



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA DEL CENTRO DE ACOGIDA DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL (CAPI) DE ALCOBENDAS (ANTERIORMENTE DENOMINADO CENTRO DE ACOGIDA A REFUGIADOS (CAR) DE ALCOBENDAS), POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, CON TRAMITACIÓN URGENTE DEL EXPEDIENTE PARA UN PERÍODO DE 12 MESES PRORROGABLES POR UN MÁXIMO DE 36 MESES MÁS.**

## **I. OBJETO DEL CONTRATO**

El contrato a que se refiere el presente pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que se deberán cumplir para la contratación y prestación del servicio de vigilancia, control y seguridad para prestarse con la mayor eficacia y eficiencia, a fin de mantener la indemnidad de las personas, instalaciones y actividades del Centro de Acogida de Protección Internacional (en adelante, CAPI) de Alcobendas.

El presente pliego de prescripciones técnicas (PPT) establece las condiciones para la prestación del servicio de seguridad y vigilancia en el CAPI de Alcobendas. Estas condiciones o especificaciones técnicas se incorporarán como obligaciones mínimas del contrato, por lo que todas las prestaciones en él incluidas, en los términos previstos, deberán realizarse con cargo al precio recogido en la oferta económica realizada por el adjudicatario, sin coste adicional para la Administración, salvo en aquellos casos en los que en el presente pliego se indicara lo contrario de forma expresa y con los límites y condiciones previstos.

La empresa adjudicataria se someterá, además de a las prescripciones técnicas establecidas en el presente documento, a las directrices e instrucciones de servicio que dicte la persona titular de la Dirección del CAPI de Alcobendas o la persona responsable en quien delegue para el seguimiento del servicio en cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la prestación.

## **II. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **1. Condiciones generales y particulares**

La prestación del servicio contratado consistirá en ejercer una acción protectora, principalmente de carácter preventivo, con la finalidad de evitar la comisión de hechos delictivos u otro tipo de infracciones sobre personas físicas, jurídicas, bienes, equipos e instalaciones del CAPI y hacer cumplir las normas de convivencia del mismo, así como intervenir en situaciones de peligro o emergencia, dando una respuesta rápida y eficaz ante contingencias imprevistas, como accidentes, incendios y otros siniestros o sucesos de similares características.



La acción protectora se efectuará de acuerdo con las siguientes condiciones:

- 1.1. Asumir el control de acceso al centro: Además de los residentes y trabajadores en turno, el Centro es frecuentado por visitas de entidades, profesorado, proveedores y personal de mantenimiento y limpieza, entre otros. Por ello, es necesario el control de los accesos al inmueble, tanto de personas como de mercancías y, cuando resulte preciso, ordenación del tráfico interior para garantizar la seguridad del Centro.
- 1.2. Supervisión de correspondencia y paquetería: Inspección de la correspondencia en las oficinas y constatación mediante el sellado correspondiente.
- 1.3. Vigilancia: Manejo y funcionamiento de equipos de videovigilancia, así como de centrales de alarma, de dispositivos contra incendios e intrusión y demás medios técnicos instalados o que en el futuro puedan ser instalados en el centro.
- 1.4. Servicio de guardias: realización de rondas interiores y exteriores dentro del recinto de las dependencias del CAPI, con control mediante los dispositivos instalados o que en el futuro puedan instalarse al efecto.

En las rondas se realizará el apagado y encendido de luces, si procediera, así como de los aparatos de aire acondicionado, cierre y/o apertura de ventanas y puertas, la comprobación de averías (de agua, gas, electricidad, etc.) y del estado general de las instalaciones y del mobiliario comprendido en las mismas.

Asimismo, se garantizará el correcto cumplimiento de las instrucciones ordenadas por la dirección del CAPI en cuanto a horarios y normas de uso de las instalaciones (salas de TV, aulas, biblioteca, sala de ordenadores, zonas exteriores).

