Bizkaia
foru aldundia
diputación foral

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBEN REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE ALARMAS DE SEGURIDAD EMITIDAS EN LOS AUTOBUSES DE BIZKAIBUS

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES Y CONTEXTO 4
2. OBJETO Y ÁMBITO 5
3. NORMATIVA 6
   3.1. Normativa en materia de seguridad: 7
   3.2. Normativa en materia laboral: 8
   3.3. Normativa en materia de prevención de riesgos laborales: 8
   3.4. Normativa en materia de protección de datos de carácter personal: 8
   3.5. Otros requisitos normativos: 9
4. ALCANCE DEL SERVICIO 9
   4.1. Situación actual: 9
   4.2. Consideraciones jurídicas en relación al servicio a prestar: 10
   4.3. Metodología de los servicios a prestar: 10
      4.3.1. Recepción y atención en tiempo real de alarmas del pulsador de emergencia. 11
      4.3.2. Gestión de emergencias 11
      4.3.3. Verificación audio/video 12
      4.3.4. Visionado de cámaras 12
      4.3.5. Activación, cuando sea necesario, del protocolo con Fuerzas de Seguridad y servicios de emergencia 12
      4.3.6. Servicios de acuda 13
      4.3.7. Registro y notificación de incidencias a empresas concesionarias y a la DFB .. 14
      4.3.8. Emisión de informes diarios y mensuales 14
      4.3.9. Control del estado técnico de sistemas 14
      4.3.10. Custodia segura de evidencias 15
   4.4. Toma del servicio y elaboración del Plan de Seguridad 15
   4.5. Asistencia jurídica gratuita al personal de vigilancia 15
   4.6. Aspectos adicionales incluidos en el contrato 16
5. REQUISITOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 17
   5.1. Tiempo° máximo de atención de la llamada de emergencia 17

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

5.2. Tiempo de activación de recursos externos 17
5.3. Registro de incidentes 18
5.4. Pruebas técnicas diarias 18
6. REQUISITOS DEL CENTRO DE CONTROL 19
6.1. Cumplimiento de requisitos de CRA 19
6.2. Redundancia eléctrica 19
6.3. Red segura 19
6.4. Puestos de trabajo del personal operador 20
6.5. Software integrador SAE / futura plataforma 20
6.6. Protocolos de RGPD estrictos 20
7. REQUISITOS TÉCNICOS 21
7.1. Software integrador 21
7.2. Servidor de video 21
7.3. Sistema de comunicaciones seguro 21
7.4. Grabación de llamadas 22
7.5. Registro de incidentes 22
7.6. Manuales operativos 22
8. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA 23
8.1. Homologación de la empresa 23
8.2. Provisión de personal 23
8.3. Obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales 23
8.4. Cumplimiento de la Ley de Seguridad Privada (LSP) 24
8.5. Software del SAE 24
8.6. Herramienta de gestión 24
8.7. Mantenimiento preventivo de equipos del centro 24
8.8. Transferencia y confidencialidad de la información 25
8.9. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) 25
8.10. Inspección del servicio 26
9. REQUISITOS RELATIVOS AL PERSONAL 27
9.1. Equipo de trabajo 27
9.1.1. Una persona vigilante de seguridad dedicada 24 x 7 27
9.1.2. Persona Coordinadora del CRA 27

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

9.2. Formación específica requerida 28
9.2.1. Gestión de conflictos 28
9.2.2. Emergencias médicas básicas 28
9.2.3. Evacuación del vehículo 28
9.2.4. Violencia urbana / agresiones 29
9.2.5. Transporte público 29
9.2.6. Atención telefónica y radio 29
9.2.7. Protección de datos 29
9.3. Formación continua 29
9.4. Control de personal 30
9.5. Ausencias y cobertura del servicio 30
9.6. Actuaciones en caso de huelga o cierre patronal 31
9.7. Material de trabajo 31
9.8. Vehículos 32
10. PERSPECTIVA DE GÉNERO 32
ANEXO I: RELACION DE LÍNEAS DE BIZKAIBUS 33
ANEXO II. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEL CRA 36
ANEXO III: PROTOCOLO VIGENTE DE 2025 39

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

1. ANTECEDENTES Y CONTEXTO

La Diputación Foral de Bizkaia tiene atribuida la competencia del transporte de personas viajeras por carretera en servicios públicos regulares que se desarrollen íntegramente dentro del Territorio Histórico de Bizkaia en virtud de lo previsto en el artículo 10º de la Ley 27/1983, de 25 de noviembre, *de Relaciones entre las Instituciones Comunes de la Comunidad Autónoma y los Órganos Forales de sus Territorios Históricos* y con lo dispuesto por el Decreto 56/1985, de 5 de marzo, *de traspaso de Servicios de las Instituciones Comunes de la Comunidad Autónoma de Euskadi al Territorio Histórico de Bizkaia en materia de transportes*.

En el ejercicio de dicha competencia, el Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía el acceso y la movilidad dentro del Territorio Histórico de Bizkaia mediante los servicios regulares de transporte de personas viajeras por carretera que se prestan a través de los seis contratos concesionales adscritos a Bizkaibus y que atienden a las áreas geográficas de Ezkerraldea-Meatzaldea, Txorierri-Mungialdea, Busturialdea-Lea Artibai, Nerbioi-Arratia-Durangaldea, Enkarterri y Uribe Kosta.

Las relaciones que se establecen entre la ciudadanía y las personas trabajadoras en el ámbito de la prestación de los citados servicios de transporte no son ajenas a posibles cargas de agresividad, que se pueden manifestar en agresiones o actos de violencia. La ocurrencia de este tipo de situaciones de agresión o violencia es un fenómeno en aumento en los últimos años en el servicio Bizkaibus y resulta especialmente grave cuando éstas se manifiestan contra el personal de conducción, ya que pueden llegar a representar una amenaza para la seguridad vial y para todas las personas que viajan a bordo del vehículo.

Para tratar de prevenirlas y, en caso de que sucedan, minimizar sus consecuencias, los autobuses de Bizkaibus están equipados con un pulsador de emergencia ubicado en el puesto de conducción, mediante el cual, el personal conductor, en caso sentirse expuesto a algún riesgo o amenaza, puede activar una señal de alarma en el Sistema de Ayuda a la Explotación (en adelante, "SAE") del servicio Bizkaibus.

Actualmente, la gestión de estas señales se realiza desde los puestos de inspección SAE de las empresas concesionarias, pero estos puestos son atendidos por personal no formado en aspectos de seguridad y emergencias y, además, no están operativos a lo largo de toda la franja horaria de prestación del servicio. Por ello, y dado que la prevención de situaciones de violencia contra el personal de Bizkaibus debe ser una prioridad en la gestión del servicio, el Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia ha decidido poner en marcha un centro receptor de alarmas (en adelante "CRA") que sea capaz de gestionar de forma centralizada e independiente de los puestos de operaciones de cada empresa concesionaria las llamadas de emergencia que realice el personal de conducción.

El presente documento tiene por objeto definir las condiciones técnicas que deben regir la prestación del servicio de vigilancia y gestión de alarmas a llevar a cabo en el mencionado CRA, con el fin de mantener la seguridad de las personas a bordo de los autobuses del servicio Bizkaibus.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

2. OBJETO Y ÁMBITO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de un servicio de vigilancia y seguridad profesional destinado a garantizar la atención continua de la Central de Recepción de Alarmas (CRA) del Servicio Bizkaibus, de titularidad del Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia. Este centro será responsable de la gestión, supervisión y respuesta inmediata ante las incidencias de seguridad que se produzcan en la red de líneas de transporte público por carretera de Bizkaibus, especialmente aquellas relacionadas con agresiones o situaciones de riesgo que afecten al personal conductor y de operaciones, o a las personas usuarias.

El servicio que se contrata tiene una doble función:

- Por una parte, la recepción y tratamiento de las alarmas de emergencia procedentes de los sistemas embarcados en los autobuses que se reciban a través de la herramienta de gestión de señales de alarma que está a disposición del personal de conducción integrada en el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) de Bizkaibus.

  El objetivo de esta actuación es verificar la alarma y escalarla con la máxima inmediatez a los cuerpos y fuerzas de seguridad o de emergencias que resulten competentes para responder de forma directa ante la incidencia, con el fin último de minimizar los daños y las consecuencias de las posibles infracciones, hechos delictivos y siniestros que se puedan producir a bordo.

  El desempeño de esta función incluye tareas de monitorización de imágenes, conexión por audio para evaluar la situación y asistencia en remoto al personal conductor durante la situación transitoria hasta la llegada de los cuerpos de seguridad y el registro exhaustivo de todas las actuaciones realizadas. Así mismo, y en aquellos casos que lo requieran, podrá implicar la realización de servicios de acuda.

- Por otra parte, la verificación remota del correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos de seguridad embarcados en los vehículos adscritos al servicio Bizkaibus (pulsador de emergencia, cámaras, comunicaciones) para detectar anticipadamente fallos o anomalías operativas que afecten a la seguridad de las personas, tanto viajeras como conductoras.

  Esta labor tiene carácter eminentemente preventivo y resulta esencial para asegurar que cualquier persona conductora disponga de un canal operativo y fiable para solicitar ayuda en caso de agresión o emergencia.

