CORPORACIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DE NAVARRA, SLU

CONDICIONES TÉCNCIAS DEL ACUERDO MARCO PARA LA SELECCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, SERVICIOS AUXILIARES Y TRABAJOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD CON CONEXIÓN A CRA

LOTE 1

1) ALCANCE 3
2) ÁMBITO DE APLICACIÓN 3
3) NIVEL DE DEDICACIÓN Y CONDICIONES ESPECÍFICAS 3
3.1. CENTRAL DE INFRAESTRUCTURAS COMUNES (CIC) EN CAT 3
3.2. SEDE DE NASERTIC 3
3.3. EDIFICIO TRACASA 4
3.4. OFICINAS CENTRALES NASUVINSA 5
3.5. INMUEBLES DE NASUVINSA 5
4) DEPENDENCIA 6
5) IMAGEN CORPORATIVA Y EFICACIA 8
6) FORMACION Y CAPACITACIÓN 9
7) TURNOS DE TRABAJO 10
8) ROTACIÓN DEL PERSONAL DE VIGILANCIA 10
9) OTROS PUESTOS DE TRABAJO 11
9.1. Jefe de Equipo 11
9.2. Inspector de Servicios 11
9.3. Coordinador de Seguridad de cada centro 12
9.4. Representante de la Empresa 13
10) CONDICIONES BÁSICAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 13
10.1. Condiciones Genéricas. 13
10.2. Tareas Básicas a Desarrollar 14
Control de Accesos 14
Vigilancia integral 14
Órdenes de Puesto y Catalogo de Procedimientos 15
Comunicación de Incidencias 16
Intervención de los Vigilantes de Seguridad 17
Reuniones y visitas de control 17
Partes e informes a cumplimentar por el adjudicatario 17
10.3. Condiciones específicas de prestación de los servicios 18
11) MEDIOS TÉCNICOS 19
11.1. Dotación mínima Vigilante y Jefe de Equipo 19
11.2. Sistema de rondas 20
11.3. Gestión documental 20

1) ALCANCE

La persona adjudicataria deberá asumir la prestación de servicios de seguridad, en las condiciones previstas en este documento y en el resto de las Condiciones Reguladoras.

2) ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del presente contrato alcanza, inicialmente, a los siguientes centros:

- Central de infraestructuras comunes (CIC). Ciudad Agroalimentaria de Tudela, S.L.
- Sede Nasertic. Navarra de Servicios y Tecnología, S.A.
- Edificio Tracasa. Navarra de Suelo y Vivienda, S.A.
- Sede Nasuvinsa Pamplona. Navarra de Suelo y Vivienda, S.A.
- Sede Nasuvinsa Tudela. Navarra de Suelo y Vivienda, S.A.
- Obras Nasuvinsa. Navarra de Suelo y Vivienda, S.A

3) NIVEL DE DEDICACIÓN Y CONDICIONES ESPECÍFICAS

3.1. CENTRAL DE INFRAESTRUCTURAS COMUNES (CIC) EN CAT

Ubicación: Polígono La Serna s/n. Tudela.

Empresa pública: Ciudad Agroalimentaria de Tudela, S.L.

Nivel de dedicación

La empresa adjudicataria deberá aportar un vigilante de seguridad, SIN arma, de forma presencial, de 22:00 h a 08:00 h (10 horas/día), todos los días del año.

La dedicación prevista coincide con la dedicación actual.

Condiciones específicas

Con carácter general, serán de aplicación las funciones y trabajos enumerados en la estipulación 6ª.

Adicionalmente, con carácter particular en este centro, estará incluido:

- Inspeccionar diariamente del Edificio CIC y, si así se requiere por parte de CAT, del edificio CENTRO DE NEGOCIOS, asegurándose de que se encuentran en orden (puertas y ventanas cerradas, comunicación de posibles desperfectos, etc.).

3.2. SEDE DE NASERTIC

Ubicación: Calle Orcoyen s/n. Pamplona.

Empresa pública: Navarra de Servicios y Tecnología, S.A.

Nivel de dedicación

La empresa adjudicataria deberá aportar un vigilante de seguridad, CON arma, de forma presencial, durante 24 horas al día, todos los días del año.

La dedicación prevista coincide con la dedicación actual.

Condiciones específicas

Con carácter general, estarán incluidos los trabajos enumerados en la estipulación 6ª.

Adicionalmente, con carácter particular en este centro, estará incluido:

- Prestar el servicio de conformidad con la guía de Seguridad/Vigilancia elaborada por Nasertic (ver adenda).

3.3. EDIFICIO TRACASA

Ubicación: Calle Cabárceno 6. Sarrigurren.
Empresa pública: Navarra de Suelo y Vivienda, S.A.

Nivel de dedicación

La empresa adjudicataria deberá aportar un vigilante de seguridad, sin arma, de forma presencial 24 h/día, todos los días del año.

La dedicación prevista coincide con la dedicación actual.

Trabajos a realizar

Con carácter general, estarán incluidos los trabajos enumerados en la estipulación 6ª.

