



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO “SERVICIO DE GESTIÓN DE ALARMAS Y AVISOS DE EMERGENCIA, RESPUESTA ANTE ALARMAS Y AVISOS DE EMERGENCIA, APERTURA Y CIERRE DE LOS INMUEBLES FUERA DE LOS HORARIOS HABITUALES ESTABLECIDOS Y CUSTODIA DE LLAVES EN DIVERSAS DEPENDENCIAS DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL. AÑO 2022”.**

**1. OBJETO.**

El presente contrato tiene por objeto la contratación de un servicio de combinado de seguridad, que complementa al servicio de vigilancia y protección sin armas que actualmente se presta en las dependencias de la CFJPS, y que comprenda la gestión de alarmas y avisos de emergencia mediante conexión a central receptora de alarmas (servicio CRA), la respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA), la apertura y cierre de los inmuebles fuera de los horarios habituales establecidos (servicio APERTURA Y CIERRE) y el depósito general y custodia de llaves (servicio CUSTODIA) en instalaciones ajenas a las dependencias de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en adelante CFJPS, todo ello conforme a la normativa vigente aplicable por razón de su materia.

Por su parte, el presente documento establece las condiciones técnicas específicas a las que se debe ajustar la empresa que resulte adjudicataria del contrato cuyo objeto se ha definido en el párrafo anterior.

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El servicio combinado de seguridad que se describe en el presente documento, y que está constituido, a su vez, por el servicio de gestión de alarmas y avisos de emergencia mediante conexión a central receptora de alarmas (servicio CRA), servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA), servicio de apertura y cierre de los inmuebles fuera de los horarios habituales establecidos (servicio APERTURA Y CIERRE) y el servicios de depósito general y custodia de llaves (servicio CUSTODIA) en instalaciones ajenas a las dependencias de la CFJPS, se llevará a cabo en los centros que se relacionan en el **Anexo I**, en la forma y con las características que a continuación se determinan. De igual manera, este servicio deberán prestarse en todos aquellos inmuebles, locales y dependencias que pudieran incorporarse por razones organizativas, técnicas o de producción durante el tiempo de vigencia del contrato, previa comunicación a la empresa adjudicataria, por parte de la CFJPS, de las modificaciones que sea necesario introducir para ajustarse a las necesidades que se requiera cubrir.

**3. CARACTERÍSTICAS DE LOS EDIFICIOS E INSTALACIONES.**

El contratista aceptará los edificios y las instalaciones que correspondan para la ejecución de las prestaciones previstas en el contrato en las condiciones y en el estado en que se encuentren en la fecha de adjudicación del contrato, sin perjuicio de los cambios que se produzcan con posterioridad. Por este motivo, para facilitar que los licitadores puedan una realizar una adecuada valoración económica del servicio al cual ofertan, tendrán la posibilidad de acceder tanto a las dependencias objeto del contrato como a la documentación e información que se encuentre disponible en poder de la Administración, siempre y cuando se ajusten a los términos que se disponga. Para ello, las empresas interesadas se pondrán en contacto con la Subdirección General de Análisis y Organización de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, donde se les citará para realizar una visita conjunta de todas las instalaciones objeto de este servicio.



#### **4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS COMPRENDIDOS EN EL ÁMBITO DEL CONTRATO.**

La prestación del servicio combinado de seguridad objeto del presente contrato comprenderá la ejecución de los servicios que a continuación se relacionan, en la forma que para cada caso se establece en el presente documento.

- Servicio de gestión de alarmas y avisos de emergencia (servicio CRA).
- Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA).
- Depósito general y custodia de llaves en instalaciones ajenas a las dependencias de la CFJPS (servicio CUSTODIA).
- Servicio de apertura y cierre de los inmuebles fuera de los horarios habituales establecidos (servicio APERTURA Y CIERRE).

#### **5. PLAN DE SEGURIDAD.**

La empresa adjudicataria deberá presentar a la Dirección General Seguridad, Protección Civil y Formación de la Comunidad de Madrid y al responsable del contrato, en un plazo máximo de un mes contado a partir de la formalización del contrato, un Plan de Seguridad que contenga un análisis de riesgos de las diferentes instalaciones y dependencias objeto de este contrato.

Además, deberá establecer una serie de procedimientos y protocolos de actuación para situaciones de riesgo desarrollando detalladamente la capacidad de respuesta ante las mismas.

