



**PLIEGO PRESCRIPCIONES  
TÉCNICAS  
CONTRATO SERVICIOS DE  
AUXILIARES DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y  
CONTROL DE ACCESOS DE LA SEDE DE CASA  
DE AMÉRICA**



## INDICE

1	CONDICIONES GENERALES.....	3
1.1	OBJETO .....	3
1.2	ALCANCE.....	3
1.3	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	4
1.4	MEDIOS PERSONALES .....	4
1.4.1	Personal asignado al servicio .....	4
1.4.2	Subrogación .....	6
1.4.3	Seguridad Social .....	6
1.4.4	Gestión de bajas y sustituciones.....	6
1.4.5	Formación .....	7
1.4.6	Uniformidad.....	8
1.5	MEDIOS AUXILIARES Y MATERIALES.....	8
1.6	ASESORAMIENTO TÉCNICO .....	9
1.7	COMUNICACIÓN Y REPORTING.....	9
1.8	NORMATIVA .....	10
1.9	RELACIÓN ENTRE SERVICIOS.....	10
1.10	RELACION CON LA ORGANIZACIÓN.....	10
1.11	MEJORA CONTINUA .....	11
1.12	EVALUACION DEL SERVICIO.....	11
1.13	POLÍTICAS, DIRECTRICES Y PROCEDIMIENTOS .....	13
1.14	SUBCONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE CUENTAS .....	13
1.14.1	Subcontratación .....	13
1.14.2	Gestión de cuentas .....	13
1.15	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION .....	14
1.16	PROTECCION DE DATOS.....	14
1.17	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS .....	15
1.18	COORDINACION Y SEGUIMIENTO .....	16
2	CONDICIONES PARTICULARES .....	17
2.1	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	17



2.1.1	Servicios Ordinarios .....	17
2.1.2	Servicios Extraordinarios .....	18
3	ANEXO 1 – MATRIZ DE RETRIBUCIÓN VARIABLE .....	19



# 1 CONDICIONES GENERALES

## 1.1 OBJETO

El presente documento tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación del servicio, sistemas técnicos, procesos, métodos, normas, recursos humanos, técnicos y materiales que habrán de regir para la contratación del servicio de auxiliares de servicios de información y de control de accesos de las instalaciones de CASA AMÉRICA incluidos en el apartado 1.2.

Algunos de los objetivos principales de este pliego son los siguientes:

- ▲ Establecer los requerimientos generales que los proveedores del servicio deberán comprometerse a cumplir durante la provisión del mismo.
- ▲ Definir los parámetros clave para considerar el alcance del servicio requerido en cuanto a calidad, cumplimiento y disponibilidad relacionados con las actividades aquí recogidas.
- ▲ Definir claramente las acciones y actividades que deberá contemplar el servicio y establecer los niveles de servicio que deberán alcanzarse.
- ▲ Especificar la información que para el control de la prestación del servicio el adjudicatario deberá generar y entregar a CASA AMÉRICA.
- ▲ Establecer las bases de un sistema mediante el cual se medirá el cumplimiento del grado del servicio alcanzado durante la prestación del mismo.
- ▲ Exponer las necesidades de aplicación de medidas de mejora continua en el servicio.

La prestación del servicio se realizará de acuerdo con los requerimientos y condiciones estipuladas en este documento, de los que derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes, y de las posibles mejoras que pudieran derivarse de la propuesta del adjudicatario, teniendo todos los documentos presentados en el proceso de licitación carácter contractual.

## 1.2 ALCANCE

El alcance del servicio será el de la prestación del servicio de auxiliares de control y servicios de los edificios y espacios del Palacio de Linares, sede del Consorcio Casa de América (Palacio de Linares, pabellón de caballerizas, terraza, jardín y espacios subterráneos), en las condiciones que marca el presente pliego y en concreto a las condiciones particulares definidas en el punto 2.

El servicio de Auxiliar de Control y Servicios se realizará de conformidad con las normas establecidas en el Convenio Colectivo de la empresa que resulte adjudicataria, o la que subcontrate en su caso, la que resulte adjudicataria del presente contrato, ya que la actividad que desarrolla el Auxiliar de Control y Servicios está excluida del ámbito jurídico de la seguridad privada, según se desprende de la Ley 5/2014 de 4 de Abril, de Seguridad Privada,



modificado parcialmente por el Real Decreto Ley 8/2007, de 14 de septiembre, así como de la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, modificado parcialmente por el Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre.

### **1.3 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El lugar objeto de la prestación del servicio se trata de los edificios y espacios del Palacio de Linares, sede del Consorcio Casa de América (Palacio de Linares, pabellón de caballerizas, terraza, jardín y espacios subterráneos), sita en el Paseo de Recoletos nº 2 28001 – Madrid.