- 1.5. Aportarán información documental de los sistemas de control de rondas que instalarán a su cargo en los distintos edificios, los cuales deberán ser aprobados por el director del CAPI o persona en quien delegue (en adelante, responsable de seguridad). Igualmente realizarán las grabaciones de los incidentes de relevancia que las cámaras hayan captado y las pondrán a disposición del responsable de seguridad lo antes posible.
- 1.6. Custodia permanente durante el tiempo que se establezca por el director del CAPI o persona en quien delegue de determinados locales, instalaciones, áreas específicas del centro o sus accesos y de personas que puedan estar ocupándolas por necesidades concretas.
- 1.7. Los servicios se prestarán a pie, salvo en el Centro de Control de Seguridad, en los lugares y en las condiciones que se determine en cada caso concreto, ejecutando siempre las normas del responsable de seguridad.
- 1.8. Inspección del estado aparente de todo tipo de instalaciones (servicios, seguridad, etc.). Cualquier incidencia o avería que observen deberá ser reflejada en los partes diarios que deben presentarse al responsable de seguridad del CAPI al final de cada turno de servicio,



ampliando asimismo cualquier aspecto o hecho que afecte a la seguridad en el conjunto del centro.

- 1.9. Durante el horario nocturno, así como en los periodos de tiempo que determine el responsable de seguridad, el servicio incluirá las labores esenciales de atención de llamadas telefónicas, las de urgencias sanitarias y solicitudes de taxi en su caso, las comunicaciones a los residentes y la entrega y recogida de materiales a disposición de los mismos, así como cualquier otra función relacionada con los fines de la prestación de control y seguridad objeto de este contrato.
- 1.10. Prestación del servicio administrativo de control, consistente en la revisión de documentación, el control de identidad de visitantes, funcionarios y personal laboral, la entrega a los visitantes del distintivo de identificación y su recogida si procediera. La confección y sustitución de credenciales de los nuevos residentes y del personal del centro, así como el cumplimiento de las normas o instrucciones que se impartan desde la dirección del CAPI al respecto.
- 1.11. Participación activa disuasoria y, en su caso, reductora y de contención en cualquier incidencia, altercado o conflicto de carácter individual o colectivo, realizando los cometidos que son propios de los vigilantes en la Ley de Seguridad Privada. Asumir cualesquiera otras funciones que, dentro de su categoría, se encomienden a los vigilantes y especialmente los cometidos que se les asignen en caso de alarma o evacuación, siguiendo el plan de autoprotección y autoevacuación del centro y las instrucciones del responsable de seguridad, para lo cual el personal de la empresa adjudicataria será instruido convenientemente por su propio centro de formación.
- 1.12. Aviso y solicitud de auxilio a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad cuando las circunstancias requieran su presencia o intervención y prestar a los mismos toda la colaboración que sea necesaria, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones vigentes. La empresa adjudicataria se compromete a instruir a los vigilantes para que presenten las pertinentes denuncias policiales y para ejercitar las acciones judiciales que procedan frente a las agresiones y lesiones dolosas sufridas por estos en el transcurso de sus actuaciones, prestándoles la debida asistencia.
- 1.13. Custodia de llaves y entrega de las mismas a las personas autorizadas y que así se determine.
- 1.14. Si procede para la prestación del servicio solicitado, al hacer efectivo el relevo del contrato y siempre que se estime conveniente por parte de la dirección del centro, el servicio de la nueva empresa adjudicataria se solapará durante un período mínimo de 24 horas con el servicio existente de la empresa saliente.
- 1.15. Durante los paros laborales de los que tenga conocimiento previo la autoridad oficial correspondiente y hayan sido legalmente autorizados, la empresa adjudicataria mantendrá



el equipo indispensable para atender los servicios mínimos que señala la Ley. En caso de incumplimiento, la Administración se reserva el derecho de no abonar al adjudicatario la parte proporcional del importe total correspondiente al periodo de tiempo en que hayan estado sin asistencia las instalaciones, o a rescindir el contrato por incumplimiento del mismo.

