



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE SEGURIDAD EN LOS HOSPITALES DE ALTA RESOLUCIÓN DE LA PROVINCIA DE SEVILLA PERTENECIENTES AL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD (PA 18/2023)**

### **1. OBJETO Y APLICACIÓN**

#### **1.1. OBJETO**

El objeto del Contrato es facilitar el funcionamiento de los Centros, protegiendo a las personas y bienes frente a amenazas específicas, y realizando las funciones de seguridad, información y control que se detallan en los documentos del expediente.

El presente Pliego establece las condiciones técnicas particulares que regirán el Contrato a fin de conseguir la máxima eficiencia en la prestación de los servicios que se contratan.

Con las condiciones que se detallan en el pliego, entre otras, el alcance del Contrato incluye los siguientes servicios ordinarios:

- 1.Servicios de seguridad y vigilancia, regulados por la legislación de seguridad privada.
- 2.Servicios complementarios de seguridad (CRA, acuda, custodia de llaves, etc.).
- 3.Suministro de medios para la prestación de los servicios.
- 4.Mantenimiento a todo riesgo de instalaciones de seguridad.
- 5.Asistencia técnica.

La contratación derivada de este Expediente se divide en tres lotes, siendo el ámbito de aplicación de cada lote los centros sanitarios públicos y dispositivos adscritos a los Órganos Gestores (OGs) siguientes:

<b>LOTES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>LOTE 1</b>	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE SEGURIDAD EN LOS HOSPITALES DE ALTA RESOLUCIÓN DEL <b>ÁREA HOSPITALARIA VIRGEN MACARENA.</b>
<b>LOTE 2</b>	SERVICIO SEGURIDAD Y VIGILANCIA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE SEGURIDAD EN LOS HOSPITALES DE ALTA RESOLUCIÓN DEL <b>ÁREA DE GESTION SANITARIA SUR DE SEVILLA.</b>
<b>LOTE 3</b>	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE SEGURIDAD EN LOS HOSPITALES DE ALTA RESOLUCIÓN DEL <b>ÁREA DE GESTION SANITARIA DE OSUNA (SEVILLA).</b>

Los requisitos de este Pliego son comunes para todos los contratos que se deriven de este expediente, salvo aquellas condiciones que expresamente se indiquen para cada lote.



Puesto que se incluyen servicios de seguridad definidos en la Legislación de seguridad privada, las empresas licitadoras o alguna de las agrupadas en Uniones Temporales de Empresas que liciten, deberán estar legalmente constituidas y autorizadas para dicha actividad e inscritas en el Registro de "Empresas de Seguridad" de la Dirección General de la Policía Nacional.

La Administración, por causa justificada y previa aprobación de los trámites administrativos que correspondan, podrá modificar la operativa (composición, turnos, etc.) del servicio inicialmente contratado y repercutir esa modificación al precio del Contrato aplicando los precios unitarios de la adjudicación.

En caso de contradicción entre distintos términos y condiciones prevalecerá el PCAP sobre el PPT y éste sobre la oferta de la Adjudicataria. En todo caso, en base a la prerrogativa de interpretar los contratos, será la Administración quién determine la condición aplicable.

## **1.2. EXPRESIONES CONVENIDAS**

A efectos del presente Pliego, se entiende que las expresiones siguientes, tendrán el significado que, en cada caso, se expone:

PPT	El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares y sus anexos
PCAP	Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y sus anexos
Contrato	Cualquiera de los contratos de servicios por lotes a que se refiere el Pliego
Administración	Organismo contratante (PLSS y Órganos Gestores -OGs-)
PLSS	Plataforma de Logística Sanitaria de Sevilla
Órgano Gestor (OG)	Organismo del S.A.S. responsable de gestionar los centros sanitarios en un área geográfica o competencial.
Centro o la Propiedad	Administración en cualquiera de los centros sanitarios del ámbito del Contrato, su representante o su personal.
Licitador	Cualquier Empresa de Seguridad que presente una proposición para la adjudicación del Contrato.
Adjudicataria/o	Empresa adjudicataria del Contrato, su representante o su personal.
Vigilante	Vigilante de Seguridad que prestará sus servicios conforme a la Ley de Seguridad Privada.
Responsable del Contrato	Persona designada como interlocutor válido entre la empresa y el organismo contratante.
Servicio Supervisor	Servicio de Seguridad de la Secretaria General de Interior



### **1.3. REQUISITOS LEGALES**

La Adjudicataria deberá cumplir toda la normativa legal que le sea de aplicación, aunque sea publicada durante el periodo de vigencia del presente Contrato. En toda referencia a la normativa, en su caso, debe entenderse que aplicarán los requisitos equivalentes de la normativa que la sustituya.

Por su relación directa con el objeto del Contrato se señala la siguiente normativa de aplicación:

- Decreto 214/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia e Interior.
- Decreto 56/2017, de 11 de abril, por el que se regula la participación de la Consejería competente en materia de seguridad en la contratación de bienes y servicios para la protección de edificios e instalaciones de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Agencias ante el riesgo de intrusión.
- Decreto 94/2014, de 27 de mayo, por el que se aprueba la norma técnica para la protección de edificios públicos de uso administrativo ante el riesgo de intrusión.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- R.D. 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, y posteriores modificaciones (R.D.1123/2001, de 19 de octubre, etc.).
- Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada. Modificada por Orden INT/1504/2013, de 30 de julio.
- Orden INT/318/2011, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y posteriores modificaciones.
- Ley Orgánica 15/1999, 13 diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y posteriores modificaciones.
- R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y posteriores modificaciones.
- Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras.
- 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 (Reglamento general de protección de datos -RGPD/GDPR-).
- Convenio Colectivo Nacional de Empresas de Seguridad que rija en el momento de la Contratación.
- Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- Real Decreto 513/2017, de 22 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Protección Contra incendios.



## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### 2.1. SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

El servicio de seguridad y vigilancia se prestará en los centros con presencia física de vigilantes de seguridad sin armas.

En el **ANEXO-1.- COMPOSICIÓN DEL SERVICIO Y DISTRIBUCIÓN DE TURNOS** se detallan las horas de vigilante de seguridad a emplear durante el plazo de ejecución, distribuidas entre los diversos OGs.

En la plantilla de vigilantes de OGs con centros hospitalarios existirá un Inspector, Coordinador de Servicios o Responsable de Equipo de Vigilancia que denominamos Responsable de Área y tendrá bajo su mando al personal del servicio.

La Adjudicataria asignará a cada centro la plantilla de vigilantes de seguridad necesaria y suficiente para satisfacer el objeto del Contrato cumpliendo la normativa vigente y contando con el apoyo de los medios humanos y materiales de la propia empresa.

### 2.2. CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS (CRA)

Los sistemas de seguridad de los inmuebles se conectarán a una CRA autorizada por el Ministerio del Interior, mediante línea de comunicación (RTC, TCP/IP o GSM), que estará permanentemente supervisada por la CRA y su corte o sabotaje activará la intervención inmediata del servicio de respuesta ante señales de alarma, para su verificación.

Se conectarán a CRA:

- Centrales de intrusión.
- Pulsadores antipánico, en general por medio de centrales de intrusión.

Asimismo, cuando expresamente se indique en este Pliego o sus Anexos se conectarán a CRA:

- Centrales de incendios.
- Alarmas técnicas (temperatura de cámaras frigoríficas, ascensores, etc.).

La Administración determinará los sistemas de seguridad que deban conectarse a CRA de la Adjudicataria. En el **ANEXO-2.- PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS DE SEGURIDAD** de este Pliego se detallan los sistemas de seguridad que requieren esa conexión en caso de que así lo decidan los responsables de cada Órgano Gestor.



La Administración proporcionará las líneas de comunicación necesarias, salvo aquellos casos para los que expresamente se recoja otra cosa en el Pliego o en la proposición de la Adjudicataria. Cualquier otro equipo o medio necesario será por cuenta de la Adjudicataria.

Al inicio del Contrato la Adjudicataria deberá adecuar los dispositivos de transmisión para recibir en perfectas condiciones las señales en la CRA. Así mismo deberá adaptar todos los sistemas de alarma que se conecten a una CRA para cumplir los requisitos específicos de instalación y mantenimiento que la legislación de seguridad privada establece, estando ello incluido en el alcance del Contrato.

La Administración, con la asistencia técnica de la Adjudicataria, determinará los procedimientos a seguir ante una alarma de seguridad o técnica.

La Adjudicataria comprobará que los sistemas anti-intrusión se han activado al cerrar los centros, actuando según establezcan los protocolos específicos.

### **2.3. SERVICIO ACUDA DE RESPUESTA A ALARMAS Y RIESGOS**

Cuando la CRA reciba una alarma de seguridad, la Adjudicataria deberá hacer las verificaciones pertinentes (Capítulo II de la Orden del Ministerio del Interior INT/316/2011) y proceder según corresponda al tipo de centro y horario. Si se trata de una alarma real o no se ha comprobado fehacientemente, la Adjudicataria enviará a vigilantes de seguridad, sin perjuicio de que se avise a las fuerzas y cuerpos de seguridad si se trata de un acto delictivo.