En todo caso, el Plan de Seguridad de la empresa que resulte adjudicataria podrá ser reforzado en aquellos puntos que consideren oportuno la Dirección General de Seguridad, Protección Civil y Formación de la Comunidad de Madrid y el responsable del contrato, modificando y adecuando los protocolos preestablecidos a las particularidades de cada incidencia.

Cuando proceda, se tendrán en consideración los siguientes aspectos:

- Su adaptación a los edificios objeto del contrato (conocimiento de ellos y de los sistemas electrónicos de seguridad instalados).
- La organización del servicio y el análisis de riesgos individualizados por edificio.
- Los protocolos de actuación y plan de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).
- Plan de calidad del servicio.
- Implantación de un sistema de seguimiento *on line* que permita la comprobación de su prestación por parte de la Administración contratante en tiempo real: control de presencia, registro de incidencias, partes de incidencias, informes.
- Asesoramiento en la materia para mejorar las condiciones de seguridad en los edificios en los que se prestará el servicio (definición concreta de la actividad: estudios, disponibilidad de técnicos, etc.).

#### **6. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMBINADO DE SEGURIDAD.**

El servicio combinado de seguridad se prestará bajo las condiciones generales que se relacionan a continuación, a las que se tendrán que sumar las condiciones especificadas para cada uno de los servicios en particular.

- La empresa adjudicataria deberá aportar el personal necesario para asegurar una plantilla estable y suficiente para cubrir la totalidad del servicio objeto del contrato, con la previsión de cobertura de suplencias por causa de descansos, relevos, vacaciones, enfermedad, licencias o formación, entre otros.
- Todo el personal de la empresa adjudicataria, durante la prestación del servicio, deberá ir limpio, aseado y uniformado correctamente con los atributos y medios que la legislación



vigente sobre la materia exija y que sean adecuados para el servicio que se desarrolla. En el caso particular de los vigilantes de seguridad que se adscriban al servicio, estos deberán portar su tarjeta de identificación profesional (TIP) y mantendrán visibles, al menos, los elementos relativos al distintivo de identificación profesional y la indicación de la función de seguridad y el escudo-emblema o anagrama de la empresa de seguridad.

Los uniformes y distintivos serán a cargo de la empresa adjudicataria.

- La CFJPS podrá exigir de la empresa adjudicataria que con la máxima celeridad proceda a la sustitución del personal adscrito al servicio si observase falta de corrección, capacitación técnica o deficiencias en la prestación del servicio. Dicha solicitud deberá ser atendida por la empresa adjudicataria de forma inmediata cuando el trabajador muestre síntomas claros de embriaguez o se encuentre en cualquier otro estado o situación transitoria que no responda a las exigencias psicofísicas del puesto de trabajo.

## **7. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMBINADO DE SEGURIDAD.**

A las condiciones generales establecidas en el epígrafe anterior, se le sumarán, según el caso, las condiciones particulares que se indican a continuación:

### **7.1. Condiciones particulares de ejecución del servicio de gestión de alarmas y avisos de emergencia (SERVICIO CRA).**

La gestión de los avisos de alarma y de emergencia que tengan su origen o estén relacionados con los inmuebles que forman el ámbito de actuación del contrato se llevará a cabo mediante la conexión a una central receptora de alarmas (CRA), observando para ello las condiciones de ejecución que se relacionan a continuación, las cuales, en ningún caso, deberán considerarse como exclusivas:

- La CRA habilitada para el presente servicio deberá cumplir con los requisitos establecidos en el R.D 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada y en la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada, en lo concerniente a los procedimientos de verificación.
- La CRA dispondrá de la capacidad técnica suficiente para reconocer y gestionar separadamente las señales de alarma que procedan del sistema contra robo e intrusión y las producidas por la activación de los dispositivos del sistema de detección de incendios.
- El servicio de conexión a CRA será el responsable de verificar técnicamente las señales de alarma (salto de alarma) que se reciban en la CRA, mediante los procedimientos de verificación que se adecuen a los dispositivos de seguridad instalados en cada uno de los inmuebles.
- Con carácter mensual, el servicio de CRA elaborará un informe en el que se haga constar los incidentes reseñables ocurridos en dicho periodo, incluyendo, en todo caso, los saltos de alarma, los avisos recibidos y el número de asistencias activadas.
- Con carácter básico, dependiendo del tipo de alarma o aviso y sin perjuicio de las particularidades que en cada caso se establezcan, el servicio de conexión a CRA deberá actuar de la forma siguiente:
  - **Señal de alarma procedente del sistema contra robo e intrusión**  
En el caso de que la señal de alarma se confirme, el servicio de conexión a CRA deberá:
    - Comunicar la alarma real producida al servicio policial.
    - Comunicar telefónicamente, mediante el número habilitado a tal efecto, la situación de alarma confirmada al servicio de vigilancia y protección localizado en la sede principal de la CFJPS, situada en la c/ O'Donnell nº 50 de la localidad de Madrid.



