



**Comunidad
de Madrid**

Unidad Técnica de Control
Dirección General de Gestión
Económico-Financiera y Farmacia
Servicio Madrileño de Salud
CONSEJERÍA DE SANIDAD

PA-SER 5/2022

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE LOS CENTROS
SANITARIOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA
ADSCRITOS AL SERVICIO MADRILEÑO DE
SALUD – 4 LOTES.**

Índice

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS
3. DEL PERSONAL Y SU ORGANIZACIÓN
4. RESPONSABILIDAD
5. PROGRAMA DE TRABAJO
6. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y TÉCNICOS
7. FORMACION
8. CONTROL DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de la prestación de este servicio es el de dar seguridad a las personas y objetos que se encuentren en los edificios y terrenos que conforman los centros sanitarios adscritos al Servicio Madrileño de Salud. La prestación del servicio comprenderá la presencia física de los vigilantes de seguridad, tanto en los Hospitales como en los Centros de Especialidades Periféricas en la cuantía y durante los horarios que se especifican en el Anexo I. El concurso se encuentra dividido en los cuatro (4) lotes siguientes:

LOTE 1:

- **8217 HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN (*)**
- 8232 HOSPITAL VIRGEN DE LA TORRE
- 8208 HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO NIÑO JESUS
- 8206 HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA
- 8205 HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PRINCESA
- 8502 CENTRO DE TRANSFUSION

(*) Existe Departamento de Seguridad registrado por el Ministerio del Interior

LOTE 2:

- **8201 HOSPITAL UNVIERSITARIO LA PAZ (*)**
- 8203 HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMON Y CAJAL
- 8223 HOSPITAL DR RODRIGUEZ LAFORA
- 8209 HOSPITAL CENTRAL DE LA CRUZ ROJA SAN JOSE Y SANTA ADELA
- 8100 ANTIGUA CLÍNICA PUERTA DE HIERRO
- 8100 HOSPITAL ISABEL ZENDAL

(*) Existe Departamento de Seguridad registrado por el Ministerio del Interior

LOTE 3:

- **8204 HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS (*)**
- **8216 HOSPITAL UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS (*)**
- 8219 HOSPITAL EL ESCORIAL
- 8221 HOSPITAL GUADARRAMA
- 8212 HOSPITAL LA FUENFRÍA

(*) Existe Departamento de Seguridad registrado por el Ministerio del Interior

LOTE 4:

- **8202 HOSPITAL UNIVERSITARIO DOCE DE OCTUBRE (*)**
- 8215 HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA
- **8224 INSTITUTO PSIQUIATRICO JOSE GERMAIN (*)**
- 8213 HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE
- 8214 HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MÓSTOLES
- 8220 HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA

(*) Existe Departamento de Seguridad registrado por el Ministerio del Interior

2. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS.

La prestación del servicio comprenderá la presencia física de los vigilantes de seguridad, tanto en los Hospitales referidos en cada lote, como en todos los Centros de Especialidades (CEPs) y Centros de Salud Mental (CSMs) vinculados a cada uno de ellos, en la cuantía y durante los horarios que se especifican en el Anexo I.

Este servicio se prestará por Vigilantes de Seguridad y las funciones mínimas a realizar serán las siguientes:

- a. Ejercer la vigilancia, con carácter general, sobre las parcelas, edificios, locales y bienes situados en ellas, actuando con los límites y atribuciones que confiere la Ley de Seguridad Privada 23/1.992 y demás normas existentes que sean de aplicación.
- b. Realizar diariamente servicio de rondas por el interior de los edificios, tanto diurnas como nocturnas, observando durante las mismas el estado aparente de todo tipo de instalaciones. Cualquier incidencia o avería que detecten deberá ser comunicada inmediatamente y reflejada en los partes diarios de incidencias.

Para la realización del servicio de rondas, la empresa adjudicataria, deberá contar con un sistema electrónico de geolocalización o de fichaje, por el que

la dirección de seguridad o del centro sanitario, pueda verificar la ejecución de las rondas y las tareas encomendadas.