Asimismo, en caso de avisos de alarma a teléfono móvil o que un centro comunique una situación con grave riesgo para la seguridad de las personas y bienes (ej. agresión, robo, incendio, averías que requieran intervención inmediata, etc.), la Adjudicataria deberá enviar vigilantes de seguridad para procurar controlar la situación, sin perjuicio de que se avise a las fuerzas y cuerpos de seguridad y a los servicios de emergencia públicos. El personal de la Adjudicataria deberá permanecer en el centro hasta que se resuelva la incidencia o responsables del OG le autorice a marcharse.

La Adjudicataria deberá disponer de un dispositivo provincial de coches patrulla y vigilantes de seguridad que permita acudir para verificar una alarma y actuar en consecuencia, en un **tiempo máximo de treinta minutos**, contado desde que se produce la alarma o el aviso.

Este servicio será aplicable a todos los centros del ámbito de actuación, sin excepciones.

### **2.4. CUSTODIA DE LLAVES**

La empresa adjudicataria se hará cargo del control de las llaves de todos los centros, distinguiendo dos modalidades:

a) Gestión de llaveros en los centros:



En los centros con personal de la Adjudicataria, ésta asumirá los protocolos existentes, pudiendo proponer otros, y hará entrega de las llaves a personas autorizadas, llevando el registro de estas entregas y de las devoluciones.

b) Custodia de llaves en dependencias o vehículos de la Adjudicataria:

Este servicio de custodia de llaves se prestará de acuerdo al artículo 49 del Reglamento de Seguridad Privada.

En los servicios de acuda se llevarán las llaves de los centros que visiten, que irán protegidas en una caja de seguridad.

La Adjudicataria deberá acudir con las llaves a abrir los centros siempre que sea necesario por causas justificadas (alarmas, averías de importancia, emergencias, etc.).

Este servicio complementario de seguridad está incluido en el Precio de Servicios Ordinarios del Contrato, no siendo facturable de forma separada.

## **2.5. DEPÓSITO DE SEGURIDAD**

Se entiende por valores, el dinero en metálico, joyas o aquellos efectos personales de pacientes que, por razón de su ingreso hospitalario, éste decida confiar en la Administración y que razonablemente sean susceptibles de custodia con los medios disponibles del Centro.

En los hospitales, será obligación y responsabilidad de la Adjudicataria la recogida, custodia y posterior devolución de los efectos personales de valor de los pacientes ingresados que le sean entregados por la Administración. De cada entrega de estos objetos depositados se dejará constancia en un documento y reportaje fotográfico detallado.

A estos efectos la Adjudicataria dispondrá en estos centros de una caja de seguridad y se adaptará a los protocolos existentes, pudiendo proponer otros que mejoren a los existentes.

El Precio del Contrato incluirá este servicio para todos los centros hospitalarios con personal de la Adjudicataria adscrito, aunque cada OG tendrá la facultad de solicitarlo o no.

## **2.6. GESTIÓN DE INSTALACIONES DE SEGURIDAD**

La prestación objeto de este Contrato incluye el mantenimiento integral a todo riesgo, con garantía total de reparación, con sustitución de todos los elementos deteriorados, en los sistemas de seguridad definidos en este Pliego.

El mantenimiento integral reúne a todas las modalidades del mantenimiento, es decir correctivo, preventivo, técnico-legal, conductivo y mejorativo o modificativo.



En el **ANEXO-2.- PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS DE SEGURIDAD** se relacionan los sistemas de seguridad existentes, debiendo los licitadores hacer las comprobaciones oportunas ya que errores u omisiones no eximen a la Adjudicataria de las obligaciones relativas a la gestión de los sistemas existentes.

### **2.6.1. SUPERVISIÓN Y CONDUCCIÓN DE SISTEMAS**

La Adjudicataria realizará la supervisión, conducción y control de los sistemas de seguridad y vigilancia instalados en los centros, procurando obtener las prestaciones de diseño.

Entre otras, corresponden a la Adjudicataria las siguientes funciones:

- 1) Protección contra incendios: manejar las centrales de incendio, comprobar las alarmas, sistemas de megafonía, etc.
- 2) Control de accesos y de visitas: manejo y programación del sistema (usuarios, plan de cierre...), grabación de tarjetas, gestión de software de control de accesos, gestión de permisos a usuarios en software de control de accesos, etc.
- 3) Control de accesos de vehículos: manejar las barreras de control y puertas motorizadas. Gestión del software de control de acceso mediante barrera.
- 4) Vigilancia por CC.TV. y videograbación: manejo y programación del sistema (videosensores, secuencias de cámaras, horarios, alarmas, etc.), integración con otros sistemas de seguridad, etc. El periodo de conservación de las imágenes será como mínimo de tres semanas y no se superará el máximo legal permitido, debiendo la Adjudicataria disponer de los dispositivos de almacenamiento adecuados.
- 5) Sistemas anti-intrusión: manejo y programación.
- 6) Protección contra agresiones: gestionar los pulsadores antipánico.
- 7) Sistemas antihurto y arcos de protección: manejo del sistema.
- 8) Sistema de lectura y registro de matrículas de vehículos: gestión del sistema.

Asimismo, corresponde a la Adjudicataria realizar las copias de seguridad del software de estos sistemas y de la información que generen, cuidando cumplir siempre con la legislación de protección de datos. Para ello dispondrá de los medios de almacenamiento de datos que se necesiten.

La Adjudicataria está obligado a suministrar todo el material consumible que los sistemas de seguridad y vigilancia requieran.

### **2.6.2. MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE SEGURIDAD**

Se incluye en el alcance del Contrato el mantenimiento **a todo riesgo** de los sistemas de seguridad siguientes:

- CC.TV. y videograbación (cámaras de seguridad de cualquier tecnología y tipología, carcasas, posicionadores, codificadores y decodificadores de vídeo, conmutador de red, videograbadores, monitores, discos duros, PC, switch, teclados de control, SAIs cableado, etc.).



- Sistemas anti-intrusión (detectores de movimiento, teclado, central anti-intrusión, microprocesadores, fuentes de alimentación, baterías, sirenas, balizas, contactos magnéticos de puertas, barreras de infrarrojos, cableado, etc.).
- Control de accesos (según **ANEXO-2**) (lectores, protector de lectores, controladoras, terminal, fuente de alimentación, cableado, etc.)
- Sistemas de transmisión de alarma y antipánico.
- Sistemas anti-hurto.
- Medios propios de la Adjudicataria.

Se incluye en los sistemas de seguridad a todos los elementos componentes de los sistemas necesarios para su funcionamiento, sus elementos físicos (hardware) y lógicos (software).

En el "**ANEXO-2.- PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS DE SEGURIDAD**" se indican los centros en los que la Adjudicataria debe realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de control de accesos, entendiéndose que en los otros centros ese mantenimiento está excluido de este Contrato. La Administración tendrá la facultad de incluir estos sistemas de seguridad en un sistema de gestión del mantenimiento asistido por ordenador (GMAO) corporativo del SAS, debiendo la adjudicataria proporcionar la información y asistencia que se requiera.

La empresa adjudicataria se comprometerá a:

1. La empresa adjudicataria registrará en el GMAO corporativo del SAS todas las instalaciones de todos los centros. Esto tendrá que estar ejecutado en el primer trimestre de ejecución del servicio.
2. Cualquier intervención que se realice en las instalaciones motivo del contrato (averías, preventivos, correctivos...), se tendrá que registrar en el GMAO corporativo del SAS. Para ello la administración gestionará los permisos necesarios.
3. Los avisos de avería se realizarán a través del GMAO corporativo del SAS.
4. Realizar su labor, interfiriendo lo mínimo posible en la actividad asistencial, para ello tendrá disponibilidad suficiente para adaptar su jornada laboral a las necesidades de los centros, incluyendo nocturnos o festivos, sin que pueda reclamarse por ello un sobrecoste adicional.
5. Las reparaciones deberán incluir tanto la mano de obra necesaria como los repuestos de materiales y piezas.
6. La empresa adjudicataria presentará un programa de Mantenimiento Preventivo y técnico-legal, de acuerdo con las especificaciones de mantenimiento establecidas por los Reglamentos de seguridad que le apliquen y por los fabricantes de cada equipo.



7. Coordinar las actuaciones a realizar en el ámbito del mantenimiento entre el Responsable Técnico de la Empresa y el Responsable de Mantenimiento que designe el Centro.
8. Proporcionar al Centro Gestor información detallada sobre el desarrollo del servicio y la documentación exigida por la legislación vigente en relación con el equipamiento objeto del contrato a lo largo de su periodo de vigencia, registrando sus actuaciones sobre el Sistema de Gestión de Mantenimiento corporativo del SAS.
9. Los costes asociados a la utilización y permisos del GMAO corporativo del SAS irán por cuenta de la empresa adjudicataria.

El mantenimiento de los sistemas de alarma y sus componentes se efectuará conforme a los programas establecidos por los fabricantes y a lo regulado en los Anexos II y III de la Orden del Ministerio del Interior INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.

Antes de cumplir dos meses de ejecución del Contrato, la Adjudicataria presentará a la Administración un Plan de Mantenimiento Preventivo, debiendo asumir las modificaciones que debidamente razonadas introduzca la Administración.

La Adjudicataria se obliga a cumplir los tiempos de respuesta que se establecen en este Pliego para casos de avería.