Adicionalmente, con carácter particular en este centro, estará incluido:

- Prestar el servicio de conformidad con la guía de Seguridad/Vigilancia elaborada por Nasuvinsa, en su caso.
- Efectuar un Control de Accesos a personal interno, personal externo, subcontratas, visitas, mensajería, material externo, valija, etc., mediante un Sistema de Visitas, que permita la utilización de Tarjetas de Identificación Personalizadas.
- Activación y control, en los casos y frecuencia que se establezca, del sistema de arco y scanner.
- De acuerdo con las instrucciones recibidas, gestionar el parking de vehículos del sótano.
- De acuerdo con la programación de eventos, preparar las diferentes salas donde se celebran eventos, abrir las puertas y encender las luces. Igualmente iluminar los pasillos y espacios necesarios.

3.4. OFICINAS CENTRALES NASUVINSA

Ubicación:

- Calle San Jorge, 8. Pamplona.
- Calle Capuchinos, 6, 1º. Tudela

Empresa pública: Navarra de Suelo y Vivienda, S.A.

Nivel de dedicación

Pamplona

La empresa adjudicataria deberá aportar un vigilante de seguridad, SIN arma, de forma presencial, de 08:30 h a 14:30 h, todos los días de apertura al público.

Tudela

La empresa adjudicataria deberá aportar un vigilante de seguridad, SIN arma, de forma presencial, de 09:00 h a 14:00 h, todos los días de apertura al público.

Nota informativa

Las dedicaciones previstas coinciden con la dedicación actual.

Trabajos a realizar

Con carácter general, estarán incluidos los trabajos enumerados en la estipulación 6ª.

3.5. INMUEBLES DE NASUVINSA

Se requerirá el servicio de vigilancia para inmuebles promovidos por Nasuvinsa, generalmente, entre el periodo comprendido desde acta de recepción hasta entrega final.

Nasuvinsa habilitará en el inmueble un espacio equipado y acceso a servicio.

Se establece, de forma general, un horario de servicio de 22:00 hrs a 7:00 hrs, con una duración estimada media de 3 meses.

También podrán ser susceptibles de protección otros inmuebles propiedad, cuya gestión esté en encomendada o sea responsabilidad de Nasuvinsa.

Empresa pública: Navarra de Suelo y Vivienda, S.A.

Nivel de dedicación

Servicios actualmente en ejecución:

Pamplona

Promoción en Ripagaina-62: Avda. Erripagaña 57,59,61 y 63 y con una previsión de finalización de Junio/Julio 2021

La empresa adjudicataria deberá aportar un vigilante de seguridad, SIN arma, de forma presencial, de 22:00 hrs a 7:00 hrs, hasta la entrega final del inmueble.

Nota informativa

Las dedicaciones previstas coinciden con la dedicación actual.

Trabajos a realizar

Con carácter general, estarán incluidos los trabajos enumerados en la estipulación 6ª.

4) DEPENDENCIA

En el desempeño de sus funciones específicas de vigilancia y protección, los Vigilantes de Seguridad adscritos a los servicios, dependerán del responsable de seguridad del centro en el que se desarrollan los trabajos, o personas en las que ellos deleguen, y del Coordinador de Seguridad de la empresa de seguridad privada adjudicataria de los servicios, sin perjuicio de las instrucciones concretas que reciban en cada momento de la unidad orgánica y los miembros de la Policía Foral de Navarra. Esta distribución de responsabilidades no eximirá al contratista de sus obligaciones a la hora de acometer los trabajos de forma adecuada.

Antes del inicio de los servicios de seguridad, la empresa adjudicataria notificará a la empresa pública la identidad del Coordinador de Seguridad de cada centro de trabajo. Esta persona deberá estar localizable cuando sea requerido por incidencias relacionadas con el desarrollo de los mismos. Para ello, la empresa le dotará, como mínimo, de un teléfono móvil de contacto operativo 24 horas.

La persona designada por la empresa adjudicataria para desarrollar estas funciones, tendrá capacidad de decisión y de movilización de los recursos de la empresa, así como suficiente experiencia y autonomía para la resolución de conflictos e incidencias.

Para la coordinación de todos los estamentos con responsabilidad en la seguridad de estos espacios se establecerán las normas, protocolos y sistemáticas de comunicación que se consideren oportunas. La finalidad de estos procedimientos es garantizar unos canales de comunicación permanente entre las respectivas empresas de seguridad privada y los correspondientes responsables de seguridad.

En su caso, la Orden de Puesto definitiva, que incorporará los diferentes procedimientos operativos, será redactada por la empresa adjudicataria y aprobada por la unidad gestora del contrato a propuesta del Equipo de Seguimiento; su finalidad es conseguir una correcta funcionalidad de los recursos adscritos al contrato.

Las disposiciones contenidas tanto en las Órdenes de Puesto como en el Catálogo de Procedimientos serán de obligado cumplimiento para los vigilantes de seguridad y para la empresa adjudicataria. El Catálogo de procedimientos será aprobado por, en su caso, por la empresa pública. En caso de incidencia, las indicaciones operativas de la Policía Foral prevalecerán sobre el resto de instrucciones. En el caso de que estas indicaciones operativas difieran de los procedimientos operativos contenidos en las Órdenes de Puesto, los vigilantes de seguridad y la empresa adjudicataria acatarán dichas órdenes, poniendo en conocimiento de la empresa pública dicha circunstancia, con el fin de que se considere la conveniencia de incluir dichas órdenes en el Plan de Trabajo.

