



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS BANCARIOS, DE CAJEROS AUTOMÁTICOS EN MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE MENOS DE 5.000 HABITANTES.

EXPEDIENTE NEXUS A/SUM-044413/2025

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el suministro, instalación, mantenimiento y servicios bancarios, de cajeros automáticos en municipios de la Comunidad de Madrid de menos de 5.000 habitantes sin entidad financiera; el mismo incluye:

- La obra civil necesaria para la preparación de los emplazamientos (acondicionamiento, cimentación, etc.).
- El transporte, instalación y puesta en funcionamiento de 61 cajeros automáticos, en los lugares indicados por los ayuntamientos.
- El suministro e implementación del *software* operativo y de gestión remota.
- El mantenimiento integral (preventivo, correctivo y evolutivo) de los equipos y su *software*.
- Asistencia técnica y asesoramiento tras la instalación de los cajeros, en lo referente al funcionamiento de los mismos.
- La prestación de servicios bancarios, a través de la recarga y retirada en efectivo mediante la utilización de los cajeros en los citados municipios.

2. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO

2.1. Lugar de realización y municipios objeto

La presente propuesta está destinada a municipios de la Comunidad de Madrid con población inferior a 5.000 habitantes (y núcleos de población), identificados según el último padrón oficial publicado por el Instituto Nacional de Estadística, y que se hayan adherido con carácter previo a esta propuesta, presentando debidamente cumplimentado y firmado por el Alcalde/sa el documento de compromiso de colaboración para la instalación de cajeros automáticos, remitido a todos los municipios de menos de 5.000 habitantes de la

Comunidad de Madrid mediante carta de la Dirección General de Reequilibrio Territorial, de fecha 09 de junio de 2025.

Los municipios adheridos donde se efectuará la instalación de los cajeros automáticos son los que se describen a continuación:

1	Acebeda, La
2	Alameda del Valle
3	Ambite
4	Anchuelo
5	Aranjuez - Cortijo de San Isidro
6	Atazar, El
7	Batres
8	Belvis de Jarama (Paracuellos)
9	Berrueco, El
10	Berzosa del Lozoya
11	Braojos
12	Cabrera, La
13	Carabaña
14	Cervera de Buitrago
15	Colmenar del Arroyo
16	Corpa
17	Fresno de Torote
18	Fuentidueña de Tajo
19	Garganta de los Montes
20	Gargantilla del Lozoya y Pinilla de Buitrago
21	Gascones
22	Hiruela, La
23	Horcajo de la Sierra-Aoslos
24	Horcajuelo de la Sierra
25	Lozoya
26	Madarcos
27	Montejo de la Sierra
28	Navalafuente
29	Olmeda de las Fuentes
30	Orusco de Tajuña

31	Patones
32	Pezuela de las Torres
33	Pinilla del Valle
34	Pozuelo del Rey
35	Prádena del Rincón
36	Puebla de la Sierra
37	Puentes Viejas
38	Redueña
39	Ribatejada
40	Robledillo de la Jara
41	Robregordo
42	Santa María de la Alameda
43	Santorcaz
44	Santos de la Humosa
45	Serna del Monte, La
46	Somosierra
47	Talamanca de Jarama
48	Titulcia
49	Valdaracete
50	Valdeavero
51	Valdelaguna
52	Valdemanco
53	Valdemaqueda
54	Valdepiélagos
55	Valverde de Alcalá
56	Venturada
57	Villamanrique de Tajo
58	Villamantilla
59	Villar del Olmo
60	Villavieja del Lozoya
61	Zarzalejo

2.2. Características básicas de los cajeros

Los cajeros automáticos deberán ser de fachada, encastrados en la pared, con las siguientes características:

- No se cobrará comisión por la retirada de efectivo y, en su caso, por ingreso en el cajero automático. Para el resto de operativas, el cajero automático tendrá que informar a las personas usuarias, de forma explícita en su pantalla, del coste del servicio solicitado en cada operación

que demanden, así como, conocido su coste, podrán ejercer la opción de desistir de la operación, si se solicita.

- El cajero deberá ajustarse al diseño establecido por la Comunidad de Madrid. En caso de que el adjudicatario desee incorporar su propio logotipo o marca comercial, dicha inclusión deberá cumplir con los requisitos establecidos por la Comunidad de Madrid.
- El exterior del cajero deberá incorporar un vinilado integral con el diseño oficial de la campaña institucional “*Pueblos con Vida*”, facilitado por la Comunidad de Madrid.
- Cajero dotado de cámara de seguridad, con visión del cliente que opera y de quien haya detrás.
- Cajero dotado de unidad de escáner para lectura de códigos de barra.
- Cajero dotado de unidad de impresión de recibos.
- Funciones de ahorro energético.
- Adaptación para personas con discapacidades físicas: accesible para sillas de ruedas, menús adaptados a personas con problemas de visión (ayuda guiada por voz y conexión por auriculares), y teclado en braille.
- El vinilado se aplicará a todas las superficies exteriores visibles de la carcasa y deberá cumplir las siguientes condiciones técnicas mínimas:
 - Material vinílico de alta durabilidad, con resistencia mínima de 5 años en intemperie.
 - Protección contra rayos UV, humedad y actos vandálicos (rascaduras leves).
 - Instalación en superficie lisa y sin burbujas, con acabados uniformes.
- El adjudicatario deberá presentar, antes de la instalación definitiva, una muestra de vinilado aplicada en un prototipo para su validación por la Comunidad de Madrid.