### **1.4 MEDIOS PERSONALES**

#### **1.4.1 Personal asignado al servicio**

La empresa adjudicataria deberá disponer del personal necesario, en número y con cualificación suficiente para efectuar los trabajos especificados en el presente pliego.

El servicio de auxiliar de control y servicios se prestará ininterrumpidamente en turnos de 8 horas de duración como máximo; no admitiéndose turnos de mayor duración, salvo aquellos que por razón excepcional y previamente informada, autorice el CASA AMÉRICA.

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo caso que, las remuneraciones mínimas que han de percibir los trabajadores de cada categoría empleados en la realización del servicio por jornada legal de trabajo y por horas extraordinarias, no sean inferiores a los tipos fijados en el convenio colectivo del sector.

La empresa adjudicataria diseñará y presentará un organigrama donde pueda identificarse a la persona asignada a cada puesto sin incluir a los operarios, describiendo las funciones, responsabilidades y tareas genéricas asignadas a cada tipo de perfil asignado al contrato.

La empresa proveedora deberá disponer de un Responsable o Supervisor, interlocutor con el cliente, que supervisará en campo a los diferentes operarios y será el responsable de la operativa cotidiana del servicio para incluso si aparece cualquier contingencia que los operarios no puedan solventar, se persone inmediatamente en el lugar para resolver la misma. La figura de responsable técnico cumplirá las siguientes condiciones y requisitos:

- ▲ Tendrá la titulación y formación suficiente para poder gestionar, coordinar, controlar y supervisar todas las áreas del servicio de acuerdo con lo establecido en este pliego.
- ▲ Disponibilidad 24 horas.
- ▲ Herramientas de gestión: PC portátil, cuenta de correo y comunicaciones del tipo Smartphone
- ▲ Capacidad de desplazamiento rápido a las instalaciones



La empresa adjudicataria está obligada a observar, mantener y garantizar el cumplimiento de su personal o de sus contratadas, de cuantas disposiciones estuvieren vigentes en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de los trabajos afectos al servicios contratado, así como para prevenir cualquier tipo de accidente de los que puedan producirse con ocasión de la ejecución de los trabajos, sea cual fuere la causa del mismo.

Todo el personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, quién será responsable de todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de patrono o empresario, con arreglo a la legislación laboral y social vigente en cada momento, sin que en ningún caso pueda el citado personal esgrimir derecho alguno en relación con CASA AMÉRICA, ni exigirle responsabilidad de ninguna clase como consecuencia de las relaciones existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores, aún en el supuesto de que las medidas que adopte, incluso el despido, se basen en el incumplimiento, interpretación y otros efectos del contrato.

La empresa adjudicataria y su personal no podrán intervenir mientras ejercen las funciones que le son propias, en la celebración de reuniones, manifestaciones ni conflictos laborales. Debiendo asegurar en todo momento las tareas que tienen encomendada de las personas y los bienes existentes en CASA AMÉRICA.

Tampoco podrán ejercer ningún tipo de control o acción que pudieran cercenar los derechos y libertades de los ciudadanos.

El personal del servicio de auxiliares de control y servicios 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 a la uniformidad.
- ▲ Corrección en el trato con las personas vinculadas laboralmente al edificio, dando el debido tratamiento de acuerdo al cargo, igualmente al resto de personal externo adscrito a los servicios de casa de América, así como con el público en general.
- ▲ Presencia adecuada en el puesto, evitando actitudes de abandono.
- ▲ Eficacia a la hora de cumplir las normas establecidas.
- ▲ Puntualidad a la hora de incorporarse y abandonar el servicio.
- ▲ Realización exclusiva de las labores encomendadas.
- ▲ Conservar en perfecto estado de pulcritud y limpieza los puestos y áreas en las que desempeñan sus misiones.
- ▲ Los auxiliares 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 al Jefe de Mantenimiento y SSGG y en su ausencia al mismo Director Gerente.



- ▲ Se evitarán las distracciones, quedando prohibida cualquier actividad lúdica (lectura, juegos, música, películas, radio, televisión, ordenadores...).
- ▲ Prohibición expresa de fumar en los recintos objeto..
- ▲ Evitar, en general, cualquier tipo de actuación personal que pueda dañar la imagen corporativa de CASA AMÉRICA.

#### **1.4.2 Subrogación**

La empresa adjudicataria deberá contratar el personal necesario para atender a sus obligaciones con CASA AMÉRICA y hacerse cargo en la forma reglamentaria del personal procedente de la empresa que está llevando actualmente el servicio de seguridad y que se indica en el Anexo VIII del PCAP. De este modo, al término del contrato de auxiliares actualmente en vigor, los trabajadores/as de la empresa saliente que prestan servicios en CASA AMÉRICA pasarán a estar adscritos a la nueva titular de la contrata, que se subrogará en todos los derechos y obligaciones de la anterior en los términos del Convenio Colectivo propio.