1.16. Ningún conflicto laboral o de otra índole repercutirá en la prestación de los servicios contratados.

1.17. Independiente de los partes diarios por turno y puesto, en el CAPI deberá existir un Libro de Registro de Incidencias en el que, día a día, se anotarán las novedades habidas o la ausencia de éstas, el cual estará a disposición del responsable de seguridad.

Siempre que exista un incidente digno de resaltar, además de su anotación en el Libro de Registro de Incidencias, deberá ser comunicado inmediatamente al responsable de seguridad.

Asimismo, se cumplimentará diariamente una hoja de entradas y salidas de residentes entre las 00:00 y las 08:00 h.

1.18. El Ministerio prevé un tiempo para el cambio de vigilante por eventualidad de 30 minutos.

1.19. El Ministerio prevé un tiempo de respuesta para la ampliación de servicio de dos horas.

1.20. El Ministerio prevé un tiempo para cubrir la baja de un vigilante de 1 hora.

1.21. Para la inspección de los servicios contratados la empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de inspección con personal cualificado para ello, según se desarrolla en el punto V de este pliego.

1.22. La empresa adjudicataria deberá, desde el momento de la adjudicación del contrato, hacerse cargo del mantenimiento de las cámaras de seguridad, el videgrabador y los restantes dispositivos de seguridad existentes (pulsadores de alarma, detectores de apertura de puerta, volumétricos de control de presencia, etc.) y proceder a su sustitución en caso de avería o porque hayan quedado obsoletos, asumiendo las modificaciones, actualización del software y renovación de materiales que sean precisos para garantizar su correcto funcionamiento. La actualización del sistema de videovigilancia garantizará la mejora de la adecuada calidad de las imágenes, el manejo remoto de las cámaras domo y de ojo de pez, el visionado ágil de las grabaciones y la grabación de imágenes correcta. Esta puesta al día de los equipos técnicos de seguridad incluye su ampliación, añadiendo nuevos dispositivos (cámaras, pulsadores, volumétricos, etc.) en aquellos puntos del centro en los que la seguridad esté comprometida o sea mejorable.

1.23. Los medios materiales a los que se refiere el punto anterior, que hayan sido suministrados e instalados en el Centro para el mantenimiento, actualización y correcto funcionamiento



de los sistemas de videovigilancia y seguridad continuarán siendo propiedad del Centro una vez finalice la vigencia del contrato.

1.24. La empresa y el centro mantendrán una reunión inicial (los primeros 15 días), para aprobar un calendario vinculante de actuaciones (sustitución o arreglo de cámaras, actualización de videograbadores, colocación de alarmas y ejecución de mejoras que han sido tenidas en cuenta en las valoraciones), proponiéndose un período de ejecución de los trabajos de, como máximo, cuatro meses desde el inicio del contrato.

1.25. El adjudicatario deberá disponer del servicio de patrulla de refuerzo, contando con vehículo homologado para su cobertura. Los costes por la intervención en caso de alarma, con independencia de su número y del tiempo que se requiera para la comprobación y vuelta a la situación de seguridad, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Ante la detección de una incidencia o avería que se observara en relación con los equipos, instalaciones y zonas de los edificios objeto de contrato y que precisaran por su naturaleza supervisión o atención presencial para su subsanación, el servicio de patrulla permanecerá en el lugar hasta su restauración o presencia de personal responsable.

Para efectuar el servicio de patrulla y el servicio de ayuda el personal de vigilancia contará con los siguientes elementos necesarios para el cumplimiento de su cometido a cargo de la empresa adjudicataria: vehículo de clase media, teléfono móvil, detector de metales manual, chalecos reflectantes y una linterna.

La empresa adjudicataria será responsable de que los vehículos utilizados para prestar los servicios del contrato estén al corriente de las inspecciones técnicas obligatorias, y del seguro obligatorio del vehículo, así como todos los requisitos técnicos y administrativos previstos en la legislación vigente.

