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 2

1) ALCANCE 3
2) ÁMBITO DE APLICACIÓN 3
3) SISTEMA DE LIQUIDACIÓN DEL NIVEL DE DEDICACIÓN 3
4) ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN 4
5) SERVICIOS DE VIGILANCIA 7
5.1. NIVEL DE DEDICACIÓN 7
5.2. COMPETENCIA, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL 8
5.3. FUNCIONES Y CONDICIONES ESPECÍFICAS 8
5.4. DEPENDENCIA 10
5.5. IMAGEN CORPORATIVA Y EFICACIA 12
5.6. FORMACION Y CAPACITACIÓN 13
5.7. TURNOS DE TRABAJO 14
5.8. ROTACIÓN DEL PERSONAL DE VIGILANCIA 14
5.9. OTROS PUESTOS DE TRABAJO 15
Jefe de Equipo 15
Inspector de Servicios 15
Coordinador de Seguridad de cada centro 16
Representante de la Empresa 17
5.10. CONDICIONES BÁSICAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 17
Condiciones Genéricas. 17
Tareas Básicas a Desarrollar 18
Control de Accesos 18
Vigilancia integral 18
Órdenes de Puesto y Catalogo de Procedimientos 20
Comunicación de Incidencias 21
Intervención de los Vigilantes de Seguridad 21
Reuniones y visitas de control 21
Partes e informes a cumplimentar por el adjudicatario 21
Condiciones específicas de prestación de los servicios 22
5.11. MEDIOS TÉCNICOS 23
Dotación mínima Vigilante y Jefe de Equipo 23
6) SERVICIOS AUXILIARES 24
6.1. NIVEL DE DEDICACIÓN 24
6.2. COMPETENCIA, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL 25
6.3. TRABAJOS A REALIZAR 26
6.4. MEDIOS MATERIALES ESPECÍFICOS 34

1) ALCANCE

La persona adjudicataria deberá asumir la prestación conjunta de servicios de seguridad y de servicios auxiliares, en cantidad fija y/o variable, 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:

- Palacio de Congresos de Baluarte. Navarra de Infraestructuras de Cultura, Deporte y Ocio, S.L.U. (NICDO).
- Navarra Arena. Navarra de Infraestructuras de Cultura, Deporte y Ocio, S.L.U. (NICDO).
- Circuito de Navarra. Navarra de Infraestructuras de Cultura, Deporte y Ocio, S.L.U. (NICDO).

En el apartado siguiente, diferenciando entre servicios de vigilancia y servicios auxiliares, se estipulan las condiciones y requerimientos que serán de aplicación a cada centro.

A su vez, por cada centro, se establece el alcance del “servicio base” y el términos y condiciones previstas para el “servicio variable”.

3) SISTEMA DE LIQUIDACIÓN DEL NIVEL DE DEDICACIÓN

Por cada centro de trabajo, independientemente del volumen mensual que resulte de horas prestadas (“servicio base” más “servicio variable”), NICDO abonará un doceavo del importe ofertado para el “servicio base”.

Para liquidar la dedicación en concepto de “servicio variable” se aplicará el siguiente criterio:

- Si el número de horas es inferior a “servicio base”, éstas se acumularán en un saldo de horas a favor de NICDO. El estado del saldo se reflejará expresamente en la factura.
- Si el número de horas es superior a “servicio base”, se procederá de la siguiente manera:
    - Si no existe saldo de horas a favor de NICDO, NICDO abonará todas las horas en exceso del “servicio base”, como servicio variable, al precio horario establecido.
    - Si existe saldo de horas a favor de NICDO, NICDO abonará como servicio variable al precio horario establecido únicamente al exceso (+) entre: horas efectivamente prestadas – (“servicio base” h/mes + saldo de horas a favor de NICDO). Si la diferencia de horas resultara negativa, esta cantidad continuará como saldo a favor de NICDO para mensualidades siguientes.
    - El sistema de liquidación se aplicará en ciclos de 12 mensualidades, hasta la finalización del contrato.

- En la mensualidad 12 o a la finalización del contrato, si de la liquidación de horas resultara un saldo positivo a favor de NICDO, éste exceso de horas se deducirá en la factura del importe mensual por servicio base:
  Importe a facturar = Importe mensual por servicio base – (saldo de horas a favor de NICDO x precio horario ofertado).

4) ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN

Sin perjuicio de lo regulado, de forma específica para el servicio de seguridad (estipulación 5) y para el servicio de auxiliares (estipulación 6), se establece, de forma global, lo siguiente. En caso de contradicción, primará lo previsto en la presente estipulación:

(1) NICDO designará un responsable que será quien establecerá las pautas y necesidades concretas del servicio a través de la interlocución directa con el ENCARGADO correspondiente a cada servicio.

En cualquier caso, el adjudicatario establecerá todas las medidas de coordinación necesarias para el buen funcionamiento de ambos servicios. En concreto, para coordinar los eventos y sus particularidades, el responsable de coordinación del adjudicatario deberá participar en una o varias reuniones de coordinación con las otras entidades presentes en la misma área de trabajo. De forma general se realizará una reunión semanal para presentar los últimos cambios en la planificación.