- c. Realizar la vigilancia y rondas de exteriores de todas las dependencias de los Centros, con identificación de sospechosos, detención en caso necesario de presuntos perturbadores del orden público y social para su puesta a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Prestar la colaboración y auxilio a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, conforme a lo establecido en la normativa de seguridad privada.
- d. Someter a control de vigilancia los aparcamientos para asegurar el cumplimiento de sus normas de uso, así como de las circulaciones de los viales destinados al tráfico de vehículos cuando le corresponda su responsabilidad al Centro.
- e. Controlar el estricto cumplimiento de las normas de acceso y circulación interna de personas, según las directrices que establezcan las Direcciones de los Centros. Control de accesos a los diferentes espacios de los centros sanitarios, tanto de personas como de vehículos, vigilancia interior de los aparcamientos y ordenación, cuando sea necesario, del tráfico interior en los mismos
- f. Efectuar actuaciones de prevención, auxilio, disuasión y protección de trabajadores, usuarios y visitantes y, en su caso, el empleo de los medios de fuerza reglamentarios.
- g. Intervenir en caso de catástrofes, riñas, etc., dentro de la diligencia profesional que sea normal y legalmente exigible a los vigilantes y en el ámbito físico de las parcelas que se definen en los apartados a y b.
- h. Utilizar los dispositivos de alarma que tengan establecidos los Centros en caso de asalto, presencia de personas o cosas hostiles y demás necesidades genéricas relativas a la seguridad activa y/o pasiva y, asimismo, las relativas a incendios y emergencias.
- i. Atender todos los sistemas de seguridad física y/o electrónica de los que dispongan los Centros, así como los de aquellos otros que sean instalados durante la vigencia del contrato para controles de acceso, vídeo-vigilancia, protección contra incendios e intrusión.
- j. Reforzar el servicio, según determine la Dirección del Centro o la Dirección de Seguridad Corporativa perteneciente a la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria del SERMAS, durante la celebración de eventos y actividades, realización de obras y/o mantenimiento de instalaciones.

- k. Gestionar la apertura y cierre de los Centros adscritos en los horarios que se indiquen por las Direcciones de los Centros. En caso de cierre se realizarán las correspondientes rondas e inspecciones visuales para que no queden personas dentro y se comprobará el correcto estado de reposo de las instalaciones (grifos cerrados, luces apagadas, etc.).

Asimismo, se podrá requerir la apertura y/o cierre de los distintos centros fuera del horario habitual de uso por necesidades distintas a las habituales, como pudieran ser labores de mantenimiento, obras, limpieza, etc.

- l. Previa autorización, control de entrada y salida de bienes y materiales, elaborando los partes pertinentes.
- m. Custodia de llaves, entrega de estas a las personas autorizadas y recogida de las mismas.
- n. Custodia y recogida de pertenencias de pacientes u objetos de valor, en coordinación con los servicios de enfermería del centro.
- o. Formar parte de los equipos de intervención, según se establece en los planes de Autoprotección y Evacuación del centro; asimismo, en caso de siniestro o a requerimiento, prestar la ayuda y colaboración que sea precisa, cursando aviso a los servicios que corresponda caso de ser necesario. Contribuir en todo lo que señalen las Direcciones de los Centros en referencia a los Planes de Emergencia y Autoprotección, colaborando con sus efectivos en la implantación y actuaciones de los mismos, asumiendo las funciones que le sean asignadas en su caso.
- p. Revisar el material y medios de protección contra incendios (extintores, alarmas, BIEs, detectores, etc.) y colaborar activamente en las tareas de extinción de incendios.
- q. Desarrollar la política de seguridad que determine el Departamento de Seguridad Corporativa del Servicio Madrileño de Salud y cumplir las directrices que le sean por los Delegados de Seguridad de los centros.
- r. Poner de manifiesto cualquier deficiencia o incidencia que observen en relación con las instalaciones o la organización, colaborando con los restantes servicios propios o concertados en el buen funcionamiento de los Centros.
- s. Realizar cualquier otra actividad no especificada, vinculada con la función genérica de seguridad y las que correspondan a la condición de Agentes subordinados y complementarios a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

- t. Las empresas adjudicatarias deberán garantizar el cumplimiento íntegro del Convenio Colectivo vigente en el sector, al amparo de lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley.

Legislación aplicable.