#### EXCLUSIONES: CRITERIOS DE OBSOLESCENCIA

En caso de que el Adjudicatario considere que un equipo ha llegado al final de su vida útil y no puede cumplir la función requerida con garantías, y proponga su baja, deberá aportar un informe justificativo del fabricante u otra entidad de reconocido prestigio, así como valoración económica de un equipo nuevo.

No se aceptará la propuesta de obsolescencia cuando el defecto sea de componentes de un equipo (ej. de componentes: motor, compresor, accionamiento, sensor, tarjeta electrónica, cables, etc.) sustituible por otro de prestaciones equivalentes, con independencia de su coste.

Los criterios que van a determinar la obsolescencia de los equipos son los siguientes:

- Estado funcional y utilidad del equipo (obsolescencia técnica).
- Cumplimiento de normativa que le sea de aplicación.
- Riesgo para la seguridad y salud de usuarios y trabajadores.
- Estar descatalogado e imposibilidad de obtener repuestos y/o fungibles.
- Coste de explotación (obsolescencia económica).

La consideración de obsolescencia quedará sujeta a la aprobación por parte de la Administración. En su caso, el Adjudicatario deberá facilitar la documentación que se requiera para cursar la baja del equipo y



deberá responsabilizarse de desechar a su cargo el equipo como residuo a un destino legalmente autorizado.

### **2.6.3. INSTALACIÓN DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS (PCI)**

La Adjudicataria manejará los sistemas de PCI y realizará la respuesta a las alarmas. Asimismo, prestará a la Administración la asistencia técnica que se le demande en esta materia.

La Administración tiene contratado el mantenimiento correctivo y preventivo de los sistemas de PCI de los centros con empresas mantenedoras autorizadas, de modo que se excluye del alcance de este Contrato, salvo lo indicado para conducción y asesoramiento técnico.

### **2.7. SUMINISTRO DE MEDIOS MATERIALES**

La Adjudicataria suministrará todo el material que se requiera en la prestación del servicio, tal como: gasolina para vehículos, pegatinas informativas para vehículos mal estacionados, material de papelería, cintas de vídeo, HDD externos, DVDs, CDs, pendrive, pilas y baterías, etc.

En los centros donde haya personal de la Adjudicataria, ésta aportará obligatoriamente los siguientes medios materiales:

- 1) Cuando haya dos o más vigilantes por turno:
  - Un transceptor (walkie-talkie) por cada puesto de vigilante de seguridad y responsable de equipo de vigilancia con auriculares individuales para cada vigilante, de modo que la conexión del auricular silencie el altavoz.
  - Dos transceptores, similares al anterior, en cada hospital para soporte de comunicaciones de emergencia y supervisión del servicio por parte de la Administración.
- 2) Sistema de control de rondas informatizado. El representante de cada OG tendrá acceso web en tiempo real a la información del sistema de rondas.
- 3) La Adjudicataria dotará con teléfono móvil al Responsable de Área y al responsable de equipo de vigilancia en cada Centro.
- 4) Una cámara fotográfica digital en cada Centro Sanitario con un mínimo de 5 Mpíxel, pudiendo estar incorporada al teléfono móvil.
- 5) Dos linternas de gran abertura de haz y largo alcance con baterías recargables y cargador por cada Centro Sanitario.
- 6) La Adjudicataria proporcionará el material homologado necesario para la regulación y señalización de cortes, desvíos de tráfico, señalización por obras, acotación de espacios, etc. Ej. señales de tráfico, señales de peligro, cinta blanca-roja, vallas y conos.
- 7) La Adjudicataria dotará con un casco individual por vigilante a aquellos que deban prestar servicios en motocicleta.



En los hospitales la Adjudicataria deberá disponer de los vehículos patrulla y motocicletas (scooter) que se indiquen en el "**ANEXO-2.- PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS DE SEGURIDAD**".

Todos estos medios útiles deberán estar en perfectas condiciones de uso y dotados de todos los accesorios, pudiendo el Centro exigir su sustitución inmediata si no cumplen su función a plena satisfacción.

## **2.8. PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS**

La Adjudicataria presentará ante la autoridad competente, en nombre de la Administración, denuncias por los actos delictivos que se produzcan, aportando a la autoridad los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos.

Estas denuncias serán presentadas por el responsable técnico del Contrato o persona en quien delegue.

## **2.9. ASESORAMIENTO, INFORMES Y DOCUMENTACIÓN**

La Adjudicataria prestará el asesoramiento técnico que la Administración demande en la materia objeto del Contrato y emitirá los informes correspondientes.

Asimismo, la Adjudicataria elaborará y mantendrá al día la documentación técnica y de gestión del servicio, en particular la que se relaciona en este Pliego.

## **2.10. SERVICIO DE ATENCIÓN 24 HORAS**

La Adjudicataria tendrá a disposición de la Administración un servicio telefónico de atención permanente **24 horas todos los días del año**, capacitado para resolver las incidencias que se produzcan en la prestación de los servicios.

## **3. UNIFORMIDAD Y EQUIPAMIENTO**

Los vigilantes de seguridad dependientes de la Adjudicataria desempeñarán sus funciones vistiendo el uniforme y ostentando el distintivo del cargo que sean preceptivos, que serán aprobados por el Ministerio del Interior, conforme a la legislación de seguridad privada (art.39.2 de la Ley 5/2014, de 4 de abril), y sin perjuicio de la correspondiente acreditación o tarjeta identificativa del Organismo en que preste sus servicios.

## **4. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN**

La Adjudicataria deberá garantizar en todo momento que su personal posee el adecuado nivel de formación y capacitación específico para desarrollar el servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de entrenamiento.



En aquellos puestos de trabajo en los que se exija una preparación técnica especial, se establecerá un periodo formativo específico, a cargo de la Adjudicataria, en el manejo de estos equipamientos.

Igualmente se establecerá un periodo formativo en el caso de incorporar nuevos recursos técnicos que exijan un adiestramiento específico para su adecuado manejo, dirigido a aquellos profesionales cuyo destino operativo esté relacionado con su utilización.

La incorporación temporal o definitiva de nuevos profesionales destinados en un determinado servicio, cualquiera que sea la causa que la motive, implicará la existencia de un periodo formativo del profesional que se incorpore a dicho puesto, previo a la incorporación. La duración del referido periodo será convenida por la Administración y la Adjudicataria, dependiendo de las características propias del servicio, siempre por un plazo mínimo que abarque un turno laboral en el propio puesto de trabajo. Este adiestramiento se realizará acompañado por aquel o aquellos profesionales que cuenten con la suficiente experiencia en el puesto.

En los dos primeros meses de ejecución de la prestación del servicio la Adjudicataria elaborará un Plan de Formación de todo su personal, debiendo mantenerlo actualizado permanentemente. De esta programación se pasará copia a la Administración.

El contenido de la formación, además de las propias del desempeño del puesto, debe incluir el trato con público, la protección de datos personales, la protección del medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.

Toda la formación establecida en este Pliego deberá impartirse en la jornada laboral de los trabajadores, computando como horas trabajadas, y sin menoscabo de la calidad y composición del servicio que se contrata.

Los vigilantes de seguridad deberán superar los cursos de reciclaje contemplados en la normativa aplicable a este tipo de contrataciones, así como los cursos de formación permanente previstos en la legislación de seguridad privada (artículo 57 del Reglamento de Seguridad Privada). En todo caso, los cursos de actualización y especialización exigidos deberán realizarse en los primeros 9 meses de duración del Contrato, cuando éste fuera superior a un año.

En particular, solo podrán realizar tareas de manejo de sistemas de videovigilancia los profesionales que acrediten haber superado con aprovechamiento, no basta la simple asistencia, cursos específicos de operación de estos sistemas y de protección de datos personales. Para este requisito se establece un periodo de carencia inicial de dos meses.



## 5. RECONOCIMIENTO PREVIO DE LOS CENTROS E INSTALACIONES

Las empresas licitadoras girarán visitas a los Centros incluidos en el ámbito de aplicación de este Contrato para conocer el servicio e instalaciones existentes, al menos a los centros que expresamente se indican en el **ANEXO-5.- CENTROS DE VISITA OBLIGADA**.

Para ello el Centro facilitará el acceso a los licitadores a dichas instalaciones, de forma que durante el plazo de licitación se publicará en la sección de contratación administrativa de la página web del Hospital Universitario Virgen del Rocío el calendario y horario de visita, de forma que ésta será conjunta para todos los licitadores.

Las empresas licitadoras deberán realizar un **informe técnico del reconocimiento previo** realizado en el que describirán y analizarán la configuración de las instalaciones, su percepción del estado de uso y todas aquellas cuestiones técnicas de interés que pudieran haber observado, especificando las soluciones propuestas para alcanzar un funcionamiento óptimo de las instalaciones.

Además, la empresa licitadora incluirá un estudio de vulnerabilidades y medidas a llevar a cabo para subsanarlas.

Dicho informe deberán incluirlo en el **sobre nº2** “documentación técnica para su valoración conforme a criterios de evaluación no automática” junto con el “certificado de visita de las instalaciones” (**ANEXO- 6**).

Dicho informe tendrá la consideración de excluyente y habrá de contar con valoración técnica de subsanación de deficiencias.