Una vez finalizado el contrato, por el motivo que sea, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar la subrogación del personal del servicio.

#### **1.4.3 Seguridad Social**

El adjudicatario estará obligado a mantener a su personal afiliado a la Seguridad Social y se compromete a presentar, mensualmente, y junto con la factura por el servicio prestado, la documentación justificativa de hallarse al corriente de este pago.

#### **1.4.4 Gestión de bajas y sustituciones**

El adjudicatario estará obligado a informar a CASA AMÉRICA sobre la variación de la plantilla ofertada, altas y bajas, que experimente, a fin de que se retire o entregue la documentación personal que se indica en este Pliego. Para ello creará un procedimiento que desarrolle el sistema que se prevé utilizar y que será presentado en su propuesta.

En caso de producirse la baja de un operario, éste deberá ser sustituido al día siguiente por otro operario hasta el día del alta del titular. En el caso de aquellas bajas al puesto de trabajo por indisposición sobrevenida, imprevista y no planificada de un operario en un día concreto, la empresa deberá garantizar que inmediatamente se recupera el servicio, evitándose cualquier tipo de ausencia en el puesto asignado. No se incluyen, ni se considerarán dentro de las bajas por indisposición sobrevenida e imprevista, aquellas licencias y días personales, así como días de permiso y vacaciones que si permiten una planificación anticipada de la adecuada sustitución del titular por parte de la empresa.

A solicitud de CASA AMÉRICA, el adjudicatario procederá a la sustitución en el plazo máximo de tres días de una persona por otra de igual categoría de la propia empresa, en caso de disconformidad con la actitud, comportamiento y/o forma de realización del servicio.



El adjudicatario deberá acreditar de forma inmediata y adecuada a todo el personal de nueva incorporación y/o sustitución y deberá comunicarlo al Jefe de Mantenimiento y SSGG de CASA AMÉRICA con copia al Director Gerente.

En caso de bajas o sustituciones, todo el personal que se incorpore a la prestación del servicio deberá cumplir con las condiciones de experiencia y formación establecidas, siendo condición obligatoria para su incorporación.

La sustitución temporal o definitiva de los Auxiliares destinados en un determinado servicio, cualquiera que sea la causa que la motive, implicará la existencia de un periodo formativo del trabajador que se incorpore a dicho puesto, previo a la incorporación. Estas incorporaciones deberán contar con el visto bueno de CASA AMÉRICA.

La duración del referido periodo será convenida por el Jefe de Mantenimiento y SSGG de CASA AMÉRICA y el Responsable 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. Este adiestramiento se realizará acompañado por aquel o aquellos auxiliares que cuenten con la suficiente experiencia en el recinto a suplir.

#### **1.4.5 Formación**

La empresa adjudicataria se obliga a dar formación adecuada y continuada a su personal para el correcto desarrollo de su trabajo, siendo a cargo del adjudicatario todos los costes que ésta pudiese acarrear.

Complementariamente a la formación obligatoria por disposición legal, la empresa, diseñará un plan de formación específico para los auxiliares; la referida formación, tendrá el objetivo de adecuar las capacidades del servicio de auxiliares, a los riesgos específicos del servicio, así como a las necesidades funcionales del mismo. El plan formativo será presentado anualmente, mediante estudio detallado, para su aprobación por CASA AMÉRICA. La duración mínima, en cómputo anual para la totalidad de los auxiliares será de 20 horas por trabajador de formación. La citada formación podrá versar sobre cualquiera de los conocimientos técnicos complementarios adecuados a las labores encomendadas, como pudieran ser:

- ▲ Formación en primeros auxilios.
- ▲ Formación en tratamiento de situaciones de incendios y manipulación de equipos de extinción.
- ▲ Formación en el debido tratamiento con corrección y respeto a los directivos, trabajadores, personal subcontratado de la Casa de América y público en general.
- ▲ Formación en operativas de evacuación de edificios y emergencias.
- ▲ Detección de explosivos.
- ▲ Sistemas de gestión informáticos.
- ▲ Protección de datos de carácter personal.





La responsabilidad y coste derivado de la formación en Seguridad Laboral, será por cuenta de la empresa adjudicataria.

La exigencia de calidad y profesionalidad, emanada de las responsabilidades atribuidas al servicio contratado, confieren a la formación, un valor fundamental para la valoración de la prestación del servicio; es por ello, que la no conformidad de CASA AMÉRICA con el cumplimiento de estos requerimientos, darán lugar a la resolución inmediata del contrato.

#### **1.4.6 Uniformidad**

El vestuario de trabajo e identificación de los trabajadores será aportado por el adjudicatario con las siguientes consideraciones:

- ▲ Todo el personal llevará el uniforme identificativo (suministrado por la empresa adjudicataria) apropiado para el desarrollo de sus funciones y aprobados por CASA AMÉRICA.
- ▲ El adjudicatario deberá proporcionar inmediatamente todos los repuestos de vestuario necesarios a sus trabajadores en caso de que este se considere defectuoso por los responsables de CASA AMÉRICA.