En definitiva, la contratación tiene como finalidad dotar al servicio Bizkaibus de una capacidad inmediata de respuesta, homogénea e independiente de las distintas operadoras privadas que gestionan las líneas. El CRA actuará como punto único de coordinación de seguridad, reforzando la protección del personal conductor, mejorando la gestión de incidentes y garantizando la correcta atención en todas las franjas horarias, incluidas aquellas en las que los puestos SAE de determinadas concesionarias no están operativos.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

El servicio a contratar deberá ser ejecutado exclusivamente por Vigilantes de Seguridad habilitados, conforme a la Ley 5/2014 de Seguridad Privada y su normativa de desarrollo, y dotados de la formación específica necesaria para operar un centro de control de alarmas en el ámbito del transporte público de personas viajeras por carretera.

De igual manera, la adjudicataria deberá cumplir estrictamente con las obligaciones en materia de protección de datos, confidencialidad, cadena de custodia audiovisual y gestión documental, dado que el servicio implica el acceso a información especialmente sensible y a imágenes protegidas por la legislación vigente. Todas las intervenciones deberán quedar registradas en un sistema de gestión de incidentes y ser reportadas según los procedimientos establecidos por la Diputación Foral de Bizkaia.

El ámbito geográfico de prestación de los servicios son los autobuses del servicio Bizkaibus que están o pueden estar asignados a las 105 líneas que actualmente conforman el servicio. El listado de dichas líneas se recoge en el ANEXO I del presente pliego a los meros efectos de facilitar la comprensión del servicio que se contrata, sin perjuicio de podrán ser objeto de alteraciones a lo largo del contrato sin que ello pueda conllevar variación alguna de sus condiciones económicas de prestación.

El detalle de los itinerarios y horarios de cada línea puede consultarse en la web https://www.bizkaia.eus/es/web/bizkaibus/lineas o descargarse en varios formatos en el catálogo de datos de Opendata de la Diputación Foral de Bizkaia (url https://www.opendatabizkaia.eus/es/catalogo/bizkaibus).

En la actualidad, están adscritos al servicio Bizkaibus unos 371 autobuses, si bien este cómputo es variable a lo largo del debido a las altas y bajas de la flota, así como a las prórrogas de los vehículos a retirar por necesidades del servicio. Por ese motivo, y afectos del servicio que se contrata, se trabaja con un parque de referencia de 380 vehículos. El listado y las características de dichos vehículos se facilitará por parte de la Diputación Foral de Bizkaia a la formalización del contrato y será actualizado durante todas su ejecución.

En relación con el ámbito temporal de prestación del servicio, se considera una gestión 24 x 7 que garantice la cobertura completa de la franja horaria de operación del servicio Bizkaibus durante los 365 días del año.

3. NORMATIVA

En la prestación del servicio la empresa adjudicataria debe cumplir las exigencias legales y normativas vigentes, de carácter comunitario, nacional, autonómico, foral o local que resulten de aplicación al objeto del contrato, así como toda aquella normativa aplicable en cada caso. A continuación, se expone, a modo de referencia, una relación no exhaustiva de normativa aplicable, cuyos textos han de entenderse en versión consolidada.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

3.1. Normativa en materia de seguridad:

- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, sobre protección de la Seguridad Ciudadana, y Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; sobre todo, en cuanto al deber especial de colaboración con estos últimos.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- Ley vasca 15/2012, de 28 de junio, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi.
- Decreto Legislativo vasco 1/2020, de 22 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2487/1998, de 20 de noviembre, por el que se regula la acreditación de la aptitud psicofísica necesaria para tener y usar armas y para prestar servicios de seguridad privada.
- Real Decreto 524/2002, de 14 de junio, por el que se garantiza la prestación de servicios esenciales en el ámbito de la seguridad privada en situaciones de huelga.
- Decreto 207/2014, de 21 de octubre, de regulación del ejercicio de competencias de la Comunidad Autónoma de Euskadi en materia de seguridad privada.
- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada.
- Orden INT/315/2011, de 1 de febrero, por la que se regulan las Comisiones Mixtas de Coordinación de la Seguridad Privada.
- Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.
- Orden INT/317/2011, de 1 de febrero, sobre medidas de seguridad privada.
- Orden INT/318/2011, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada.
- Orden INT/2850/2011, de 11 de octubre, por la que se regula el reconocimiento de las cualificaciones profesionales para el ejercicio de las profesiones y actividades relativas al sector de seguridad privada a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea.
- Resolución de 12 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se determinan los programas de formación del personal de seguridad privada.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

3.2. Normativa en materia laboral:

- Convenio colectivo estatal de las empresas de seguridad para el periodo 2023-2026 (código de convenio n.º 99004615011982), publicado por Resolución de 30 de noviembre de 2022, de la Dirección General de Trabajo.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto 2001/1983, de 28 de julio, sobre regulación de la jornada de trabajo, jornadas especiales y descansos.
- Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo.

3.3. Normativa en materia de prevención de riesgos laborales:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Toda normativa de prevención de riesgos laborales que resulte aplicable.

3.4. Normativa en materia de protección de datos de carácter personal:

La adjudicataria debe someterse expresamente a la normativa nacional y de la Unión Europea. Será de aplicación toda la normativa en esta materia y, en particular, la siguiente:

- Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (artículos vigentes según las disposiciones adicional decimocuarta y transitoria cuarta de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre).

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.
- Ley vasca 16/2023, de 21 de diciembre, de la Autoridad Vasca de Protección de Datos.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámara

3.5. Otros requisitos normativos:

La empresa adjudicataria deberá cumplir con cualquier normativa de aplicación al contrato, aunque no haya sido señalada en los apartados anteriores o en los pliegos, y con normativa aquella que pudiera entrar en vigor posteriormente a la publicación de los pliegos, así como con cualquier normativa que la sustituya, modifique o complemente.

La empresa adjudicataria estará obligada a avisar a la Diputación Foral de Bizkaia de cualquier cambio normativo con efecto en el contrato en el plazo de cinco días hábiles desde su publicación en el boletín oficial correspondiente y, en su caso, a proponer las modificaciones que procedan para adaptarse a ella.

4. ALCANCE DEL SERVICIO

4.1. Situación actual:

En la actualidad, cada vehículo de la flota tiene instalado el siguiente equipamiento:

- Pulsador de emergencia accesible a la persona conductora
- Sistema de circuito cerrado de TV (CCTV) con capacidad de emisión en tiempo real
- Sistema de comunicación bidireccional, compuesto por micrófono y altavoz
- Sistema de localización GPS

Todo este equipamiento está conectado al SAE de Bizkaibus.

El actual sistema de gestión de incidencias relacionadas con agresiones se basa en un protocolo que establece la operativa de comunicación y seguimiento desde el momento en que se produce el incidente hasta su cierre y evaluación.

Dicho protocolo se adjunta como ANEXO III del presente pliego.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

La detección de la incidencia suele producirse por parte del personal de conducción, que puede activar el aviso de emergencia mediante el dispositivo de alarma ("pulsador") u otros medios de comunicación. El aviso se transmite al puesto de mando SAE de la empresa concesionaria, que verifica la situación y establece comunicación con el personal conductor mediante el sistema de fonía. En función de la gravedad, se activan los servicios de emergencia y/o de intervención policial, manteniendo el contacto con la persona afectada.

Una vez controlada la situación, el personal de la empresa concesionaria se desplaza al lugar para prestar apoyo al trabajador y recoger información sobre el incidente, incluyendo pruebas o datos de testigos. Según el estado de la víctima, se valora la continuidad del servicio o su traslado a un centro sanitario o domicilio. Posteriormente, la persona trabajadora cumplimenta un parte de agresión, que formaliza el registro del incidente.

Paralelamente, se activa el proceso de comunicación institucional. El puesto de mando SAE y el Servicio de Atención al Cliente informan a la Diputación Foral de Bizkaia mediante comunicaciones telefónicas y correos electrónicos estructurados con los datos principales del incidente. En los primeros momentos, esta comunicación puede realizarse mediante una aplicación basada en Power Apps que genera un expediente electrónico y distribuye automáticamente la información a los responsables implicados.

En el plazo máximo de una semana, la concesionaria remite a DFB un informe de investigación con el análisis del incidente y las medidas correctoras propuestas.

4.2. Consideraciones jurídicas en relación al servicio a prestar:

El objetivo del servicio que se contrata es que los dispositivos de seguridad de los vehículos de Bizkaibus, una vez conectados a la CRA, tengan la consideración de "Sistemas de alarma móviles" al objeto de prevenir posibles actos delictivos contra las personas que viajen a bordo de dichos vehículos.