El responsable de coordinación deberá mínimo establecer un plan de trabajo quincenal en el cual se detallará:

- Los puestos a cubrir por día
- Nº de horas
- Días de servicios

Cada servicio deberá estar supervisado por un equipo de inspección del adjudicatario, que estará en contacto con NICDO para corregir de forma inmediata cualquier desviación sobre las condiciones establecidas. Durante cada inspección se elaborará un informe que será entregado a NICDO cuando éste lo requiera.

Por cada instalación, se comunicará la necesidad de medios adicionales en estas reuniones semanales entre coordinadores de ambas empresas y/o mediante una planificación vía correo electrónico con una antelación de quince días como mínimo.

Los horarios de servicios variables podrán ser modificados en función de la actividad real en los centros y bajo la autorización del coordinador del servicio y mediante preaviso al responsable de NICDO (vía correo electrónico).

(2) Los servicios se prestarán ininterrumpidamente en los turnos establecidos para estos, no pudiendo ningún vigilante o auxiliar, bajo ningún concepto, abandonar el lugar de trabajo sin una sustitución previa.

En el supuesto de darse circunstancias accidentales por las cuales el Adjudicatario se viera obligado a suprimir puntualmente los servicios o a la prestación de los mismos con retraso sobre el horario previsto, deberá comunicar dicha anomalía con la máxima prontitud, indicando las causas que hayan impedido la prestación normal del contrato, así como buscar las soluciones que resuelvan el problema de la forma más idónea posible y consensuada con el responsable de cada sociedad pública.

(3) El Adjudicatario presentará, por cada servicio, PARTES DIARIOS escritos en los que se detallará pormenorizadamente la actividad durante el servicio, reseñando las incidencias que por su naturaleza afecten al desarrollo normal de la actividad o, en su caso, la falta de incidencias. Además, verbal y puntualmente, pondrá en conocimiento cada Sociedad Pública los hechos acaecidos que por su trascendencia deban ser conocidos de forma inmediata.
El Adjudicatario vendrá obligado a corregir, de forma inmediata, las irregularidades o alteraciones que se puedan producir en el servicio.

El responsable único del Adjudicatario y cada responsable de sociedad pública, revisarán y actualizarán periódicamente el Plan de Seguridad y el Programa de necesidades (en el caso de servicios auxiliares) del NICDO. A solicitud de NICDO, el Adjudicatario estará obligado a elaborar un informe de riesgos en el que se recogerán posibles puntos críticos de los servicios, eventuales anomalías y deficiencias observadas, así como propuestas para corregir o minimizar dichas situaciones.

(4) En caso de nueva incorporación, el encargado responsable deberá entregar un plan de acogida específico al centro e instruir al nuevo personal de las normativas de funcionamiento del edificio en general y en particular los sistemas de intrusismo, video y megafonía, plan de emergencia / plan de autoprotección, coordinación de actividades empresariales, etc.

Será obligación del adjudicatario, tener formado un equipo permanente (turno ordinario) de manera que tengan todos los mismos conocimientos y capacidad de resolución inmediata de cuantos defectos o incidencias sean observados, a través de un plan de formación para garantizar el adecuado servicio en caso de rotación del personal.

(5) Vehículos

En el caso de CIRCUITO DE NAVARRA, se deberá disponer de forma permanente de un vehículo de, al menos, 60 CV de potencia. Deberá permanecer perfectamente operativo en todo momento, con combustible suficiente y estar rotulado con el anagrama de la empresa adjudicataria de dichos servicios de protección. Este vehículo será el utilizado para desplazarse por el interior del recinto, por pistas no asfaltadas, realizando las rondas o servicios de acuda a alarmas que se determinen. Deberá estar dotado, al menos, de los siguientes elementos en perfecto estado de utilización: Un extintor de 6 kg. de peso, de polvo polivalente, apto para fuegos del tipo ABC, un extintor de 5 Kg. de peso, de CO2, apto para fuegos eléctricos, foco direccional, dos linternas halógenas de gran potencia con sus respectivos cargadores, una maza de, al menos, 3 kg. de peso y unas cizallas de 50 cm. de asa.

(6) Vestuario: Todo el personal que preste servicio directamente en el centro de trabajo deberá ir correctamente uniformado durante el desarrollo del mismo, siendo por cuenta del Adjudicatario el coste del mismo y su diseño deberá contar previamente con la aprobación de la empresa pública.

Tanto al personal de vigilancia como al personal de servicios auxiliares se facilitará, al principio del contrato, las siguientes prendas de uniforme:

- Tres camisas de verano, tres camisas de invierno, una corbata, dos chaquetillas, dos pantalones de invierno y dos pantalones de verano; que se renovarán, como mínimo, cada dos años y/o cuando se deterioren.
- Un par de zapatos, que se renovarán, como mínimo, cada dos años y/o cuando se deterioren.
- En casos de servicios en el exterior, las prendas de abrigo y de agua adecuadas y/o cuando se deterioren.