- El incumplimiento de cualquiera de los requisitos anteriores dará lugar a la devolución, sustitución o reparación del cajero automático sin coste adicional para la Administración.

2.3. Requisitos técnicos

- La instalación de los cajeros se llevará a cabo en el exterior de los edificios municipales, permitiendo su uso las 24 horas del día durante todo el año.
- Los cajeros automáticos, así como todos los accesorios que sean necesarios para su instalación, deben ser completamente nuevos, no aceptando cajeros usados o reutilizados de otros servicios bancarios.
- El coste necesario para la instalación del cajero, así como las conexiones a la red eléctrica y de datos, y de cualquier adaptación necesaria para el funcionamiento de los cajeros, será asumida por el ayuntamiento en el que estos se instalen, corriendo de su cuenta los costes derivados de dichas actuaciones.
- Para una eficaz coordinación, el responsable del contrato indicará a los ayuntamientos cuáles son los requisitos técnicos de medidas de los cajeros, de conexiones a la red eléctrica y de datos que se requieran para su instalación.
- La empresa adjudicataria presentará al responsable del contrato una memoria con los requisitos técnicos que requiere la instalación, que incluirá un croquis de la instalación de los exteriores con las medidas o cotas tanto de las máquinas como de los espacios mínimos necesarios para la instalación de los cajeros.
- Los daños que afecten a la pintura, marcas externas o daños internos, producidos en los cajeros durante el traslado, instalación y retirada de los equipos, o aquellos producidos por vandalismo y similares acciones, así como durante el período del contrato, deberán ser asumidos por la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria correrá a cargo de la tramitación de todas las licencias municipales, así como las que sean necesarias para el funcionamiento de los cajeros automáticos.
- El adjudicatario deberá acreditar que dispone de un centro de control y monitorización de los cajeros, desde los que se visualicen los mismos y

que permita su gestión remota. Este centro debe disponer de un teléfono de asistencia de 24 horas.

- La empresa adjudicataria realizará asistencia técnica tras la instalación de los cajeros, en lo referente al funcionamiento de los mismos.
- Por parte de la empresa adjudicataria se nombrará un responsable del servicio que será la persona con poderes suficientes para disponer de los recursos humanos y materiales que sean necesarios para la ejecución del mismo. Esta designación deberá notificarse fehacientemente a la Comunidad de Madrid.
- Los cajeros exteriores dispondrán de los elementos antivandálicos (en pantalla táctil y teclado) y deben cumplir con todos los requisitos que establece la normativa de seguridad en la Orden INT/217/2011, de 1 de febrero, sobre medidas de seguridad privada. (BOE núm. 42, de 18 de febrero), y con toda la normativa vigente que le sea de aplicación, incluida la relativa a protección de datos personales, siendo responsabilidad del adjudicatario su incumplimiento.
- La carga y retirada de dinero, así como el acceso a los elementos, deberán realizarse desde el interior del edificio donde se encuentren colocados.
- El coste de los daños producidos por el vandalismo y similares acciones contra el cajero automático correrán a cargo de la empresa adjudicataria.
- Los costes de reparación de daños físicos que se produzcan durante el traslado, instalación y retirada en el mobiliario o la estructura del edificio municipal, deberán ser asumidos por el adjudicatario.
- La empresa adjudicataria deberá retirar los mismos en un plazo máximo de 60 días hábiles, a contar desde la fecha de finalización del contrato, realizando las obras necesarias para devolver las instalaciones a su estado inicial. El coste de la retirada correrá a cargo del adjudicatario.

2.4. Funcionalidad

El cajero cumplirá con las siguientes funcionalidades, necesariamente:

- Disposición de dinero en efectivo mediante cualquier tarjeta de crédito, débito o prepago, con posibilidad de selección de billetes.

- Unidad de reciclaje, con retención de billetes falsos.
- Consulta de saldo.
- Consulta de últimos movimientos.
- Cambio de idioma.
- Cambio de PIN.

2.5. Instalación y puesta en funcionamiento

La **instalación** de cada cajero se realizará en la ubicación que será indicada al adjudicatario; dicha instalación incluirá:

- El transporte del cajero a la ubicación indicada.
- La obra civil para la instalación del cajero, que será empotrado en la fachada exterior del edificio que se indique.
- La conexión con la red de telefonía y/o datos correrá a cargo del adjudicatario.
- Instalación eléctrica y conexión a la red eléctrica.
- Permisos, proyectos y licencias de obras necesarios, que correrán a cargo del adjudicatario.
- La instalación de los cajeros automáticos deberá de cumplir con toda la normativa vigente que le sea de aplicación, siendo responsabilidad del adjudicatario su incumplimiento.