Toda la documentación contenida tanto en las Órdenes de Servicio como en el Catálogo de Procedimientos se considera propiedad de la empresa pública.

En el caso de que, por cualquier circunstancia, se incremente el número de vigilantes para la prestación del servicio, coincidiendo más de uno en algún turno, deberá nombrarse un Jefe de Equipo que coordinará la comunicación entre el personal de servicio y la empresa pública o ante los diferentes responsables de seguridad de la Administración. Todas las demandas, consultas, modificaciones, peticiones, requerimientos, etc. que efectúen los Vigilantes de Seguridad en relación a los diferentes servicios contratados deberán canalizarse a través de los respectivos Jefes de Equipo o Coordinador de Seguridad (según proceda), remitiéndose con posterioridad a la empresa pública, que acometerá las acciones que considere convenientes.

En ausencia del Jefe de Equipo, cuando concurran dos o más vigilantes y no estuviese establecido un orden de prelación entre ellos, asumirá la iniciativa en la prestación de los servicios el vigilante más antiguo en el servicio. Si la antigüedad en el recinto fuera la misma, se hará responsable del servicio el más antiguo en la empresa.

Los Vigilantes de Seguridad deberán seguir las instrucciones y normas que, en el ejercicio de sus competencias, impartan los responsables de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en general, y de la Policía Foral de Navarra, en particular.

Se establecerán los procedimientos oportunos para una adecuada comunicación entre estos cuerpos policiales, los Vigilantes de Seguridad y los encargados de la empresa adjudicataria de los servicios.

Los Vigilantes de Seguridad favorecerán las labores de inspección a los miembros de la unidad de Policía Foral encargados de las misiones de control y comprobación de la correcta ejecución de los servicios de protección objeto del presente Pliego. El Jefe de Equipo, o cualquier otro Vigilante o personal de la empresa adjudicataria, en el caso de que fuera requerido para ello, acompañará a este personal durante las visitas que efectúen a los lugares de ejecución de dichos servicios. De todas estas supervisiones se podrán levantar las correspondientes “Actas de Inspección”.

5) IMAGEN CORPORATIVA Y EFICACIA

El vigilante de seguridad deberá ir debidamente uniformado siendo por cuenta de la persona adjudicataria el coste del mismo y su diseño deberá contar previamente con la aprobación de la empresa pública responsable de cada centro.

El personal de seguridad cuidará en el ejercicio de sus funciones las condiciones que se precise para aportar al servicio una adecuada imagen corporativa y de eficacia en su ejecución, en especial:

- Se cuidará la apariencia personal, aportando una sensación de pulcritud y corrección en el aseo y la uniformidad.
- Corrección en el trato con las personas vinculadas laboralmente al edificio y al resto de usuarios del mismo, así como con el público en general.
- Presencia adecuada en el puesto de vigilancia, evitando actitudes de dejadez o abandono, contrarias a las normas de dignidad y cortesía.
- Eficacia a la hora de cumplir las normas establecidas.
- Puntualidad a la hora de incorporarse y finalizar el servicio.
- Realización exclusiva de las labores de vigilancia encomendadas.
- Se evitarán las distracciones en el puesto de trabajo, quedando prohibida cualquier actividad lúdica o cualquier actividad ajena a las que son propias de la prestación de estos servicios.
- Conservar en perfecto estado de pulcritud y limpieza los puestos y áreas en las que desempeñan sus misiones de vigilancia.
- Los vigilantes no podrán ausentarse del puesto de trabajo salvo causa justificada, notificando previamente y con la suficiente antelación esta circunstancia a los responsables de su empresa para que solventen dicha situación y la comuniquen a Policía Foral.
- Se limitará la presencia del personal de seguridad en los puestos de trabajo a aquellos momentos en los que materialmente se estén ejecutando los servicios, evitándose la presencia en estos lugares, fuera de horas de servicio, salvo causa justificada.
- Prohibición expresa de fumar en los recintos objeto de la protección, así como en los espacios establecidos en la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo.
- Prohibición absoluta de revelar cualquier información relativa a los recintos y centros de trabajo donde desarrollen sus funciones.
- La utilización de bienes y servicios propiedad de la empresa pública quedará limitada a aquellas situaciones de urgencia que justifiquen su empleo.
- Evitar, en general, cualquier tipo de actuación personal que pueda dañar la imagen corporativa de la empresa pública.

6) FORMACION Y CAPACITACIÓN

La empresa adjudicataria garantizará que los Vigilantes de Seguridad adscritos a los servicios tienen la formación y capacidades necesarias para hacerse cargo de las funciones objeto del contrato.

La sustitución temporal o definitiva de los Vigilantes de Seguridad destinados en un determinado servicio, cualquiera que sea la causa que la motive, implicará la existencia de un periodo formativo del Vigilante de Seguridad que se incorpore a dicho puesto. Estas incorporaciones deberán contar con el visto bueno de la empresa pública.

La duración del referido periodo se establecerá entre los responsables de seguridad del centro a proteger y el Jefe de Seguridad de la empresa adjudicataria, dependiendo de las características propias del servicio, pero siempre por un plazo mínimo que abarque un turno laboral en el propio puesto de vigilancia. Este adiestramiento se realizará acompañado por aquel o aquellos vigilantes que cuenten con la suficiente experiencia en el recinto a custodiar. Esta condición básica de instrucción en el puesto de trabajo irá dirigida al conocimiento exhaustivo de las especificidades del mismo, así como de los elementos y personas que conformen su ámbito.