CASA AMÉRICA se reserva el derecho de incorporar el logotipo o imagen de marca de la propiedad en los uniformes de los operarios y en las instalaciones, si lo considera necesario.

Se especificará en la propuesta el número de renovaciones año del uniforme.

Los licitantes deberán presentar en su oferta la relación de prendas que conforman el uniforme, color y características de los mismos y distintivos que la identifican, pudiendo aportar folletos donde aparezcan fotografías que lo documenten; así como relación del equipamiento propio que portará el personal en la prestación del servicio.

#### **1.5 MEDIOS AUXILIARES Y MATERIALES**

La empresa adjudicataria deberá aportar todos los medios técnicos, herramientas, productos, consumibles, equipos de trabajo, equipos de protección individual, equipos y materiales auxiliares adecuados para la óptima prestación del servicio objeto del presente pliego, siendo a su cargo todos ellos.

La empresa adjudicataria deberá tener asignada una banda de frecuencia propia, una central base y equipo portátil de radiofrecuencia, todo ello por cuenta del adjudicatario, instalando el adjudicatario tantos repetidores como fuera necesario para asegurar la cobertura integral en el edificio.

La adjudicataria proporcionará un teléfono móvil al servicio para una conexión inmediata y directa con el jefe de equipo de turno, a fin de poder economizar tiempo y simplificar el modo de conexión entre el servicio y CASA AMÉRICA.



Así mismo el Adjudicatario proporcionará un teléfono móvil al responsable del servicio para facilitar las tareas de coordinación entre ambas empresas

## **1.6 ASESORAMIENTO TÉCNICO**

La empresa adjudicataria prestará asesoramiento y consultoría con respecto a las materias y cuestiones relativas al servicio. Por consiguiente, si variase la legislación y normas vigentes, la empresa adjudicataria lo comunicará a CASA AMÉRICA por escrito y junto con las modificaciones necesarias para adaptar las actividades, herramientas o productos a la nueva legislación.

Además, la empresa adjudicataria comunicará a CASA AMÉRICA todas aquellas deficiencias en materia de infraestructura que se detecten y tengan efectos negativos en los resultados del servicio, así como todas aquellas medidas que considera que puedan mejorar la calidad del servicio.

## **1.7 COMUNICACIÓN Y REPORTING**

Aunque el modelo de reporting se acordará entre las partes transcurridos 15 días desde el inicio del contrato, definiéndose en ese momento los plazos de reporting, el adjudicatario presentará un modelo de comunicación y reporting que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- ▲ Partes diario de servicio, uno por turno, que recoja las incidencias relativas al mismo.
- ▲ Número de visitantes a las instalaciones.
- ▲ Número total de incidencias con aviso a los cuerpos de seguridad del estado

El adjudicatario remitirá a CASA AMÉRICA los cuadrantes de servicios del mes siguiente, en los que se recogerán los turnos de los Auxiliares de Servicios (nombre y horario). Estos cuadrantes deberán ser recibidos por el Director del centro, antes del día 1 de cada mes.

La entrega de todos los documentos se realizará en digital, siempre en formato compatible con los sistemas de CASA AMÉRICA. En caso de documentos con firmas, sellos o validaciones oficiales, se deberá entregar el original.

Todos los informes, documentos, permisos, licencias, etc. fruto del desarrollo de la actividad, independientemente de quien los haya generado, serán en cualquier caso, propiedad de CASA AMÉRICA.

El adjudicatario tendrá obligación de facilitar a CASA AMÉRICA copia de cualquier documento requerido, independientemente de lo estipulado en el modelo de reporting propuesto por el adjudicatario. El tiempo de respuesta y formato se acordará en el momento de la solicitud.



## **1.8      NORMATIVA**

La empresa adjudicataria será la responsable del cumplimiento de la normativa vigente durante el periodo del contrato que afecte a cualquiera de los trabajos y actividades desarrolladas en los espacios e instalaciones que forman parte del alcance del presente pliego.

La empresa adjudicataria será la encargada de mantener al corriente a CASA AMÉRICA de la normativa vigente relacionada con todas las actividades objeto de este pliego.

La adjudicataria será responsable subsidiaria de las consecuencias del incumplimiento de cualquier normativa, si no se ha informado por escrito y con acuse de recibo a CASA AMÉRICA en el plazo de un mes posterior al cambio de esta o en su defecto, tres (3) meses antes de la finalización del plazo máximo para realizar los cambios o actuaciones oportunas para adaptarse a la misma.

