pacientes y visitantes) o incluso de las reclamaciones recibidas, se evaluará periódicamente un informe sobre el nivel del Servicio de Seguridad, estableciendo el siguiente baremo de calificación:

<u>Calificación conceptual</u>	<u>Puntuación</u>
DEFICIENTE	Menor de 50 puntos
ACEPTABLE	Entre 50 y 75 puntos
BUENA CALIDAD	Entre 75 y 100 puntos

### **b. Parámetros y su puntuación.**

Los representantes de la Dirección realizarán una evaluación periódica de la calidad del servicio prestado, a la que podrá asistir un representante de la Empresa. La valoración se realizará sobre un máximo de 100 puntos, valorándose los parámetros que se enumeran a continuación, conforme a los criterios de medición que se indican. El resultado de esta evaluación se notificará al adjudicatario.

1. Valoración del cumplimiento de la obligación por parte del adjudicatario de cubrir diariamente el 100% los puestos de trabajo definidos para la correcta realización del Servicio contratado, en función de los turnos de trabajo y





horarios establecidos.

- A este parámetro se le asignarán 30 puntos, de los que se detraerán 5 puntos por incidencia comprobada.
2. Se valorarán igualmente las relaciones con la empresa adjudicataria, desglosándose este parámetro en tres aspectos:
- a. Se valorará la fluidez en la comunicación con la empresa, su capacidad, efectividad y prontitud en la resolución de problemas planteados, su colaboración y el cumplimiento puntual de las obligaciones contenidas en el presente pliego.
  - b. Cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa en relación con la calidad de los equipos utilizados y vehículos aportados.
  - c. La disponibilidad en el centro del equipamiento ofertado.
    - A este parámetro se le asignarán 30 puntos, de los que se detraerán 2 puntos por incidencia comprobada
3. Valoración del cumplimiento de partes que deben notificar los vigilantes en cuanto a las anomalías e incidencias en las instalaciones que representen un riesgo o peligro para la seguridad de las personas que hacen uso del Centro e instalaciones.
- A este parámetro se le asignarán 20 puntos, de los que se detraerán 2 puntos por incidencia comprobada.
4. Calidad del servicio prestado que por su funcionalidad impliquen un retraso en la cobertura diaria de los puestos de trabajo que deban ser cubiertos, en función de los horarios establecidos a tal fin, bien sea en el Hospital o en los Centros de Actividades Ambulatorias.
- A este parámetro se le asignarán 10 puntos, de los que se detraerán 2 puntos por incidencia comprobada.
5. Valoración del servicio prestado, con especial atención a las incidencias detectadas por la actitud en el desempeño de las funciones del personal de seguridad, que repercutan directamente en la calidad percibida por los profesionales, pacientes y público, sirviendo de base, entre otros elementos, las reclamaciones que se puedan interponer por la actitud mostrada por los vigilantes de seguridad.
- A este parámetro se le asignarán 10 puntos, de los que se detraerán 5 puntos por incidencia comprobada.



### **Instrumentos de medición:**

Los parámetros descritos serán evaluados periódicamente por la Dirección de Gestión y Servicios Generales mediante el seguimiento diario del parte de incidencias, de las reclamaciones realizadas por usuarios (profesionales, pacientes y visitas) y de inspecciones, sin previo aviso, de las que se levantará "el correspondiente acta". De todas estas incidencias se notificará a la empresa adjudicataria para su conocimiento y efecto.

Interpretación de los resultados:

Resultados globales de la puntuación total obtenida en el conjunto de los parámetros valorados:

#### **CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

De 75 a 100 puntos..... BUENA

De 50 a 75 puntos.....ACEPTABLE

Inferior a 50 puntos.....DEFICIENTE

### **Serán objeto de penalización específica los incumplimientos que figuran a continuación:**

Incumplimientos

**Se considerarían incumplimientos MUY GRAVES los siguientes:**

- a) El servicio realizado por personal "no habilitado", sin la titulación oficial correspondiente.
- b) Prestar el servicio en estado de embriaguez o bajo los efectos derivados del consumo de drogas.
- c) El incumplimiento de los preceptos constitucionales y legales en cuanto al trato a los detenidos.
- d) La comisión de un acto delictivo durante la realización del servicio de cualquier miembro del equipo de seguridad contratado
- e) La comisión de una tercera infracción grave.
- f) La inasistencia o negativa a comparecer en Comisaría, Juzgados o Tribunales, para efectuar actuaciones consecuencia del servicio contratado.
- g) El servicio realizado de forma negligente o el abandono del servicio sin permiso o comunicación previa



**Se considerarían incumplimientos GRAVES los siguientes:**

- a) La negligencia en los servicios de control o inspección, o la carencia prolongada de estos.
- b) No comunicar e informar inmediatamente sobre el descubierto en un servicio.
- c) La falta de colaboración de los vigilantes o de los mandos con los responsables de seguridad de la Consejería.
- d) El trato vejatorio de la empresa hacia sus trabajadores, cuando repercuta en la calidad del servicio.
- e) El trato desconsiderado con las personas.
- f) El cambio de cualquier miembro del equipo de seguridad, sin previa comunicación y justificación.
- g) El retraso superior a 24 horas en la entrega de los partes diarios de incidencias.
- h) La comisión de un tercer incumplimiento leve.

**Se considerarían incumplimientos LEVES los siguientes:**

- a) El descuido en el aseo personal de los vigilantes, Jefes de Equipo o Inspectores, siempre que no sea habitual.
- b) El uso incorrecto del uniforme, o la falta de alguno de los elementos obligatorios para la prestación del servicio, siempre que no sea habitual.

Este Pliego de Prescripciones Técnicas se complementa con los siguientes Anexos:

- Anexo I: Prestaciones por Centro.
- Anexo II: Relación de personal.

Madrid, 17 de junio de 2022

LA DIRECTORA DE GESTIÓN



## Anexo I: Prestaciones por Centro

El servicio de vigilancia a contratar estará formado por la siguiente distribución de vigilantes de seguridad (V.S.), sin armas:

<b>Efectivos</b>
1 V. S. las 24 horas los 365 días del año
1 V. S. 7 horas diarias, en días laborables (de lunes a viernes, de 7'45 a 14,45 h.)
1 V. S. 6 horas diarias, en días laborables (de lunes a viernes, de 8:00 a 14:00 h.)

### Actuaciones de vigilancia.

Para realizar las distintas funciones de vigilancia se tendrán en cuenta las zonas en las que se dividen los edificios en los que se prestará el servicio.

La vigilancia se basará en la realización de rondas de seguridad y la permanencia en determinadas zonas que establecerá la Dirección del Centro o el Responsable de Seguridad del Centro.

El adjudicatario aportará un sistema de control de rondas que permitirá al Hospital el seguimiento de horas, frecuencia e itinerarios de las mismas.

La cobertura de bajas e incidencias se realizará:

1. En caso de bajas por enfermedad, la cobertura se realizará el mismo día de la incidencia.
2. Para ampliaciones del Servicio, los tiempos de respuesta serán menores o iguales a 1 hora.
3. En Emergencias la sustitución de los vigilantes se hará en un tiempo inferior o igual a 1 hora

Todas las coberturas de Vigilante de Seguridad por (bajas, ampliaciones de servicio, emergencias etc.) deberán hacerse por personal que conozca el centro o haya hecho prácticas en él.



## Anexo II: Relación de personal

Nº	JORNADA	ANTIGÜEDAD	CATEGORIA	JEFE DE EQUIPO	PLUSES
VS1	Completa	05/12/1991	VIG. SEGURIDAD	X	PELIGROSIDAD
VS2	Completa	19/01/2009	VIG. SEGURIDAD		
VS3	Completa	24/12/2010	VIG. SEGURIDAD	X	
VS4	Completa	09/07/1997	VIG. SEGURIDAD	X	
VS5	Completa	11/08/2007	VIG. SEGURIDAD	X	
VS6	Completa	20/06/2000	VIG. SEGURIDAD	X	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **129474696/55762539367**