Cada periodo de aprendizaje deberá ser informado por parte de la empresa adjudicataria a la empresa pública y, en su caso, a la unidad de Policía Foral responsable de la inspección de los servicios, con una antelación mínima de 24 horas.

El personal de la empresa adjudicataria deberá poseer el adecuado nivel de formación y capacitación específico para desarrollar el servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de habilitación práctica formativa.

Los Vigilantes de Seguridad destinados a los servicios deberán superar los cursos de reciclaje contemplados en la normativa aplicable a este tipo de contrataciones.

En aquellos puestos de trabajo en los que se exija una preparación técnica especial o en el caso de incorporación de nuevos recursos técnicos que exijan un adiestramiento específico para su adecuado manejo (medios de protección electrónicos, por ejemplo) la empresa deberá formar de manera específica a aquellos vigilantes cuyo destino operativo esté relacionado con su utilización, sin coste alguno para la empresa pública. De esta manera se garantizará la correcta utilización y explotación de los mismos.

Las empresas tendrán que justificar durante el periodo de ejecución del contrato derivado y mediante la correspondiente certificación, que será entregada al responsable del servicio de seguridad de la empresa pública, la realización por parte de los vigilantes de seguridad de los cursos de formación permanente establecidos según la legislación vigente en la materia, sin perjuicio que se pueda hacer un muestreo de los datos que constan en las cartillas profesionales de los vigilantes.

Los cursos se realizarán en centros de formación del personal de seguridad privada

autorizados por la Administración.

El contenido mínimo de los módulos de los planes correspondientes a la formación de actualización y especialización de los vigilantes de seguridad, será el establecido por la normativa vigente en la materia.

Las empresas tendrán que justificar, durante el periodo de ejecución del contrato derivado y mediante la correspondiente certificación, que será entregada al responsable del servicio de seguridad de la empresa pública, la realización por parte de los vigilantes de seguridad que dispongan de la correspondiente licencia de armas, de los ejercicios de tiro obligatorios, de acuerdo con la legislación vigente. Los ejercicios de tiro se realizarán en las galerías de tiro autorizadas de acuerdo con el Reglamento de Armas y con la periodicidad establecida en la normativa de Seguridad Privada.

7) TURNOS DE TRABAJO

Los Vigilantes de Seguridad adscritos a los respectivos servicios **no podrán realizar turnos de vigilancia de más de ocho (8) horas diarias** en cada uno de los centros de trabajo, salvo autorización expresa de la empresa pública. En casos excepcionales, o de interés, o necesidad publica, la empresa pública podrá ampliar esta limitación horaria.

En los servicios en los que se produzcan cambios de turno, se garantizará un correcto solape y transmisión de incidencias entre el vigilante entrante y el saliente. El relevo se realizará siempre en el puesto de servicio, con presencia uniformada del vigilante entrante y el saliente.

8) ROTACIÓN DEL PERSONAL DE VIGILANCIA

Como criterio general y para garantizar una correcta realización de los servicios de seguridad, la empresa adjudicataria evitará la excesiva rotación de los vigilantes en los puestos de trabajo.

Antes de comenzar la prestación de los servicios, la empresa de seguridad privada adjudicataria de las labores de protección presentará a los responsables de la seguridad del recinto una relación nominal de las personas adscritas a los mismos. Mensualmente, se remitirá a estos mismos órganos los cuadrantes de servicios del mes siguiente, en los que se recogerán los turnos de los Vigilantes de Seguridad (nombre, apellidos, TIP y horario). Estos cuadrantes deberán ser recibidos, en su caso, en la unidad de Policía Foral responsable de la inspección de los servicios, antes del día 1 de cada mes.

Cualquier modificación de la información presentada en las relaciones de personal mencionadas en el párrafo anterior, deberá ser notificada urgentemente a los responsables de seguridad, mediante los canales de información que se establezcan oportunamente.

De igual modo, antes del día 15 de cada mes, la empresa adjudicataria remitirá los cuadrantes de servicios del mes anterior, en los que se recogerán los turnos de los vigilantes

de seguridad efectivamente realizados (nombre, apellidos, TIP y horario) y se detallarán las modificaciones respecto de los cuadrantes de servicios enviados con carácter previo a la ejecución de los servicios.

Cualquier sustitución de personal a iniciativa de la empresa adjudicataria de los servicios de protección habrá de ser previamente comunicada a la empresa pública, con un plazo de 15 días naturales.

Los Vigilantes de Seguridad adscritos a los servicios contratados derivados del presente contrato serán sustituidos por la empresa adjudicataria en los supuestos en que los responsables de la contratación así lo determinen. Dicho requerimiento deberá estar motivado y documentado.

9) OTROS PUESTOS DE TRABAJO

A los efectos de prestación de los contratos que se deriven del presente Acuerdo Marco, tanto las funciones correspondientes a los Vigilantes de Seguridad, como las que se refieren a Jefes de Equipo, Inspector de Servicios, Coordinador de Seguridad de cada centro y Representante de la empresa ante la empresa pública, podrán ser desempeñadas por aquellas personas que así lo decida libremente la empresa adjudicataria, con la excepción de que las personas que realicen las funciones de Vigilante o Jefe de Equipo, no podrán realizar las funciones de Inspector de Servicios, Coordinador de Seguridad de cada centro o Representante de la empresa ante la empresa pública.