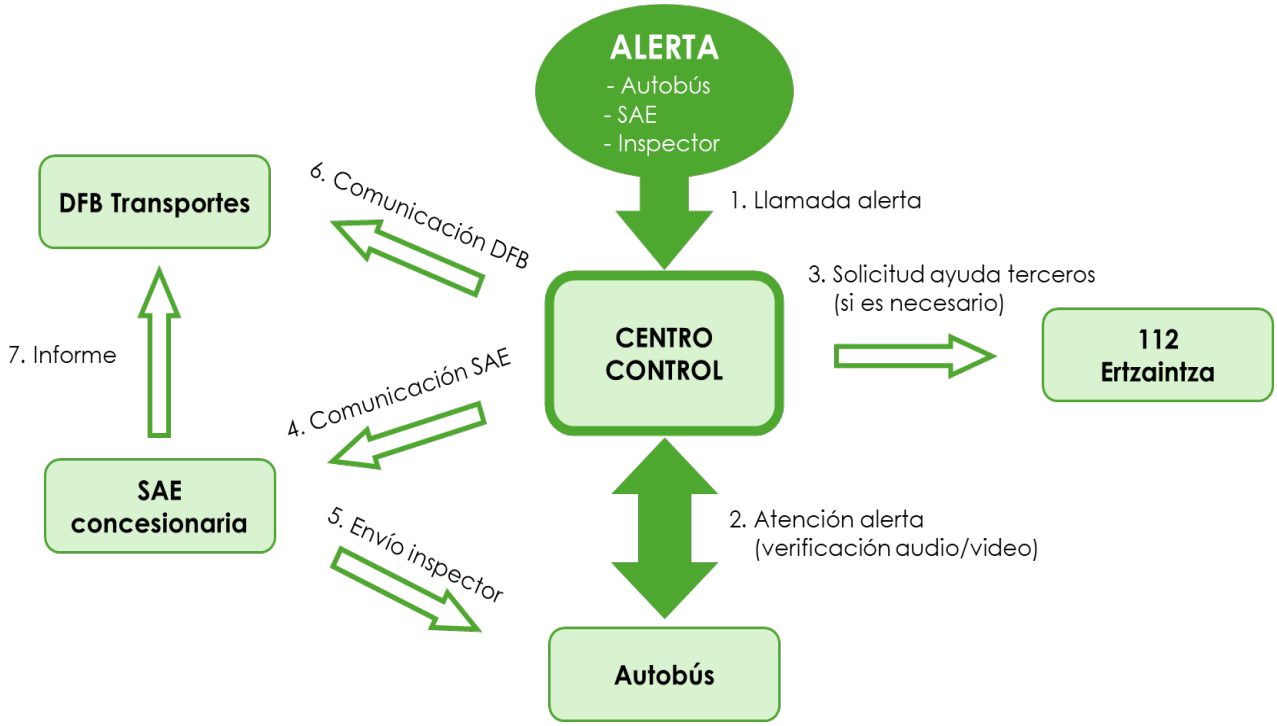
Por ese motivo, el sistema se regirá por lo previsto en el Capítulo IV de la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada, y muy concretamente, y atendiendo a la finalidad señalada, el servicio se ajustará a lo previsto en el artículo 17.1 de dicha orden.

Por otra parte, y en relación con la comunicación de alarmas por parte del CRA reguladas en el capítulo III de dicha Orden, residirá en la CRA la responsabilidad de confirmar la alarma generada mediante la activación de los pulsadores por parte del personal de conducción, en aplicación de lo previsto en el art. 16. B) de la orden.

4.3. Metodología de los servicios a prestar:

La realización del servicio que se contrata implica la aplicación del procedimiento operativo que se adjunta como ANEXO II a este pliego. Las comunicaciones que requiere dicho procedimiento se reflejan de forma esquemática en el siguiente flujograma:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus



La ejecución del contrato comprende, en todo caso, las siguientes tareas, que se realizarán siguiendo las indicaciones del Servicio de Transporte de Personas Viajeras de la Diputación Foral de Bizkaia, responsable administrativo del contrato:

4.3.1. Recepción y atención en tiempo real de alarmas del pulsador de emergencia

El CRA será el responsable de atender en tiempo real todas las llamadas de emergencia que reciba generadas mediante el pulsador de emergencia instalado en el puesto de conducción.

La atención de una llamada implica que, a su recepción, la persona vigilante inicie de forma inmediata la operativa de respuesta correspondiente, abra el canal de audio y verifique la situación mediante vídeo —cuando sea técnicamente posible—, monitorice la ubicación del autobús y contacte con los servicios competentes, según la naturaleza del incidente.

La atención de las llamadas de emergencia deberá realizarse de forma continua, y el tiempo de respuesta, contado desde el momento de generación de la llamada hasta la apertura de la operativa de respuesta no podrá superar el tiempo máximo establecido en el apartado 5.1 de este pliego ni, en su caso, el recogido en la oferta.

4.3.2. Gestión de emergencias

El servicio comprende la atención integral de todas las emergencias relacionadas con agresiones físicas, verbales o amenazas dirigidas al personal conductor, personas trabajadoras de las concesionarias de Bizkaibus o público usuario del servicio de transporte. También se gestionarán las situaciones en las que se haya generado una alarma por parte del personal conductor por emergencias que amenacen la seguridad de las personas embarcadas, tales como incendios, emergencias médicas o conflictos graves entre el pasaje.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

El personal de vigilancia de la CRA deberá evaluar la gravedad del incidente, aplicar los protocolos establecidos, coordinar actuaciones con los servicios de seguridad y garantizar una respuesta rápida y proporcionada.

Esta gestión incluye la asistencia al personal conductor mientras la situación permanece activa (ayuda en la gestión de la situación de agresión, asesoramiento en la gestión de la emergencia), la supervisión del entorno mediante los medios técnicos disponibles y la activación de los recursos necesarios para restablecer la seguridad del servicio. Todo ello, con el fin último de minimizar los daños y las consecuencias de las posibles infracciones, hechos delictivos y siniestros que se produzcan a bordo.

4.3.3. Verificación audio/video

En aquellas unidades donde la tecnología lo permita, el personal de vigilancia de la CRA deberá acceder a las funciones de verificación de audio y vídeo asociadas al evento de emergencia para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad.

Esta tarea incluye confirmar que la transmisión funciona correctamente, comprobar la integridad de los canales de escucha y evaluar la situación mediante la información proporcionada por las cámaras embarcadas.

La verificación es esencial para mejorar la apreciación del riesgo y tomar decisiones sobre la activación de recursos externos o medidas de protección adicionales.

4.3.4. Visionado de cámaras

El servicio incluye el visionado en tiempo real de las cámaras de los vehículos siempre que estas se encuentren disponibles y dentro de la capacidad técnica del sistema.

El personal de vigilancia de la CRA deberá realizar un seguimiento visual continuo durante la gestión de una emergencia, monitorizando la evolución del incidente, identificando agresores, evaluando comportamientos y apoyando a los cuerpos policiales con información precisa.

Esta función deberá realizarse observando en todo momento los principios de proporcionalidad, minimización y necesidad establecidos por la normativa de protección de datos de carácter personal.

4.3.5. Activación, cuando sea necesario, del protocolo con Fuerzas de Seguridad y servicios de emergencia

Cuando la situación lo requiera, el personal de vigilancia de la CRA deberá activar, de manera coordinada, el protocolo de aviso a los cuerpos y fuerzas de seguridad (Ertzaintza, Policías Locales o Municipales) o al servicio de emergencias que en cada caso resulte competente para atender la emergencia, proporcionando información precisa, actualizada y verificada sobre la ubicación del vehículo, la evolución del incidente y los riesgos asociados.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

En tales casos, la activación del protocolo debe ser inmediata y con tiempos de actuación mínimos garantizados, cumpliendo los límites establecidos en el apartado 5.2 de este pliego.

La correcta comunicación con estos organismos es esencial para garantizar intervenciones eficaces y minimizar los tiempos de respuesta.

El personal de vigilancia de la CRA deberá actuar como punto central de coordinación y seguimiento hasta la resolución completa del suceso.

4.3.6. Servicios de acuda

Tras la confirmación de la alarma y su elevación al servicio policial competente, en aquellos casos en los que dicho servicio policial requiera expresamente su presencia (y única y exclusivamente en esos casos), la empresa contratista estará obligada a desplegar una unidad móvil privada que realice un servicio de acuda.

El servicio consistirá en acudir con absoluta inmediatez al lugar donde se ha registrado la incidencia para facilitar la actuación de la policía y servicios de emergencia en la resolución del problema y se llevará a cabo mediante una persona vigilante que tenga conocimiento de la estructura de funcionamiento del servicio Bizkaibus, así como permiso de conducir «B».

Para poder llevar a cabo dichos servicios, se requiere que la empresa adscriba al contrato:

- Un local a un tiempo de trayecto lo suficientemente breve como para atender las incidencias que requieran la realización de este tipo de servicios, en el que disponga de medios humanos y materiales adecuados y suficientes.

  Para entender cumplido este requisito, el local deberá estar situado dentro de la isócrona de centro en Bilbao Intermodal y radio 75 minutos (medidos usando la aplicación Google Maps, en coche, por el trayecto más rápido, sin considerar atascos o aspectos similares), que integra a la totalidad de las paradas de Bizkaibus.

- Un vehículo con una autonomía mínima de 250 km, que le permita llegar al lugar de la incidencia y regresar a la base. En el caso de vehículos eléctricos, se entenderá como tal la autonomía combinada medida en el ciclo WLTP.

De acuerdo con el artículo 57 del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada; el artículo 18 de la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada; y el artículo 8 y el apartado 1 del Anexo IV de la Orden INT/318/2011, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada, el personal de este servicio deberá contar con la formación específica necesaria.

