



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-020787/2025

Es objeto del presente pliego regular las características técnicas que regirán la prestación que se contrata, definiendo las especificaciones y calidades del servicio de Vigilancia y Seguridad del patrimonio de la Agencia de Vivienda Social.

Primera. Objeto del contrato.

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio de vigilancia y seguridad de los más de 50.000 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 titularidad del Organismo.

El servicio de seguridad privada se prestará por una empresa autorizada por el Ministerio del Interior (inscrita en el Registro Nacional de Seguridad Privada del Ministerio del Interior), 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, con la documentación y con las autorizaciones previstas en los puntos 1 y 2 del artículo 17 del anteriormente citado Reglamento de Seguridad Privada y el resto de la normativa de aplicación.

Segunda. Desarrollo del servicio.

Durante la ejecución del contrato, el contratista adjudicatario tendrá que prestar los servicios diferenciados de seguridad que a continuación se indican:

- I. Servicio en Sedes.
 - I.A. Funciones
 - I.B. Medios Personales y Materiales.
 - II. Servicio en Promociones, Viviendas, Locales, Parcelas y demás bienes o derechos.
 - I.A. Funciones
 - I.B. Medios Personales y Materiales.
 - II.B.1. Patrullas Itinerantes (5 patrullas).
 - II.B.2. Patrullas Estáticas (5 patrullas).
- I.- Servicio en Sedes.**
- I.A.- Funciones y responsabilidades del servicio de vigilancia y seguridad a prestar en las sedes y demás centros de la Agencia de Vivienda Social.**

- a) Vigilancia y control de entradas y salidas de personas en los accesos a las sedes y



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944688923924053830252**

dependencias de la Agencia de Vivienda Social.

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, promover el desalojo policial del edificio.

- b) Controlar y manejar los equipos técnicos que integran el sistema de seguridad (equipos de inspección y detección por Rayos X, arcos de seguridad o en su caso detectores manuales, vigilancia con circuito cerrado de televisión, central receptora de alarmas, etc.); comunicando cualquier incidencia o avería que se observara en relación con los mismos.
- c) Conocer en el edificio la ubicación de sus instalaciones (calefacción, aire acondicionado, instalaciones eléctricas, 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.
- d) Responsabilizarse de la apertura y cierre de todas las puertas y portones de acceso a los edificios. Control y custodia de llaves y mandos que en su caso se le encomienden.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Control de la correspondencia, paquetería y suministros, efectuando los correspondientes exámenes con los medios asignados para tal acometido, así como participando en el control de entrada y salida de bienes muebles.

I.B.- 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, 24 horas, todos los días del año.
 - 1 Vigilante no armado de 9:00 h mañana a 17:00 h tarde, de lunes a viernes (en días laborables).
- En la sede de la C/. Emilia, 12, Madrid.
 - 1 Vigilante no armado, 24 horas, todos los días del año.
- En la sede de la Avda. Asturias, 39, Madrid.
 - 1 Vigilante no armado, 24 horas, todos los días del año.
 - 1 Vigilante no armado de 9:00 mañana a 15:00 tarde, de lunes a viernes (en 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, de lunes a viernes (días laborables).
 - 1 Vigilante no armado durante 24 horas, los fines de semana y festivos.

II.A.- 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 y zonas comunes, evitando la comisión de toda clase hechos delictivos que incidan en la seguridad de los inmuebles y/o en sus residentes, y actuar de acuerdo con las disposiciones legales vigentes cuando aquéllos se hubieran producido. Se impedirán los actos de vandalismo, las ocupaciones ilegales y cualquier otra actividad no autorizada que repercuta directamente en la convivencia vecinal.
- b) Vigilancia de viviendas aisladas, locales, garajes, edificios, parcelas, solares y demás espacios vigilados, para prevenir ocupaciones ilegales, hurtos, robos y actos vandálicos.
- c) Adopción de medidas de seguridad ante situaciones de conflictividad, disuasorias y compulsivas.
- d) Proteger los bienes e instalaciones, incluyendo zonas comunes y cuartos de contadores, 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, y la integridad de las instalaciones de servicio.
- e) En caso de que la patrulla de zona detecte una ocupación ilegal de inmueble, 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, remitido por registro a la Dirección de Área 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 correspondiente, 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.
 - Asimismo, deberá poner en conocimiento la situación detectada de ocupación ilegal de manera inmediata al CECOM-112 (900 205 112).
 - 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 registrado por escrito en los partes de trabajo para su traslado a la Agencia de Vivienda Social.