- Recibir la información procedente del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) y transmitirla en tiempo y forma al responsable de la ejecución del contrato de la CFJPS.
- En el caso de que la señal de alarma no se confirme, mediante los sistemas de verificación técnica, el servicio de conexión a CRA deberá:
- Comunicar telefónicamente, a través del número habilitado a tal efecto, la situación de alarma no confirmada al servicio de vigilancia y protección localizado en la sede principal de la CFJPS, situada en la c/ O'Donnell nº 50 de la localidad de Madrid.
  - Activar el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) para que el personal de seguridad correspondiente se desplace hasta el lugar de los hechos.
  - Comunicar la alarma al servicio policial, en el caso de que el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) la confirme mediante las verificaciones practicadas.
  - Recibir la información procedente del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) y transmitirla en tiempo y forma al responsable designado por la Dirección de los Trabajos de la CFJPS.
- **Señal de alarma procedente del sistema de detección y alarma de incendio.**
- En el caso de que la señal de alarma proceda del sistema de detección y alarma de incendio, el servicio CRA deberá:
- Comunicar la recepción de la señal de alarma al servicio de vigilancia y protección localizado en la sede principal de la CFJPS de la calle O'Donnell nº 50 de Madrid, mediante el número de teléfono habilitado a tal efecto. Esta comunicación posibilitará que se pueda solicitar la activación del servicio de mantenimiento 24 horas para la reconfiguración del sistema de alarma.
  - Activar el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) para que el personal correspondiente se desplace hasta el lugar de los hechos.
  - En el caso de que el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) confirme la existencia de un incendio, comunicar con el servicio de emergencias y trasladarle toda la información necesaria para que la actuación sea lo más rápida y eficaz posible, todo ello sin perjuicio de la comunicación directa que pueda realizar el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) sobre el terreno.
  - Recabar la información procedente del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) y, en su caso, de los servicios de emergencia, y transmitirla en tiempo y forma al responsable de la ejecución del contrato de la CFJPS.
- **A requerimiento de los servicios policiales.**
- Activar directamente el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA), ante el requerimiento de los servicios policiales, con el objeto de facilitarles el acceso a los inmuebles, comunicando inmediatamente después el requerimiento al puesto del servicio de vigilancia y protección de la sede principal de la CFJPS de la calle O'Donnell nº 50 de Madrid.
  - Recibir la información procedente del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) y transmitirla en tiempo y forma al responsable designado por la Dirección de los Trabajos de la CFJPS.



## 7.2. Condiciones de ejecución del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (SERVICIO ACUDA).

La respuesta ante los avisos de alarma y de emergencia que tengan su origen o estén relacionados con los inmuebles que forman el ámbito de actuación del contrato se llevará a cabo por el Servicio ACUDA, observando para ello las condiciones de ejecución que se relacionan a continuación, las cuales, en ningún caso, deberán considerarse como exclusivas:

- El servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia será prestado por personal de seguridad privada habilitado para desarrollar funciones de seguridad privada, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 5/2014 y en su normativa de desarrollo.
- Se consideran inherentes a la prestación del servicio las obligaciones siguientes:
  - Conocer y aplicar los protocolos de actuación y las instrucciones específicas que se impartan, por parte de la Dirección de los Trabajos de la CFJPS, en relación a las condiciones de ejecución del servicio y de conformidad al plan de seguridad.
  - En aquellos casos en los que se requiera la verificación personal, desplazarse con la mayor celeridad hasta el lugar en el que se haya producido la señal de alarma o el suceso que haya causado el aviso y realizar las comprobaciones oportunas con los medios puestos a su disposición y con el alcance que las condiciones permitan.
  - Conocer las características y condiciones de los inmuebles, bienes e instalaciones en todo aquello que esté relacionado con el objeto del presente servicio, prestando especial atención a:
    - La localización de los diferentes accesos tanto exteriores como interiores.
    - La ubicación de los dispositivos de conexión y desconexión de los principales equipos e instalaciones de los edificios susceptibles de generar una situación de alarma, así como la de aquellos que permitan la separación de las fuentes de suministro eléctrico y de agua.
    - El funcionamiento básico de los sistemas de seguridad dispuestos en cada uno de los centros para que llegada una situación extraordinaria se pueda controlar su estado por razones de servicio. En el conjunto de estos sistemas estarán incluidos, en cualquier caso, los sistemas de alarma dotados de señalización acústica que no puedan desconectarse desde la propia CRA.

El servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) podrá ser activado en las circunstancias siguientes:

- Cuando se reciba una señal de alarma en la CRA procedente del sistema contra robo e intrusión.
- Cuando la señal de alarma proceda del sistema de detección de incendios.
- A requerimiento de los servicios policiales.
- Cuando se requiera una primera valoración personal ante la posible existencia de otros daños en los bienes a cargo de la CFJPS, diferentes de los provocados por robo o incendio, que puedan afectar tanto a los intereses propios de ésta como a terceros.

Con carácter general, la prestación del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) se llevará a cabo mediante las siguientes condiciones de ejecución, sin que éstas puedan ser consideradas como exclusivas:

- El servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) se activará habitualmente desde la CRA, aunque también se podrá requerir su intervención, a través del servicio CRA, desde el puesto del servicio de vigilancia permanente localizado en la sede principal de la Consejería, situada en la calle O'Donnell nº 50 de la localidad de Madrid, mediante los medios de comunicación habilitados al efecto.



- Dependiendo de cada caso, el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) se realizará en coordinación con el servicio de custodia de llaves dispuesto en la sede principal de CFJPS, dependiente del servicio de vigilancia y protección sin armas.
- Una vez requerido el servicio, el desplazamiento hasta el lugar en el que se ha generado la alarma o en el que se deba atender el aviso se realizará en el menor tiempo posible, en función de la cercanía de las instalaciones de la empresa al inmueble en cuestión, no debiendo superar, sin causa justificada, los 45 minutos cuando el inmueble se encuentre en el término municipal de Madrid y una hora cuando se localice fuera de él.
- Cuando procedan, las verificaciones personales se restringirán exclusivamente al exterior de los inmuebles.
- Tan pronto como sea posible, y de forma clara y concisa, se informará a la CRA sobre el resultado de la verificación personal y el desarrollo de los acontecimientos que se hayan producido, con el objeto de que ésta realice su oportuna comunicación a la CFJPS. En este sentido, la información que se recabe deberá ser la suficiente para que de ella se pueda obtener un conocimiento adecuado de lo ocurrido y, en su caso, facilitar la realización de actuaciones posteriores.
- El personal del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) deberá permanecer en el lugar de los hechos hasta la llegada de los servicios correspondientes, manteniendo la custodia de las instalaciones y adoptando las medidas necesarias para evitar daños mayores con los medios puestos a su disposición.
- Se protegerán las llaves y cualquier otro medio de acceso facilitados durante toda la intervención.
- Se colaborará con todos los servicios implicados en la seguridad y protección de los bienes de la CFJPS, en todo aquello que garantice la máxima coordinación y eficacia, así como con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y los diferentes Servicios de Emergencia para facilitar su actuación.

Con carácter básico, dependiendo del motivo por el que se active el servicio, y sin perjuicio de las particularidades que en cada caso se establezcan, se deberán observar las condiciones siguientes:

- **Activación del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) por señal de alarma procedente del sistema contra robo e intrusión**
  - En el caso de que la intervención del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) tenga por objeto responder ante una señal de alarma relacionada con un robo o intrusión, la verificación personal se restringirá al exterior de los inmuebles, ajustándose, en todo caso, a lo dispuesto en el R.D 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada y en la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.
  - Cuando la verificación técnica haya confirmado la realidad de la alarma, el servicio ACUDA desplazado hasta el lugar, a raíz del aviso recibido del servicio CRA, tendrá como único objeto el facilitar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad el acceso al inmueble protegido. Por el contrario, cuando no se haya podido confirmar la realidad de la alarma por medios técnicos, el servicio ACUDA que se desplace hasta el lugar de los hechos realizará las comprobaciones oportunas mediante una inspección, la cual se limitará al exterior del inmueble protegido, y facilitará, en su caso, información a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad sobre la posible comisión de hechos delictivos.
  - En el mismo ámbito de actuación, los vigilantes de seguridad que realicen este tipo de verificaciones deberán estar debidamente uniformados, utilizar vehículos rotulados con



el anagrama de la empresa y disponer de un sistema de comunicación permanente con la empresa adjudicataria que permita informar de manera inmediata a la CRA y, en su caso, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Estos vigilantes, además, deberán contar con la formación específica recogida en los programas de formación de personal de seguridad privada.