El plazo máximo de **puesta en marcha** de todos los cajeros será de 180 días naturales desde la formalización del contrato.

La Comunidad de Madrid comunicará al adjudicatario las ubicaciones definitivas de los cajeros automáticos, en un plazo de 15 días hábiles a contar desde el siguiente al de la formalización del contrato.

Se levantará acta correspondiente a la puesta a disposición de los cajeros una vez que estén instalados y firmados por el responsable del contrato y la empresa adjudicataria.

2.6. Conservación, mantenimiento y condiciones

El adjudicatario será responsable de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo integral de los cajeros automáticos instalados en los municipios objeto del contrato, garantizando el correcto funcionamiento, la disponibilidad operativa continua, la seguridad y adecuación a la normativa vigente en la materia; ello durante toda la vigencia del contrato.

Se llevará a cabo un mantenimiento preventivo periódico con una frecuencia mínima mensual, que incluirá, entre otras actuaciones, la revisión de componentes electrónicos, limpieza del equipo y entorno inmediato, verificación del *software*, comprobación de conectividad, revisión de sistemas de seguridad y actualización de *firmware* en caso necesario. Estas actuaciones deberán documentarse y estar disponibles para su inspección por la Administración contratante.

El adjudicatario estará obligado a realizar la reposición de efectivo en los cajeros automáticos en un plazo máximo de veinticuatro horas, contado desde la recepción de la comunicación del aviso de necesidad de recarga, efectuada a través de los sistemas de monitorización habilitados. No obstante, en aquellos casos en que la comunicación se produzca en un día inhábil, el plazo comenzará a computar a partir de la primera hora del siguiente día hábil.

En caso de avería, mal funcionamiento o incidente de seguridad, el adjudicatario deberá actuar en un plazo máximo de tres días hábiles desde la notificación de la incidencia, con un tiempo máximo de resolución de dos días hábiles, a contar desde la notificación. Computarán como días hábiles aquellos días en los que el centro donde se ubica el cajero automático esté abierto o disponga de personal dispuesto a habilitar el paso al personal instalador.

Las averías serán inmediatamente notificadas al responsable del servicio de la empresa adjudicataria por el personal de la entidad local del municipio donde se ubique el cajero. El adjudicatario deberá asumir la sustitución, reparación o actualización de cualquier componente del cajero que sufra un desgaste, daño o avería que impida su funcionamiento normal. En caso de fallo crítico o irreparable, se deberá proceder a la sustitución completa del equipo en un plazo máximo de quince días naturales, sin coste adicional para la Comunidad de Madrid.

El nivel de mantenimiento se mantendrá constante durante todo el tiempo de vigencia del contrato.

Durante todas las actuaciones de mantenimiento, el adjudicatario deberá respetar los criterios de accesibilidad, protección de datos y seguridad física y lógica establecidos por la normativa aplicable, así como garantizar la integridad de los sistemas y el entorno urbano donde se ubiquen los cajeros.

3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Con el objetivo de llevar a cabo un correcto seguimiento y control del contrato, la adjudicataria nombrará un responsable del servicio, que será el interlocutor con el responsable del contrato designado por la Comunidad de Madrid para cualquier incidencia o cuestión relativa al contrato.

El responsable del servicio deberá comunicar, de inmediato, al responsable del contrato designado por la Comunidad de Madrid, cualquier incidencia de relevancia que ocurra relacionada con la prestación de los servicios objeto del contrato.

Con el objeto de realizar un seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a confeccionar un informe trimestral, que se entregará en el plazo de 5 días a la finalización del trimestre, sobre la ejecución del contrato en el que se recojan, al menos, los siguientes indicadores referidos a meses naturales en cada uno de los cajeros:

- Número y tipo de transacciones.
- Importe total (mensual) de retirada de efectivo.
- Importe medio de operaciones de retirada de efectivo.
- Importe total (mensual) de ingreso de efectivo, en el caso que se aporte como mejora.

Asimismo, deberá elaborar una memoria anual, en el que, tras el análisis de los indicadores y los datos trimestrales, se recojan las conclusiones y los resultados de la prestación. La memoria habrá de entregarse al responsable del contrato en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la terminación del ejercicio anterior. A estos efectos, a petición de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario podrá ser convocado a una reunión de seguimiento de la ejecución del contrato.

La titularidad de estos informes, así como de cualquier estudio o documento elaborado en ejecución del contrato, será de la Comunidad de Madrid, no pudiendo el adjudicatario hacer ningún uso, comunicación o divulgación de los mismos, ni de forma total ni parcial, directa o extractada, sin la autorización expresa de la citada Administración Pública.

En Madrid, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE REEQUILIBRIO TERRITORIAL

Firmado digitalmente por: JAVIER CARAZO GIL - [REDACTED]
Fecha: 2026.03.19 16:40