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

La vigilancia de las viviendas, locales, garajes, edificios, parcelas, solares, fincas y resto de inmuebles que integran el patrimonio de la Agencia de Vivienda Social, será efectuada a través de patrullas, integradas por un vehículo y dos vigilantes no armados.

Las patrullas se dividirán y organizarán en itinerantes y estáticas, en los términos que se indican a continuación. No obstante, los servicios de ambos tipos de patrullas serán flexibles según las necesidades que detecte en cada momento la Agencia de Vivienda Social. Así, en atención a las circunstancias concretas y siguiendo indicaciones del Organismo, podrán modificarse los servicios de patrulla en cuanto a sus ubicaciones, horarios y movilidad (de itinerante a estática, y viceversa), con la limitación del número de recursos establecidos en vigilantes, horas de servicio y vehículos asignados según organización inicial.

II.B.1. Vigilancia por Patrullas Itinerantes (6 patrullas).

- Todas las patrullas itinerantes estarán compuestas 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.
- La organización y distribución de las patrullas itinerantes estará sujeta a las necesidades que en cada momento se requieran por el responsable del contrato, pudiendo cambiar su adscripción a otros servicios, siguiendo las directrices y prioridades que sean marcadas desde la Agencia de Vivienda Social. Todas las patrullas itinerantes podrán prestar servicio en todo el territorio de la Comunidad de Madrid y en todo tipo de inmuebles.
- La distribución geográfica y funcional, en todo caso será flexible según las necesidades que se detecten.

a) Patrullas de zona (4).

Se establecerán de mutuo acuerdo con la adjudicataria 4 zonas para vigilancia itinerante o en ruta, que abarque los inmuebles de una demarcación geográfica concreta.

La intensidad en el control y vigilancia de los diferentes inmuebles por parte de las patrullas de zona debe poder adaptarse a las condiciones cambiantes, debiendo ser superior en aquellos inmuebles en que exista un mayor riesgo de ocupación en atención a circunstancias coyunturales por el entorno de la ubicación, tipo de vecindario, impulso de programas específicos o campañas, si se trata de viviendas alarmadas. En todo caso, y sin perjuicio que desde la Agencia puede establecerse un plazo menor, los inmuebles del Organismo habrán de ser objeto de control por estas patrullas al menos cada 48h, salvo que se encuentran alarmadas en cuyo caso dicho plazo se amplía a cinco días.

b) Patrullas de refuerzo (2).

Estas dos patrullas no se adscribirán a una zona o ruta concreta, sino que, además de servir de apoyo al resto de patrullas itinerantes en servicios que requieran un refuerzo de su labor disuasoria, estarán destinadas fundamentalmente, cada una de ellas:

1. A la vigilancia y protección del patrimonio en zonas comunes y cuartos de contadores, incluido el apoyo a los técnicos que operen en los mismos, actuación que se enmarca dentro de las medidas que la Agencia de Vivienda Social está adoptando en su lucha contra los enganches ilegales,



actividad ilícita que implica un grave riesgo para la seguridad de los inmuebles, genera conflictos vecinales y fomenta y facilita la ocupación ilegal.

2. A la vigilancia y control aquellas nuevas viviendas que vaya adquiriendo la Agencia de Vivienda Social a través de sucesivas convocatorias públicas en ejecución de los Planes de Compra, estando prevista la adquisición durante el año 2025 y 2026 de un total de 275 viviendas.

II.B.2. Patrullas Semiestáticas (5): Las patrullas estarán formadas por dos vigilantes no armados, en función del tipo y ubicación del servicio que se trate, siempre con un vehículo, y en horarios de 24h (3 de ellas) o exclusivamente nocturno (las otras 2), conforme al convenio de 22:00 a 06:00h, tal como se determina seguidamente.

Los servicios semiestáticos serán flexibles en función de las circunstancias y siempre a requerimiento de la AVS, y en todo caso darán apoyo al resto de servicios de patrullas y en las funciones de realojo y recuperación. Su ubicación se determinará en atención a las circunstancias, podrán modificarse, manteniendo el mismo número de recursos empleados, tanto en número de vigilantes como en el número de horas de servicio y vehículos asignados.

Su labor principal es la vigilancia de promociones que requieren de una presencia continuada pero no permanente, es decir, una presencia prioritaria en su ubicación, si bien por un periodo de tiempo transitorio, según circunstancias. Inicialmente se destinarán a los siguientes tipos de promociones:

1º Aquellas promociones nuevas de reciente construcción, pendientes de recepción, recepcionadas con observaciones o pendientes de adjudicación. Se trata de edificios que, desde su recepción por la Administración hasta la entrega de llaves y toma de posesión de las viviendas por parte de los adjudicatarios, son promociones que presentan un elevado riesgo de ocupación al tratarse de inmuebles nuevos y vacíos.