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir cuantas disposiciones estuvieren vigentes en materia de Seguridad y Salud, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de los trabajos afectos a los servicios descritos, así como para prevenir cualquier tipo de accidente de los que puedan producirse con ocasión de la ejecución de los trabajos, sea cual fuere la causa del mismo. Además, el adjudicatario es responsable de observar, mantener y garantizar el cumplimiento de que todas las actividades que se llevan a cabo por su personal o por sus contratadas, se efectúan respetando las condiciones de seguridad establecidas.

## **1.9      RELACIÓN ENTRE SERVICIOS**

Será responsabilidad del Departamento de Mantenimiento y SSGG de CASA AMÉRICA, coordinar las actividades que desarrollen y que afecten al resto de servicios, de modo que no afecte a la actividad de CASA AMÉRICA. Para poder llevar a cabo esta tarea, será necesario y obligatorio que la empresa adjudicataria le facilite puntualmente los informes periódicos que se solicitan y que, además, le informe de las posibles interferencias que detecten los responsables del servicio.

El adjudicatario fomentará y facilitará la coordinación entre servicios, manteniendo comunicación mutua sobre los trabajos previstos en cada uno de estos, de modo que el desarrollo de los diferentes servicios, no afecte a la normal actividad del centro.

## **1.10    RELACION CON LA ORGANIZACIÓN**

Durante actos oficiales de CASA AMÉRICA el adjudicatario, deberá poner a disposición del servicio el personal que se requiera a fin de garantizar el correcto desarrollo de estos.

Los horarios podrán ser libremente modificados por CASA AMÉRICA cuantas veces estime necesario a lo largo de la vigencia del futuro contrato, comunicándolo a la empresa



adjudicataria con una antelación mínima de 10 días a la fecha en la que se deba iniciar su efectiva aplicación.

Por otro lado, la empresa adjudicataria se compromete a seguir las políticas de eficiencia energética que marque CASA AMÉRICA.

En el caso de querer dar a conocer el hecho de que la empresa adjudicataria es proveedor de CASA AMÉRICA en publicaciones o referencias hacia terceras partes, deberá consultarse previamente con CASA AMÉRICA.

### **1.11 MEJORA CONTINUA**

La empresa adjudicataria debe contemplar la filosofía de mejora continua, que permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno, para conseguir así ofrecer un mejor servicio. Este entorno de mejora continua favorece la comprensión del proceso, permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso.

El adjudicatario participará de forma activa, junto con el interlocutor designado por CASA AMÉRICA en un proceso de mejora continua del servicio, estableciendo un plan cuya finalidad sea la mejora de la eficacia y eficiencia de procesos, y el ahorro de costes del servicio. En dicho plan de mejora continua también deberán estar incluidas las propuestas realizadas por CASA AMÉRICA.

El plan incluirá un número mínimo de dos medidas cuantificables anualmente, que serán consensuadas por ambas partes.

En caso de que la propuesta sea aceptada por CASA AMÉRICA y suponga un ahorro cuantificable para esta, la empresa adjudicataria tendrá derecho a la percepción del 30% del ahorro neto una vez corroborado y verificado este importe.

Estas medidas deberán definirse en el formato propuesto por CASA AMÉRICA a la firma del contrato.

### **1.12 EVALUACION DEL SERVICIO**

Trimestralmente, un tercero procederá a evaluar la prestación del servicio de la empresa adjudicataria en función de los aspectos especificados en el presente documento y en la propuesta del adjudicatario, que será objeto de medición.

El adjudicatario será el responsable de la contratación y retribución de esta entidad externa, siendo la elección convenida por ambas partes. Un porcentaje del precio final establecido en el contrato irá destinado a cubrir el coste de dicha evaluación y dicho porcentaje será como mínimo del 1% del valor final del contrato.

La empresa que lleve a cabo esta evaluación actuará de forma objetiva e independiente, lo que garantizará la transparencia del ejercicio de evaluación.



La empresa encargada de realizar la citada evaluación, elaborará un manual de evaluación que deberá ser consensuado y validado por ambas partes, en el que se especifique qué se medirá, cómo se medirá y en qué se basan los criterios y sistema de evaluación propuestos.

La empresa adjudicataria se debe comprometer a cumplir lo que propone y por lo tanto en función de ello será evaluado.

El servicio que preste el adjudicatario del presente servicio, será medido en los siguientes bloques:

- ▲ Nivel de Cumplimiento de las actividades, funciones y obligaciones propuestas en el presente pliego y en la oferta de adjudicatario en todo su alcance
- ▲ Percepción del servicio recibida por el personal o usuarios del edificio.