El personal de la empresa adjudicataria desempeñara sus funciones con arreglo a lo previsto en este Pliego de Prescripciones técnicas, a las normas establecidas por el Servicio Madrileño de Salud y a la legislación que regula esta materia y, en particular:

- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada
- Reglamento de Seguridad Privada, Real Decreto 2364/1994, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad privada y demás disposiciones que lo modifican.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales.
- Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- Convenio colectivo estatal para las empresas de seguridad en vigor y demás disposiciones concordantes con las anteriores en la regulación de la materia.

3. DEL PERSONAL Y SU ORGANIZACIÓN.

Al inicio de la prestación del servicio, las empresas adjudicatarias establecerán un plan de organización y funcionamiento del servicio, adecuado a cada inmueble a proteger. Una vez finalizado, se someterá dicho plan a la aprobación de las Direcciones de los Centros para su ejercicio en las condiciones convenidas.

- a. El Director de Seguridad Corporativa del Servicio Madrileño de Salud designará un Delegado de Seguridad en cada uno de los centros incluidos en cada lote, que será el único interlocutor con la empresa adjudicataria. Las empresas adjudicatarias deberán nombrar un representante que asuma la dirección de los trabajos e imparta las órdenes a su personal, sirviendo de enlace con el delegado de seguridad, con el que se coordinará y solventará los problemas que se planteen y un coordinador de su lote, que realice las funciones de coordinador e interlocutor con la Dirección de Seguridad corporativa del Servicio Madrileño de Salud.

- b. El Departamento de Seguridad Corporativa del Servicio Madrileño de Salud, cuando las circunstancias así lo requieran, solicitará al adjudicatario la movilidad de sus efectivos, dentro del ámbito territorial que comprende cada lote, para cubrir situaciones derivadas de picos de seguridad, o bien para la redistribución, o refuerzo, de las instalaciones. A estos efectos deberá entenderse que la movilidad será para todo el personal
- c. El personal de las empresas adjudicatarias que asegure la cobertura del servicio, deberá tener acreditada la habilitación fijada por el Ministerio del Interior y hallarse en todo momento en condiciones de forma física y psíquica de entrenamiento. Dichos trabajadores deben contar con la tarjeta de identidad profesional como vigilantes de seguridad y los trabajadores que utilicen armas deben contar con la licencia C regulada en el artículo 61 del R.D. 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- d. Las Direcciones de los Centros, previa autorización del Órgano de Contratación, tendrán la potestad de variar la ubicación y horarios previstos para la plantilla en función de las necesidades del servicio, sin que sea motivo de variación de los costes previstos, en tanto no haya implícito un cambio de aplicación de otras tarifas por variación de turno, en cuyo caso la valoración se realizaría conforme a los costes/horarios de referencia que deberán estar definidos en la oferta.

A estos efectos deberá entenderse que la movilidad será para todo el personal y estará supeditada al ámbito del lote adjudicado para, de esta manera, poder afrontar situaciones de picos de seguridad o redistribuir los recursos más racionalmente y ajustarlos a las necesidades reales.

Asimismo, el licitador deberá definir un plan de prevención y actuación en caso necesario para los CEP's y CSM mediante rondas móviles en vehículo fuera del horario habitual de funcionamiento de los centros para mantener un grado de seguridad adecuado en los mismos. Para ello se dispondrá, además del servicio de vigilancia, de un servicio de custodia de llaves y acuda en caso de activación de la correspondiente alarma.

- e. Las empresas adjudicatarias, en tanto quede asegurada en todo momento la integridad del servicio, podrán disponer a su discreción y según sus disponibilidades del personal en lo concerniente a composición de los pertinentes turnos de trabajo, vacaciones, etc., sin más limitación que la que impusieran las leyes laborales vigentes en el ámbito de su actividad empresarial.

- f. Los licitadores deberán indicar la capacidad de respuesta (recursos humanos y/o materiales) que como empresa dispone para afrontar situaciones previstas especiales fuera del funcionamiento habitual de los Centros (visitas oficiales, actos sociales autorizados, etc.). Asimismo, deberán indicar la capacidad de respuesta en situaciones imprevistas (averías en sistemas de vigilancia, actos antisociales espontáneos, catástrofes, etc.), en un tiempo no superior a 24 h.
- g. Todo el personal de seguridad en los centros sanitarios, deberá ir perfectamente uniformado durante la prestación del servicio, con uniformidad de verano e invierno según corresponda, portando la documentación y los medios que la normativa vigente en esta materia establece, con un equipo de transmisión portátil por puesto, en la frecuencia que la dirección de Seguridad del SERMAS determine, recambios y equipos de reserva necesarios. Además de la uniformidad exigida por la normativa vigente, deberá contar con un chaleco de color naranja, con el texto en la parte posterior de seguridad Servicio Madrileño de Salud y el logo SaludMadrid.