## 6. REPRESENTANTES

Para una eficaz gestión del Contrato, ambas partes designarán a sendos "Responsables del Contrato" que serán los representantes legales o personas en las que deleguen.

La Administración designará a un representante técnico en cada OG, que denominamos "Gestor del Contrato", que será interlocutor válido para dirigir la ejecución de los trabajos contratados en su área.

La Adjudicataria designará en cada OG con centros hospitalarios a un representante técnico, que denominamos "Responsable de Área", con las funciones que en este pliego se señalan.

Los representantes de la Adjudicataria serán competentes para la gestión integral del Contrato (operativa, personal, sistemas e instalaciones, etc.), evitando que el OG deba recurrir a varios interlocutores según el tema de que se trate.



Los representantes de la Adjudicataria, incluidos los "Responsables de Área", tendrán plena disponibilidad horaria y deberán personarse en los centros a requerimiento de la Administración, cuando lo demande la eficacia del servicio y en las situaciones especiales que lo requieran.

## 7. AUTORIZACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE LOS VIGILANTES

Los **vigilantes de nueva incorporación**, como consecuencia de la implantación del servicio o como sustitución de algunos que formaran parte del que ya viniera prestándose, **serán elegidos por la empresa adjudicataria y autorizados por el responsable del contrato de la Administración** previo estudio de la necesidad de mantener su número inicial. Estos vigilantes se encontrarán habilitados en los términos exigidos en la Ley de Seguridad Privada y su desarrollo normativo, para desempeñar las funciones de vigilancia establecidas y **dispondrán de la formación necesaria que les permitan realizar con eficacia los cometidos propios de este servicio**. Es responsabilidad del adjudicatario el examen, control y comprobación de tales habilitaciones o acreditaciones y de las aludidas condiciones de formación.

La empresa adjudicataria, en los días previos a la incorporación de los vigilantes, entregará al responsable del contrato de la Administración la documentación que certifique la habilitación administrativa, el nivel académico, categoría profesional y formación adquirida por cada uno, para su examen y comprobación. El responsable del contrato de la Administración podrá demandar entrevistas con representantes de la empresa adjudicataria, para aclarar cualquier duda que se plantee con la habilitación o con la documentación acreditativa del perfil profesional de los vigilantes.

Las vacaciones, bajas o licencias que se produzcan y que se estimen por un plazo inferior a un mes, serán cubiertas provisionalmente por vigilantes de la empresa que dispongan de la habilitación administrativa y aporten la declaración jurada en los términos exigidos por el Reglamento de Seguridad Privada. La empresa mantendrá esta situación por el tiempo mínimo imprescindible, y formará e instruirá a estos suplentes para que puedan desarrollar sus cometidos con las máximas garantías.

El responsable del contrato de la Administración, podrá exigir a la empresa adjudicataria la sustitución de aquellos vigilantes de seguridad que prestan servicio en este edificio, cuando no desarrollen adecuadamente las funciones que tengan encomendadas o cuando existan otras causas que lo justifiquen. El requerimiento para la sustitución deberá ser razonado y motivado suficientemente.

Cualquier sustitución que pretenda realizar la empresa en los últimos seis meses de vigencia del contrato deberá ser comunicada previamente al responsable del contrato, indicando las causas que lo motivan, para su conocimiento y autorización.



## 8. ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 8.1. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN

La Adjudicataria será la encargada de coordinar la ejecución de las funciones encomendadas a su personal para alcanzar la máxima eficacia en la prestación del servicio, y será también la responsable de la correcta utilización que éstos hagan del equipamiento de seguridad existente en el edificio.

El Responsable del Contrato por parte de la Adjudicataria, o persona designada al efecto, conocerá todo lo relacionado con el desarrollo y ejecución del servicio objeto de esta contratación y procurará se preste conforme a lo establecido en el presente Pliego.

### 8.2. SEGUIMIENTO: INSPECCIONES

La Adjudicataria, a los efectos de garantizar que la prestación del servicio se realiza conforme a las condiciones contratadas, efectuará cuantas inspecciones sean necesarias para comprobar que cada vigilante desempeña sus funciones adecuadamente.

Todos los puestos de vigilante de seguridad deberán ser inspeccionados por "inspector titulado de plantilla", como mínimo, mensualmente. Los turnos de noche serán inspeccionados, como mínimo, cada dos semanas.

Cualquier circunstancia que se detecte en las inspecciones realizadas y que alteren el normal funcionamiento del servicio, deberá ser comunicada de forma inmediata al correspondiente "Gestor del Contrato", al que se pasará copia del acta de inspección.

El Servicio de Seguridad de la Secretaria General de Interior de la SDGIEP realizará la supervisión y la Administración la inspección, control y seguimiento al servicio objeto de contratación, para conocer en cualquier momento si se adecua a las necesidades de vigilancia de cada centro, si las funciones que realizan los vigilantes son las apropiadas, si los medios técnicos que se utilizan resultan eficaces para alcanzar la finalidad prevista y comprobar que la empresa cumple con los requisitos exigidos en los Pliegos, necesarios para garantizar la eficacia del servicio contratado. La Adjudicataria deberá prestar su colaboración en estas inspecciones y supervisiones, aportando la información que se le demande y facilitando el acceso a los puestos y locales.

## 9. FUNCIONES Y FORMA DE EJECUCIÓN



### **9.1. DIRECTOR DE SEGURIDAD**

La Adjudicataria deberá prestar el servicio de Director de Seguridad, ejerciendo las funciones definidas en la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, en aquellos OGs donde no exista Director de Seguridad perteneciente a la Administración y sea necesaria esta figura para dar cumplimiento a:

- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 1308/2011, de 26 de septiembre, sobre protección física de las instalaciones y los materiales nucleares, y de las fuentes radiactivas.
- Instrucción IS-41, de 26 de julio de 2016, del Consejo de Seguridad Nuclear, por la que se aprueban los requisitos sobre protección física de fuentes radiactivas.

### **9.2. RESPONSABLE DE ÁREA**

En la plantilla de vigilantes para OGs que cuenten con centros hospitalarios existirá un "Responsable de Área", elegido de común acuerdo entre la Adjudicataria y el OG, que tendrá reconocida la categoría profesional (responsable de equipo de vigilancia, coordinador de servicio, inspector...) del existente o que se indique en el **ANEXO-1**.

- Inspector para el Hospital Sierra Norte.
- Coordinador de Servicios para el Área de Gestión Sanitaria Sur de Sevilla e Inspector para los Hospitales de Alta Resolución de Utrera, Morón de la Frontera y Lebrija
- Inspector para para Hospital de Écija.

Este cargo intermedio tendrá bajo su mando al personal del servicio, asignará tareas y medios, y controlará que se siguen los procedimientos establecidos y que se cumplen los requisitos del Contrato en su área. El Responsable de Área tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- 1) En ausencia del Representante de la Adjudicataria, será el interlocutor válido con el OG, recibiendo instrucciones y reportando al OG. Tendrá jornada laboral de mañana en día laborable. En el AGSO la función del Responsable de Equipo de Vigilancia recaerá sobre uno de los vigilantes de seguridad contratado a turnos que deberá estar localizado en horario de mañana en día laborable.
- 2) Conocer los requisitos del servicio y velar porque se cumplan con eficacia.
- 3) Inspección del personal.
- 4) Controlar que se cumplen los horarios, órdenes de puesto, control de rondas, etc.
- 5) Revisión y control de instalaciones y equipamientos, procurando su mejor estado de uso y disponibilidad.
- 6) Planificación del mantenimiento de sistemas de seguridad y de las actuaciones.
- 7) Organizar la respuesta ante incidencias.

Todo ello de conformidad con la Resolución de 19 de enero de 2018, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal de las empresas de seguridad.



### **9.3. FUNCIONES DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD**

#### **9.3.1. FUNCIONES DE SEGURIDAD**

Conforme a lo previsto en la Ley de Seguridad Privada (art.32.1 de la Ley 5/2014, de 4 de abril) y su Reglamento de aplicación los vigilantes de seguridad sólo podrán desempeñar, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Ejercer la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto privados como públicos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias para el cumplimiento de su misión.
- b) Efectuar controles de identidad, de objetos personales, paquetería, mercancías o vehículos, incluido el interior de éstos, en el acceso o en el interior de inmuebles o propiedades donde presten servicio, sin que, en ningún caso, puedan retener la documentación personal, pero sí impedir el acceso a dichos inmuebles o propiedades. La negativa a exhibir la identificación o a permitir el control de los objetos personales, de paquetería, mercancía o del vehículo facultará para impedir a los particulares el acceso o para ordenarles el abandono del inmueble o propiedad objeto de su protección.
- c) Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones administrativas en relación con el objeto de su protección, realizando las comprobaciones necesarias para prevenirlos o impedir su consumación, debiendo oponerse a los mismos e intervenir cuando presenciaren la comisión de algún tipo de infracción o fuere precisa su ayuda por razones humanitarias o de urgencia.
- d) En relación con el objeto de su protección o de su actuación, detener y poner inmediatamente a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes a los delincuentes y los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, así como denunciar a quienes cometan infracciones administrativas. No podrán proceder al interrogatorio de aquéllos, si bien no se considerará como tal la anotación de sus datos personales para su comunicación a las autoridades.