(7) 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.

Todo ello con carácter de mínimos y/o estando a lo que establezca el convenio correspondiente o la legislación específica en vigor, si los requerimientos fueran mayores.

5) SERVICIOS DE VIGILANCIA

5.1. NIVEL DE DEDICACIÓN

BALUARTE

SERVICIO BASE

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

Nota informativa

La dedicación prevista coincide con la dedicación actual.

SERVICIO VARIABLE

Se requerirá según necesidades para cubrir o reforzar eventos y horarios de restauración y/o eventos.

En función del histórico de años anteriores y la previsión de la actividad en el centro, se estiman unas 400 horas /año por encima del dispositivo base, con una probabilidad más elevada de requerirlas en fin de semana.

CIRCUITO DE NAVARRA

SERVICIO BASE

La empresa adjudicataria deberá aportar un vigilante de seguridad, sin arma, de forma presencial, según el siguiente horario:

- Días laborables: de 22:00 a 6:00 horas
- Festivos y fines de semana: de 14:00 a 6:00 horas

Nota informativa

La dedicación prevista coincide con la dedicación actual.

SERVICIO VARIABLE

Se requerirá según necesidades para cubrir o reforzar eventos y horarios de restauración y/o eventos.

En función del histórico de años anteriores y la previsión de la actividad en el centro, se estiman unas 400 horas /año por encima del dispositivo base, con una probabilidad más elevada de requerirlas en fin de semana.

NAVARRA ARENA

SERVICIO BASE

No existe servicio de vigilancia alguno en el edificio de manera constante.

Nota informativa

La dedicación prevista coincide con la dedicación actual.

SERVICIO VARIABLE

La empresa adjudicataria deberá aportar un vigilante de seguridad, sin arma, de forma presencial, a requerimiento de NICDO según necesidades para cubrir o reforzar eventos y horarios de restauración y/o eventos.

En función del histórico de años anteriores y la previsión de la actividad en el centro, se estiman unas 700 horas /año por encima del dispositivo base, con una probabilidad más elevada de requerirlas en fin de semana.

5.2. COMPETENCIA, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

La legalmente establecida para prestar servicios de vigilancia y seguridad privada.

No se requiere por parte de NICDO designar, de entre el personal que preste el servicio, a un jefe de equipo.

5.3. FUNCIONES Y CONDICIONES ESPECÍFICAS

- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- Efectuar controles de identidad en los accesos o en el interior de la instalación, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
- En el caso del personal de empresas concurrente en el centro de trabajo, anotar en el ordenador de control las entradas y salidas. En su caso, a través del uso del sistema de control de acceso mediante tarjeta, código QR o huellas digitales que esté implantado en el edificio, comprobará los datos de las personas que acuden al centro y gestionará las incidencias en coordinación con el responsable de NICDO (denegar al acceso, generar una ficha de la persona en el sistema y acreditarla para acceder y/o entregarle la documentación a rellenar antes de poder acceder al centro).
- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
- Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquellos.
- 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.

- Proceder a la apertura y cierre de las puertas del edificio que se consideren necesarias para el buen funcionamiento del mismo a través del sistema de seguridad de control de accesos y el control de los sistemas técnicos de climatización que se considere necesarios.
- Vigilar continuamente el interior y el exterior del edificio con ayuda de las cámaras y domos existentes en las instalaciones, comunicando al responsable del edificio cualquier anomalía o incidencia vista a través del sistema CCTV.
- Proceder a la grabación de las incidencias detectadas en el servicio mediante el sistema de CCTV y reportarlas en su informe y al coordinador de servicio en inmediato. Las incidencias pueden ser de varios tipos como:
  - Acto de vandalismo
  - Robo de objeto de la instalación, evento o persona
  - Acto de violencia entre personas (que sean externas o implicando el personal de NICDO y sus empresas sub rogadas.
  - Incidencia implicando la seguridad de las personas implicadas en el montaje o desmontaje de un evento pudiendo llegar a generar potencialmente un accidente material o a terceros.
- Intervenir ante el conato de incendios o cualquier otra clase de siniestro o accidente, adoptando las medidas preventivas, necesarias para evitar que estos se produzcan.
- Procurar 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.
- Informar de cualquier anomalía.
- Recepcionar la paquetería que llega al edificio, si así se lo solicitase el titular del centro.
- Controlar los accesos de personal y vehículos. De acuerdo con las instrucciones recibidas, gestionar el parking de vehículos y/o vigilar y controlar el parking de empleados.
- Recepción de clientes/congresistas/visitantes/público en general. Información y orientación a los mismos tanto en los accesos como dentro del edificio.
- 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.
- Realizar rondas por el edificio comprobando entre otras cosas, el estado y funcionamiento de las instalaciones de mantenimiento (calderas, instalaciones eléctricas, etc.) y generales que no sean propias de seguridad, apagado de luces, cierre de puertas, etc., empleando para su comprobación aquellos elementos técnicos que se establezcan. Una vez realizada la ronda se reportará en el informe de servicio de las incidencias detectadas, en caso de emergencia, se deberá avisar lo antes posible el responsable/encargado presente o de guardia en este momento.
- Responsabilizarse de los bienes que estén bajo su custodia y depósito.