Los vigilantes de seguridad, deberán disponer de guantes anti-corte.

El personal asignado por las empresas adjudicatarias deberá hallarse en todo momento durante su prestación de servicio en perfecto estado físico y psíquico y mantener una correcta imagen tanto en su aspecto exterior (vestimenta, aseo, etc.) como en su comportamiento.

- h. El adjudicatario vendrá obligado en caso de ausencia de cualquiera de las personas relacionadas con la prestación del servicio, sea por el motivo que fuere (enfermedad, vacaciones, permisos, etc.) a cubrir dicha ausencia por su cuenta, de forma que el número de trabajadores de presencia física definidos en la oferta de puestos de trabajo permanezca invariable. El personal que cubra dichas ausencias debe reunir los requisitos exigidos para el personal sustituido.
- i. Las empresas adjudicatarias deberán comunicar a las Direcciones de los Centros la identidad de las personas que vayan a prestar servicio, con una antelación mínima de 48 horas, cuando las mismas obedezcan a situaciones planificadas, evitando la rotación excesiva de las mismas y adiestrándolos en sus funciones con la anticipación que sea precisa en cada caso.
- j. Durante la ejecución del contrato todos los vigilantes deberán poseer o adquirir la suficiente formación en materia de seguridad en Centros Sanitarios, que será actualizada permanentemente mediante el correspondiente Plan de Formación, a proponer por los adjudicatarios, que será aprobado previamente por quien designe la Dirección de Seguridad Corporativa del Servicio Madrileño de Salud, ante quien los adjudicatarios vendrán obligados a justificar su efectiva ejecución.

k. Los adjudicatarios designarán, entre los componentes del servicio de seguridad, un responsable, Inspector o Jefe de Equipo, que actúe como interlocutor ante la Dirección del Centro, controle la asistencia y eficacia de su personal y tenga poder suficiente para la coordinación de turnos y resolución inmediata de defectos o incidencias en el servicio. Asimismo, y con iguales funciones a las descritas anteriormente, deberán contar con un Jefe de Equipo en cada uno de los turnos que se establezcan.

l. Los adjudicatarios deberán reportar:

- Diariamente, parte de incidencias de 24 horas.
- Semanalmente, parte con estadísticas de incidencias y reporte de presencias, sustituciones, etc.
- Mensual, semestral y anualmente, informe de incidencias, estadísticas, comparativas, siniestralidad en el personal, etc.

4. RESPONSABILIDAD.

Las empresas adjudicatarias estarán obligadas al cumplimiento, bajo su exclusiva responsabilidad, de las disposiciones vigentes en materia de Relaciones Laborales, Seguridad Social y cualesquiera otras de carácter general que le sean de aplicación durante la vigencia del contrato.

Los adjudicatarios estarán obligados a que las condiciones laborales del personal adscrito cumplan, como mínimo, el conjunto de derechos y obligaciones contenidas en cada momento en la legislación específica del sector, en especial al Convenio Colectivo Nacional de Empresas de Seguridad vigente; la Ley 23/92 de Seguridad Privada y el Real Decreto 137/93, de Reglamento de Armas; siendo motivo suficiente de exclusión o rescisión del contrato el incumplimiento de las mismas en cualquiera de sus apartados.

Los adjudicatarios deberán adecuarse a todo lo vigente en relación a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y deberán presentar los pertinentes documentos acreditativos del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

En caso de huelga legal, las empresas se comprometerán a ofrecer soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determinen el Servicio Madrileño de Salud.

Los adjudicatarios mantendrán, con respecto al personal que empleen en el servicio, todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de Empresario, a tenor de la Legislación Laboral y Convenio Colectivo vigente en cada momento, sin que pueda alegarse derecho alguno de dicho personal en relación al Servicio Madrileño de la Salud, ni exigirse a éste responsabilidades de cualquier

clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre los adjudicatarios y sus empleados, aun cuando las incidencias que les afecten sean por causa del desarrollo, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato, y deberán cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales en el trabajo referidas al propio personal a su cargo.