El vehículo y los gastos inherentes a su funcionamiento (mantenimiento, combustible, etc.) serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

1.26. Además, la empresa adjudicataria deberá, desde el momento de la adjudicación del contrato, facilitar a los miembros del equipo de seguridad de material para la realización del servicio en condiciones adecuadas. El material esencial exigido comprende:

- Espejo de revisión de bajos
- Raqueta
- Guantes anti-cortes
- Cinta de seguridad para acotar zonas
- Pivotes
- Walkies



- Teléfono móvil
- Linterna

- 1.27. La empresa adjudicataria deberá facilitar a cada CAPI un desfibrilador semiautomático para su uso en el centro, así como formación sobre su utilización a los vigilantes y a la plantilla del CAPI.
- 1.28. En ningún caso, el CAPI quedará por debajo de la dotación de material al servicio de la seguridad del que en la actualidad dispone.

## **2. Normas del personal de seguridad y vigilancia**

- 2.1. La empresa adjudicataria designará un responsable o coordinador, quien recibirá las órdenes e instrucciones pertinentes del responsable del contrato, para la supervisión y dirección de los trabajos en orden al tiempo, modo, intensidad y formas de la prestación del servicio, así como los materiales a emplear. Dicho responsable o coordinador impartirá las órdenes e instrucciones de trabajo al personal de la empresa adjudicataria y mantendrá permanente contacto con el inspector de la empresa mencionado en el punto V de este pliego y con el responsable del contrato, con el fin de agilizar la comunicación entre la empresa adjudicataria y la Administración.
- 2.2. La empresa adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, tanto en orden al debido desempeño de su cometido, como en lo que respecta a la puntualidad y asistencia al trabajo.
- 2.3. El personal que presta el servicio dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, quien será responsable de todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de patrono o empresario, con arreglo a la legislación laboral, social y fiscal vigente en cada momento, siendo el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones ajeno a dichas relaciones laborales.
- 2.4. La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de lo establecido en el Estatuto de los trabajadores, en los Convenios Colectivos correspondientes, en las normas legales de Seguridad Social y Salud Laboral, así como al cumplimiento de lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en el Real decreto 171/2004, de 30 de enero, que lo desarrolla parcialmente, en la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia aprobada por el Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, y en cuantas otras disposiciones complementarias de aplicación estén vigentes o puedan dictarse en lo sucesivo.
- 2.5. Será por cuenta del adjudicatario toda negociación y gastos de personal, abono de los salarios y demás conceptos retributivos, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la imposición de sanciones y cuantos efectos de Seguridad Social procedan, en particular



el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones. Asimismo, queda obligado a cubrir las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedad laboral y profesional del personal a su servicio, en las condiciones y forma legalmente establecidas.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario no implicará responsabilidad alguna para la Administración contratante, aun cuando las incidencias que lo afectan sean por causas directas o indirectas del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

- 2.6. La empresa adjudicataria estará obligada a presentar mensualmente los boletines de cotización a la Seguridad Social, los cuales serán devueltos una vez comprobados y, en caso de ser requerido a ello por las repercusiones en el buen funcionamiento del servicio, a acreditar el puntual pago de la totalidad de las remuneraciones a los vigilantes.
- 2.7. La empresa adjudicataria estará obligada a entregar a la dirección del CAPI una copia de los cuadrantes de rotación mensuales del personal de vigilancia, para que pueda conocer con antelación qué personas se ocuparán de este servicio en cada turno.
- 2.8. El servicio se prestará con la uniformidad reglamentaria y los medios de comunicación e inspección portátiles necesarios para la ejecución del servicio, tales como teléfono móvil, radiotransmisores, detectores de metales portátiles, linternas de largo alcance, etc., facilitados por la empresa a su cargo para la normal prestación del servicio.
- 2.9. Serán por cuenta de la empresa adjudicataria todos aquellos medios personales y auxiliares y de cualquier otra naturaleza que sean necesarios para la realización del trabajo.
- 2.10. La empresa adjudicataria se compromete a asignar con carácter fijo a todo el personal que preste el servicio, dada la necesidad de que el personal de vigilancia conozca las instalaciones y el personal del departamento. La empresa adjudicataria no podrá sustituir dicho personal, salvo causa justificada y siempre con la autorización previa del responsable de seguridad del Centro.
- 2.11. En el supuesto de que alguno de los vigilantes no cumpla su función con la debida diligencia, o cometa actos que la dirección del CAPI estime perjudiciales para la mejor marcha del servicio, buenas relaciones, etc., la empresa adjudicataria deberá relevarlo por otro en el plazo máximo previsto en el punto 1.18.
- 2.12. A petición de la dirección del centro se podrá modificar hasta el 20% del equipo de vigilantes por la conveniencia de renovación de plantilla.
- 2.13. El día primero de cada mes la empresa adjudicataria entregará al responsable de seguridad una relación nominal del servicio previsto para todo el mes, indicando ubicación, turnos, horarios, nombre y apellidos de los componentes de cada puesto, y aquellos datos que se consideren convenientes para una planificación y seguimiento del mismo.