- Inspeccionar e impedir el acceso a zonas reservadas o cerradas.
- Controlar las llaves previamente asignadas al servicio de seguridad.
- Velar por el funcionamiento del equipamiento y de los medios disponibles para la prestación del servicio.
- Exigencia del cumplimiento de las normas propias del establecimiento.
- Colaborar con los planes de seguridad que se establezcan.
- Proponer aquellas mejoras que se consideren necesarias para incrementar los niveles de seguridad y protección de los diferentes ámbitos.
- 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 donde realicen sus funciones, para lo cual tendrán la obligatoriedad de conocer en profundidad el plan de emergencia, que el Adjudicatario deberá de solicitar al titular del inmueble.
- Revisar el material de primeros auxilios y el kit de desfibrilador semiautomático presente en el puesto de vigilancia, reportando en el informe de servicio los avisos de caducidad o de disfuncionamiento de los equipos. Se realizará de forma semanal y se firmará el acta de revisión por parte del vigilante de turno.
- Todas aquellas con arreglo a la normativa de seguridad privada vigente en cada momento.

Los vigilantes deberán elaborar diariamente sus Informes de seguridad y el parte de incidencias, cuando sea necesario.

5.4. 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".

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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.

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.

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.

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.

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.

5.10. CONDICIONES BÁSICAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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.

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.

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.

5.11. 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.

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.

6) SERVICIOS AUXILIARES

6.1. NIVEL DE DEDICACIÓN

BALUARTE

SERVICIO BASE

Se establece la necesidad, de forma general, de dos turnos, de 6 horas/turno, todos los días de apertura del edificio, fijando la dedicación total asegurada en 4.000 horas/año, cifra última ésta que tendrá consideración de servicio base a efectos del presente contrato.

En cualquier caso, la distribución diaria podrá sufrir variaciones, que serán comunicadas al adjudicatario con suficiente antelación, garantizando, en todo caso, el consumo del total de horas anuales. La persona adjudicataria asume la necesidad de gestión de estas incidencias, comprometiéndose a velar por el mantenimiento y estabilidad en cuanto al personal que venga prestando este servicio.

SERVICIO VARIABLE

El exceso sobre el servicio base (4.000 h/año), requerido para cubrir o reforzar eventos y horarios de restauración, será considerado como servicio variable y abonado como tal a los precios horarios ofertados que en cada momento correspondan. El alcance detallado será comunicado al adjudicatario de forma periódica, como máximo, mensualmente, en función de los eventos y actos programados.

Se estima 1.000 horas/año por encima del servicio base.

NAVARRA ARENA

SERVICIO BASE

No existe servicio auxiliar alguno en el edificio de manera constante.

SERVICIO VARIABLE

Se requerirán las necesidades de personal de servicios auxiliares mensualmente para cubrir o reforzar eventos y horarios de restauración, siendo estos trabajos considerados como servicio variable y abonado como tal al precio horario ofertado.

En función del histórico de años anteriores y la previsión de la actividad en el centro, se estiman unas 100 horas /año por encima del dispositivo base.

CIRCUITO

SERVICIO BASE

La empresa adjudicataria deberá establecer un dispositivo que cubra el siguiente horario:

- Días laborables: de 6:00 a 22:00 horas
- Festivos y fines de semana: de 6:00 a 14:00 horas

SERVICIO VARIABLE

Se requerirán las necesidades de personal de servicios auxiliares para cubrir o reforzar eventos y horarios de restauración, siendo estos trabajos considerados como servicio variable y abonado como tal al precio horario ofertado.

En función del histórico de años anteriores y la previsión de la actividad en el centro, se estiman 2.500 horas /año por encima del dispositivo base.

6.2. COMPETENCIA, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

El licitador asume el compromiso de disponer de una estructura de personal suficiente para desempeñar con eficacia el servicio objeto de contratación, garantizando siempre la correcta prestación del mismo, con estricto cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en el presente documento, así como el riguroso cumplimiento de las obligaciones en materia de normativa laboral y de prevención de riesgos laborales. A su vez, el Adjudicatario se compromete a una gestión diligente de dicha estructura (en especial, organización de turnos, vacaciones, gestión del absentismo, etc), **y una formación eficaz**, al objeto de conseguir en todo momento la calidad y continuidad del servicio y las prestaciones requeridas por NICDO.

Todo el personal deberá reunir, al menos:

- Experiencia mínima de 6 meses en servicios de atención al público en un centro de pública concurrencia, desarrollando las funciones siguientes:
  - Control de accesos.
  - Atención y orientación al público en general.
  - Preparación de espacios para reuniones o eventos según instrucciones (encender las luces, ajustar la sala según especificación del evento colocando y distribuyendo las mesas y sillas, colocar refrescos en las mesas).
  - Ayudar en el desmontaje de salas en caso de necesidad, realizando las tareas de ordenar, limpiar y recorrer la suciedad en la sala en colaboración con otras empresas concurrentes en el centro de trabajo.
  - Entrega de información a los visitantes del centro mediante folletos previstos a este efecto.