Respecto a las posibles bolsas de horas que oferten los licitadores, para casos puntuales que pudieran darse en la ejecución del contrato, las mismas podrán establecerse en las ofertas con un tope, si bien, en ningún caso, estas bolsas serán gratuitas y deberán ser valoradas.

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

Los adjudicatarios se responsabilizarán totalmente por los daños a personas o cosas, causados directa o indirectamente por sus empleados y, en especial, los ocasionados por su negligencia, imprudencia o dolo.

5. PROGRAMA DE TRABAJO.

Los licitadores que resulten adjudicatarios deberán presentar a la Dirección de Gestión de cada centro, en un plazo no superior a quince días desde la firma del contrato, un programa de trabajo para cada Centro consistente en:

- a. Plan estratégico con planificación del servicio durante el periodo de ejecución del contrato.
- b. Plan operativo, indicando las acciones concretas a desarrollar.
- c. Información detallada de los diferentes puestos de trabajo, con especificación de funciones a realizar por los vigilantes de seguridad asignados en cada uno de los puestos.
- d. Estudio de seguridad que se comprometen a realizar a la iniciación del servicio, encaminada a determinar los niveles de protección de las diferentes áreas, así como las medidas especiales que se comprometen a realizar en determinadas áreas específicas. (por ejemplo, custodia de reos, pacientes psiquiátricos, etc).
- e. Cualquier otro tipo de planes y acciones a desarrollar durante el periodo de ejecución del servicio.
- f. Relación de recursos materiales y técnicos que se aportan para la realización de los trabajos de vigilancia y seguridad.

6. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y TÉCNICOS:

a. Recursos humanos:

El contratista deberá dimensionar adecuadamente la plantilla del personal de trabajo asignado al contrato, con el objetivo de garantizar los niveles de calidad en los servicios exigidos. En este sentido, deberá presentar un organigrama de trabajo que muestre la estructura operativa del servicio además de un detalle de la relación de efectivos y personal de apoyo que pondrá a disposición en cada uno de los Centros indicados. El contratista deberá realizar una propuesta clara que garantice la cobertura para situación de baja por I.T. y periodos vacacionales. Adicionalmente, el contratista deberá dotar de todas las gestiones necesarias para garantizar que el personal está debidamente instruido (plan de formación), además de asumir las gestiones necesarias (ej. PRL) para garantizar la plena disposición del personal.

b. Recursos materiales y técnicos:

Relación detallada de materiales, auxiliares y técnicos de que dispone la empresa para la ejecución del servicio que deben contener, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2 letra p de este pliego "Descripción de las tareas", al menos con carácter general:

- Red de comunicaciones. Para la ejecución del servicio las empresas deberán disponer de Red de Comunicaciones propia y específica que garantice la comunicación en los diferentes Centros, debiendo acreditar estar en posesión de la concesión de frecuencia radiofónica en exclusiva, concedida por el organismo oficial competente.
- Centro de control/operaciones. Las empresas ofertantes deberán acreditar estar en posesión de un centro de control/operaciones operativo las 24 horas del día, todos los días del año y que garantice la supervisión, control y apoyo de todos los Centros.
- Los adjudicatarios se comprometen al buen uso y correcta utilización de los medios técnicos que los Centros pongan a su disposición, debiendo actuar de forma inmediata en caso de fallo, según instrucciones del hospital. En caso de fallos originados por negligencia o mala praxis, el usuario correrá con todos los gastos derivados de la subsanación de los mismos.
- Se considerará una obligación de los adjudicatarios estar acreditado en las siguientes normas de calidad: UNE, ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; OHSAS 18001:2007 para el servicio de vigilancia y Seguridad del Hospital.