9.1. Jefe de Equipo

A los efectos de prestación de los contratos que se deriven del presente Acuerdo Marco, las funciones correspondiente al Jefe de Equipo las desempeñará el vigilante que, además de realizar las tareas propias de su categoría, desarrolla una labor de coordinación, distribuyendo el trabajo e indicando cómo realizarlo, confeccionando los partes oportunos, anomalías o incidencias que se produzcan en los servicios en ausencia del Inspector u otro Jefe, teniendo la responsabilidad de un equipo de personas.

9.2. Inspector de Servicios

Los Inspectores de Servicios de las compañías de seguridad privada deberán ser personal diferenciado del equipo propio de cada servicio de vigilancia. En consecuencia, no podrán realizar funciones de inspección aquellos trabajadores de la empresa que realicen funciones de vigilancia.

El Inspector de Servicios realizará un número de visitas de control a los centros suficientes para garantizar la correcta realización de los trabajos. Como mínimo, visitarán cada centro dos veces por semana en cada uno de los turnos de trabajo. Todas estas inspecciones quedarán reflejadas en el Libro de Inspecciones elaborado a tal efecto y que

permanecerá siempre presente en los puestos inspeccionados, así como en los partes de incidencias del vigilante inspeccionado.

El Inspector de Servicios, que deberá ser perfecto conocedor de todas las circunstancias que afecten al servicio, y especialmente de la dinámica operativa y de los espacios custodiados, supervisará en sus intervenciones, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Puntualidad en el inicio de los servicios
- Cumplimiento horario en los cierres de jornada
- Uniformidad
- Dotación
- Presencia y actitud
- Ubicación del personal
- Conocimiento del servicio por parte del vigilante
- Acreditación del vigilante
- Documentación del servicio
- Actualización del plan de trabajo
- Excesos horarios
- Prohibiciones específicas
- Medios técnicos
- Gestión de llaves, en su caso,
- Otros aspectos relacionados con la imagen corporativa y la funcionalidad del servicio contratado

Los Inspectores de Servicio realizarán los correspondientes Partes de Control o Informes de sus inspecciones, que serán remitidos a los responsables de los centros y, en su caso, a Policía Foral. En los mismos deberán constar los datos de fecha de inspección, hora de inicio y finalización de la inspección, el nombre y firma del vigilante e inspector y el resultado.

9.3. Coordinador de Seguridad de cada centro

En cada centro de trabajo, la empresa adjudicataria deberá designar un Coordinador de Seguridad. Le corresponde, bajo la dirección operativa de las empresas de que dependan y la superior dirección de la Administración contratante, la organización, dirección, supervisión del personal y de los servicios de seguridad privada adscritos por la empresa adjudicataria a la prestación de cada contrato.

El Coordinador de Seguridad del centro deberá acudir a las reuniones a las que sea requerido por los responsables de la empresa pública y, en su caso, de la unidad inspectora de Policía Foral. A solicitud de la empresa pública, el Coordinador de Seguridad entregará los informes valorativos que sean necesarios.

Antes del inicio de los servicios de seguridad, la empresa adjudicataria notificará a la empresa pública, la identidad del Coordinador de Seguridad de cada centro de trabajo; esta persona deberá estar localizable cuando sea requerido por incidencias relacionadas con el desarrollo de los mismos. Para ello, la empresa le dotará, como mínimo, de un teléfono móvil de contacto operativo 24 horas.

La persona designada para por la empresa adjudicataria para desarrollar estas funciones, tendrá capacidad de decisión y de movilización de los recursos de la empresa, así como suficiente experiencia y autonomía para la resolución de conflictos e incidencias.

9.4. Representante de la Empresa

La empresa adjudicataria deberá designar un Representante de la empresa, cuyas funciones serán las de supervisar la correcta ejecución de los servicios contratados, así como representar a la empresa ante la empresa pública a los efectos de la implantación, seguimiento y atención de incidencias.

10) CONDICIONES BÁSICAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

10.1. Condiciones Genéricas.

La prestación de los servicios de vigilancia y protección a los que se refiere el presente pliego, se realizarán de conformidad con las instrucciones concretas que se faciliten a la empresa contratada por parte de la empresa pública y los responsables de los centros objeto de protección, sin perjuicio de las órdenes que se establezcan de forma puntual.

Antes del inicio de los servicios contratados, durante el plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación, la empresa adjudicataria presentará la Orden de Puesto a desarrollar por sus Vigilantes, por la que se regirán en su desempeño operativo. Esta Orden de Puesto deberá constituir una verdadera herramienta operativa para el vigilante de seguridad, donde se especificará de forma completa, exhaustiva y permanentemente actualizada la operativa del servicio (localización del puesto de trabajo, procedimiento de apertura y cierre del recinto, control de accesos y control de paquetería, frecuencia de realización de rondas de vigilancia, parámetros a controlar en las rondas, localización en planimetría de los puntos de fichaje, números de teléfono de responsables del centro/personal de mantenimiento/Policía Foral, etc). Quedará explícitamente expuesto en la Orden, un catálogo de prohibiciones y obligaciones.