6.3. TRABAJOS A REALIZAR

BALUARTE

0.- Las labores habituales referentes a la preparación y apertura del edificio/instalación. Tanto para reuniones cómo para montajes y desmontajes de eventos.

- Revisar el calendario quincenal, y verificar en dicha planificación, que todos los eventos están cubiertos
- Al inicio de cada evento, coordinarse con el vigilante, encender las luces del vestíbulo principal, suelo y techo.
- Liberar ascensores, encender pasillos y abrir los aseos asignados a cada sala.
- Impedir, mediante aviso verbal, el acceso de vehículos a la plaza, excepto los autorizados por NCIDO.
- Liberar puertas de acceso exterior, en coordinación con el Vigilante.
- Facilitar cubre paraguas los días necesarios a los asistentes.
- Cierre de edificio, luces aseos, ascensores, puertas exteriores… coordinadas por el vigilante de CONTROL.
- Antes de finalizar la jornada, el personal AUXILIAR deberá cerciorarse de que están cerradas todas las puertas, especialmente aquéllas por las que se pueda acceder al mismo, comprobando que no queda ninguna persona dentro del edificio.
- Conocer y participar en el proceso de AUTO PROTECCIÓN del edificio, y colabora en las medidas previstas en caso de EVACUACIÓN del mismo.

1.- Información al público.

- La PUERTA PRINCIPAL es el primer espacio dónde el público o visitas entra en contacto con NICDO, siendo, por tanto, determinante en la imagen y nivel de eficacia que el ciudadano nos atribuya. Para ello, deberá estar físicamente ubicada junto a la entrada principal del Centro, de forma visible, para que permita una rápida localización. Hay que “ofrecerse”. Contará con la extensión telefónica, 948 06 61 26, sita junto a la entrada principal. Deberá:

  a) Facilitar información sobre materias de carácter general que no supongan complejidad alguna (como pueden ser las de ubicación de taquillas, horarios de restaurantes, fechas de celebración de Congresos o conciertos, oficinas de trabajadores…).

  Para ello, las diferentes partes implicadas facilitarán por escrito la información general sobre las distintas tareas, entregando a las mismas los folletos e impresos. Se podrán en contacto TELÉFONICO con la

persona de Información de Puerta “C”, así como con las taquillas o los diferentes trabajadores de NICDO.

b) Indicar las salas donde se celebren las reuniones. Para ello se encargarán de incorporar la cartelería preparada en la PUERTA C para ellos, por todo el recorrido, así como de retirar la obsoleta.

- El personal AUXILIAR conocerá, facilitándole para ello por escrito la información correspondiente, la estructura orgánica no sólo de NICDO, (Secretaría, Administración, Comunicación, Gerencia…, etc.), sino también la de los trabajadores de NICDO ubicados en el edificio, y los trabajadores temporales.

2.- Apertura del edificio. (Incluyendo control del correcto uso del mismo)

- Control visual de las personas y mercancías que entran y salen del edificio, así como el acceso a determinadas dependencias únicamente de personas autorizadas.
- Ante casos especiales (Incidencias de orden público, vandalismo, hurtos o altercados que pudieran poner en peligro a las personas o instalaciones) el personal AUXILIAR habrá de actuar con rapidez, dando parte inmediatamente al Vigilante del cuarto de control y al Jefe de Operaciones para concretar las actuaciones a seguir.
- Así mismo, cuidará del apagado y encendido del alumbrado e instalaciones generales de manejo sencillo de las dependencias, de los stands que pudieran dejarse la luz encendida.
- Ayudar a la colocación y retirada de carteles de TAQUILLA

3.- Recepción, control y orden de materiales propios del edificio y Recepción de material para eventos, orden de los almacenes

- Para que cualquier material entre y/o salga del Centro será necesario que el portador del mismo acredite suficientemente que está debidamente autorizado.
- En el caso de material de entrada, el AUXILIAR solicitará el albarán de entrega, comprobando que el mismo corresponde a alguna actividad del edifico, comprobando la etiqueta, referencia o persona de contacto.
- Consultará al responsable o receptor del envío del almacén en el que hay que dejar el envío, lo almacenará, se cerciorará de que la entrega se ha efectuado efectiva y correctamente y entregará a la persona de información ubicada en Puerta C, para su posterior control informático.
- En el caso de material de salida, realizará la comprobación de que la salida de dicho material está debidamente autorizada y comprobada por el responsable.
- Además del control de entrada y salida del material del edificio, habrá de ordenar periódicamente, los almacenes, avisando al responsable de posibles deterioros.