A ese respecto, los contenidos mínimos de la formación específica son, según el apartado primero de la Resolución de 12 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se determinan los programas de formación del personal de seguridad privada, los dispuestos en el Apéndice 2 del Anexo II de la mencionada Resolución.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

4.3.7. Registro y notificación de incidencias a empresas concesionarias y a la DFB

El CRA está obligado a registrar el cierre de las incidencias y a informar en tiempo real tanto al personal responsable de la Dirección de Transportes de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB) como a la empresa concesionaria correspondiente de cualquier incidencia relevante o agresión ocurrida en uno de sus vehículos. Esta actuación deberá cumplir los límites temporales establecidos en el apartado 5.3 de este pliego.

Esta notificación permitirá a las empresas concesionarias actuar como observadoras del incidente y tomar decisiones internas, tales como la reubicación de los vehículos, el apoyo logístico o la sustitución de la persona conductora.

Las comunicaciones se realizarán mediante los canales acordados, manteniendo trazabilidad documental y garantizando el acceso simultáneo a la información necesaria para su gestión.

4.3.8. Emisión de informes diarios y mensuales

La empresa adjudicataria deberá levantar un Acta por cada una de las ocasiones en las que active el protocolo con Fuerzas de Seguridad y servicios de emergencia. Este Acta servirá como testimonio a efectos de testificación en los casos de agresiones al personal de conducción o de inspección de Bizkaibus.

Adicionalmente, se emitirá:

- Un informe diario que recoja todas las incidencias, alarmas recibidas, intervenciones realizadas y resultados obtenidos durante el turno, según formatos establecidos por el Servicio de Transporte de Personas Viajeras de la DFB.
- Un informe mensual consolidado que incluya estadísticas, patrones detectados, incidencias recurrentes y propuestas de mejora operativa.

Estos informes serán entregados a la Dirección de Transportes de la DFB y constituirán una herramienta clave para evaluar el desempeño del servicio y detectar necesidades de refuerzo del mismo.

4.3.9. Control del estado técnico de sistemas

Como parte de la función preventiva, el personal de vigilancia de la CRA deberá realizar de forma diaria la verificación remota del correcto funcionamiento de los principales sistemas tecnológicos embarcados con afección a la seguridad: pulsadores de emergencia, cámaras, fonías y comunicaciones. Estas tareas permitirán detectar fallos o anomalías antes de que afecten a la seguridad del personal conductor o la capacidad del vehículo para solicitar ayuda.

En la realización de estas tareas, deberán cumplirse los objetivos que se establecen en el apartado 5.4 del presente pliego.

El resultado de estas comprobaciones quedará registrado y será remitido en un informe diario tanto a la Diputación como a las concesionarias para su seguimiento y resolución.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

4.3.10. Custodia segura de evidencias

El servicio incluirá la gestión y custodia de todas las evidencias audiovisuales generadas durante incidentes de seguridad.

El personal de vigilancia de la CRA deberá solicitar, archivar y transferir las imágenes o audios conforme a procedimientos estrictos de cadena de custodia, garantizando que la manipulación de estos datos se realiza únicamente por personal autorizado y con las garantías de integridad exigidas por la normativa vigente.

Esta función es crítica para atender requerimientos policiales y judiciales y para asegurar la protección legal de las personas trabajadoras y usuarias de Bizkaibus.

4.4. Toma del servicio y elaboración del Plan de Seguridad

En el plazo máximo de **dos semanas** contadas a partir del día siguiente a la firma del contrato, la empresa adjudicataria deberá entregar a la Dirección de Transportes de la Diputación Foral de Bizkaia un **Plan de Seguridad** del servicio a prestar, en el cual recogerá los protocolos y procedimientos que ha implantado en su organización para asegurar la correcta prestación de las tareas enumeradas en el apartado 4.3 anterior, cumpliendo así mismo el resto de las prescripciones previstas en el presente pliego y las condiciones que, en su caso, hubiera recogido en la oferta técnica.

El Plan de Seguridad deberá incluir una propuesta de protocolo de coordinación con la Ertzaintza que defina al menos el canal de comunicación y la información mínima que debe transmitir la CRA al cursar el aviso, así como el protocolo de cierre de la incidencia. Así mismo, deberá contemplar los criterios ANS y KPI definidos en el apartado 5 de este pliego.

Este plan de seguridad deberá ser aceptado por la Dirección General de Transportes.

En caso de cambios en los procedimientos o protocolos, la empresa contratista deberá llevar a cabo las actualizaciones correspondientes, recabando en todo caso la aceptación previa de la Dirección de Transportes y llevando registro de la trazabilidad de los cambios.

4.5. Asistencia jurídica gratuita al personal de vigilancia

La empresa adjudicataria proporcionará al personal de vigilancia adscrito al contrato la asistencia letrada y la representación procesal que requiera por acciones acaecidas en el ejercicio de sus funciones, aunque la asistencia y la representación no sean preceptivas según la legislación. La asistencia y la representación se extenderán a los órdenes jurisdiccionales civil y penal, así como a cualquier tipo e instancia de juzgados y tribunales. Se incluye, así mismo, la prestación de fianzas cuando sean necesarias.

La asistencia letrada se realizará por personal colegiado y debidamente habilitado para la profesión de abogado o abogada, mientras que la representación procesal se realizará por personal colegiado y debidamente habilitado para la profesión de procurador o procuradora

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

de los tribunales, según la Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de la Abogacía y la Procura; el Real Decreto 64/2023, de 8 de febrero, por el que se aprueba su Reglamento; el Real Decreto 1281/2002, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto General de los Procuradores de los Tribunales de España; y el Real Decreto 125/2021, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española. No obstante, cuando la representación procesal pueda llevarse a cabo según la legislación vigente por un abogado o abogada, será también aceptable esta posibilidad.

El personal de abogacía y procura podrá ser propio de la adjudicataria o externo a ésta.

La asistencia y la representación no tendrán coste alguno para el personal de vigilancia. Se exceptúan de esta gratuidad las acciones dolosas en las que no concurra circunstancia alguna eximente de su responsabilidad, declaradas así por sentencia judicial firme. En los casos de demanda o acusación por acción dolosa en los que así lo solicite el personal de vigilancia, la asistencia y la representación se prestarán inicialmente de manera gratuita, por respeto a la presunción de inocencia, sin perjuicio de la posible ulterior reclamación del coste.

4.6. Aspectos adicionales incluidos en el contrato

El alcance del contrato comprende, así mismo, los siguientes aspectos, que se entienden incluidos en el precio del contrato:

- Tramitación de todas las licencias, permisos y autorizaciones que la adjudicataria deba obtener para la realización de las labores previstas en el presente pliego.
- La constitución de fianzas, cuando se requieran.
- Colaboración con Policías Locales o Municipales, Ertzaintza u otros cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.
- Conocer el servicio y la ubicación de los autobuses para poder apoyar al Servicio de Transporte de Personas Viajeras en las posibles situaciones de accidentes, siniestros o emergencias que pudieran producirse.
- Asesoramiento técnico e información a la Diputación Foral de Bizkaia en materias relacionadas con el objeto del contrato.
- Comunicación por escrito a la Diputación Foral de Bizkaia de toda aquella información que resulte como consecuencia de nuevas normativas de aplicación.
- Propuesta de sugerencias de mejora del servicio a raíz de deficiencias identificadas por la Diputación Foral de Bizkaia o por la empresa adjudicataria, de cambios normativos, de evoluciones tecnológicas en el sector, de obsolescencia de equipamiento o métodos de trabajo, etc.
- Todos aquellos que se indiquen en el presente pliego.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

5. REQUISITOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se plantean los siguientes ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) y KPI (Indicadores clave de ejecución o *Key Performance Indicators*) que servirán de valoración de la calidad del servicio:

5.1. Tiempo máximo de atención de la llamada de emergencia

La empresa adjudicataria deberá garantizar que, tras la activación del botón de emergencia por parte del personal conductor, el Centro de Control atiende la llamada de emergencia en un tiempo no superior a 15 segundos.

Este indicador es crítico, ya que la rapidez en la apertura del canal de comunicación y en la verificación del incidente puede resultar determinante para proteger la integridad física del personal conductor y del pasaje.

El cumplimiento de este SLA se monitorizará de manera continua a través del software del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), registrando para cada evento de emergencia la fecha, hora, segundo y milisegundo del momento de generación de la llamada y del momento de apertura de la operativa de respuesta a la misma.

El incumplimiento reiterado de este límite temporal será objeto de penalización contractual.

5.2. Tiempo de activación de recursos externos

Tras la valoración inicial del incidente, y siempre que la situación requiera la intervención de Ertzaintza, Policía Local o servicios de emergencias o sanitarios, el vigilante deberá activar dichos recursos externos en un tiempo no superior a 90 segundos contados a partir del momento de generación de la llamada.

Este KPI asegura que la movilización de los cuerpos de seguridad o sanitarios se produce sin demoras innecesarias, reduciendo el riesgo para los trabajadores de Bizkaibus y mejorando la eficacia de la respuesta operativa.

Para garantizar la monitorización de este SLA, la empresa adjudicataria deberá registrar en su Herramienta de Gestión el tiempo transcurrido entre la recepción de la alarma, la evaluación del vigilante y la llamada o comunicación efectiva al organismo correspondiente, dejando trazabilidad completa en el registro del incidente.