- **Activación del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) por señal de alarma procedente del sistema de detección de incendios.**
  - Cuando el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) se active como consecuencia de una señal de alarma procedente del sistema de detección de incendios, el personal asignado se desplazará hasta el inmueble protegido, con el objeto de confirmar la realidad de la alarma, mediante una verificación que se limitará al exterior de la instalación.
  - En caso de que se observe una situación de incendio o existan indicios que puedan dar lugar a una sospecha fundada, el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) comunicará directamente con los servicios de emergencia, con el objeto de reducir al mínimo los tiempos de reacción y paliar, en la medida de lo posible, los efectos del fuego. Dicha comunicación se realizará sin perjuicio de la imperativa información que se tenga que trasladar a la CRA, de acuerdo a las instrucciones establecidas.

Cuando de las verificaciones realizadas no se desprenda la existencia de un incendio, el servicio desplazado comunicará la situación a la CRA y facilitará el acceso al inmueble al servicio de mantenimiento 24 horas, conforme a las instrucciones que se impartan, con el objeto de que éste rearme el sistema de alarma.
- **Activación del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) a requerimiento de los servicios policiales.**
  - En el caso de que la activación del servicio se produzca como consecuencia de un requerimiento de los servicios policiales, el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) se desplazará hasta el inmueble protegido con la máxima celeridad y se pondrá a disposición de la fuerza actuante, conforme a lo dispuesto en la normativa de seguridad privada, prestando la colaboración que se demande.
  - Sin perjuicio del informe final que se realice, se mantendrá informada a la CRA durante el desenlace de la actuación, por si se tuvieran que adoptar acciones adicionales.
- **Activación del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) ante la posible existencia de daños en los bienes a cargo de la CFJPS, diferentes a los provocados por incendios.**

En el caso de que el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA) se active para valorar directamente la posible existencia de daños en los bienes dependientes de la CFJPS, la información recabada se trasladará a la CRA, sin perjuicio de cualquier otra acción adicional que se establezca, en su caso, cuando se haya comprobado la existencia de daños y sea preciso una actuación inmediata para contener sus efectos.

### **7.3. Condiciones de ejecución del servicio de apertura y cierre de los inmuebles de la Consejería fuera de los horarios habituales establecidos (servicio APERTURA Y CIERRE).**

El presente servicio se prestará cuando se tenga que facilitar el acceso a los inmuebles y dependencias de la CFJPS fuera de los horarios habituales establecidos y quedará restringido



al personal de la propia Consejería o aquellas otras personas autorizadas expresamente para ello, previa comunicación por el cauce y forma correspondiente. Dicha comunicación deberá incluir, al menos, la dirección del inmueble, el nombre y apellidos de la persona o personas que pretendan acceder al inmueble y la hora a la que se deba llevar a cabo la apertura de los accesos.

Una vez recibida la solicitud, el personal de seguridad se personará en el inmueble a la hora acordada y, de forma previa a la apertura del inmueble, deberá solicitar la identificación de la persona o personas que pretendan acceder al interior, contrastándola con la que figure en la comunicación. En este sentido, no se permitirá el acceso de las personas que no se acrediten su identidad o que no figuren en la comunicación previa. La demora sobre la hora acordada no deberá superar los 15 minutos sin causa justificada.

El cierre de las instalaciones se realizará según el horario que se acuerde, en función de las necesidades.

A los efectos de control, la empresa adjudicataria informará de la actuación al responsable designado por la Dirección de los Trabajos de la CFJPS en la forma establecida al respecto.