- Así mismo en caso de que se observara deterioro de las instalaciones, como pueden ser las escaleras en mal estado, las barandillas de las mismas, y otros elementos que debido a su mal estado pudieran provocar accidentes, debe darse parte al Servicio de Mantenimiento para su arreglo.
- Cuando se produzca una avería de cualquier maquinaria o instalación existente, el personal AUXILIAR deberá dar aviso al Servicio de mantenimiento.
- En Centro de Control se guardarán las llaves necesarias para las acciones del personal AUXILIAR, cuidando de su devolución al final de la jornada.
- En el supuesto de que la incidente revista carácter grave o urgente, deberá proceder como indica el protocolo de URGENCIAS. Avisando al responsable del edificio que en cada caso corresponda y al 112 (ambulancias, policía, bomberos).
- En el tema de la actuación a seguir en caso de incendio o catástrofe, siendo el personal de AUXILIAR debe conocer el emplazamiento de los extintores y las mangueras, así como los conocimientos necesarios para la utilización de los extintores, y las directrices establecidas en el Plan de Evacuación del Centro.

4.- Funciones diversas.

- Reparto de materiales de publicidad y programas de mano a Centralita, edifico de taquilla, y guardarropa de sala principal.
- Apoyo a las actividades administrativas propias del Administración, como puede ser el ensobrado de circulares, avisos a los abonados o colocación de separatas en impresos de NICDO.
- Colocación de aguas en las ruedas de prensa (Presidencia) o en la sala que se indique.
- Apertura de puertas en las salas de conciertos cuando el evento es privado y nos hay servicio de personal de sala.
- Otras derivadas de la actividad de las oficinas internas, que no supongan una especificación técnica superior.
- MUY IMPORTANTE en este apartado de “FUNCIONES DIVERSAS”, hacer hincapié en el PRIORIDAD de las funciones. Siendo siempre la primera, PREPARAR EL EDIFICIO PARA LAS REUNIONES, CONCIERTOS, FERIAS Y ACCIONES PREVISTAS.

NAVARRA ARENA

0.- Las labores habituales referentes a la preparación y apertura del edificio/instalación. Tanto para reuniones cómo para montajes y desmontajes de eventos.

- Revisar el calendario quincenal, y verificar en dicha planificación, que todos los eventos están cubiertos

- Al inicio de cada evento, coordinarse con el vigilante, encender las luces de las zonas comunes.
- Liberar ascensores, encender pasillos y abrir los aseos asignados a cada sala.
- Impedir, mediante aviso verbal, el acceso de vehículos al garaje, excepto los autorizados por NCIDO.
- Liberar puertas de acceso exterior, en coordinación con el Vigilante.
- Facilitar cubre paraguas los días necesarios a los asistentes.
- Cierre de edificio, luces aseos, ascensores, puertas exteriores… coordinadas por el vigilante de CONTROL.
- Antes de finalizar la jornada, el personal AUXILIAR deberá cerciorarse de que están cerradas todas las puertas, especialmente aquéllas por las que se pueda acceder al mismo, comprobando que no queda ninguna persona dentro del edificio.
- Conocer y participar en el proceso de AUTO PROTECCIÓN del edificio, y colabora en las medidas previstas en caso de EVACUACIÓN del mismo.

1.- Información al público.

- La PUERTA PRINCIPAL es el primer espacio dónde el público o visitas entra en contacto con NICDO, siendo, por tanto, determinante en la imagen y nivel de eficacia que el ciudadano nos atribuya. Para ello, deberá estar físicamente ubicada junto a la entrada principal del Centro, de forma visible, para que permita una rápida localización. Deberá:

  a) Facilitar información sobre materias de carácter general que no supongan complejidad alguna (como pueden ser las de ubicación de taquillas, horarios de restaurantes, fechas de celebración de Congresos o conciertos, oficinas de trabajadores…).

  Para ello, las diferentes partes implicadas facilitarán por escrito la información general sobre las distintas tareas, entregando a las mismas los folletos e impresos.

  b) Indicar las salas donde se celebren las reuniones.

- El personal AUXILIAR conocerá, facilitándole para ello por escrito la información correspondiente, la estructura orgánica no sólo de NICDO, (Secretaría, Administración, Comunicación, Gerencia…, etc.), sino también la de los trabajadores de NICDO ubicados en el edificio, y los trabajadores temporales.

2.- Apertura del edificio. (Incluyendo control del correcto uso del mismo)

- Control visual de las personas y mercancías que entran y salen del edificio, así como el acceso a determinadas dependencias únicamente de personas autorizadas.