La empresa pública podrá exigir la sustitución de aquel personal de vigilancia que se considere como manifiestamente incompetente, incumpla las normas de actuación impartidas o, a juicio de los Agentes de Policía Foral responsables de la inspección, no colabore durante la misma.

Se prohíbe la presencia de personal ajeno o adscrito al servicio de vigilancia,

fuera de sus turnos de trabajo, en el recinto objeto de la vigilancia. En las estancias habilitadas específicamente para el personal de vigilancia, así como en el resto de las dependencias, estará prohibida la utilización de las mismas, para cualquier actividad que no sea el desarrollo de las funciones concretas del puesto.

10.2. Tareas Básicas a Desarrollar

Las tareas básicas a desempeñar serán las siguientes: control de accesos y salidas de los respectivos recintos (personas y objetos), vigilancia y protección genérica de instalaciones y personas, manejo de sistemas y equipos de protección, comunicación de incidencias a los servicios públicos afectados e intervención en caso de crisis o emergencia.

Control de Accesos

Los Vigilantes de Seguridad deberán controlar a las personas que pretendan acceder al interior de los diferentes inmuebles. En aquellas áreas en las que así se determine, se solicitarán los documentos personales de identidad para permitir el paso, sin que en ningún caso se pueda retener esta documentación individual. De igual forma se verificarán las personas que abandonen dichos recintos.

Si así se determina por los responsables de seguridad del Centro, se llevará un control y custodia de las llaves de acceso a los diferentes recintos. Los Vigilantes de Seguridad procederán a la apertura y cierre de los diferentes locales e inmuebles que se considere oportuno, debiendo realizar las operaciones de recogida y entrega de las llaves cuando sea requerido para ello, sin que ello suponga una reducción temporal efectiva de presencia uniformada en el puesto de vigilancia.

Para mejor control del personal entrante y saliente, se utilizarán los medios físicos, o digitales con acceso de la empresa pública, que se pongan a disposición del vigilante (hojas de registro, sistemas de megafonía, anulación de puertas, etc.). Estos registros se incorporarán a los partes diarios de actividades a redactar por los Vigilantes.

Si se considera conveniente, se establecerán sistemas especiales de control de entrada de objetos portados por elementos ajenos a la organización. Este seguimiento especial podrá consistir, entre otros, en reflejar por escrito los bultos introducidos en los diferentes inmuebles, para compararlos con posterioridad con los que extraigan del mismo.

Vigilancia integral

Los Vigilantes de Seguridad en sus respectivos puestos de trabajo, realizarán una vigilancia integral de todo el recinto, así como de sus proximidades, detectando cualquier elemento que pueda afectar a la integridad del mismo o de las personas. Estarán atentos a los sistemas de seguridad implantados, tanto a los de detección de intrusión y barreras de seguridad física, como a los de detección y extinción de incendios o emergencia. Deberán comunicar y reflejar en los partes diarios de servicio, cualquier anomalía detectada.

En su caso, deberán controlar el tránsito en zonas reservadas, de circulación

restringida en el interior, haciendo rondas en la zona perimetral que considere oportuna.

Los Vigilantes de Seguridad al incorporarse a sus servicios, en los edificios que así se determine, realizarán una ronda de supervisión por todos los ámbitos objeto de la protección, de forma que se verifique la correcta situación del mismo: estado de los sistemas de cierre, estado de los sistemas de seguridad, personas en el interior, etc… Durante la ejecución de los mismos, realizarán las rondas de inspección de la forma que se establezca por los responsables de los edificios. Cuando así se establezca, antes de finalizar su servicio, el Vigilante realizará una última ronda de inspección por el interior del edificio.

El Vigilante deberá utilizar los sistemas de control de rondas que se implanten a tal fin. Deberá reflejar en los partes las novedades y las deficiencias detectadas, o la ausencia de las mismas. La información correspondiente a los fichajes realizados en las rondas, será entregada a la unidad inspectora de Policía Foral a requerimiento suyo.

Durante el resto del servicio, el Vigilante permanecerá atento a cualquier circunstancia que pueda alterar la seguridad del recinto, prestando especial atención a los sistemas de seguridad implantados.

El personal de seguridad no deberá abandonar los inmuebles objeto de protección, salvo que ello venga exigido por necesidades del propio trabajo. La empresa garantizará que los cambios de relevo se efectúen sin menoscabo de la prestación y que cada relevo presente, por escrito, el parte de incidencias correspondiente.

Evitarán cualquier actuación contra el recinto que tenga que ver con el perímetro inmediato de los centros a proteger, sobre todo aquellas actividades que deterioren las fachadas o sus zonas próximas (pintadas, encarteladas, suciedades, etc…)

En general notificarán todo tipo de actuación provocada por elementos hostiles que tenga que ver con alteraciones del orden público, tanto en el exterior como en el interior del inmueble y recintos a salvaguardar.

En relación al sistema de CCTV, si existe:

- Visualizar las cámaras de CCTV en el interior de la sala de control, en su caso.
- Gestionar y llevar a cabo, en relación con los sistemas de seguridad en funcionamiento, intrusismo, CCTV e incendios, la prestación de servicio de respuesta de las alarmas que se produzcan.