Entre otros, también se evaluarán los siguientes aspectos:

- ▲ Presencia: Se comprobará la presencia física del personal esperado en sus puestos durante toda la duración del mismo. En caso de tener que ausentarse, se deberá avisar al responsable del servicio. De no hacerlo así y encontrar un puesto sin su personal, se considerará falta de cumplimiento. No se puede permanecer sentado a no ser que el puesto así lo precise. Se evitará apoyarse sobre superficies horizontales y verticales, apoyar el pie en la pared o actitudes similares.
- ▲ Proactividad: Se comprobará la respuesta ante situaciones que demanden una actitud cambiante por parte de los auxiliares de seguridad. Situaciones como tener que responder a preguntas de visitantes, atender situaciones como incidencias, deben ser llevadas a cabo con la misma diligencia que el resto del servicio.
- ▲ Actitud: Se mantendrá una actitud positiva y tranquila en el puesto de trabajo. Se evitarán actitudes malhumoradas, gritos, quejas, o cualquier otra señal de malestar durante el periodo en que se lleve a cabo la actividad. No se permitirá actuar de forma descontrolada, ni desproporcionada antes cualquier eventualidad. Se deberá tener especial atención en la actitud y comportamiento ante niños o menores.
- ▲ Uniformidad: Se debe mantener la uniformidad requerida en el puesto durante el periodo en que se desarrolla la actividad. Se debe llevar puesto, de forma correcta, todas las prendas de que conste el uniforme. Las prendas deberán estar limpias y lisas. Abrochadas o adaptadas a la forma en que para su uso han sido diseñadas.
- ▲ Conocimiento: El personal que proporcione el servicio, debe conocer la información necesaria para desarrollar su actividad. Desde rutas de salida, emergencia y evacuación, hasta las ubicaciones de los principales servicios que ofrece CASA AMÉRICA. Debe conocer los horarios y personas que hay en el edificio, así como la actividad. Esa información será compartida o respondida cuando se le pregunte o solicite. En caso de no conocer la respuesta a una pregunta, se buscará una solución u otra fuente de información evitando siempre el producir una respuesta negativa y cortante al interlocutor.



#### NIVEL DE CUMPLIMIENTO (95%)

Pesará el 95% del valor total de la evaluación.

Medirá el cumplimiento de las actividades y contenido de este pliego, además del que el adjudicatario propone llevar a cabo en su oferta del servicio en la forma y tiempo definidos, así como con el personal, equipo y materiales indicados. El no cumplimiento de cualquiera de estos parámetros se considerará como la no realización de la actividad de forma correcta y no computará en el valor total de la evaluación.

Si la actividad requiere de forma directa la generación de un informe, éste será parte del alcance y su no producción implicará un no cumplimiento de la actividad. Si la actividad es en sí el informe o documento, la medición será la producción del mismo en la forma y alcance propuesto.

#### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/USUARIO (5%)

Pesará el 5% del valor total de la evaluación.

Se medirá mediante encuestas, quejas e incidencias la percepción del personal del centro del funcionamiento y operativa de las instalaciones.

El valor de las encuestas será del 50% el mes que se efectúen. Si no, el 100% del valor será en función de quejas del personal del centro sobre el servicio. No tendrán en cuenta las posibles quejas relacionadas con otros servicios y todas las que no tengan relación con el servicio propiamente dicho.

### **1.13 POLÍTICAS, DIRECTRICES Y PROCEDIMIENTOS**

El adjudicatario deberá aceptar y comprometerse a cumplir cada una de las directrices, políticas, procedimientos y códigos de conducta existentes en CASA AMÉRICA. También será responsable del cumplimiento de todos ellos respecto a sus posibles subcontratistas. El adjudicatario autorizará a CASA AMÉRICA a realizar visitas y procesos de auditoría cuando este lo estime necesario, con el objeto de comprobar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del servicio. El contratista se compromete a suministrar la información necesaria para tal fin.

### **1.14 SUBCONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE CUENTAS**

#### **1.14.1 Subcontratación**

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación. La celebración de los subcontratos estará sometida al cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 227 del TRLCSP

#### **1.14.2 Gestión de cuentas**

La empresa adjudicataria deberá definir y presentar el modelo que utiliza para gestionar las subcontrataciones y como aparecen en esa



relación las transferencias de riesgos, competencias y responsabilidades del contrato. De igual modo debe informar de la forma en que transmite a las posibles subcontratas las implicaciones de contrato y la modalidad de retribución variable.

La adjudicataria no estará en ningún caso y bajo ninguna circunstancia exenta de responsabilidades por haber subcontratado un servicio. Las mediciones de cumplimiento y responsabilidades nunca serán subrogadas a terceras partes, aunque realicen la actividad en nombre del adjudicatario.

### **1.15 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el previo consentimiento por escrito del contratista. Se considerará información confidencial cualquier información a la que el adjudicatario acceda en virtud del presente contrato, en especial la información y datos propios del contratista o de los usuarios y beneficiarios del servicio, que con tal carácter se indique, a los que haya accedido durante la ejecución del mismo, así como la documentación.

El adjudicatario informará a su personal, colaboradores y subcontratistas de las obligaciones establecidas en el presente contrato de confidencialidad, así como de las obligaciones relativas al tratamiento automatizado de datos de carácter personal. El adjudicatario pondrá todos los medios a su alcance para que su personal y colaboradores cumplan tales obligaciones.