- Ante casos especiales (Incidencias de orden público, vandalismo, hurtos o altercados que pudieran poner en peligro a las personas o instalaciones) el personal AUXILIAR habrá de actuar con rapidez, dando parte inmediatamente al Vigilante del cuarto de control y al Jefe de Operaciones para concretar las actuaciones a seguir.
- Así mismo, cuidará del apagado y encendido del alumbrado e instalaciones generales de manejo sencillo de las dependencias, de los stands que pudieran dejarse la luz encendida.
- Ayudar a la colocación y retirada de carteles de TAQUILLA

3.- Recepción, control y orden de materiales propios del edificio y Recepción de material para eventos, orden de los almacenes

- Para que cualquier material entre y/o salga del Centro será necesario que el portador del mismo acredite suficientemente que está debidamente autorizado.
- En el caso de material de entrada, el AUXILIAR solicitará el albarán de entrega, comprobando que el mismo corresponde a alguna actividad del edifico, comprobando la etiqueta, referencia o persona de contacto.
- Consultará al responsable o receptor del envío del almacén en el que hay que dejar el envío, lo almacenará, se cerciorará de que la entrega se ha efectuado efectiva y correctamente y entregará a la persona de información para su posterior control informático.
- En el caso de material de salida, realizará la comprobación de que la salida de dicho material está debidamente autorizada y comprobada por el responsable.
- Además del control de entrada y salida del material del edificio, habrá de ordenar periódicamente, los almacenes, avisando al responsable de posibles deterioros.
- Así mismo en caso de que se observara deterioro de las instalaciones, como pueden ser las escaleras en mal estado, las barandillas de las mismas, y otros elementos que debido a su mal estado pudieran provocar accidentes, debe darse parte al Servicio de Mantenimiento para su arreglo.
- Cuando se produzca una avería de cualquier maquinaria o instalación existente, el personal AUXILIAR deberá dar aviso al Servicio de mantenimiento.
- En Centro de Control se guardarán las llaves necesarias para las acciones del personal AUXILIAR, cuidando de su devolución al final de la jornada.
- En el supuesto de que el incidente revista carácter grave o urgente, deberá proceder como indica el protocolo de URGENCIAS. Avisando al responsable del edificio que en cada caso corresponda y al 112 (ambulancias, policía, bomberos).
- En el tema de la actuación a seguir en caso de incendio o catástrofe, siendo el personal de AUXILIAR debe conocer el emplazamiento de los extintores y las mangueras, así como los conocimientos necesarios para la utilización de los extintores, y las directrices establecidas en el Plan de Evacuación del Centro.

4.- Funciones diversas.

- Reparto de materiales de publicidad y programas de mano a Centralita, edifico de taquilla, y guardarropa de sala principal.
- Apoyo a las actividades administrativas propias del Administración, como puede ser el ensobrado de circulares, avisos a los abonados o colocación de separatas en impresos de NICDO.
- Colocación de aguas en las ruedas de prensa (Presidencia) o en la sala que se indique.
- Apertura de puertas en las salas de conciertos cuando el evento es privado y nos hay servicio de personal de sala.
- Otras derivadas de la actividad de las oficinas internas, que no supongan una especificación técnica superior.
- MUY IMPORTANTE en este apartado de “FUNCIONES DIVERSAS”, hacer hincapié en el PRIORIDAD de las funciones. Siendo siempre la primera, PREPARAR EL EDIFICIO PARA LAS REUNIONES, CONCIERTOS, FERIAS Y ACCIONES PREVISTAS.

CIRCUITO DE NAVARRA

0.- Las labores habituales referentes a la preparación y apertura del edificio/instalación. Tanto para reuniones como para montajes y desmontajes de eventos.

- Revisar el calendario quincenal, y verificar en dicha planificación, que todos los eventos están cubiertos
- Al inicio de cada evento, coordinarse con el vigilante, encender las luces de las zonas comunes.
- Liberar ascensores, encender pasillos y abrir los aseos asignados a cada sala.
- Impedir, mediante aviso verbal, el acceso a lugares no permitidos, excepto los autorizados por NCIDO.
- Liberar puertas de acceso exterior, en coordinación con el Vigilante.
- Facilitar cubre paraguas los días necesarios a los asistentes.
- Cierre de edificio, luces aseos, ascensores, puertas exteriores… coordinadas por el vigilante de CONTROL.
- Antes de finalizar la jornada, el personal AUXILIAR deberá cerciorarse de que están cerradas todas las puertas, especialmente aquéllas por las que se pueda acceder al mismo, comprobando que no queda ninguna persona dentro del edificio.
- Conocer y participar en el proceso de AUTO PROTECCIÓN del edificio, y colabora en las medidas previstas en caso de EVACUACIÓN del mismo.

1.- Información al público.

- Los lugares donde se encuentra el PERSONAL AUXILIAR son el primer espacio donde el público o visitas entra en contacto con NICDO, siendo, por tanto, determinante en la imagen y nivel de eficacia que el ciudadano nos atribuya. Para ello, deberá estar físicamente ubicada junto a la entrada principal del Centro, de forma visible, para que permita una rápida localización. Hay que "ofrecerse".. Deberá:

  a) Facilitar información sobre materias de carácter general que no supongan complejidad alguna (como pueden ser las de ubicación de taquillas, horarios de restaurantes, fechas de celebración de Congresos o conciertos, oficinas de trabajadores…).

  Para ello, las diferentes partes implicadas facilitarán por escrito la información general sobre las distintas tareas, entregando a las mismas los folletos e impresos.

  b) Indicar las salas donde se celebren las reuniones. Para ello se encargarán de incorporar la cartelería preparada para ellos, por todo el recorrido, así como de retirar la obsoleta.