Lo dispuesto en el párrafo anterior se entiende sin perjuicio de los supuestos en los que la Ley de Enjuiciamiento Criminal permite a cualquier persona practicar la detención.

- e) Proteger el almacenamiento, recuento, clasificación, transporte y dispensado de dinero, obras de arte y antigüedades, valores y otros objetos valiosos, así como el manipulado de efectivo y demás procesos inherentes a la ejecución de estos servicios.
- f) Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales receptoras de alarmas, la prestación de servicios de verificación personal y respuesta de las señales de alarmas que se produzcan.

Además, también podrán realizar las funciones de recepción, verificación no personal y transmisión a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que el artículo 47.1 reconoce a los operadores de seguridad.



Los vigilantes de seguridad se dedicarán exclusivamente a las funciones de seguridad propias, no pudiendo simultanearlas con otras no directamente relacionadas con aquéllas.

### 9.3.2. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

De acuerdo al Art.70 del Reglamento de Seguridad Privada, no se considerará excluida de la función de seguridad, propia de los vigilantes, la realización de actividades complementarias, directamente relacionadas con aquélla e imprescindibles para su efectividad. Con carácter explicativo, y de forma no exhaustiva, se citan:

- a) Gestionar los sistemas de alarma instalados ante los riesgos de intrusión e incendio, alarmas técnicas y de ascensores, actuando según el protocolo establecido. Como modalidad singular de la gestión de alarmas se menciona la transmisión de alarma a teléfono móvil que porta un vigilante de seguridad, debiendo estar capacitado para dar respuesta.
- b) Velar por un recinto seguro ante el riesgo de incendio, procurando que los sistemas electrónicos y medios de intervención inmediata se encuentren en perfecto estado y funcionamiento.
- c) Intervenir ante el conato de incendios o cualquier otra clase de siniestro o accidente, adoptando las medidas preventivas necesarias para evitar daños.
- d) Revisar la correspondencia y paquetería con los medios existentes.
- e) Inspeccionar diariamente todo el edificio tras la salida del personal, asegurándose de que todas las puertas y ventanas se encuentran cerradas y las instalaciones eléctricas desconectadas, inmediatamente antes de proceder a su cierre y conexión de los sistemas electrónicos de seguridad. Si el edificio no tuviese instalados sistemas de protección, o estuviesen total o parcialmente inoperativos, se realizará de igual forma una inspección antes de su apertura.
- f) Inspeccionar e impedir el acceso a zonas reservadas o cerradas, así como a zonas de visita fuera del horario establecido.
- g) Controlar las llaves previamente asignadas al servicio de seguridad.
- h) Velar por el funcionamiento del equipamiento y de los medios disponibles para la prestación del servicio.
- i) Colaborar con los servicios de apoyo exterior (bomberos, Protección Civil, servicios sanitarios, etc.) en relación con los planes de emergencia y evacuación de los edificios públicos donde realicen sus funciones.
- j) Control de acceso, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como la comprobación de documentación y carnés, dando cumplimiento a la normativa interna de los centros donde presten dicho servicio.
- k) El control de tránsito en zonas comunes, reservadas o de circulación restringida en el interior de los Centros en cumplimiento de la normativa interna de los mismos.

Asimismo, la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, establece en su art.6 (Actividades compatibles) los servicios y funciones que podrán prestarse o realizarse por empresas y personal de seguridad privada, siempre con carácter complementario o accesorio de las funciones de seguridad privada.

### 9.3.3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

Conforme al artículo 30 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, el vigilante se atenderá en sus actuaciones a los principios siguientes:

- a) Legalidad, y en consecuencia, en las actividades de seguridad e investigación privada sólo se emplearán medios y acciones conforme al ordenamiento jurídico vigente.
- b) Integridad, cumpliendo diligentemente los deberes profesionales oponiéndose a todo acto de corrupción.
- c) Dignidad en el ejercicio de sus funciones, mediante el recto ejercicio de sus atribuciones legales.
- d) Corrección en el trato con los ciudadanos, desarrollando una conducta profesional irreprochable, evitando todo tipo de abuso, arbitrariedad o violencia.
- e) Congruencia, aplicando medidas de seguridad y de investigación proporcionadas y adecuadas a los riesgos que se trata de proteger.
- f) Proporcionalidad en el uso de las técnicas y medios de defensa y de investigación.
- g) Reserva profesional sobre los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones, especialmente de las informaciones que reciba en materia de seguridad y de los datos de carácter personal que deba tratar, investigar o custodiar, y no podrá facilitar datos sobre dichos y hechos más que a las personas que los hayan contratado y a los órganos judiciales y policiales competentes en el ejercicio de sus funciones.
- h) Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. El personal de seguridad privada estará obligado a auxiliar y colaborar especialmente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, a facilitarles la información que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones, y a seguir sus instrucciones en relación con el servicio de seguridad privada que estuvieren prestando.

### 9.4. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

El personal de la Adjudicataria adscrito a los centros e incluidos en el **ANEXO 1** se abstendrán de realizar labores administrativas debiendo ceñirse a las funciones descritas en el contrato.

Las tareas de carácter administrativo vinculadas a la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad, a excepción del parte diario de incidencias, serán realizadas por personal con perfil administrativo.

En los Centros Hospitalarios donde el volumen de trabajo así lo requiera, el Centro podrá ceder un espacio para la realización de estas tareas administrativas en el propio Centro.

El personal administrativo vinculado al presente contrato se relaciona en el **ANEXO 1** de este pliego.



## 10. OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

### 10.1. OBLIGACIONES GENERALES

La adjudicataria se abstendrá de hacer cualquier tipo de publicidad dentro del Centro Sanitario. Como complemento a la descripción del servicio y de las funciones definidas en este Pliego, con el personal que corresponda en cada caso la Adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones:

- a) El personal de la Adjudicataria deberá guardar en todo momento correcta uniformidad, aseo y compostura.
- b) La Adjudicataria cumplirá las normas internas del S.A.S. que pudieran afectarle, incluida las de los Centros donde preste servicio.
- c) La Adjudicataria asumirá y cumplimentará las normas de control y seguimiento de las obligaciones que establezca el Centro Sanitario (control de presencia, control de firmas, control de rondas, etc.).
- d) La Adjudicataria realizará la apertura y cierre de las puertas que se le indiquen, comprobando que los recintos queden vacíos.
- e) La Adjudicataria realizará la conexión y desconexión de instalaciones, como corresponda, tales como alumbrado, aire acondicionado, calderas, etc.
- f) La Adjudicataria efectuará la regulación del tráfico de vehículos en los recintos de los Centros, haciendo cumplir las normas de circulación y de aparcamiento internas. Tendrá especial diligencia para hacer respetar los aparcamientos reservados a ambulancias y a personas con movilidad reducida. La Adjudicataria tramitará las denuncias a los vehículos que infrinjan las normas de circulación, según el protocolo que establezca la Policía Local respectiva.
- g) La Adjudicataria deberá comunicar a la Administración las deficiencias o incidencias que observe relativas a organización o a las instalaciones. En caso de que la deficiencia suponga un peligro deberá señalizarlo.
- h) En caso de que la Administración reciba alguna reclamación de usuarios relativa al servicio, se pasará copia de la misma (sin datos personales) a la Adjudicataria, que deberá estudiarla y entregar un escrito de respuesta a la Administración en un plazo máximo de cinco días naturales.
- i) Es responsabilidad de la Adjudicataria mantener limpio y ordenado el puesto de trabajo.
- j) La Adjudicataria procurará el cumplimiento en los centros de la legislación y de las normas de régimen interior relacionadas con el objeto del Contrato, por ejemplo, velará por el cumplimiento de la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo.
- k) La Adjudicataria deberá evitar que se realicen en los centros actividades no autorizadas por la Administración tales como: venta ambulante, recogida de chatarra, mendicidad, vagabundeo, publicidad indebida, uso indebido de instalaciones, aparcacoches no autorizados, grabaciones de vídeo y toma de fotografías, prácticas inmorales, insalubres o peligrosas, etc.
- l) La Adjudicataria procurará evitar agresiones al personal, observando el comportamiento de personas alteradas y tratando de calmarlas.



- m) Asimismo, prestará fuerza de apoyo para el control y sujeción de pacientes violentos, bajo la dirección de personal sanitario y según protocolo del Centro.

Para la eficaz prestación del servicio, las actuaciones de la Adjudicataria se ajustarán a las siguientes normas de trabajo:

- 1) Diligencia a la hora de cumplir las normas establecidas.
- 2) Puntualidad a la hora de incorporarse y abandonar el servicio.
- 3) No podrán ausentarse del puesto de trabajo salvo causa justificada, notificando previamente y con la suficiente antelación esta circunstancia a los responsables.
- 4) Los relevos se efectuarán en los puestos de trabajo, de modo que no queden descubiertos en ningún momento.
- 5) No se permitirá en ningún puesto de trabajo distracciones con material de lectura ajeno a la profesión, ni uso indebido de smartphones, PDAs o similares.

## **10.2. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS**

Cuando personal de la Adjudicataria prevea u observe cualquier situación que altere o pueda alterar el normal desarrollo de la actividad en el edificio, centro, dependencia, instalación y medios de la Junta de Andalucía objeto de protección, inmediatamente dará conocimiento a quien proceda según los protocolos de actuación y adoptará las medidas de urgencia que se estimen necesarias.