- 2.14. Cuando las circunstancias lo aconsejen, el responsable de seguridad podrá establecer los cambios que estime necesarios en aquellos puestos asignados a los vigilantes.
- 2.15. El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones no tendrá responsabilidad civil alguna derivada de los daños o perjuicios personales o materiales ocasionados por las actuaciones realizadas por los vigilantes de seguridad en el cumplimiento de su misión que, en cualquier caso, asumirá la empresa adjudicataria o su aseguradora. Para ello deberá contar con una Póliza de Responsabilidad Civil por un importe mínimo de 1.000.000,00 € durante la vigencia del contrato.
- 2.16. El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones tampoco tendrá ninguna responsabilidad dimanante del incumplimiento por parte de la empresa de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 2.17. En aplicación del Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, es preceptivo por parte de la empresa adjudicataria la toma de contacto e intercambio de información sobre prevención de riesgos laborales con la dirección del centro o persona en quien delegue y la Coordinación de los Servicios de Prevención del Ministerio.
- 2.18. Al objeto de mantener al día el nivel de aptitud y conocimientos necesarios para el ejercicio de las funciones atribuidas al personal de seguridad adscrito al servicio, la empresa adjudicataria garantizará la organización y asistencia de su personal a cursos de actualización en normativa de seguridad y técnicas de intervención, en habilidades comunicativas con personas en situación vulnerable por dolencias psíquicas y por pertenencia a colectivos en riesgo de exclusión social, así como en temas de igualdad, violencia contra la mujer y racismo.

### **3. Obligaciones del contratista en materia de mantenimiento**

La empresa adjudicataria será responsable de llevar a cabo las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, como reparación, sustitución e instalación de las cámaras de videovigilancia y de los sistemas y equipos propios que ponga a disposición del Centro para el correcto funcionamiento de los servicios contratados, ya sea a través de su propio servicio técnico o de otra empresa subcontratada debidamente autorizada. El Centro conservará la propiedad de estos medios una vez finalice la vigencia del contrato.

#### **3.1 Mantenimiento preventivo de los equipos y sistemas de vigilancia.**

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo todas las actuaciones de mantenimiento preventivo de las cámaras de videovigilancia sustituidas e instaladas, así como de los sistemas y equipos auxiliares y de apoyo propios, que ponga a disposición del centro para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad, conforme a la normativa vigente en la materia y las recomendaciones de los fabricantes para el mantenimiento de equipos.





Las actuaciones consistirán en la realización de revisiones, comprobaciones y verificaciones pertinentes para garantizar el correcto funcionamiento y conservación de todos sus equipos, así como detectar cualquier tipo de incidencia o avería.

La empresa adjudicataria deberá realizar, al menos, cuatro revisiones preventivas de las cámaras de videovigilancia, y de sus sistemas y equipos propios. La empresa adjudicataria deberá informar a la Dirección del CAPI sobre las fechas, plazos y actuaciones de mantenimiento preventivo, que deberán ser autorizados por éste, y deberán procurar el funcionamiento normal y la menor alteración posible de los servicios de vigilancia y seguridad.