La duración de las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente contrato será indefinida mientras la misma ostente tal carácter, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa, de la relación entre el contratista y el adjudicatario.

### **1.16 PROTECCION DE DATOS**

La ejecución de las labores encomendadas a la empresa, podría requerir el acceso a Ficheros de Datos de Carácter Personal de CASA AMÉRICA.

Resultado de lo anterior, y en cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), CASA AMÉRICA y la adjudicataria acuerdan:

- ▲ Que la empresa no aplicará ni utilizará estos Ficheros de Datos con fines distintos a los determinados por CASA AMÉRICA.
- ▲ Que la adjudicataria sólo llevará a cabo tratamientos de los Ficheros de Datos siguiendo las instrucciones y normativas de CASA AMÉRICA.



- ▲ Que la empresa de seguridad no cederá ni comunicará estos Ficheros de Datos, ni siquiera con fines de conservación.
- ▲ Que la adjudicataria implementará, las medidas técnicas y organizativas que sean necesarias con el fin de cumplir con lo dispuesto en el Art.9 de la LOPD y en el Reglamento 994/1999, de 11 de junio que lo desarrolla.
- ▲ Que la empresa, una vez finalizada su relación contractual, devolverá a CASA AMÉRICA los datos que le fuesen facilitados, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento.

La empresa contratada, se compromete a asumir directamente la responsabilidad y a indemnizar a CASA AMÉRICA, de cuantas responsabilidades, incluidas las posibles sanciones administrativas, tuviera que hacer frente ésta por incumplimiento de la adjudicataria de esta obligación, siempre y cuando quede fehacientemente acreditado la responsabilidad directa de la empresa o de sus trabajadores, y la reclamación se sustente en actos realizados bajo su exclusiva competencia.

De igual manera, la adjudicataria reconoce a CASA AMÉRICA, como Responsable de los Ficheros de Datos.

#### **1.17 COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS**

La empresa adjudicataria procurará, entre los Auxiliares de Servicios, la redacción de un parte diario de incidencias en el que se incluirá como mínimo la fecha, turno, nombre del auxiliar, firma de éste y en su caso las incidencias que hayan tenido lugar expresadas de la forma más detallada.

Cuando se produzcan incidencias que alteren el normal funcionamiento del Centro, la empresa entregará una copia del parte relleno por el auxiliar al Jefe de Mantenimiento y SSGG de CASA AMÉRICA.

Independientemente de lo anterior, todos los partes diarios que se generen estarán a disposición de CASA AMÉRICA y serán entregados aquellos que se les demanden en el momento en que lo soliciten.

Cuando el auxiliar prevea cualquier situación que altere o pueda alterar el normal desarrollo de la actividad en el Centro, inmediatamente dará conocimiento al Jefe de Mantenimiento y SSGG, y adoptará las medidas de urgencia que se estimen necesarias.

En el ejercicio de sus funciones, y en situaciones de necesidad, el/la auxiliar seguirá las instrucciones que impartan los responsables de las fuerzas y cuerpos de seguridad; colaborará con los servicios de apoyo exterior (bomberos, protección civil, servicios sanitarios, etc.) en la ejecución de los planes de emergencia y evacuación del edificio, que deberán conocer precisa, puntual y documentalmente; y en general, atenderá las incidencias relacionadas con sus funciones así como las que les fueran transmitidas por sus superiores.





### **1.18 COORDINACION Y SEGUIMIENTO**

Coordinación: La empresa adjudicataria será la encargada de coordinar la ejecución de las funciones encomendadas a los auxiliares para alcanzar la máxima eficacia en la prestación del servicio, y será también la responsable de la correcta utilización que éstos hagan del equipamiento existente en el edificio.

El Jefe de Mantenimiento y SSGG, de CASA AMÉRICA o la persona designada al efecto, conocerá todo lo relacionado con el desarrollo y ejecución del servicio objeto de esta contratación y comprobará que se presta conforme a lo establecido en el presente Pliego.

Seguimiento: La empresa adjudicataria, a los efectos de garantizar que la prestación del servicio se realice conforme a las condiciones contratadas, efectuará cuantas inspecciones sean necesarias, al menos dos inspecciones semanales, para comprobar que cada Auxiliar de Servicios desempeña sus funciones adecuadamente.

Cualquier circunstancia que se detecte en las inspecciones realizadas y que alteren el normal funcionamiento del servicio, deberá ser comunicada de forma inmediata al Jefe de Mantenimiento y SSGG.

Mensualmente se remitirá un informe al Jefe de Mantenimiento y SSGG comprensivo de las inspecciones realizadas y de los resultados o incidencias detectadas en el curso de las mismas.

CASA AMÉRICA se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si este se presta en las condiciones contratadas.