Órdenes de Puesto y Catalogo de Procedimientos

En el plazo máximo de 15 días desde la firma del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar la Orden de Puesto y su correspondiente Catálogo de Procedimientos del centro.

La Orden de Puesto deberá recoger la operativa de trabajo del vigilante, así como la referente al recinto que protege. Se realizará un análisis de riesgos que puedan afectar al recinto y vulnerabilidades que éstas pueden presentar frente a aquél.

Como anexos se integrarán los documentos necesarios en la actividad diaria del servicio de seguridad.

La Orden de Puesto deberá ajustarse al siguiente guion:

1.- Objeto y alcance del Orden de Puesto, descripción de las instalaciones de seguridad a implantar.

2.- Descripción de las instalaciones de seguridad a implantar Sistemas de seguridad, control de accesos etc. Análisis de riesgos, o evaluación de los riesgos o amenazas que pueden afectar directamente al objeto del contrato. Estudio de vulnerabilidades, con descripción de todos aquellos aspectos que puedan suponer una disminución de los niveles de seguridad.

3.- Descripción del servicio de vigilancia de seguridad a realizar como, medios materiales, horarios de prestación del servicio, objetivos de seguridad.

4.- Modelos de: parte diario de servicio, informe de incidencias, informe de inspección, libro registro de incidencias y libro registro de inspecciones.

l catálogo de Procedimientos deberá recoger todos los procedimientos que, aun no teniendo relación directa con el servicio de vigilancia, afecten a las labores de seguridad. Atención de incidencias o emergencias, procedimientos comunes a todos los servicios de seguridad, etc. detallando aquellos procedimientos que ayuden a mantener y mejorar la calidad del servicio, inspecciones, reuniones, etc. Deberá contener al menos:

1.- Procedimientos de comunicación de emergencias de seguridad. Cadena de comunicación, transmisión de información ante emergencias.

2.- Procedimientos de comunicación de incidencias de seguridad. Comunicación de incidencias, transmisión de información tanto horizontal (entre los propios vigilantes), como vertical, responsables, empresa, etc.

3.- Procedimientos de supervisión/inspección. Inspección de servicios, parámetros a inspeccionar, evaluación de resultados, procedimientos de mejora.

4.- Procedimientos de atención de incidencias comunicadas por la unidad gestora del contrato. Transmisión de información, órdenes verbales, protocolos de actuación.

Comunicación de Incidencias

Cualquier circunstancia de la que tuviera conocimiento el Vigilante en la prestación de su servicio, que pudiera poner en riesgo la seguridad de las personas, edificios o bienes a custodiar, o en general cualquier incidencia que afecte al servicio o a la seguridad de terceros, **será inmediatamente comunicada al Centro de Mando y Coordinación de la Policía Foral** (en su defecto a SOS Navarra) de la forma que funcionalmente se establezca.

Intervención de los Vigilantes de Seguridad

En el caso de que cualquier circunstancia afecte a la seguridad de los bienes o las personas objeto de la protección, el personal de seguridad deberá intervenir (dentro de sus posibilidades operativas) para oponerse a la materialización de estas amenazas.

Reuniones y visitas de control

El Coordinador de Seguridad del centro deberá acudir a las reuniones a las que sea requerido por los responsables de la empresa pública y, en su caso, de la unidad inspectora de Policía Foral.

Los inspectores de servicio de las compañías de seguridad privada deberán ser personal diferenciado del equipo propio de cada servicio de vigilancia. En consecuencia, no podrán realizar funciones de inspección aquellos trabajadores de la empresa que realicen funciones de vigilancia.

Al comenzar las funciones de vigilancia objeto del presente pliego, se mantendrá una reunión entre los vigilantes, el Coordinador de Seguridad de la empresa contratada y el equipo de seguimiento de la empresa pública, en la que se establecerán las pautas para la correcta realización de los servicios de protección.

Partes e informes a cumplimentar por el adjudicatario

Los Vigilantes de Seguridad deberán cumplimentar partes diarios de servicio, uno por turno, perfectamente legibles cada una de sus copias. En ellos se recogerán todas las incidencias relativas a la ejecución del mismo. Los inspectores de servicio de la empresa de seguridad, realizarán los correspondientes informes o partes de control de estas inspecciones. Todos estos informes o partes estarán firmados de forma perfectamente identificable, y serán remitidos a los responsables de los centros y a la unidad competente de Policía Foral, en su caso.

En los partes diarios de servicio se harán constar, como mínimo, los siguientes datos:

- Nombre, apellidos y TIP del Vigilante.
- Fecha y horario de servicio.
- Todas las incidencias, datadas en horas.
- Horario de inicio y final de las inspecciones recibidas por su empresa.
- Posibles anomalías en los medios técnicos, material, uniformidad o documentación.

Los Inspectores de Servicio realizarán los correspondientes Informes/Partes de Control de sus inspecciones, que serán remitidos a los responsables de los centros y a Policía Foral, en su caso.

Se realizarán informes especiales ante circunstancias que alteren la seguridad del recinto o cuando así sea demandado por los responsables del servicio.