Por cada revisión efectuada, la empresa adjudicataria deberá elaborar un informe con indicación de las actuaciones realizadas, las incidencias detectadas y los equipos y sistemas que han sido reparados o sustituidos.

Sin perjuicio de lo anterior, en el momento del inicio de la prestación del servicio, y en todo caso en el plazo máximo de 15 días laborales, el adjudicatario deberá realizar una primera revisión de sistemas, equipos e instalaciones generales del CAPI y emitir un informe sobre su estado junto con un inventario actualizado. Este informe deberá facilitarse a la dirección del centro junto con una exposición de recomendaciones para acordar la sustitución de los equipos y sistemas que se considere procedente.

### **3.2 Mantenimiento correctivo de los equipos y sistemas de vigilancia.**

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo todas las actuaciones de mantenimiento correctivo de las cámaras de videovigilancia y de sus equipos auxiliares y de apoyo propios, que ponga a disposición del centro para la prestación del servicio, velando por el correcto y normal funcionamiento del servicio de seguridad.

En caso de averías que se consideren urgentes por la persona responsable, y en todo caso, aquellas que puedan suponer un grave riesgo para las personas, el adjudicatario deberá dar respuesta en el plazo máximo de una hora desde la recepción del aviso, siendo el plazo máximo de reparación de la avería 24 horas desde la recepción del aviso.

Para el resto de las averías, el adjudicatario deberá dar respuesta en el plazo máximo de 12 horas desde la recepción del aviso, siendo el plazo máximo de reparación 7 días naturales.

En el caso de que la empresa adjudicataria no cumpla con los plazos antes establecidos, el CAPI podrá adoptar las medidas pertinentes para su reparación por otra empresa, corriendo el gasto a cuenta de la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las penalidades que les pudieran ser de aplicación.

Todos los gastos de mantenimiento relacionados con el desplazamiento, mano de obra, material necesario para la instalación de nuevo material, reparación o reemplazo de material, gestión de residuos, entre otros, correrán a cargo de la empresa adjudicataria. Todo el material que sea sustituido pasará a ser propiedad del CAPI, sin que éste tenga que ser devuelto a la finalización del contrato.

Las cámaras que deban reponerse deberán utilizar el formato IP.



El adjudicatario deberá informa al Centro de las averías, en los términos pactados por el CAPI al inicio de la prestación del servicio, con indicación del inicio y fin de la avería desde que se recibe el aviso hasta que ésta se da por resuelta, el equipo afectado y su ubicación, y las actuaciones realizadas.

### **III. DIRECCIÓN E INSPECCIÓN**

1. La dirección e inspección de la ejecución de las prestaciones correspondientes al presente contrato corresponderá al responsable de seguridad.
2. La cesión del uso de los locales y los demás bienes entregados por la Administración para la prestación del servicio no generará ningún derecho real a favor del adjudicatario, quién deberá hacer un uso adecuado de los mismos.
3. El responsable o coordinador que designe la empresa adjudicataria presentará en el plazo de 15 días naturales desde el siguiente a la formalización del contrato, un programa de trabajo en el que consten las tareas que considere necesario realizar para la eficiente prestación del servicio dentro de los términos establecidos en este pliego.

El responsable de seguridad resolverá sobre el mismo, pudiendo introducir las modificaciones que estime necesarias para el cumplimiento del contrato.

4. Con carácter trimestral, la empresa adjudicataria deberá enviar a la Dirección del Centro un informe de ejecución del contrato con toda la información relativa a la prestación del servicio: incidencias, altercados, actuaciones llevadas a cabo por el personal de vigilancia y seguridad, averías en los sistemas equipos, actuaciones de mantenimiento, cuestiones relativas al personal y toda la información que se estime pertinente de acuerdo con las directrices del CAPI.
5. Si para el desarrollo de los trabajos se precisare establecer por la empresa adjudicataria contactos con entidades u organismos públicos, necesitarán la autorización previa del órgano de contratación.
6. Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista quedará obligado a la actualización y puesta al día del programa de trabajo.
7. El responsable de seguridad del CAPI podrá dirigir, en el ámbito de su actuación, instrucciones al adjudicatario siempre que no supongan una modificación de las prestaciones a que está obligado ni se oponga a las disposiciones en vigor o a las del contrato. El responsable de seguridad, por necesidades del servicio o causa sobrevenida, podrá alterar el horario contratado hasta en un 10% de las horas anuales, siempre que dicha alteración no suponga un incremento del número de horas contratadas.