Para las incidencias que alteren o puedan alterar el normal funcionamiento del servicio, además de referencia en el parte diario del turno, la Adjudicataria elaborará un parte específico de la incidencia que entregará al Gestor del Contrato correspondiente antes de transcurrir 24 horas, sin contar sábados ni festivos.

Sin menoscabo de estas obligaciones, la Adjudicataria llevará un registro de las incidencias en tiempo real, accesible vía web para los representantes de los OGs. En este registro se identificarán las incidencias que hayan requerido dar aviso a las fuerzas y cuerpos de seguridad, a los servicios de emergencia, las agresiones, etc.

Para aumentar la eficacia de los vigilantes, así como su seguridad, la Adjudicataria procurará los medios para establecer las vías de comunicación permanente entre aquellos y su sede o central. No obstante, cualquier incidencia que interrumpa el normal desarrollo de sus funciones deberá ser comunicada por el vigilante inmediatamente al Responsable del OG y en su ausencia a la CECA (Central de Enlaces Comunicaciones y Alarmas de la Consejería de Gobernación y Justicia).

## **10.3. EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS**

En el ejercicio de sus funciones, y en situaciones de necesidad, el personal de la Adjudicataria seguirá las instrucciones que impartan los responsables de las fuerzas y cuerpos de seguridad; colaborará con los servicios de apoyo exterior (bomberos, protección civil, servicios sanitarios, etc.) en la ejecución de los planes de emergencia y evacuación de los edificios públicos donde presten sus funciones, que deberán



conocer precisa, puntual y documentalmente; y en general, atenderá las incidencias relacionadas con sus funciones así como las que les fueran transmitidas por sus superiores.

La Adjudicataria asumirá las funciones que para su personal establezcan los planes de autoprotección y de contingencias de los centros, debiendo formar y capacitar a su personal para ello.

La Adjudicataria procurará que las vías de evacuación estén libres y expeditas, y que en las salidas de edificios y accesos de bomberos y ambulancias no haya vehículos aparcados ni otros obstáculos.

#### **10.4. OBLIGACIONES RELATIVAS A LA GESTIÓN DE INSTALACIONES**

El alcance del Contrato incluye el mantenimiento a todo riesgo de los sistemas de seguridad que se indican en el **ANEXO-2.- PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS DE SEGURIDAD** para cada centro y que, en general, son los siguientes:

- CCTV y videograbación.
- Sistemas anti-intrusión
- Sistemas de transmisión de alarma y antipánico
- Control de accesos
- Sistemas antihurto y arcos de detección.
- Sistema de lectura y registro de matrículas de vehículos.

En caso de conflicto entre los límites de las instalaciones que corresponde mantener a la Adjudicataria, será la Administración quién determine esos límites en base a su prerrogativa de interpretar los contratos.

El servicio prestado deberá cumplir toda la normativa y legislación vigente relativa a revisiones y mantenimiento preventivo de los sistemas de seguridad. El Plan de Mantenimiento que obligatoriamente ha de elaborar la Adjudicataria incluirá, como mínimo, revisiones trimestrales de todos los sistemas, no debiendo transcurrir más de cuatro meses entre dos revisiones sucesivas. Además, mensualmente se comprobará la disponibilidad de los pulsadores antipánico.

Las actuaciones de mantenimiento preventivo estarán encaminadas a comprobar el estado de los sistemas de seguridad, detectar y corregir posibles situaciones de riesgo en las instalaciones que puedan ocasionar en el futuro una avería. En los mantenimientos preventivos se realizará un examen completo, limpieza general, ajuste, comprobación y verificación de la conformidad con las características mecánicas, eléctricas, etc. de todos los elementos, módulos y equipos, así como los cables o líneas de interconexión y alimentación.

##### **10.4.1. TIEMPOS DE RESPUESTA**



### **Averías**

Para las **averías críticas** se establece un **plazo máximo de horas** para la presencia de técnicos especialistas, este tiempo máximo será el transcurrido desde que se notifica el aviso hasta que se produce la presencia del personal de mantenimiento en el Centro donde se hay producido la incidencia. La Adjudicataria deberá disponer de equipos de reserva y repuestos suficientes. La resolución de la incidencia y restablecimiento del servicio afectado debe realizarse en un plazo **inferior a cinco horas**. Son averías críticas (tanto de hardware como de software):

- Red de comunicación CCTV y sistema de visualización y grabación de imágenes
- Red de comunicación del control de accesos y su sistema informático

Para **otras averías** o incidencias de funcionamiento de los sistemas de seguridad se establece un **plazo máximo de dos días** laborables para su resolución.

Los plazos anteriores comenzarán a contar desde el momento en que se produce la alarma de un sistema de seguridad o se avisa a la Adjudicataria, según los casos.

### **Extracción de imágenes**

Para la extracción de imágenes del sistema de videograbación se establece un plazo máximo de 24 horas desde la solicitud.

En todo caso la Administración tendrá la potestad de ampliar los plazos estipulados si considera que la Adjudicataria ha actuado con la diligencia necesaria.

#### **10.4.2. SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS**

Cuando no sea posible la reparación del equipo en su actual ubicación siendo necesario su traslado, previamente autorizado por el responsable del contrato de la Administración, fuera de los Centros, o en su caso dificultades que hagan prever un tiempo de inactividad superior al tiempo máximo de resolución establecido o no sea posible la reparación, la Adjudicataria sustituirá el equipo o componentes averiados por otro de iguales o superiores prestaciones.

Los nuevos equipos suministrados por la Adjudicataria tendrán una garantía mínima de un año a partir de la fecha de su puesta en marcha. La garantía incluirá la sustitución del material defectuoso, así como mano de obra, transporte, vehículos, materiales auxiliares, etc., necesarios.

#### **10.5. REQUISITOS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

La Adjudicataria adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación ambiental que sea de aplicación a los trabajos contratados.



El Adjudicatario deberá cumplir los requisitos que le afecten del Sistema de Gestión Ambiental según norma ISO 14001:2015 o EMAS de la Administración, como se establece en el adjunto **ANEXO-4.- REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES: "PGA-8.1/2.-RELACIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS y sus anexos"**.

En particular la Adjudicataria deberá informar inmediatamente al Centro sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de los trabajos.

#### **10.6. CUMPLIMIENTO LEY ANTITABACO**

La Adjudicataria adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento, por parte de todo el personal contratado por él, de la legislación antitabaco vigente. Debiendo dar cumplimiento a la Ley 42/2010, de 30 de diciembre de 2010, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

Los Centros Sanitarios son espacios LIBRE DE HUMOS, en el que está PROHIBIDO FUMAR tabaco o dispositivos asociados / cigarrillos electrónicos tanto en el interior como en el exterior de los edificios del complejo y en todo el recinto hospitalario, incluidos los jardines y vías.

Todo personal de la empresa tiene la obligación de velar por el cumplimiento de la prohibición de fumar tabaco o dispositivos asociados / cigarrillos electrónicos en el ámbito sanitario y servir de referente social en el desarrollo de hábitos saludables de vida.

Será aplicará en caso necesario el procedimiento sancionador basado en la Infracción del artículo 7-c) de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, modificada por Ley 42/2010, de 30 de diciembre y por la Ley 3/2014 de 27 de marzo.

#### **10.7. AUDITORÍAS**

Si la Adjudicataria dispone de sistemas de gestión certificados (calidad, medioambiental, prevención de riesgos laborales, de seguridad de la información u otros), en ese caso la Adjudicataria estará obligada a informar a la Administración de los planes de auditoría (fechas, alcance...) que afectan a los centros, teniendo la Administración la potestad de participar en las auditorías como parte interesada, con derecho a recibir copia de los informes de auditoría correspondientes.

### **11. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN**

La Adjudicataria estará obligada a mantener permanentemente actualizada y a disposición de la Administración la documentación que se relaciona en este PPT. Esa información puede estar en formato



papel o en soportes electrónicos y su forma de presentación puede diferir de las agrupaciones aquí propuestas.

Salvo cuando expresamente sea requerida en otro formato, toda la documentación que entregue la Adjudicataria a la Administración estará en soporte electrónico y en formato PDF, siendo el correo electrónico la vía ordinaria de comunicación.

La empresa que resulte adjudicataria entregará a la Administración, en un plazo no superior a **quince días** desde la formalización del Contrato, copia del Contrato del servicio visado, con arreglo al modelo oficial, por la Comisaría de Policía correspondiente, y siempre en los términos que se reflejan en el artículo 20 del vigente Reglamento de Seguridad Privada.

Aunque la Adjudicataria debe tener desde el inicio de la ejecución la documentación aplicable, se establece un periodo de **dos meses** al inicio del Contrato para su perfeccionamiento.