7. FORMACION.

En cumplimiento de la Resolución 12/11/2012 de la Secretaria de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, sobre formación específica permanente de los vigilantes que presten servicio en Centros Sanitarios, la empresa deberá presentar un plan de formación que recoja las siguientes materias:

1. Características generales del ámbito sanitario. Atención primaria y atención especializada. Los hospitales como organización sanitaria. Estructuras y tipos. Órganos de dirección.
2. Principios generales de Calidad en los servicios públicos. Normalización y procedimientos de actuación. Ciclo PDCA. Procesos Sanitarios y Procesos soporte. Procesos de certificación en el ámbito sanitario. ISO 9001, ISO 14001 y Joint Commission. El registro de incidencias.
3. La gestión del Riesgo en el ámbito sanitario. Catálogo de Riesgos. Análisis y métodos de evaluación del riesgo. Sistemas de Gestión de riesgos en el ámbito sanitario.
4. Medios y sistemas de Control de Riesgos. Principios básicos de seguridad: medios pasivos, medios activos. Medios Organizativos. Medios Humanos. Medios Técnicos. Evolución histórica. Características de los departamentos y servicios de seguridad del ámbito sanitario/hospitalario.
5. Teoría Esférica de la Seguridad. Definición de zonas de seguridad. Protección de Bienes muebles e inmuebles. Protección de pacientes y trabajadores. Protección de la información.
6. El control de accesos. Sistemas automatizados de control de accesos personales y sistemas manuales. Control de llaves. Control de paquetería y mercancías. Control de vehículos.
7. Cierre y control de dependencias. Sistemas antiintrusión. Rondas de control y sistemas de control de rondas. Protocolos de actuación en incidentes de intrusión en áreas restringidas y controladas. Los sistemas de control y alarmas. Concepto de alarma falsa y alarma real. Sistemas de verificación de las alarmas. Servicio de respuesta y de custodia de llaves. Procedimiento de reacción ante alarmas: El enlace con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
8. Circuito Cerrado de Televisión. Videovigilancia y Almacenamiento digital de imágenes. Monitorización de incidentes. Revisión de imágenes y uso. Reglamento General de Protección de Datos. Centro de Control de Seguridad. Sistemas antiagresión (pulsadores pánico, teclados SOS).
9. La detención. Supuestos en los que procede la detención y limitaciones. Forma de realizar la detención. Registros y cacheos: supuestos en que

procede y forma de realizarlos. La detención en la normativa de seguridad privada y su aplicación por el vigilante de seguridad.

10. Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
11. Habilidades y técnicas de comunicación. Técnicas de control de masas. El estrés y el control del miedo: Comportamiento en situación de estrés, presión o amenaza.
12. Servicios Especiales en el ámbito sanitario. Unidades de custodia y unidades penitenciarias. Unidades de Psiquiatría. Servicios de Urgencias.
13. Intervención con pacientes Agitados. La inmovilización terapéutica. Colaboración con el Personal Sanitario.
14. Medidas preventivas ante situaciones de emergencia. Tipos de emergencia. Actuación ante mensajes de alerta y alarma. Planes de autoprotección y evacuación. Equipos de intervención. Prioridades en la evacuación. El comportamiento humano en situaciones de emergencia. Primeros auxilios. Uso de DESA.
15. La Protección infraestructuras Críticas en el ámbito sanitario. Legislación Europea y española. Planes de Seguridad del Operador. Planes Específicos de infraestructuras críticas. Planes de Apoyo Operativo de actuación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
16. Planes de protección física de las instalaciones. Protección Fuentes Radiológicas. Áreas de especial protección y vigilancia Biológica. Planes de actuación ante contingencias previsibles.
17. Jornada practica de intervención. Técnicas de autoprotección y de reducción en equipo.
18. Jornada practica de trabajo en situación de estrés. Trabajo practico de registros y cacheos.
19. Taller práctico de contención verbal de personas en situación de crisis.
20. La impartición de formación adicional a todos los vigilantes adscritos al servicio deberá superar las 30 horas mínimas.

En los Centros Sanitarios que cuenten con fuentes radiológicas de Grado I y Grado II, el plan formativo incluirá los siguientes aspectos:

- Introducción al riesgo radiológico y radiactivo.
- Tipos de fuentes y exposiciones.
- Principios básicos de prevención del riesgo radiológico.
- Clasificación y señalización de zonas radiológicas, control y vigilancia de los niveles de contaminación y radiación.

- Consecuencias de la exposición al riesgo radiológico.
- Vigilancia de los trabajadores expuestos. Clasificación en función de su riesgo radiológico. Determinación y registro de dosis.
- Gestión de materiales residuales con contenido radiactivo
- Riesgo de robo o vandalismo de fuentes radiológicas.
- Desorden público en zonas de riesgo radiológico.
- Uso mal intencionado de fuentes radiológicas
- Aplicación del plan de autoprotección del hospital

La empresa adjudicataria deberá acreditar debidamente dichas acciones formativas.