## 2 CONDICIONES PARTICULARES

### 2.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### 2.1.1 Servicios Ordinarios

Los servicios ordinarios cubrirán el control con el personal y horario que se indican y en las zonas y espacios que a continuación se detallan:

##### ▲ TIPO A:

1 Auxiliar de seguridad en puerta de acceso público (Plaza de Cibeles S/N)

- *1 todas las semanas de L a V de 9 horas a 20:30 horas*
- *1 todos sábados y domingos de 10 horas a 15 horas*

##### ▲ TIPO B:

1 Auxiliar de seguridad en puerta de acceso público (Calle Marqués del Duero nº 2)

- *Todas las semanas de L a V de 11 horas a 21 horas*

##### ▲ TIPO C:

1 Auxiliar de seguridad durante visitas guiadas habituales de sábados y domingos

- *Todos los Sábados y Domingos de 10 horas a 15 horas*

El servicio de Auxiliares de Servicio se prestará ininterrumpidamente en turnos de 8 horas de duración como máximo; no admitiéndose turnos de mayor duración, salvo aquellos que por razón excepcional y previamente informada, autorice el CASA AMÉRICA.

Los relevos en los diversos turnos se realizarán mediante solapes, sin que se produzcan vacíos en los diversos cometidos y permitan una adecuada comunicación de las incidencias producidas en entrantes y salientes.

CASA AMÉRICA se reserva el derecho de ajustar los horarios de servicio así como el número de puestos a cubrir, que se valorarán según las necesidades que se estimen oportunas. Estas modificaciones, en su caso, se comunicarán a la empresa que resulte adjudicataria con una antelación mínima de siete días.

El adjudicatario deberá coordinarse con los responsables de CASA AMÉRICA para el buen desarrollo del servicio.

El adjudicatario se encargará de elaborar el manual de procedimientos del servicio, este manual deberá constituir una verdadera herramienta de trabajo para el auxiliar de servicio, donde se especificará de forma completa y exhaustiva la operativa del servicio (localización del puesto de trabajo, procedimiento de apertura y cierre del recinto, frecuencia de realización de rondas, parámetros a controlar en las rondas, números de teléfono de responsables del centro, personal de mantenimiento, Policía, etc.) Quedará explícitamente expuesto en el Plan, un catálogo de prohibiciones y obligaciones.



Se entenderá que en los precios ofertados se repercuten pluses y extras de aplicación por la realización del servicio en días festivos y /o horario nocturno.

En concreto la empresa adjudicataria estará obligada, en todo caso, a realizar el servicio de **Auxiliar de Servicios** (Servicios TIPO A, B y C) con las siguientes prestaciones, sin que esta enumeración tenga carácter exhaustivo:

- ▲ Apoyar al vigilante de seguridad en el control de visitantes y público en general.
- ▲ Informar a visitantes y público general sobre la actividad de la institución
- ▲ Indicar, de acuerdo a instrucciones dadas por la Dirección de Gerencia las autorizaciones de aparcamiento en el VADO restringido.
- ▲ Acompañar el recorrido de los visitantes. (Servicio TIPO D)
- ▲ Colaborar con el personal de guía para mantener el orden y cumplimiento de las normas en dichos grupos de visitantes. (Servicio TIPO D)
- ▲ Las de Información en los accesos, custodia y comprobación del estado y funcionamiento de instalaciones y de gestión auxiliar.
- ▲ En general, la comprobación y control de las instalaciones generales, para garantizar su funcionamiento y seguridad física.
- ▲ El control de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida.
- ▲ Tareas de recepción, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como las de control de entradas, documentos o carnés privados.
- ▲ Apertura y cierre de locales y las que CASA AMÉRICA le encomiende

### **2.1.2 Servicios Extraordinarios**

Sin perjuicio del alcance de los servicios ordinarios, el adjudicatario vendrá obligado a realizar los servicios de auxiliar de control y servicios con el personal que, en número y horas que sean necesarios, le pueda ser requerido por CASA AMÉRICA para cubrir necesidades puntuales, y/o periodos temporales.

La retribución de estos servicios se realizara según los precios unitarios acordados y previa aprobación del presupuesto por CASA AMÉRICA.



### 3 ANEXO 1 – MATRIZ DE RETRIBUCIÓN VARIABLE

*Introducir en la celda "% RETRIBUCION PROPUESTO" el % de retibucion sobre el total de esta que se propone en funcion de la puntuacion obtenida en la evaluacion del servicio*

PUNTUACIÓN EVALUACIÓN	% RETRIBUCIÓN MÁXIMA	% RETRIBUCIÓN PROPUESTO
Entre 100 y el 97	100%	
Entre 96,99 y el 94	98%	
Entre 93,99 y el 91	96%	
Entre 90,99 y el 88	94%	
Entre 87,99 y el 85	92%	