#### **7.4. Condiciones de ejecución del servicio de depósito general y custodia de llaves en instalaciones ajenas a las dependencias de la CFJPS.**

El presente servicio tendrá las finalidades siguientes:

- Posibilitar las intervenciones del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA).
- responder a la solicitud de acceso a los inmuebles objeto de protección fuera de los horarios de trabajo habituales (servicio APERTURA Y CIERRE).
- Garantizar la disponibilidad, integridad, reserva y, cuando así corresponda, confidencialidad de los medios de acceso que se entreguen por parte de la CFJPS.

Para la prestación del servicio, la CFJPS entregará a la empresa adjudicataria dos juegos completos de llaves y de otros medios de acceso adicionales, tales como códigos de acceso, mandos a distancia de garaje o llaves de candados. Uno de estos juegos deberá depositarse en las instalaciones fijas de la empresa adjudicataria o, en su caso, en las de la empresa de seguridad especializada con la que se subcontrate el servicio, mientras que el segundo estará a disposición directa del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (servicio ACUDA).

En cualquier caso, los medios que se dispongan para garantizar la adecuada protección de los medios de acceso entregados deberán cumplir con los requisitos establecidos en la normativa en materia de seguridad privada.

La custodia de llaves se mantendrá bajo precinto de seguridad, el cual se romperá solo en caso de intervención. Una vez terminada ésta, se volverá a precintar, reflejando el nuevo código en el parte de intervención.

La entrega y devolución de los juegos completos de llaves y de otros medios de acceso adicionales se formalizará por escrito y con la intervención de ambas partes, tras la firma del contrato y a su conclusión, respectivamente.

#### **8. RESPONSABLE DEL SERVICIO.**

La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio, a modo de interlocutor único con el responsable designado por la Dirección de los Trabajos de la CFJPS y, en su caso, con el Servicio de Seguridad de la Comunidad de Madrid.

El Responsable del Servicio o la persona de la empresa en la que delegue la citada interlocución estarán dotados de medios de localización permanente.



### **8.1. Funciones del Responsable del Servicio.**

Las funciones del Responsable del Servicio serán las siguientes:

- La organización, coordinación y supervisión del personal asignado a los servicios, así como la resolución de las incidencias específicas que puedan acontecer.
- Resolver las cuestiones que le sean planteadas en relación a la ejecución de los trabajos. Estas cuestiones podrán ser formuladas verbalmente, sin perjuicio de que posteriormente sea solicitada la confirmación por escrito de las mismas.
- Ser el responsable de la presentación de informes y documentación requeridos en el presente pliego.

### **8.2. Disponibilidad y comunicaciones.**

El interlocutor deberá asistir a cuantas reuniones de seguimiento y control del trabajo sean convocadas por la Dirección de los Trabajos de la CFJPS.

El interlocutor dispondrá de teléfono móvil las 24 horas para su localización inmediata, y con la responsabilidad, poder y conocimientos suficientes en la actividad objeto del servicio, para adoptar soluciones en el momento preciso, así como dar cuenta de las incidencias que puedan afectar al cumplimiento de las prestaciones.

### **8.3. Indicaciones e instrucciones.**

La Administración se relacionará, exclusivamente, con la empresa adjudicataria, a través del interlocutor, a quién corresponderá la función de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de la empresa adjudicataria.

Las instrucciones y procedimientos del servicio serán trasladados al personal de seguridad privada asignado al contrato a través del citado interlocutor.

## **9. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS.**

Por la Administración actuará como Dirección Técnica de los trabajos un responsable designado por la Secretaría General Técnica de la CFJPS, con la que serán tratados directamente todos los asuntos relacionados con este servicio, sin perjuicio de las competencias de la Dirección General de Seguridad, Protección Civil y Formación en materia de seguridad, relativas a la coordinación y la supervisión del control de seguridad en los edificios donde se desarrollen actividades propias de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Durante el desarrollo del servicio objeto del contrato, la CFJPS podrá establecer acciones de seguimiento sobre el control de la calidad, basadas en el plan previsto, sobre la actividad desarrollada y los resultados obtenidos.

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas Particulares, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diera al contratista la Administración. En todo caso se ejecutará de conformidad con lo establecido en el Convenio Colectivo del sector y demás normativa aplicable.

## **10. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.**

Desde el momento en que comience la ejecución del contrato se constituirá una Comisión de Seguimiento integrada por Responsable del Servicio y el Director de los Trabajos de la CFJPS, que se reunirá con una periodicidad trimestral, a fin de analizar las diversas incidencias que vayan surgiendo y cuestiones que precisen cualquier aclaración, sin perjuicio de la interlocución permanente que requiere el adecuado desarrollo de las prestaciones. No obstante, esta comisión de seguimiento podrá reunirse cuando alguna de las partes así lo requiera y se solicite formalmente.