El incumplimiento reiterado de este límite temporal será objeto de penalización contractual. A ese respecto, se considerará como supuesto de incumplimiento la no activación del protocolo de escalado de la alarma en los casos en los que la situación lo requiera, a interpretación del responsable del contrato designado por la DFB.

Así mismo, se considerará un supuesto de incumplimiento la activación reiterada de protocolos de alarma en casos injustificados.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

5.3. Registro de incidentes

Para garantizar una adecuada trazabilidad, análisis posterior y mejora continua del servicio, todos los incidentes gestionados por el CRA deberán quedar registrados en la Herramienta de Gestión en un plazo máximo de 30 minutos desde el cierre operativo del evento.

En ese mismo plazo, la empresa adjudicataria deberá remitir un reporte tanto al personal responsable de la Dirección de Transportes de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB) como a la empresa concesionaria en caso de incidencia relevante o agresión constatadas.

Este registro deberá incluir: descripción detallada del suceso, acciones realizadas, tiempos de actuación, organismos implicados, evidencias asociadas y resultado final.

El cumplimiento de este KPI es fundamental para la elaboración de informes diarios y mensuales, y para la supervisión por parte de la DFB del desempeño del servicio.

El incumplimiento reiterado de este límite temporal será objeto de penalización contractual.

5.4. Pruebas técnicas diarias

El personal de vigilancia de la CRA deberá realizar de forma diaria la verificación remota del correcto funcionamiento de los principales sistemas tecnológicos embarcados con el objetivo de detectar de forma anticipada cualquier fallo tecnológico que pudiera impedir al personal conductor solicitar ayuda o al CRA recibir la alarma.

El objetivo de este KPI es cubrir realizar pruebas técnicas sobre un cómputo mínimo de 30 vehículos al día, verificando el correcto funcionamiento del botón de emergencia, comunicaciones embarcadas y disponibilidad de cámaras en los vehículos. De este modo, es posible comprobar la totalidad de los vehículos de la flota quincenalmente.

Estas pruebas quedarán registradas en la herramienta de gestión, indicando: vehículos verificados, incidencias, tiempos de resolución y comunicaciones enviadas a las concesionarias o al departamento técnico correspondiente.

El Plan de Seguridad deberá definir el procedimiento de realización de pruebas y la mejor forma de chequear la operatividad de los sistemas de emergencia:

- Por un lado, se plantean pruebas nocturnas en remoto de los botones de alarma desde el CRA con el personal de mantenimiento de cada concesionaria; y
- Por otro lado, se analizará la posibilidad de hacer pruebas a lo largo del día con la asistencia del personal de conducción en los tiempos de regulación o espera.

Durante el servicio se hará una comprobación secuencial de todas las cámaras de los vehículos cuando el vigilante no está atendiendo otras incidencias.

El resultado de estas pruebas quedará registrado en la Herramienta de gestión.

El cumplimiento de este KPI es esencial para la operatividad y la seguridad del sistema.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

6. REQUISITOS DEL CENTRO DE CONTROL

El servicio será prestado en una ubicación que cumplirá con los siguientes requisitos.

6.1. Cumplimiento de requisitos de CRA

El servicio de vigilancia deberá prestarse desde un Centro de Control con atención permanente y que cumpla íntegramente con la normativa vigente en materia de seguridad privada para las Centrales Receptoras de Alarmas (CRA).

Dicho centro deberá ajustarse a lo establecido en la Ley 5/2014, de Seguridad Privada, así como a su normativa de desarrollo, en particular la Orden INT/314/2011, sobre empresas de seguridad privada.

El centro deberá disponer de autorización administrativa en vigor para la prestación del servicio de explotación de centrales de alarma para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarmas y su comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes (art. 5.1 de la Ley 5/2014, epígrafe g), contar con infraestructura técnica adecuada, medidas de seguridad física y lógica, redundancia de sistemas, procedimientos operativos documentados y personal debidamente habilitado por el Ministerio del Interior.

Además, deberá garantizar la correcta recepción, verificación, gestión y transmisión de señales de alarma, asegurando la trazabilidad de las actuaciones, la continuidad del servicio y el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad, integridad y disponibilidad exigidos por la normativa aplicable.

6.2. Redundancia eléctrica

El centro de control deberá contar con una infraestructura eléctrica redundante que garantice su funcionamiento continuo incluso ante fallos de suministro.

Esta redundancia incluirá sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI/UPS) dimensionados para mantener la operativa durante cortes prolongados, así como líneas eléctricas alternativas que permitan operar sin interrupciones en caso de avería, mantenimiento o fallo crítico.

La continuidad energética es esencial para asegurar la recepción de alarmas, el acceso a las cámaras, la comunicación con los autobuses y el trabajo de los operadores, evitando cualquier pérdida de servicio que pueda comprometer la seguridad del personal conductor o de inspección o de los usuarios del transporte.

6.3. Red segura

La conectividad del centro de control deberá operar sobre una red segura, aislada y protegida frente a accesos no autorizados, ciberataques o interferencias.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Será necesario implementar mecanismos de cifrado extremo a extremo, VPN corporativas, segmentación de redes, firewalls avanzados, monitorización de tráfico y controles de acceso basados en roles.

Esta red deberá cumplir tanto los requisitos de la Ley de Seguridad Privada como los estándares actuales en ciberseguridad para infraestructuras críticas, garantizando que toda la información —especialmente la audiovisual— circula en un entorno protegido y auditado.

6.4. Puestos de trabajo del personal operador

El personal operador dispondrá de puestos de trabajo diseñados ergonómicamente y equipados con triple pantalla, que le permitan visualizar simultáneamente los mapas de la red, las alarmas entrantes, las cámaras de los vehículos y las aplicaciones de gestión de incidencias.

Este diseño optimiza la velocidad de respuesta y facilita la supervisión en tiempo real, evitando cambios de ventana y mejorando la capacidad de análisis en situaciones críticas.

Las consolas deberán estar configuradas para garantizar fluidez operativa, priorización automática de alarmas y accesos rápidos a protocolos, fichas de actuación y herramientas de comunicación.

6.5. Software integrador SAE / futura plataforma

El centro de control deberá operar con un software capaz de integrar los sistemas actuales de las concesionarias, especialmente la plataforma SAE, y permitir su evolución futura.

Este enfoque garantiza la interoperabilidad entre los sistemas embarcados, el centro de control y la futura plataforma unificada que la Diputación prevé implantar.

El software integrador deberá permitir la gestión centralizada de alarmas, visualización de cámaras, apertura de audio, geolocalización de vehículos y registro de incidentes, manteniendo compatibilidad ascendente para facilitar la transición tecnológica sin afectar a la prestación del servicio.

6.6. Protocolos de RGPD estrictos

Dada la naturaleza sensible de la información gestionada —incluyendo imágenes, audio, datos de ubicación y registros de incidencias—, el centro de control deberá implementar protocolos estrictos de protección de datos conforme al Reglamento General de Protección de Datos y a la legislación estatal vigente.

Esto incluye controles de acceso individualizados, registros de actividad (logs), procedimientos de cadena de custodia audiovisual, políticas de retención y borrado seguro, formación específica para los operadores y auditorías periódicas de cumplimiento.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

El tratamiento de datos deberá realizarse siempre bajo los principios de necesidad, proporcionalidad y minimización, garantizando que las evidencias solo sean accesibles por personal autorizado y exclusivamente para fines legales o judiciales.

7. REQUISITOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria deberá aportar todos los medios técnicos necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio del Centro de Control de Seguridad de Bizkaibus y asegurar la continuidad operativa, la trazabilidad de las actuaciones y la integración con los sistemas existentes y futuros.

Los elementos técnicos descritos a continuación constituyen la base funcional mínima que deberá aportar el contratista.

7.1. Software integrador

La empresa adjudicataria deberá disponer de un puesto de trabajo para cada vigilante dotado del software de gestión SAE que permita la recepción, gestión y visualización de las alarmas generadas por los sistemas embarcados de las distintas concesionarias.

La adquisición de las licencias de dicha plataforma correrá a cargo de la empresa licitadora, así como los puestos de control de operador formados por un ordenador de sobremesa con tres pantallas de 24".

7.2. Servidor de video

La empresa adjudicataria deberá disponer de un servidor de video con las características exigidas por la plataforma SAE actual y que permita la integración con el sistema de gestión de vídeos existente para tener acceso a las imágenes de las cámaras de los vehículos de todas las concesionarias.

Este servidor permitirá el acceso en directo a las imágenes de cualquiera de las cámaras de los vehículos, así como a la extracción de los vídeos que pueden ser requeridos por la policía o una autoridad judicial en caso de incidente.

7.3. Sistema de comunicaciones seguro

La empresa adjudicataria deberá contar con un sistema de comunicaciones seguro, basado en protocolos cifrados, redes privadas virtuales (VPN), segmentación de tráfico y controles de acceso estrictos que garanticen la protección de los datos transmitidos entre el centro de control, los vehículos, los servidores de LANTIK y las concesionarias.

Este sistema deberá asegurar la continuidad del servicio incluso ante interrupciones parciales de red, proporcionando redundancia y supervisión constante para la detección temprana de anomalías.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

La infraestructura de comunicaciones deberá cumplir las normas de ciberseguridad aplicables y garantizar la integridad y confidencialidad de la información en todo momento.