En el centro de trabajo existirá un "**Libro Registro de Incidencias**" en el que los Vigilantes de Seguridad deberán anotar aquellas circunstancias que puedan considerarse de singular relevancia para garantizar la seguridad del recinto. Este documento se mantendrá permanente actualizado, y estará siempre a disposición del propio personal de seguridad.

En el centro de trabajo existirá un "**Libro de Inspecciones**" donde quedará constancia de las inspecciones realizadas al servicio por parte de la empresa. Este documento se mantendrá permanente actualizado, y en él deberán constar datos como la fecha de la inspección, la hora de inicio y de final de la inspección, el nombre y firma de vigilante e inspector y el resultado.

Mensualmente, se entregará una comunicación escrita valorativa del servicio, en la que se recogerán las incidencias acaecidas. De igual forma, la empresa adjudicataria de las labores de protección, podrá sugerir todas aquellas mejoras que, a su juicio, puedan incrementar los niveles de seguridad del recinto cuya integridad se pretende salvaguardar.

Toda esta documentación deberá estar siempre firmada por personal de la empresa autorizado, de forma que la rúbrica sea claramente legible e identificable.

10.3. Condiciones específicas de prestación de los servicios

En cada contrato, además de los aspectos anteriormente referidos se marcarán las funciones específicas del mismo. Se trata de adaptar estas misiones genéricas anteriormente establecidas a las características propias del recinto. Estas instrucciones deben servir de base para el establecimiento de la Orden de Puesto a entregar por la empresa adjudicataria.

En ellas se fijarán aspectos como:

- Puesto de trabajo del vigilante.
- Conexión y desconexión de los sistemas de protección y seguridad implantados en el inmueble, de la forma que se establezca.
- Recogida y entrega de llaves de acceso al inmueble para aperturas y cierres del mismo.
- Control de paquetería, según las instrucciones que reciba por parte de la unidad gestora del contrato.
- Realización de misiones de control de entrada de personas, de acuerdo a las instrucciones que se le den en este sentido, reflejando en las hojas de control la identidad de estas personas.
- Participación en los Planes de Emergencia.
- Custodia de llaves, etc.

11) MEDIOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria de los servicios deberá proveer a sus Vigilantes de Seguridad de los medios técnicos legalmente establecidos.

De igual forma, deberá dotar a su personal de los medios de transmisión necesarios para establecer en cualquier momento las comunicaciones oportunas, tanto con su base de control operativo como con los servicios públicos de emergencia. Estos sistemas consistirán, como mínimo, en un equipo de telefonía móvil, por turno y servicio, perfectamente operativo en todo momento.

En el caso de los servicios en los que concurran más de un Vigilante de Seguridad al mismo tiempo, se deberá dotar al personal de los medios de transmisión necesarios para mantener una intercomunicación eficaz entre ellos. Estos sistemas de transmisiones deberán contar con todas las licencias y autorizaciones que exija la normativa vigente en cuanto a la utilización del espacio radioeléctrico.

La empresa pública determinará si los equipos de transmisiones establecidos por la empresa adjudicataria son suficientes en relación a la magnitud de los servicios a desempeñar.

En el caso de manejar equipos técnicos propiedad de la empresa pública, deberán hacer un buen uso de ellos, siendo responsabilidad del adjudicatario la conservación de estos sistemas en perfecto estado operativo.

La empresa adjudicataria deberá dotar a su personal de tarjetas de identificación para acreditar su condición de vigilantes.

En los lugares de servicio donde, de manera permanente o con una duración superior a un mes, haya autorizado un servicio con armas, la empresa adjudicataria deberá contar con un armero. Este armero deberá reunir las condiciones, medidas de seguridad y ubicación que determina la normativa vigente de seguridad privada.

11.1. Dotación mínima Vigilante y Jefe de Equipo

Cada vigilante y Responsable de Turno en la realización del servicio deberá portar:

- Teléfono móvil de gama media, con capacidad de capturar imágenes con calidad y poder enviarlas o descargarlas. Será adecuado para poder ser utilizado por la herramienta de localización del Servicio de vigilancia.
- Linterna. Mínimo 100 lúmenes, recargable y autonomía de 15 horas.
- Silbato.
- Defensa semirrígida elastómero de 50 cm, forrada de cuero.
- Cualquier otra dotación que marque la Ley de Seguridad Privada u otra legislación vigente.
- Guantes anticorte Nivel 5 o superior.

11.2. Sistema de rondas

La empresa deberá, de forma obligatoria y sin coste para la empresa pública, **en todos los centros**, poner a disposición un servicio de Control de Rondas informatizado, con las siguientes características técnicas (o similares):

- Lectura automática de puntos RFID, sin pulsadores ni mantenimiento.
- Equipo: Protección IP 67, memoria flash, almacén de más de 100.000, lecturas, indicador de lectura por luz led y vibración, sensor de impactos, resistente a golpes, batería recargable, autonomía de 4 meses o 40.000 lecturas.
- Descarga de datos en PC mediante cable USB-B.
- Puntos RFID para interior y exterior.

11.3. Gestión documental

La persona adjudicataria deberá poner a disposición el equipamiento necesario para que el personal de vigilancia pueda imprimir partes, informes, comunicados, etc. Preferentemente, en formato digital. En caso contrario, deberá poner a disposición una impresora, totalmente instalada y operativa, con el gasto de mantenimiento de copias a su cargo.