## **11. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA**

En caso de huelga, el adjudicatario será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios, los cuales habrán sido previamente negociados de acuerdo con la normativa en vigor.

Durante el tiempo que se mantenga la situación de huelga, la empresa adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la CFJPS tanto sobre su desarrollo como de su incidencia en la prestación del servicio mediante los servicios mínimos.

Una vez terminada la huelga, la empresa adjudicataria deberá presentar a la dirección de los trabajos un informe de resultados en el plazo máximo de una semana, indicando cuáles han sido los servicios mínimos prestados; el número de horas que, en su caso, se hayan dejado de prestar; y las dependencias afectadas.

Durante estos períodos de huelga, se abonará solo la parte correspondiente a los servicios mínimos pactados, practicándose las deducciones que procedan del importe a facturar en el período afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación del servicio de seguridad y vigilancia.

## **12. OBLIGACIONES EN MATERIA LABORAL, DE SEGURIDAD SOCIAL, FISCAL, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIOAMBIENTAL.**

La empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones de carácter normativo presente y futuro le sean de aplicación en materia laboral, de seguridad social, fiscal, de prevención de riesgos laborales y de carácter medioambiental.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar a la CFJPS la documentación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones, tan pronto le sea requerida al efecto.

### **12.1. Prevención de riesgos laborales.**

En cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, y en concreto del Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, la empresa adjudicataria está sujeta a las siguientes obligaciones:

- **Con respecto a la documentación.**

Al inicio de la prestación de servicios, o iniciada la ejecución del contrato por cambios relevantes o en situaciones de emergencia, la empresa adjudicataria deberá presentar la siguiente documentación:

- Entrega en formato electrónico de la evaluación de los riesgos derivados de la ejecución de todas las actividades previstas en el contrato y su correspondiente planificación de la actividad preventiva, sin perjuicio de cuantas modificaciones y revisiones sean procedentes al inicio de los trabajos, como tal, y durante su desarrollo.
- Documentación acreditativa de que se han cumplido, con respecto a sus trabajadores, las obligaciones establecidas en materia de formación e información relacionada con la prevención de riesgos laborales.
- Documentación acreditativa de que se han entregado los equipos de protección individual, conforme a los resultados de la evaluación de riesgos.
- Documentación acreditativa de la entrega al personal que destine a la ejecución del contrato de todos aquellos otros medios contemplados en la evaluación de riesgos que tengan una incidencia positiva en su seguridad.
- En su caso, relación de los trabajadores especialmente sensibles destinados a la ejecución del contrato, indicando las medidas de protección o prevención que deberán adoptarse.
- Medidas de preventivas destinadas a la protección de la maternidad.



- En su caso, información sobre los riesgos específicos de las actividades que se desarrollen en las diferentes sedes administrativas y centros base que puedan afectar a los trabajadores de la CFJPS o de otras empresas concurrentes en los referidos establecimientos, en particular sobre aquellos que puedan verse agravados o modificados por circunstancias derivadas de la concurrencia de actividades.
- **Con respecto a la realización de actividades incluidas en el Anexo I del R.D. 39/97, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.**  
En caso de que la empresa adjudicataria tenga que llevar a cabo alguna de las actividades previstas en el Anexo I del citado reglamento, la empresa adjudicataria lo comunicará y solicitará autorización a la Administración con carácter previo a la realización de los trabajos.
- **Con respecto a las obligaciones en materia de coordinación de actividades empresariales.**

Al inicio de la actividad contratada y durante su ejecución, la empresa adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones:

- Cumplir con las instrucciones dadas por la CFJPS en materia de prevención.
- Trasladar la información y las instrucciones recibidas de la CFJPS a sus trabajadores.
- Cooperar en la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales con la CFJPS, así como con el resto de empresas y trabajadores autónomos concurrentes en las diferentes sedes administrativas y centros base.
- Comunicar cualquier cambio o modificación que se produzca durante el desarrollo de la actividad, que sea relevante en materia preventiva.
- Comunicar a la CFJPS los accidentes de trabajo que se produzcan durante la ejecución del servicio como consecuencia de los riesgos derivados de las actividades contratadas o concurrentes, así como los daños ocasionados a la propiedad.
- Comunicar de inmediato toda situación de emergencia que se produzca y que sea susceptible de afectar a la seguridad y salud del personal presente en las sedes administrativas.
- Cualquier otra actividad conducente al cumplimiento de la normativa en prevención de riesgos laborales, en general, y de coordinación de actividades empresariales, en particular.