7.4. Grabación de llamadas

El servicio deberá incluir la grabación sistemática de todas las llamadas y comunicaciones realizadas desde el CRA, tanto con el personal conductor como con las empresas concesionarias, los servicios de emergencia o los cuerpos policiales.

Estas grabaciones se utilizarán para fines de auditoría, análisis de incidentes, formación interna y soporte legal en caso de procedimientos judiciales. El sistema deberá permitir un almacenamiento seguro, búsquedas eficientes y acceso restringido exclusivamente al personal autorizado, cumpliendo con la normativa de protección de datos y los plazos de conservación establecidos por DFB.

7.5. Registro de incidentes

El adjudicatario deberá proporcionar una herramienta de registro de incidentes que permita documentar de manera estructurada todas las alarmas, actuaciones, comunicaciones y resoluciones gestionadas por los vigilantes.

El registro deberá incluir hora, origen, descripción, acciones realizadas, organismos contactados, duración, evidencias asociadas y cierre del incidente.

Este registro constituirá la base para la elaboración de informes diarios y mensuales, además de facilitar la supervisión por parte de DFB y la trazabilidad del suceso.

Al inicio del contrato se acordará con DFB la tipología de incidencias a registrar y la operativa del servicio.

7.6. Manuales operativos

La empresa adjudicataria deberá elaborar y mantener actualizados los manuales operativos del servicio, incluyendo procedimientos, protocolos de comunicación, instrucciones para la gestión de emergencias, guías del software, políticas de protección de datos y criterios de coordinación con las concesionarias.

Estos manuales deberán estar disponibles para todos los vigilantes del servicio y deberán revisarse periódicamente para adaptarse a cambios tecnológicos, organizativos o normativos. Su finalidad es garantizar una actuación homogénea, profesional y estandarizada en cualquier situación operativa.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

8. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

8.1. Homologación de la empresa

La empresa adjudicataria deberá estar legalmente homologada como empresa de seguridad privada, conforme a la Ley 5/2014, de Seguridad Privada, y su normativa de desarrollo, acreditando habilitación administrativa vigente para la prestación del servicio de vigilancia.

Para la acreditación de dicho requisito, deberá aportar certificado de inscripción en el Registro Nacional de Seguridad Privada del Ministerio del Interior o del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

8.2. Provisión de personal

La adjudicataria será responsable de garantizar la provisión, disponibilidad y continuidad del personal necesario para cubrir los turnos del CRA conforme a los requisitos establecidos y deberá asegurar que el servicio no quede desatendido en ningún momento, planificando adecuadamente la sustitución de vacaciones, bajas, ausencias o contingencias operativas.

La relación laboral del personal que preste servicios en el contrato se producirá exclusivamente con la empresa adjudicataria, no teniendo, por tanto, relación laboral, funcionarial o mercantil alguna con la Diputación Foral de Bizkaia. Corresponden a la adjudicataria, por tanto, las funciones del empresario o empleador (organizativas, directivas…), así como las obligaciones correspondientes en todas las materias conexas, como las salariales, las de Seguridad Social, las tributarias, las de prevención de riesgos laborales, las de relaciones laborales y sindicales, las referentes a tiempo de descanso (vacaciones, permisos y licencias), las relacionadas con el régimen disciplinario, etc.

La empresa contratista deberá presentar una relación nominal del personal asignado y comunicar cualquier cambio con antelación, garantizando que los sustitutos cumplen con todas las habilitaciones y requisitos técnicos exigidos.

8.3. Obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales

La contratista está obligada al estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales respecto al personal que emplee en la realización del servicio, comprometiéndose a que por parte de las empresas subcontratistas-en su caso- se cumpla la legislación vigente relativa a prevención de riesgos laborales.

En todo caso, deberán cumplirse las condiciones especiales de ejecución en materia de riesgos laborales que se detallan en el PCAP del contrato.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

8.4. Cumplimiento de la Ley de Seguridad Privada (LSP)

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir estrictamente con la Ley 5/2014 de Seguridad Privada y con toda su normativa complementaria, incluyendo la obligación de disponer de personal habilitado, llevar los registros, cumplir con las medidas de seguridad documental y garantizar que las funciones desempeñadas por los vigilantes se ajustan a las competencias establecidas por ley.

La empresa deberá facilitar a la Diputación cualquier información que acredite este cumplimiento y será responsable de cualquier incumplimiento legal derivado de su actividad o de la actuación de su personal.

8.5. Software del SAE

La empresa adjudicataria queda obligada a adquirir, para cada puesto de vigilancia que equipe, una licencia del software de operador SAE de la empresa contratista de la gestión del Sistema de Ayuda a la Explotación de Bizkaibus, así como de contratar su mantenimiento.

Todo ello, con cargo al precio establecido en el presente contrato.

8.6. Herramienta de gestión

La empresa adjudicataria será responsable de suministrar, mantener y actualizar una herramienta software que le permita gestionar la recepción de alarmas, las actuaciones de comunicación, el registro de incidentes, el seguimiento y control de los SLA y KPIs y la elaboración de los informes que se requieren en el presente pliego.

Este software deberá ser compatible e integrable con los sistemas existentes en la Diputación Foral de Bizkaia y en las empresas concesionarias de Bizkaibus y capaz de generar informes automáticos para su entrega diaria y mensual.

La empresa adjudicataria deberá garantizar su disponibilidad, estabilidad y seguridad, así como resolver cualquier incidencia técnica que afecte al funcionamiento del mismo.

8.7. Mantenimiento preventivo de equipos del centro

La empresa adjudicataria asumirá el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos instalados en el Centro de Control, tales como consolas de operador, sistemas de grabación, equipos informáticos, monitores, comunicaciones internas y elementos auxiliares.

Este mantenimiento deberá garantizar la operatividad continua del servicio, evitando fallos que afecten a la atención de emergencias. Las actuaciones de mantenimiento deberán registrarse y comunicarse periódicamente a DFB.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

8.8. Transferencia y confidencialidad de la información

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Diputación Foral de Bizkaia toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas.

La adjudicataria y el personal asignado al contrato deberán guardar total y absoluta discreción y confidencialidad acerca de cualquier asunto relacionado con la Diputación Foral de Bizkaia, las empresas concesionarias de Bizkaibus, sus empleados o la ciudadanía que pudiera conocer durante la prestación del servicio, así como sobre los hechos, informaciones, conocimientos y datos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en los pliegos, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

Igualmente, deberá informar a su personal de que sólo pueden tratar la información de la Diputación Foral de Bizkaia para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan. Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato y se extiende también a cualquier persona física o jurídica que colabore o que preste servicios para la adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

La adjudicataria quedará sujeta al régimen de responsabilidad que instaura la normativa de protección de datos (RGPD y LOPDGDD) y responderá personalmente siempre que destine los datos a una finalidad diferente a la estipulada en el presente contrato, los comunique a terceros, o los utilice incumpliendo alguna de las cláusulas de este contrato.

8.9. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), y atendiendo a que la prestación del servicio implica el tratamiento, almacenamiento y gestión de información y sistemas de información del sector público, la contratista deberá acreditar la conformidad con el ENS en nivel mínimo MEDIA, de acuerdo con lo previsto en la carátula del PCAP.

Así mismo, las licitadoras deberán aplicar las medidas de seguridad correspondientes a un sistema de información de categoría MEDIA, según lo establecido en el Anexo II del Real Decreto 311/2022, y cumplir con las obligaciones exigidas para los prestadores de servicios por las entidades públicas.

La exigencia del nivel de categoría media viene determinada por las siguientes características del sistema objeto del presente contrato:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Disponibilidad: El servicio protege la integridad personal de las personas conductoras; Una indisponibilidad prolongada tiene un impacto significativo.
- Confidencialidad: el sistema trata audio, vídeos del interior de vehículos de servicio público y geolocalización en tiempo real, datos de carácter sensible según el RGPD.
- Integridad y autenticidad: la manipulación de las grabaciones o de los datos podría comprometer investigaciones policiales o procedimientos judiciales.
- Trazabilidad la correcta identificación de qué se hizo cuándo y por quién, es esencial tanto para la respuesta a incidentes como para la auditoría posterior.

Estos requisitos tendrán la consideración de condiciones esenciales de ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria deberá designar, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, una persona que actuará como Responsable de Seguridad de la Información en el ámbito del contrato.

Dicha persona será la interlocutora principal con el órgano de contratación en todas aquellas cuestiones relacionadas con la seguridad de la información, la protección de los sistemas y el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.

La persona Responsable de Seguridad de la Información deberá contar con cualificación y experiencia acreditada en materia de seguridad de la información, gestión de riesgos y cumplimiento del ENS, y dispondrá de autoridad suficiente dentro de la organización del adjudicatario para asegurar la correcta implantación y mantenimiento de las medidas de seguridad exigidas.

La adjudicataria deberá comunicar formalmente la designación de esta persona, así como cualquier sustitución posterior, garantizando en todo momento la continuidad de la función.

El incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de incumplimiento contractual.

8.10. Inspección del servicio

El personal técnico de la Dirección de Transportes de la DFB podrá realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar el buen funcionamiento del servicio.