2º Aquellas promociones de vivienda en los que se constata un mayor nivel de conflictividad, ya sea por incremento de ocupaciones, aumento de actos vandálicos que deterioran el patrimonio de la AVS, reiteradas alteraciones de la convivencia pacífica etc, y que requieren de una presencia transitoria, en horario nocturno, que facilite una mayor coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Tercera. Adscripción de Medios:

Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y materiales:

Según el artículo 76.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se hace constar en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares la exigencia de adscripción de medios al contrato, que tendrá el carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211 de la misma norma.

El compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o Materiales, considerados suficientes para ello, constará en Declaración Responsable de los licitadores, en la que expresamente se comprometan a dedicar a la ejecución del contrato los siguientes medios personales y materiales, considerados imprescindibles para la buena ejecución del contrato:



MEDIOS HUMANOS

Para la correcta ejecución del contrato son necesarios al menos 1 Inspector de Servicios con dedicación exclusiva y subrogar todos los Vigilantes de Seguridad, que la adjudicataria actual tiene adscritos al contrato y que se publicarán junto a la licitación.

La empresa adjudicataria designará a un único Coordinador con categoría inspector de servicios, que tendrá dedicación exclusiva y que será el interlocutor directo con la AVS, por lo que deberá estar localizable las 24 horas del día, todos los días del año.

El Coordinador deberá tener una experiencia mínima de tres años en la prestación de servicios objeto de la licitación en posiciones de mando intermedio. Asimismo, deberá tener formación en director o jefe de Seguridad.

Todos los vigilantes estarán en posesión de la Tarjeta de Identificación Profesional (TIP).

Las empresas licitadoras deberán contar con un Servicio de Prevención propio concertado, según proceda legalmente y un responsable de Seguridad y Salud de la empresa en los servicios de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, o en su defecto persona de contacto.

MEDIOS MATERIALES

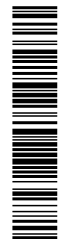
Para el desarrollo eficaz del servicio de seguridad y vigilancia se ha de disponer de las siguientes instalaciones y medios materiales, propios o en subcontratados, según lo siguiente:

1. Medios propios. El licitador deberá disponer como propios de los siguientes medios materiales:

- Centro de Control Operativo de Vigilantes de Seguridad, con cobertura suficiente para enlazar desde cada uno de los servicios contratados por la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid. Este centro deberá estar en funcionamiento las 24 horas del día, todos los días del año.
- Red de Telecomunicaciones autorizada por el Ministerio con competencia en la materia.
- Sistema automatizado de control de llamadas.
- Sistema informatizado de Control de Rondas de los Vigilantes de Seguridad.
- Sistema de gestión de presencia del personal.
- Sistema de comunicación: El licitador deberá contar con una Plataforma integrada para emisión y recepción de incidencias. Los vigilantes deberán contar con walkie-talkies y teléfono móvil.
- Vehículos de seguridad: deberán adscribirse para la vigilancia de los grupos de viviendas, locales, garajes, edificios, parcelas, solares y fincas, un mínimo de 11 vehículos ligeros de seguridad, todos ellos rotulados y dotados de emisora, debiendo estar geolocalizados en tiempo real.

2. Medios propios o subcontratados. El licitador deberá disponer, ya sea como medios propios o mediante subcontratación, de los siguientes medios. En caso de subcontratación, el licitador será responsable de cualquier incumplimiento por parte de los subcontratistas.

- Centro de Formación Homologado autorizado por el Ministerio del Interior.
- Central Receptora de Alarmas (C.R.A.), operativa 24 horas al día los 365 días al año.
- Mantenimiento de sistemas y conexión de hasta 300 alarmas para instalar en los inmuebles que se determine siguiendo indicaciones de la Dirección de Área Social, con garantía de



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944688923924053830252**

funcionamiento continuo de los sistemas. El plazo de respuesta ante averías o necesidades de instalación será inferior a 24 horas.

Especificaciones Técnicas del Sistema de Seguridad Electrónica:

Unidad de Control (Panel de Alarma):

El sistema de control deberá disponer de supervisión continua mediante protocolo de pooling con una frecuencia de interrogación no superior a 5 minutos. Estará equipado con sistema de respaldo por baterías con una autonomía mínima de 12 meses, garantizando la operatividad ante cortes prolongados de suministro eléctrico.