## 12.2. Obligaciones en materia medioambiental.

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de residuos. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá gestionar los residuos generados por su actividad, tal y como establece la legislación vigente en esta materia del siguiente modo:

- En las dependencias administrativas de la CFJPS donde se disponga de contenedores de recogida selectiva, los residuos asimilables a urbanos deberán ser separados, trasladados y depositados en el interior del contenedor correspondiente.
- Para el resto de residuos, la empresa adjudicataria asumirá cualquier coste que pueda derivarse de la segregación, almacenaje, recogida, transporte y gestión.
- Por lo que respecta a los aparatos eléctricos y electrónicos, ya sea durante el mantenimiento preventivo o correctivo, se retirarán todos los aparatos eléctricos y electrónicos para su posterior tratamiento como residuos en aplicación del Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Asimismo, se deberá aplicar toda la regulación en materia de residuos de baterías y pilas en virtud del Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos y cualquier otra normativa afín al reciclaje de estos residuos.



### **12.3. Obligaciones en materia laboral.**

Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que le corresponda en materia laboral, la empresa adjudicataria pondrá en inmediato conocimiento de la CFJPS, cuantos conflictos laborales, de tipo individual o colectivo pudieran incidir en la prestación del servicio. En especial, deberá comunicar inmediatamente las convocatorias de huelgas que puedan afectar los intereses de la CFJPS.

### **13. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, aquella información trasladada al adjudicatario con carácter de “información confidencial”, el adjudicatario responderá directamente de los accesos/ usos que haga tanto su personal, como el personal de las empresas con las que haya subcontratado parte de los servicios en los términos señalados. En el supuesto de que el acceso sea de carácter incidental y no autorizada, se deberá informar y/o entregar inmediatamente la citada información en un sobre cerrado, dirigido al responsable designado para la Dirección de los Trabajos. Asimismo, se comunicará el incidente al correo electrónico habilitado al efecto. En todo momento, se guardará el máximo sigilo.

Madrid, a fecha de firma.

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA.

Fdo. Lubima Jivkova Kosseva





Comunidad de Madrid

Secretaría General Técnica  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv  
verificación: 056166526597168382500

## ANEXO I. SEDES ADMINISTRATIVAS Y CENTROS BASE EN LOS QUE SE LLEVARÁN A CABO LOS TRABAJOS CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO.

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	Servicio de gestión y respuesta ante alarmas y avisos de emergencia	Servicio de apertura y cierre de los inmuebles fuera de los horarios habituales	Depósito General y Custodia de llaves en instalaciones Ajenas a las dependencias de la CFJPS
SEDE 1	c/ O'Donnell nº 50 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> </ul>	-----	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
SEDE 2	c/ O'Donnell nº 42 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
SEDE 3	c/ Doctor Castelo nº 49 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
SEDE 4	c/ Jardines nº 4 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
SEDE 5	c/ Manuel de Falla nº 7 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
SEDE 6	c/ Espartinas nº 10 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
SEDE 7	c/ Ruiz nº 9 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
LOCAL ALMACÉN	Local nº 22, Complejo Gamonal c/ González Dávila nº 22 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
CENTRO BASE 1	c/ Maudes nº 26 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
CENTRO BASE 2	c/ Melquiades Biencinto nº 15 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
CENTRO BASE 3	c/ Tomás Bretón nº 47-6 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
CENTRO BASE 4	Avda. de Alcorcón nº 3 (Móstoles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
CENTRO BASE 5	c/ Agustín Calvo nº 4 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
CENTRO BASE 6	c/ Mercedes Arteaga nº 18 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
CENTRO BASE 7	c/ Rafael Alberti nº 37 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
CENTRO BASE 8	c/ Jacinto Verdaguer nº 22-24 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias
CENTRO BASE 9	Avda. de Madrid nº 2 Edificio 4 (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de gestión de alarmas por conexión a CRA.</li> <li>Servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA).</li> </ul>	A demanda	Cubre la totalidad de los inmuebles y dependencias