Las deficiencias encontradas en el servicio deberán ser corregidas, con carácter general, en el plazo de tres días hábiles, sin perjuicio de que la Administración pueda otorgar un plazo más largo o corto en función de los aspectos concretos de la situación, como pueden ser la urgencia, la complejidad, la importancia, la envergadura, el impacto en el servicio público o el riesgo para las personas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

9. REQUISITOS RELATIVOS AL PERSONAL

9.1. Equipo de trabajo

La adjudicataria aportará al contrato un equipo humano que constará, al menos, de las siguientes personas:

9.1.1. Una persona vigilante de seguridad dedicada 24 x 7

El servicio deberá contar durante los 365 días del año con al menos un vigilante de seguridad con dedicación a Bizkaibus, garantizando la atención continua del CRA y la adecuada gestión de incidencias en todas las franjas horarias de operación del servicio.

La organización del personal deberá prever solapamientos, ausencias, bajas, vacaciones y cualquier situación que pudiera comprometer la continuidad operativa del servicio.

El servicio deberá ser prestado exclusivamente por personas Vigilantes de Seguridad habilitadas conforme a lo previsto en el artículo 27 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, cumpliendo los siguientes artículos del mismo texto legal, y los artículos 52 y siguientes del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, en lo que permanezcan en vigor.

La habilitación deberá encontrarse en vigor durante todo el periodo contractual, y la empresa adjudicataria será responsable de garantizar que el personal asignado mantiene su acreditación, formación continua y aptitudes operativas.

Esta exigencia está justificada en base a que el objeto del contrato consiste en la protección de la Seguridad de las personas y con la finalidad de asegurar que la atención del CRA se realice con criterios profesionales, bajo el marco legal adecuado y con las competencias propias de personal autorizado para realizar funciones de vigilancia y control en entornos críticos.

9.1.2. Persona Coordinadora del CRA

La empresa adjudicataria deberá designar una persona coordinadora del servicio, responsable de supervisar la operativa diaria, asegurar el cumplimiento de procedimientos, gestionar incidencias internas y actuar como punto de contacto entre el equipo de vigilancia, la Diputación Foral de Bizkaia y las empresas concesionarias de Bizkaibus.

Esta figura aportará valor añadido en la gestión del conocimiento, en la elaboración de informes de seguimiento y en la implementación de mejoras operativas continuas, especialmente durante la fase inicial del CRA.

Serán funciones de esta persona:

- Tendrá ascendencia jerárquica respecto del personal de vigilancia asignado al contrato.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Vehiculizará las comunicaciones con la DFB, llevando, así, la gestión del contrato.
- Será responsable de comunicar la sustitución de personal por vacaciones, licencias, permisos, horas sindicales, bajas y ausencias de cualquier tipo.
- Se deberá facilitar nombre, teléfono de contacto y correo electrónico de esta persona, que estará localizable durante las 24 horas del día, todos los días del año.

  La empresa adjudicataria deberá avisar y comunicar a la DFB el nombre de la persona de contacto para los días en los que la Coordinadora del CRA no sea la persona titular por ausencia temporal de ésta.

9.2. Formación específica requerida

El personal propuesto para el servicio deberá contar con formación especializada en las materias que se indican a continuación.

En caso de no cumplir todos los requisitos, la contratista se compromete a ofrecer dicha formación en un plazo máximo de dos meses desde la comunicación de la adjudicación del servicio.

El incumplimiento de esta condición podrá conllevar la anulación del contrato.

9.2.1. Gestión de conflictos

El personal deberá contar con formación acreditada en gestión y resolución de conflictos, orientada específicamente a situaciones propias del transporte público: discusiones entre pasajeros, enfrentamientos con el personal conductor, alteraciones del orden y agresiones verbales o físicas.

Esta formación permitirá a los vigilantes comprender la dinámica de los incidentes, anticipar escaladas y actuar con criterio profesional en la toma de decisiones operativas.

9.2.2. Emergencias médicas básicas

Será obligatorio que los vigilantes posean conocimientos de primeros auxilios y emergencias médicas básicas, de forma que puedan evaluar adecuadamente situaciones que afecten a la salud del público usuario o el personal conductor, y activar los servicios sanitarios con información clara y precisa.

9.2.3. Evacuación del vehículo

Será obligatorio que el personal de vigilancia posea conocimientos de evacuaciones en vehículos colectivos en caso de incendio o emergencia que requiera la inmediata evacuación del vehículo, de forma que puedan evaluar adecuadamente situaciones de este tipo.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

9.2.4. Violencia urbana / agresiones

El personal de vigilancia de la CRA deberá disponer de formación específica en violencia urbana, dinámicas de agresiones, identificación de riesgos y criterios de actuación ante comportamientos violentos.

Esta capacitación permitirá evaluar el nivel de amenaza, determinar cuándo es necesario activar a Ertzaintza o Policía Local y gestionar la emergencia con la máxima seguridad para todas las partes implicadas.

9.2.5. Transporte público

El personal de vigilancia de la CRA deberá recibir formación específica sobre el entorno operativo del transporte público Bizkaibus, incluyendo tipología de líneas, características de los vehículos, funcionamiento del botón de emergencia, sistemas embarcados, flujos operativos de las concesionarias y particularidades del servicio interurbano.

9.2.6. Atención telefónica y radio

Dado que la gestión de incidencias se basa en una correcta comunicación con el personal de conducción, las empresas concesionarias, los servicios policiales y los servicios sanitarios y de emergencias, el personal de vigilancia de la CRA deberá tener formación en atención telefónica, comunicación por radio y transmisión de información crítica.

Esto incluye habilidades para mantener la calma, realizar preguntas clave, describir situaciones de manera objetiva y coordinar la respuesta con precisión.

9.2.7. Protección de datos

Debido al acceso directo a imágenes, audio y datos sensibles, el personal de vigilancia de la CRA deberá estar formado en protección de datos y cumplimiento del RGPD, incluyendo cadena de custodia, acceso restringido a evidencias, protocolos de extracción y transferencia de información sensible y principios de minimización y proporcionalidad.

Esta formación es imprescindible para evitar riesgos legales y garantizar el tratamiento adecuado de la información.

9.3. Formación continua

La empresa adjudicataria deberá garantizar la formación inicial y continua del personal asignado al servicio, asegurando que el personal de vigilancia mantiene actualizados sus conocimientos en materia de gestión de emergencias, atención al personal conductor, uso del software del CRA, protección de datos, comunicación con cuerpos policiales y procedimientos internos. Además, la empresa deberá impartir sesiones periódicas de reciclaje y actualización para adaptar al personal a nuevas tecnologías, cambios normativos y buenas prácticas operativas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Esta formación deberá documentarse y ponerse a disposición de la Diputación cuando sea requerida y su coste será por cuenta exclusiva de la contratista

Así mismo, se articularán los medios necesarios para fomentar el conocimiento suficiente de las lenguas oficiales para el personal destinado a puestos de atención y control de público.

9.4. Control de personal

La empresa adjudicataria deberá garantizar el servicio en caso de vacaciones, permisos, licencias, situaciones de incapacidad, disfrute de horas sindicales, sanciones y cualesquiera otras ausencias.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria controlar el correcto cumplimiento de la jornada de trabajo de su personal, así como de, en su caso, ejercitar las acciones disciplinarias que le correspondan como empleadora.

No obstante, la DFB podrá solicitar a la adjudicataria el listado de fichajes del personal asignado al contrato, que deberá entregarse en el siguiente día hábil a la petición, a efectos, por ejemplo, de verificar que se cumplen los trabajos asignados.

9.5. Ausencias y cobertura del servicio

La empresa adjudicataria deberá respetar la legislación laboral en todas sus vertientes y, especialmente en lo que a este apartado concierne, en materia de jornada laboral, vacaciones, descansos y trabajo nocturno. A este respecto, serán de referencia el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores; el Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo; el Real Decreto 2001/1983, de 28 de julio, sobre regulación de la jornada de trabajo, jornadas especiales y descansos; el convenio colectivo aplicable; y cualquier otra normativa en vigor que regule estas materias.

La cobertura de las ausencias no generará abono económico alguno a la empresa adjudicataria, quien deberá tener en cuenta estas situaciones a la hora de realizar su oferta.

Deberá avisarse sobre las ausencias con la mayor antelación posible.

La empresa adjudicataria deberá informar al Servicio de Transporte de Personas Viajeras de cualquier cambio temporal o definitivo en el personal de vigilancia adscrito al contrato, por escrito y con una antelación suficiente.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

9.6. Actuaciones en caso de huelga o cierre patronal

En caso de huelga, la empresa adjudicataria se compromete, sin necesidad de solicitud alguna por parte de la Diputación Foral de Bizkaia, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos que establezcan las autoridades competentes y, en todo caso, aquellas situaciones de urgencia, de emergencia, en las que exista riesgo para la seguridad de las personas o en las que exista grave afectación del servicio público.

Durante el periodo de huelga, la retribución de la prestación será directamente proporcional a las horas realmente trabajadas con respecto a las horas originalmente programadas. La empresa adjudicataria deberá comunicar a la DFB el preaviso del comienzo de huelga en el mismo día natural o en el siguiente a la recepción de dicho preaviso.

En caso de incumplimiento de los servicios mínimos, la DFB podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos aprobados, que serán por cuenta de la adjudicataria, deduciéndose por tanto de su facturación el importe del contrato; así mismo, será la empresa adjudicataria responsable de cualquier acontecimiento que le habría correspondido en caso de haber prestado los servicios mínimos, quedando por tanto la Administración exenta de dicha responsabilidad.