8. Para garantizar la correcta ejecución del contrato, la empresa deberá reunirse con la periodicidad pactada con la persona responsable del contrato y, en todo caso, siempre que se estime necesario.

#### **IV. PERSONAL NECESARIO, TURNOS Y REFUERZOS DE PERSONAL**

1. El personal necesario para la seguridad y vigilancia del centro será el siguiente: el total de efectivos será de 8 vigilantes fijos y un retén de entre 2 y 4 correturnos para atender las rotaciones por vacaciones, refuerzos solicitados, enfermedades o cualquier otra incidencia del personal fijo, todos ellos adecuadamente formados. Se adjunta listado de personal a subrogar.
2. Para la oportuna prestación del servicio de seguridad y vigilancia se requerirán los puestos de trabajo que a continuación se relacionan:
  - Un vigilante de seguridad sin arma, 24 horas, todos los días del año.
  - Un vigilante de seguridad sin arma, de 19:00 a 07:00 horas todos los días del año, como refuerzo.
  - Un vigilante de seguridad sin arma, de 07:00 a 19:00 horas todos los sábados, domingos y festivos.Entre las 20:00 y las 22:00 horas sólo permanecerá en el CAPI el personal de servicios y algún trabajador o trabajadora con perfil técnico. A partir de las 22:00 horas y hasta las 07:00 h. los dos vigilantes son el único personal que queda al cuidado y atención de los residentes y del inmueble durante toda la noche.
3. De acuerdo con ello, se establecen los siguientes turnos.

a) Turnos de lunes a viernes:

- Primer turno: de 07:00 h. a 19:00 h.
- Segundo turno: de 19:00 h. a 07:00 h.
- Turno de refuerzo diario de lunes a viernes: de 19:00 h. a 07:00 h.

La distribución de los efectivos por turno de lunes a viernes es la siguiente:

- Primer turno: 1 vigilante.
- Segundo turno: 2 vigilantes.

b) Turnos de sábados, domingos y festivos:

- Primer turno: de 07:00 h. a 19:00 h.
- Segundo turno: de 19:00 h. a 07:00 h.

La distribución de los efectivos por turno los sábados, domingos y festivos es la siguiente:

- Primer turno: 2 vigilantes
- Segundo turno: 2 vigilantes.



El responsable de seguridad podrá acordar con la empresa adjudicataria que el relevo sea una hora antes para uno o para los dos vigilantes, quedando siempre los turnos cubiertos.

4. Si la dirección del Centro lo estima necesario, la empresa incluirá en el equipo a una vigilante para el registro de mujeres residentes. Esta inclusión será estable, o bien un refuerzo temporal.
5. El perfil requerido para este servicio es el de vigilantes que, además de desarrollar con solvencia las tareas de vigilancia y seguridad, tengan las habilidades sociales necesarias para interactuar con las personas residentes de forma empática y cordial, que sepan afrontar las dificultades de comunicación con las personas residentes que no hablan castellano y que sean capaces de resolver con autoridad, pero sin perder la corrección, las situaciones de conflicto con residentes que tienen problemas psiquiátricos o que simplemente son personas conflictivas o se encuentran en situación de vulnerabilidad social.
6. Ante situaciones excepcionales o de determinada importancia y magnitud, siempre que la dirección del CAPI lo considere necesario, la empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de proporcionar de forma inmediata los refuerzos de personal o de medios que sean adecuados para garantizar la seguridad de los edificios contemplados en el contrato.
7. La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del CAPI, a propuesta de la dirección del Centro, de lunes a domingo y en horario a determinar, personal de refuerzo cuando se produzcan incidencias o imprevistos del servicio.  
  