### **11.1. DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La Adjudicataria hará entrega a la Administración, previo al inicio de la prestación del servicio, de la documentación que se relaciona en este PPT y PCAP, y en particular la siguiente:

- 1) Certificado de apertura de la delegación y/o sucursal en la provincia donde se preste el servicio que se contrata, conforme al artículo 17.2 del Reglamento de Seguridad Privada. Caso de no ser exigible el representante legal de la Adjudicataria justificará los motivos que hacen innecesaria la existencia de delegación o sucursal.
- 2) Documento donde se recoja el compromiso adquirido en cuanto a la prestación de recursos de apoyo y medios técnicos.
- 3) Documento donde se recoja el compromiso expreso que adquiere la empresa para llevar a cabo las mejoras ofertadas cumpliendo los requisitos del PPT.
- 4) La Adjudicataria deberá cumplimentar el documento **DOC02-01: “Registro del cumplimiento en materia de Prevención de Riesgos Laborales por parte de las empresas contratadas por el Servicio Andaluz de Salud”**.

### **11.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Para la adecuada prestación del servicio, la Adjudicataria debe disponer de un Manual Operativo del Servicio de cada centro, que contenga los procedimientos, instrucciones, estudios, manuales técnicos, formatos de registros y demás documentos aplicables a la gestión del servicio en los centros. El Manual Operativo del Servicio debe incluir la siguiente documentación:

#### **1) Estructura de la Delegación Provincial de la empresa**

- Dirección de la sede y teléfonos.



- Organigrama y estructura jerárquica de la empresa, con indicación de funciones e identificación de jefe de seguridad, jefe de servicio, inspectores y cargos intermedios afectos al Contrato.
- Datos (tfno., e-mail...) de localización de jefe de seguridad, jefes de servicio, inspectores y mandos intermedios.
- Teléfonos de emergencia.

## **2) Uniformidad y equipamiento reglamentario**

### **3) Medios de comunicación. Normas de uso**

### **4) Funciones de Puesto (órdenes de puesto)**

Documento donde queden recogidas las funciones y normas de actuación de cada puesto de trabajo. Bien en estos documentos o en documentos separados se debe incluir:

- Estructura del servicio, responsable de equipo, esquema de coordinación y comunicación de incidencias.
- Instrucciones de uso y funcionamiento de los equipos y sistemas de seguridad propios del puesto.
- Plan de rondas de vigilancia, plan de cierre de puertas, plan de conexión de instalaciones, etc.

### **5) Documentación del personal**

Fichas de personal, que incluyan foto reciente, fotocopia del DNI, del título de vigilante y de certificados de formación, etc.

### **6) Estudio de riesgos del edificio**

Estudio sobre la adecuación del servicio que se presta a los riesgos que hayan sido detectados en el correspondiente análisis de amenazas efectuado en el edificio. Todo ello en cumplimiento de lo que establece el artículo 23 del Reglamento de Seguridad Privada.

Se incluirá la descripción de los medios técnicos de seguridad existentes en el edificio.

### **7) Evaluación de Riesgos Laborales**

Evaluación de riesgos de los puestos de trabajo y la planificación de la actividad preventiva.

### **8) Planes de autoprotección**

Aquellos planes de emergencia y de contingencia de los Centros que la Administración le entregue a la Adjudicataria.



### **9) Procedimientos para protección de datos de carácter personal**

Procedimientos que va a emplear para cumplir los requisitos de seguridad exigidos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

### **10) Plan de formación**

Programa de formación, especialmente lo recogido en este Pliego y en la legislación para vigilantes de seguridad. Esta formación se impartirá durante la jornada laboral de los trabajadores, pero fuera del horario en que prestan servicio en el OG.

Se dispondrá de los registros de las acciones formativas realizadas (hojas de firmas, certificados...).

### **11) Plan de inspección de la empresa**

Estará a disposición de los trabajadores el programa de inspecciones y su procedimiento.

### **12) Sistemas de gestión**

Documentos de los sistemas de gestión de la Adjudicataria y de la Administración aplicables al desarrollo del Contrato.

### **11.3. LIBROS/ARCHIVOS DE REGISTRO DE LA OPERATIVA**

La licitadora deberá de incluir en su oferta el sistema de gestión informático a implantar en el servicio y que debe de incluir cómo mínimo los siguientes ítems:

#### **1) Cuadrante del servicio**

Cuadrante mensual y anual del servicio donde se reflejen turnos de trabajo, horario de cada uno y nombre del trabajador asignado.

#### **2) Registro de control de asistencia**

En el caso de que la facturación esté afectada por las horas de presencia del personal de la Adjudicataria, este contratista deberá entregar a la Administración registros del control de presencia (registro informático, hojas de control de firma, etc.). El envío por e-mail de estos registros no podrá demorarse más de **48 horas**, sin contar sábados ni festivos.



### **3) Informes diarios del servicio**

En cada turno de trabajo se rellenará un parte con las actividades más destacadas y que permitan seguir la trazabilidad del servicio.

En los Centros de Control se llevará un registro de las incidencias que tengan relevancia, tales como alarmas de sistemas de seguridad, avisos telefónicos, visitas y accesos a zonas restringidas, etc.

### **4) Registro e informes de Incidencias**

Las incidencias que alteren o puedan alterar el normal funcionamiento del servicio, se incluirán en un parte específico. Sin menoscabo del tratamiento de incidencias indicado en este PPT, la empresa adjudicataria entregará una copia de dicho parte a la Administración antes de transcurrir **48 horas** desde el suceso, sin contar festivos.

La Adjudicataria llevará un registro en tiempo real de las incidencias, accesible vía web para los responsables de los OGs. En este registro se identificarán claramente las agresiones, los avisos a fuerzas del orden, los avisos a servicios de emergencia, etc.

### **5) Informes de inspección**

Los inspectores dejarán registro de todas las visitas que realicen a cada centro en un Libro de inspecciones, donde firmarán y anotarán los resultados o incidencias detectadas en el curso de las mismas.

### **6) Libro de órdenes o novedades**

Se tendrá a disposición del personal un libro con las instrucciones particulares y modificaciones del servicio.

## **11.4. DOCUMENTACIÓN DE SISTEMAS DE SEGURIDAD**

La Administración entregará la documentación de los sistemas de seguridad que obre en su poder, debiendo la Adjudicataria completarla durante los dos primeros meses de ejecución.

La Adjudicataria deberá disponer, como mínimo, de la siguiente documentación técnica:

- Manuales de operación y mantenimiento.
- Inventario de medios, equipos e instalaciones objeto del Contrato; con datos que permitan su identificación inequívoca y conocer sus principales características.
- Plan de Mantenimiento Preventivo.
- Libros de mantenimiento de sistemas conectados a CRA.
- Plan de control de accesos y registro de tarjetas de identificación.
- Registro de operaciones de mantenimiento realizadas.



La Adjudicataria deberá entregar a los OGs los datos de acceso (claves y forma), permanentemente actualizados, a todas las centrales, software y otros sistemas de seguridad existentes.

## **11.5. INFORMES TÉCNICOS**

### **1) Informe de actividad mensual y declaración responsable**

Mensualmente la Adjudicataria elaborará y entregará al Responsable del Contrato de cada OG un Informe de Actividad. Este informe se enviará por correo electrónico en los siete primeros días del mes en formato PDF y recogerá la información del servicio que solicite el Centro relativa al mes anterior y, en particular la siguiente:

- Cuadrante de servicio realmente realizado.
- Listado resumen de partes de incidencia.
- Listado resumen de las inspecciones realizadas.
- Listado resumen de actividades formativas realizadas.
- Listado resumen de intervenciones de mantenimiento.

La Adjudicataria entregará mensualmente una "Declaración Responsable de Cumplimiento del Servicio Contratado", según **ANEXO-3** incluido en este pliego. La entrega del Informe de Actividad a satisfacción de la Administración y de la Declaración Responsable, según modelo anterior, será requisito indispensable para que la Administración dé conformidad a la factura mensual.

### **2) Estudios e Informes de seguridad**

La Adjudicataria deberá realizar los estudios e informes que la Administración demande sobre incidencias, reclamaciones y otras circunstancias relacionadas con el objeto del Contrato.

A petición de la Administración la Adjudicataria deberá realizar estudios de las condiciones de seguridad de los edificios y adecuación de los procedimientos y medios, con el objeto de que el servicio se preste en las mejores condiciones posibles.

## **11.6. INFORME TÉCNICO DEL ESTADO INICIAL DE LAS INSTALACIONES**

En los dos primeros meses de ejecución del contrato la Adjudicataria realizará un informe técnico del estado de las instalaciones indicando expresamente aquellas que por obsolescencia técnica (certificados del fabricante, cambios de la normativa, etc.) no prestan el servicio adecuadamente o que están fuera de servicio. Todo lo que no quede reflejado en él, será aceptado como idóneo, pudiendo la Administración exigirle con posterioridad las obligaciones que se dimanan del presente contrato sobre las instalaciones admitidas como correctas.



Dicho informe tendrá la consideración de excluyente y habrá de contar con valoración técnico-económica de subsanación de deficiencias.

La Administración tendrá la facultad de aceptar las propuestas de obsolescencia de la adjudicataria o de rechazarlas si no están suficientemente justificadas.

### **11.7. INFORME TÉCNICO/ECONÓMICO DE ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

En los dos primeros meses de ejecución del contrato la Adjudicataria realizará por Centro, un informe técnico/económico de adecuación de los sistemas de seguridad instalados y conectados a centrales de alarma o a centros de control, antes de la fecha de entrada en vigor de la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.

## **12. PRESTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN**

La Administración proporcionará a la Adjudicataria las prestaciones que se recogen en el Pliego, siendo por cuenta de la Adjudicataria cualquier otra condición necesaria para cumplir el objeto del Contrato.