8. CONTROL DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD.

El control de la calidad de la prestación y supervisión del servicio correrá a cargo del Departamento de Seguridad Corporativa, que a su vez podrán delegar en el personal que estime pertinente.

a. Valoración del Servicio prestado

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

<u>Calificación conceptual</u>	<u>Puntuación</u>
DEFICIENTE	Menor de 50 puntos
ACEPTABLE	Entre 50 y 75 puntos
BUENA CALIDAD	Entre 76 y 100 puntos

b. Parámetros y su puntuación.

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

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

- A este parámetro se le asignarán 30 puntos, de los que se detraerán 5 puntos por incidencia comprobada.
2. Se valorarán igualmente las **relaciones con las empresas adjudicatarias**, desglosándose este parámetro en tres aspectos:
- a. Se valorará la fluidez en la comunicación con las empresas, su capacidad, efectividad y prontitud en la resolución de problemas planteados, su colaboración y el cumplimiento puntual de las obligaciones contenidas en el presente pliego.
 - b. Cumplimiento de las obligaciones contraídas por las empresas en relación con la calidad de los equipos utilizados y vehículos aportados.
 - c. La disponibilidad en los centros del equipamiento ofertado.
 - A este parámetro se le asignarán 30 puntos, de los que se detraerán 2 puntos por incidencia comprobada.
3. Valoración del cumplimiento de **partes que deben notificar los vigilantes en cuanto a las anomalías e incidencias en las instalaciones que representen un riesgo o peligro para la seguridad de las personas que hacen uso del Centro e instalaciones**.
- A este parámetro se le asignarán 20 puntos, de los que se detraerán 2 puntos por incidencia comprobada.
4. **Calidad del servicio prestado**, según el cual se evaluará la presencia del personal asignado al servicio y la cobertura diaria de los puestos de trabajo que deben ser cubiertos, en función de los horarios establecidos para cada uno de los Centros (ya sea en Hospital o en los Centros de Actividad Ambulatorias).
- A este parámetro se le asignarán 10 puntos, de los que se detraerán 2 puntos por incidencia comprobada (no presencia de personal).
5. **Valoración del servicio prestado**, con especial atención a las incidencias detectadas por la actitud en el desempeño de las funciones del personal de seguridad, que repercutan directamente en la calidad percibida por los profesionales, pacientes y público, sirviendo de base, entre otros elementos, las reclamaciones que se puedan interponer por la actitud mostrada por los vigilantes de seguridad.
- A este parámetro se le asignarán 10 puntos, de los que se detraerán 5 puntos por incidencia comprobada.

El sistema de deducciones por puntos, se aplicará por cada centro individualmente. El resultado de esta evaluación se notificará al adjudicatario por parte del hospital. El importe de las deducciones a aplicar, en el caso de que la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO sea DEFICIENTE (inferior a 50 puntos) ascenderá al 2 % de la facturación mensual en cada uno de los centros en los que dicha calidad haya resultado DEFICIENTE.

Plan de Formación

Se comprobará trimestralmente el cumplimiento de la obligación del adjudicatario de desarrollar el 100% del plan de formación presentado anualmente a cada centro.

La constatación de que las horas de formación no realizadas en un trimestre superan el 5% del total de las horas de formación previstas para ese período, implicará una deducción de 2.000 € en la facturación del mes siguiente a la comunicación de la incidencia en cada centro en el que se haya incumplido esta obligación.

Por incumplimiento en el compromiso de condiciones especiales de ejecución

Por incumplimiento de las obligaciones en materia laboral: por incumplimiento por el adjudicatario/s de los convenios colectivos de aplicación a este contrato/s durante el tiempo de ejecución del contrato, supondrá una deducción de hasta el 2 % de la facturación mensual.

Instrumentos de medición:

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

Interpretación de los resultados:

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

CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

De 76 a 100 puntos..... BUENA

De 50 a 75 puntos..... ACEPTABLE
Inferior a 50 puntos..... DEFICIENTE

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

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

DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN
ECONÓMICO-FINANCIERA Y FARMACIA

Firmado digitalmente por: IRIGOYEN BARJA PEDRO ALEJO
Fecha: 2022 03 16 09:55