La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del CAR, a propuesta de la dirección del Centro, una bolsa de hasta un máximo de 600 horas anuales para ser aplicadas en caso de necesidad de refuerzo de algún servicio vinculado al objeto del contrato, motivada por alguna circunstancia no habitual o de necesidad de presencia, en caso de urgencia.
8. Con independencia de lo establecido sobre necesidades de personal, composición de los grupos y horario de prestación del servicio, excepcionalmente podrá ser modificado el horario y el número de miembros de cada uno de los grupos horarios atendiendo a las necesidades del servicio, previa comunicación por parte del responsable de seguridad a la empresa adjudicataria, sin que esta modificación lleve aparejado incremento en el cómputo total de horario.
9. El jefe de vigilancia mantendrá permanente contacto con el responsable del contrato, con el fin de agilizar la comunicación entre la empresa adjudicataria y la Administración. La empresa adjudicataria será la responsable del cumplimiento, por parte de su personal de todas y cada una de las normas que derivadas de la actual normativa de Seguridad.



## V. INSPECTORES Y VIGILANTES

1. Se asignará un inspector responsable de los servicios, que se mantendrá en contacto permanente con el responsable de la empresa mencionado en el punto 2.1 de este pliego y con la dirección del CAPI con el fin de agilizar la comunicación entre la empresa adjudicataria y la Administración. La empresa será la responsable del cumplimiento por parte de su persona de todas y cada una de las normas del departamento que, derivadas de la actual normativa de seguridad, le sean ordenadas por el responsable de seguridad.

El inspector realizará 30 horas mensuales de trabajo de lunes a viernes laborables y no festivos, con disponibilidad por vía telefónica para posibles incidencias en el servicio y con posibilidad de adecuar el horario por necesidades del servicio. Dicho inspector:

- Dispondrá de los medios de comunicación adecuados para su localización en todo momento y lugar (telefonía móvil, busca personas, etc.).
- Dará cuenta, de manera inmediata, a la dirección del CAPI, de cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio y adoptará, en primera instancia, las medidas para su subsanación.
- Velará por el cumplimiento de las prescripciones técnicas establecidas en este pliego que afecten a los servicios, e informará de los incumplimientos a la dirección del CAPI.
- Distribuirá el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirá a los trabajadores las órdenes e instrucciones que sean necesarias en relación con el servicio contratado.
- Supervisará el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tenga encomendadas y controlará la asistencia del personal al puesto de trabajo.
- Organizará el régimen de vacaciones o permisos del personal e informará sobre los ajustes y sustituciones de vigilantes a la dirección del Centro.
- Cuidará del correcto estado y operatividad de las instalaciones de seguridad, así como los medios técnicos asignados al servicio (mantenimiento del vehículo, linternas, etc.), verificando que las empresas realizan adecuadamente y en el tiempo establecido, los trabajos de instalación, mantenimiento y reparación.

2. En el supuesto de que el inspector no cumpla su función con la debida diligencia, o cometa actos que la dirección del CAPI estime perjudiciales para la mejor marcha del servicio, buenas relaciones, etc., la empresa adjudicataria deberá relevarlo por otro en el plazo máximo de veinticuatro horas, o de inmediato si así se solicita.



## VI. VISITA DE LAS INSTALACIONES

Las empresas licitadoras podrán, si así lo estiman conveniente, visitar, en una única convocatoria conjunta, las instalaciones del CAPI con anterioridad a la finalización del plazo de presentación de proposiciones y previa autorización del Director del CAPI o persona en quien delegue (en el teléfono de contacto: 916534100), para adquirir el conocimiento exacto que les permita realizar el servicio objeto de este pliego con la debida operatividad y eficacia.

En Madrid, a fecha de la firma electrónica:

Propone

El Subdirector General  
de Centros y Emergencias del Sistema  
de Migraciones

Rafael Ignacio Núñez Serrano

Aprueba

La Presidenta de la Junta de Contratación  
Orden ISM/1288/2020, de 18 de diciembre

María Jesús Gabín López