Los locales, instalaciones y medios que la Administración ponga a disposición de la Adjudicataria podrán ser utilizados exclusivamente al objeto del presente P.P.T. En ningún caso se adquirirá ningún derecho sobre los mismos, debiendo abandonarlos y cederlos a la Administración, en perfecto estado de uso el día que se dé por finalizada la relación contractual derivada del presente expediente, o bien porque el centro precisase recuperar el citado local o medios para otros usos. Siendo por cuenta de la Adjudicataria el mobiliario y equipos informáticos que se precisen.

La Administración pondrá a disposición de la Adjudicataria las instalaciones y medios de seguridad existentes, incluyendo los centros de control locales y los llaveros que puedan existir. Asimismo, la Administración entregará la documentación de las instalaciones que obre en su poder.

La Administración proporcionará la energía eléctrica y agua corriente que se precise en los centros, así como las líneas telefónicas para comunicación de alarmas.

La Administración facilitará vestuarios para el personal de la Adjudicataria que desempeñe su trabajo en los centros.

La Administración aceptará los residuos no peligrosos generados por la Adjudicataria en los centros, siempre que no requieran tratamiento por Gestor Autorizado.

## **13. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

La ejecución del Contrato se desarrollará, sin perjuicio de las obligaciones que corresponden al contratista, bajo la dirección, inspección y control de la Administración.



A fin de procurar la máxima eficacia en la prestación del servicio, la Administración podrá hacer uso de las siguientes facultades:

- 1) Corresponderá a la Administración fijar las líneas de actuación del servicio contratado, estableciendo las prioridades en caso necesario.
- 2) La Administración tendrá derecho a inspeccionar las dependencias, al personal de la Adjudicataria y su trabajo cuando lo considere oportuno. A tal efecto, la Adjudicataria facilitará el acceso a sus locales a los responsables de la Administración para que puedan realizar las comprobaciones pertinentes. La Adjudicataria estará obligada a la corrección inmediata de los defectos o irregularidades que se detecten en las inspecciones efectuadas.
- 3) La Administración podrá solicitar a la Adjudicataria, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución de cualquier trabajador. La vacante que se produzca se cubrirá siguiendo el procedimiento que corresponda.
- 4) Asimismo, la Administración estará facultada para proponer la retirada del servicio contratado de los trabajadores cuya contratación por la Adjudicataria no haya sido realizada conforme a los requisitos establecidos en el Pliego.

#### 14. SUPERVISIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO

El responsable del contrato creará el procedimiento para la supervisión, control y seguimiento al servicio de vigilancia y seguridad objeto de contratación y así conocer, en cualquier momento, si el servicio es el adecuado a las necesidades de vigilancia de cada puesto, si las funciones que realizan los vigilantes o auxiliares son las apropiadas y si los medios técnicos que se utilizan resultan eficaces para alcanzar la finalidad prevista. Del mismo modo, se comprobará también que la empresa cumple con los requisitos exigidos en los Pliegos, para que su personal desempeñe con eficacia las actuaciones propias de todas las actividades que constituyen el servicio contratado.

Para llevar a cabo el control al servicio de respuesta ante situaciones de alarma que debe ofrecer la empresa en las condiciones indicadas, como consecuencia de las señales recibidas en la CRA, a la que se encuentran conectados los sistemas de seguridad del edificio, el responsable del contrato podrá exigir a la empresa explotadora de la CRA, una conexión telefónica simultánea y redundante a la Central de Enlaces, Comunicaciones y Alarma de la Junta de Andalucía (CECA)

Los cometidos de supervisión, control y seguimiento los podrá desarrollar directamente el responsable del contrato, y/o con la colaboración y el asesoramiento técnico de personal de la Secretaría General con competencias en materia de seguridad.



## 15. PLUS DE CALIDAD DEL SERVICIO

El Precio del Contrato incluye una parte cuya facturación está asociada al cumplimiento de unos requisitos de calidad en la prestación como complemento por buena ejecución del servicio.

Son objetivos de calidad los descritos en este apartado, sin perjuicio de los incumplimientos defectuosos de la prestación, incumplimiento de compromisos o de las condiciones especiales de ejecución conforme a lo descrito en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la cláusula correspondiente a Penalidades Administrativas.

### 15.1. OBJETIVOS DE CALIDAD Y FALTAS

Consideramos objetivos de calidad todos los requisitos del Contrato. No obstante, no se incluirá en la valoración del plus de calidad los incumplimientos que sean objeto de "penalización económica" (faltas graves y muy graves) conforme a lo estipulado en el apartado de penalidades administrativas.

A continuación, relacionamos las faltas por calidad defectuosa:

#### 1) Faltas de Valor=1

- a) Demora en el cumplimiento del plazo de alguno de los requisitos particulares del PPT. Ejemplos:
  - Falta de puntualidad en los horarios de servicios.
  - Entrega de documentos (hojas de firmas, informes de incidencias, informes de inspección, ...), etc.
  - Programas de revisiones de mantenimiento, de formación, de inspecciones, de control de rondas, etc.
  - Tiempos de respuesta de servicios de acuda y respuesta a alarmas, tiempos de respuesta a averías, etc.
  - Implantación de mejoras y equipamientos.
- b) Incumplimiento de otros requisitos establecidos. Ejemplos:
  - La reiterada presencia de "aparcacoches ilegales", de vendedores ambulantes, de chatarreros, de mendigos, etc.
  - Método de elección y sustitución de personal.
  - Faltas de uniformidad y equipamiento, o su mal estado.
  - Deficiente gestión de llavero y custodia de valores.
- c) Toda "Falta Leve" según la relación del apartado de "Penalidades por Ejecución Defectuosa" y no sea "Falta de Valor=2".

#### 2) Faltas de Valor=2

- a) Toda falta de Valor=1 comunicada al Adjudicatario y no resuelta en el periodo que se le otorgue.
- b) Reclamación de usuario o profesional atribuible a mala práctica de la Adjudicataria y comprobada por la Administración.



- c) Incidencia de seguridad evitable por la Adjudicataria y comprobada por la Administración.
- d) El trato desconsiderado del personal de la Adjudicataria hacia los usuarios o profesionales.

### 15.2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La Administración evaluará mensualmente el grado de cumplimiento del servicio prestado y calculará un "Indicador de Calidad Total" (ICT), que se aplicará a la facturación del plus de calidad. El porcentaje ICT% se obtendrá de la siguiente fórmula:

$$ICT\% = 100 \times (1 - (VF/VMAX))$$

Donde "VF" es el valor de las faltas observadas y VMAX tendrá los siguientes valores para cada Lote:

LOTES	DESCRIPCIÓN
<b>LOTE 1</b>	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE SEGURIDAD EN LOS HOSPITALES DE ALTA RESOLUCIÓN DEL <b>ÁREA HOSPITALARIA VIRGEN MACARENA.</b>
<b>LOTE 2</b>	SERVICIO SEGURIDAD Y VIGILANCIA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE SEGURIDAD EN LOS HOSPITALES DE ALTA RESOLUCIÓN DEL <b>ÁREA DE GESTION SANITARIA SUR DE SEVILLA.</b>
<b>LOTE 3</b>	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE SEGURIDAD EN LOS HOSPITALES DE ALTA RESOLUCIÓN DEL <b>ÁREA DE GESTION SANITARIA DE OSUNA (SEVILLA).</b>

#### **LOTES 1y 3: VMAX=15**

Área de Gestión Sanitaria Sur de Sevilla (AGSSS): Hospitales de Alta Resolución de Lebrija, Morón de la Fra. Y Utrera

Área de Gestión Sanitaria de Osuna (AGSO): Hospital de Alta Resolución de Écija.

#### **LOTES 2: VMAX=20**

ÁREA HOSPITALARIA VIRGEN MACARENA (AHVM): Hospital Sierra Norte

Si VF es mayor o igual que VMAX ( $VF \geq VMAX$ ), entonces se toma  $ICT=0$ .

Para calcular el valor de las faltas observadas (VF) se sumarán todas las "Faltas de Valor=1" y el doble de las "Faltas de Valor=2" encontradas, como se detallan seguidamente.

Cada OG elaborará mensualmente un informe de evaluación del servicio prestado en sus centros y lo enviará a la PLSS antes de cumplir el día 5 de cada mes. En dicho informe se indicarán las cantidades de Faltas de Valor=1 y Faltas de Valor=2 observadas en el mes natural anterior. Se considera que si un OG no envía el informe en ese plazo es que  $VF=0$  en su área.



La PLSS sumará los VF de todos los OGs y calculará el valor ICT% total aplicable a la factura del "Plus de Calidad" y lo comunicará a la Adjudicataria antes de cumplir el día 10 de cada mes. Si la Adjudicataria no ha recibido el porcentaje ICT% aplicable en ese plazo se entenderá que le corresponde aplicar un ICT del 100%.

La Adjudicataria podrá presentar alegaciones al informe de evaluación ante la Administración en los cinco días siguientes a recibir el informe. La Administración resolverá y comunicará a la Adjudicataria su decisión en un plazo de cinco días, considerándose negativo el silencio administrativo en este caso.

(Conocido y aceptado en su totalidad)

POR EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

EL CONTRATISTA