- El personal AUXILIAR conocerá, facilitándole para ello por escrito la información correspondiente, la estructura orgánica no sólo de NICDO, (Secretaría, Administración, Comunicación, Gerencia…, etc.), sino también la de los trabajadores de NICDO ubicados en el edificio, y los trabajadores temporales.

2.- Apertura del edificio. (Incluyendo control del correcto uso del mismo)

- Control visual de las personas y mercancías que entran y salen del edificio, así como el acceso a determinadas dependencias únicamente de personas autorizadas.
- Ante casos especiales (Incidencias de orden público, vandalismo, hurtos o altercados que pudieran poner en peligro a las personas o instalaciones) el personal AUXILIAR habrá de actuar con rapidez, dando parte inmediatamente al Vigilante del cuarto de control y al Jefe de Operaciones para concretar las actuaciones a seguir.
- Así mismo, cuidará del apagado y encendido del alumbrado e instalaciones generales de manejo sencillo de las dependencias, de los stands que pudieran dejarse la luz encendida.
- Ayudar a la colocación y retirada de carteles de TAQUILLA

3.- Recepción, control y orden de materiales propios del edificio y Recepción de material para eventos, orden de los almacenes

- Para que cualquier material entre y/o salga del Centro será necesario que el portador del mismo acredite suficientemente que está debidamente autorizado.
- En el caso de material de entrada, el AUXILIAR solicitará el albarán de entrega, comprobando que el mismo corresponde a alguna actividad del edifico, comprobando la etiqueta, referencia o persona de contacto.
- Consultará al responsable o receptor del envío del almacén en el que hay que dejar el envío, lo almacenará, se cerciorará de que la entrega se ha efectuado efectiva y correctamente y entregará a la persona de información ubicada en Puerta C, para su posterior control informático.
- En el caso de material de salida, realizará la comprobación de que la salida de dicho material está debidamente autorizada y comprobada por el responsable.
- Además del control de entrada y salida del material del edificio, habrá de ordenar periódicamente, los almacenes, avisando al responsable de posibles deterioros.
- Así mismo en caso de que se observara deterioro de las instalaciones, como pueden ser las escaleras en mal estado, las barandillas de las mismas, y otros elementos que debido a su mal estado pudieran provocar accidentes, debe darse parte al Servicio de Mantenimiento para su arreglo.
- Cuando se produzca una avería de cualquier maquinaria o instalación existente, el personal AUXILIAR deberá dar aviso al Servicio de mantenimiento.
- En Centro de Control se guardarán las llaves necesarias para las acciones del personal AUXILIAR, cuidando de su devolución al final de la jornada.
- En el supuesto de que la incidente revista carácter grave o urgente, deberá proceder como indica el protocolo de URGENCIAS. Avisando al responsable del edificio que en cada caso corresponda y al 112 (ambulancias, policía, bomberos).
- En el tema de la actuación a seguir en caso de incendio o catástrofe, siendo el personal de AUXILIAR debe conocer el emplazamiento de los extintores y las mangueras, así como los conocimientos necesarios para la utilización de los extintores, y las directrices establecidas en el Plan de Evacuación del Centro.

4.- Funciones diversas.

- Reparto de materiales de publicidad y programas de mano a Centralita, edifico de taquilla, y guardarropa de sala principal.
- Apoyo a las actividades administrativas propias del Administración, como puede ser el ensobrado de circulares, avisos a los abonados o colocación de separatas en impresos de NICDO.
- Colocación de aguas en las ruedas de prensa (Presidencia) o en la sala que se indique.
- Apertura de puertas en las salas de conciertos cuando el evento es privado y nos hay servicio de personal de sala.

- Otras derivadas de la actividad de las oficinas internas, que no supongan una especificación técnica superior.
- MUY IMPORTANTE en este apartado de “FUNCIONES DIVERSAS”, hacer hincapié en el PRIORIDAD de las funciones. Siendo siempre la primera, PREPARAR EL EDIFICIO PARA LAS REUNIONES, CONCIERTOS, FERIAS Y ACCIONES PREVISTAS.

6.4. MEDIOS MATERIALES ESPECÍFICOS

En relación al equipamiento, como mínimo, el personal auxiliar deberá disponer de:

Linterna halógena:

- Recargable
- Con lámpara halógena de alta intensidad
- Foco de luz con zoom ajustable
- Modos de luz: alta, baja, regulable, estroboscópico y SOS
- Indicador de estado de la batería
- Batería recargable de alta capacidad
- Autonomía mínima 1,5 horas con intensidad alta y 15 horas con intensidad baja
- Lente de policarbonato impermeable
- Con cargador de red
- Potencia mínima 600 lúmenes

Teléfono móvil tipo Smartphone:

- Con cámara incorporada
- Posibilidad de marcación rápida
- Grabación / reproducción de audio y video
- Cable USB para conexión a PC.