Sensores Volumétricos:

Todos los detectores volumétricos deberán contar con al menos cuatro sensores ópticos (fotodetectores), optimizando la sensibilidad y reduciendo falsos positivos mediante análisis multicanal de señal infrarroja.

Protección de Accesos:

Cada punto de entrada principal deberá estar protegido mediante sensores magnéticos de contacto y acelerómetros sísmicos calibrados para detección de vibraciones y forzamientos estructurales.

Elementos de Aviso y Control:

El sistema deberá integrar un mínimo de:

Dos (2) sirenas acústicas (interior y exterior) con nivel de presión sonora ≥ 110 dB a 1 metro.

Un (1) teclado alfanumérico para armado/desarmado y programación del sistema.

Seis (6) mandos remotos bidireccionales configurables con funciones de pánico, armado total/parcial y desarmado.

Cobertura en Terrazas:

Será obligatoria la instalación de detectores de exteriores con cámara integrada (tecnología visual + IR o dual) en todas las terrazas, con capacidad de verificación visual inmediata. Estos dispositivos deberán estar vinculados al protocolo de intervención para activación anticipada de aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad antes de una intrusión efectiva.

Protección Perimetral de Ventanas:

Cada ventana deberá disponer de detectores tipo cortina para instalación exterior, con tecnología resistente a condiciones climáticas adversas (IP65 o superior), y con ángulo de cobertura vertical ajustable.

Detección de Incendios:

Se incluirá al menos un (1) detector autónomo de incendios, preferentemente de tipo combinado (humo y temperatura), para detección temprana de eventos térmicos antes de la fase de propagación.

Sistema de Niebla de Seguridad:

El sistema deberá integrar un generador de niebla anti-intrusión con activación automática en caso de intento de ocupación. Este sistema deberá garantizar una saturación mínima de 150 m³ en menos de 15 segundos, reduciendo la visibilidad a menos de 50 cm.

Conectividad CRA y Gestión Remota:

El sistema deberá ser bidireccional y compatible con CRA (Central Receptora de Alarmas), permitiendo el acceso remoto seguro para gestión de eventos, armado/desarmado remoto, supervisión y actualización de firmware, bajo solicitud de servicio de acuda.

Deberá incluirse igualmente una declaración relativa a la disposición de una delegación o sucursal homologada en la provincia de Madrid, cuando la empresa no tenga su sede en la Comunidad de Madrid,



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944688923924053830252

de conformidad con lo establecido en el artículo 17.2.b) del Reglamento de Seguridad Privado aprobado mediante Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre.

En aplicación del artículo 76, la adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y materiales, se les atribuye el carácter de obligación esencial, a los efectos del Artículo 211 LCSP.

Cuarta. 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).

Las empresas licitadoras podrán realizar visitas programadas con antelación a la presentación de la oferta para comprobar los espacios y sus características con incidencia en los servicios. Dichas visitas se programarán de acuerdo con la Jefatura de Área de Asuntos Generales de la AVS, que establecerá los términos de las mismas y tramitará los permisos y autorizaciones necesarios.

Correo1: asuntosgenerales.avs@madrid.org

Correo2: juanandres.perez@madrid.org

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.- PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN.

2.1 PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES ORDINARIAS.

2.2 PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES EXTRAORDINARIAS.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944688923924053830252

3.- ORGANIZACIÓN DE RR.HH. DE SEGURIDAD.

- 3.1 ESTRUCTURA DEL SERVICIO
- 3.2 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
- 3.3 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN
- 3.4 INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

4.- SISTEMA DE SEGURIDAD.

- 4.1 SUBSISTEMA DE CCTV Y VIDEOGRABACIÓN
- 4.2 SUSBISTEMA 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

Quinta. Dirección de los trabajos.

El servicio de seguridad se prestará de acuerdo con las instrucciones recibidas de la AVS. Corresponde la dirección de los trabajos a Gerencia y Secretaría General de la Agencia de Vivienda Social, que podrán actuar delegadamente a través de las distintas áreas y unidades administrativas de la Agencia, que expresamente se determinen.

Las indicaciones que se den desde la Agencia de Vivienda Social, serán transmitidas al coordinador del servicio, por los medios que se determinen entre las partes, quien atenderá de manera inmediata las indicaciones recibidas en su programación y cuadrante de servicios.

Sexta. 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.

Séptima. 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.

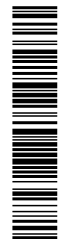
Este sistema de control de rondas deberá ser proporcionado por la empresa adjudicataria.

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 formato electrónico 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.

Octava. 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

**SECRETARIO GENERAL
AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944688923924053830252**