En este sentido, la empresa estará obligada a realizar todas aquellas actuaciones urgentes, como son aquellas que pueden afectar de manera inminente o afectan a la seguridad de las personas o al servicio público. En caso de no realizarse, la DFB podrá promover los contratos que considere necesarios para llevar a cabo estas actuaciones, incluso con empresas que no hayan resultado adjudicatarias contrato original, que serán retribuidas con cargo al presupuesto asignado a la empresa incumplidora.

En todo caso, la empresa deberá prestar los servicios señalados en el Real Decreto 524/2002, de 14 de junio, por el que se garantiza la prestación de servicios esenciales en el ámbito de la seguridad privada en situaciones de huelga.

La DFB podrá reclamar a la empresa la indemnización por daños y perjuicios que haya causado la huelga.

En caso de cierre patronal, se aplicarán los mismos criterios que para la huelga.

9.7. Material de trabajo

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al equipo todos los medios materiales que sean necesarios para la realización del trabajo, incluido el material de oficina necesario para permitir al personal de vigilancia el correcto desempeño de sus funciones.

La Diputación no asumirá ningún coste asociado al material operativo cotidiano, que será íntegramente aportado, reabastecido y renovado por la empresa adjudicataria durante la vigencia del contrato.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

9.8. Vehículos

La empresa adjudicataria contará como mínimo con el número de vehículos que se especifican en la descripción del servicio de Acuda (apartado 3.2.4 de este pliego), al objeto de permitir a los equipos humanos con su maquinaria, materiales y medios auxiliares desplazarse con efectividad y rapidez a los lugares en los que se produzcan las incidencias que requieran de este tipo de servicio. El número de vehículos podrá aumentarse si así lo considera la empresa adjudicataria.

10. PERSPECTIVA DE GÉNERO

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una Memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

ANEXO I: RELACION DE LÍNEAS DE BIZKAIBUS

ZONA CONCESIONAL	CÓDIGO	DENOMINACIÓN
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3512	BILBAO-LEKEITIO
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3513	BILBAO - GERNIKA - LEKEITIO
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3514	BILBAO-GERNIKA
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3515	BILBAO-BERMEO
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3523	BILBAO GERNIKA LEKEITIO
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3525	GERNIKA – UPV/EHU
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3526	GERNIKA-LAIDA-LAGA-IBARRANGELU
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3532	GERNIKA LUMO-NARBANIZ
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3533	GERNIKA LUMO-MENDATA
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3534	GERNIKA LUMO-ERRIGOITI
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3535	LEKEITIO-AMOROTO
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3536	LEKEITIO-MENDEXA
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3538	LEKEITIO-BARAINKA
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3915	BILBAO-DURANGO-ONDARROA
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3916	BILBAO-ERMUA-ONDARROA
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	A3922	MUNITIBAR GERRIKAITZ-MARKINA XEMEIN
ENKARTERRI	A0651	BILBAO - BALMASEDA
ENKARTERRI	A0652	LANESTOSA - BALMASEDA
ENKARTERRI	A0653	TRUCIOS TURTZIOZ - ARTZENTALES
ENKARTERRI	A0654	BALMASEDA - Gurutzeta/Cruces - UPV/EHU
ENKARTERRI	A3323	PORTUGALETE - GALDAMES
ENKARTERRI	A3334	SANTURTZI - BALMASEDA
ENKARTERRI	A3341	BILBAO - Sodupe - Arespalditza Respaldiza
ENKARTERRI	A3342	BILBAO - Sodupe - ARTZINIEGA
ENKARTERRI	A3343	BILBAO - Sodupe - GORDEXOLA
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A2312	Zabalburu - UPV/EHU (Juan de Garay)
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A2314	BILBAO - Erandiogoikoa - UPV/EHU
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A2318	Termibus - UPV/EHU (Autopista)
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A2321	Santutxu - UPV/EHU (Autopista)
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A2324	BILBAO - UPV/EHU (Enekuri)
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3115	BILBAO - SANTURTZI
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3122	BILBAO - SESTAO - Errepelega/Repelega
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3129	Lutxana - Gurutzeta/Cruces - SANTURTZI
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3135	SESTAO - Cabieces
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3136	BILBAO - BARAKALDO - SANTURTZI
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3137	BILBAO - BARAKALDO
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3141	Gurutzeta/Cruces - Bagatza - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3144	BILBAO - Gurutzeta/Cruces - BARAKALDO (Ugarte)
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3151	BILBAO - SANTURTZI - PORTUGALETE (Autopista)
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3321	PORTUGALETE - ZIERBENA - La Arena - MUSKIZ
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3331	SESTAO - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN - SANTURTZI
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3333	Gallarta - SANTURTZI
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3335	MUSKIZ - ZIERBENA - SESTAO
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3336	BILBAO - MUSKIZ
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - Areeta/Las Arenas
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3339	Gurutzeta/Cruces-BARAKALDO-La Arena
EZKERRALDEA MEATZALDEA	A3340	BILBAO - ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (Autopista)
URIBE KOSTA	A2315	SANTURTZI - PORTUGALETE - UPV/EHU

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

URIBE KOSTA	A2316	SESTAO - UPV/EHU
URIBE KOSTA	A2326	BARAKALDO - UPV/EHU
URIBE KOSTA	A2336	MUSKIZ - UPV/EHU
URIBE KOSTA	A3411	BILBAO - GETXO - Aizkorri
URIBE KOSTA	A3414	BILBAO - GETXO (Artxandako tuneletatik/por túneles de Artxanda)
URIBE KOSTA	A3422	AREETA/LAS ARENAS - BERANGO
URIBE KOSTA	A3451	AREETA/LAS ARENAS - ARMINTZA
URIBE KOSTA	A3471	GETXO - GURUTZETA / CRUCES (Faduratik / Por Fadura)
URIBE KOSTA	A3472	GETXO - GURUTZETA / CRUCES (Areetatik/desde Las Arenas)
URIBE KOSTA	A3499	PLENTZIA - GORLIZ
TXORIERRI MUNGIALDEA	A2151	Areeta/Las Arenas - LARRABETZU
TXORIERRI MUNGIALDEA	A2153	BILBAO - Txorierri - LARRABETZU
TXORIERRI MUNGIALDEA	A2161	Bizkaia Zubia/Puente Bizkaia - UPV/EHU
TXORIERRI MUNGIALDEA	A2162	Andramari/ Santa Maria Getxo - UPV/EHU (Algorta)
TXORIERRI MUNGIALDEA	A2163	ERANDIO - UPV/EHU
TXORIERRI MUNGIALDEA	A2164	Andramari/ Santa Maria Getxo - UPV/EHU (Fadura)
TXORIERRI MUNGIALDEA	A2166	Uribe Kosta - UPV/EHU
TXORIERRI MUNGIALDEA	A2322	BILBAO - ERANDIO - Astrabudua - UPV/EHU
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3223	BILBAO - LARRABETZU (Artxandako Tunelak/Tuneles Artxanda)
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3224	BILBAO - DERIO - Teknologia Parkea/Parque Tecnológico
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3225	BILBAO - LAUKIZ - MUNGIA
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3247	BILBAO - Aireportua/Aeropuerto
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3250	BILBAO - Teknologia Parkea/Parque Tecnológico (Artxandako Tunelak/ Túneles Artxanda)
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3516	BILBAO - MUNGIA (Autopista)
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3517	BILBAO - DERIO - MUNGIA
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3518	BILBAO -MUNGIA - BAKIO (Autopista)
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3522	MUNGIA - DERIO - Gurutzeta/Cruces
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3524	BERMEO - BAKIO
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3527	BILBAO - MUNGIA - BERMEO (Autopista)
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV/EHU
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3529	MUNGIA - GAMIZ FIKA
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3531	LEIOA - Hospital Urduliz Ospitalea - GATIKA - MUNGIA
TXORIERRI MUNGIALDEA	A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A2610	GALDAKAO - UPV/EHU
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3613	BILBAO - UGAO MIRABALLES - OROZKO
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3622	BILBAO - BASAURI - Artunduaga - San Miguel -ZARATAMO
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3631	BILBAO - GALDAKAO - LARRABETZU
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3632	BILBAO - ETXEBARRI - BASAURI - San Miguel (Begoña)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3641	Nerbioi Garaia/Alto Nervión - ARRIGORRIAGA - Hospital Galdakao Ospitalea
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3642	BASAURI - Hospital Galdakao Ospitalea (Bengoetxe)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3911	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - DURANGO - ELORRIO
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3912	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3913	Arrazola - DURANGO
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3917	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - ZEANURI
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3923	BILBAO - DURANGO - ELORRIO (Autopista)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3924	ERMUA - DURANGO - UPV/EHU
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3925	BILBAO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3926	BILBAO - ERMUA - EIBAR (Autopista)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3927	BILBAO - LEMOA - ZEANURI (Autopista)

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3930	BILBAO - GALDAKAO (Autopista)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3931	GARAI - DURANGO
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3932	GALDAKAO - Metro Bolueta
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3933	BILBAO - DURANGO (Autopista)

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

ANEXO II. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEL CRA

FUNCIONES DEL OPERADOR

- Recepción alarmas pisón
- Verificación mediante audio/vídeo
- Clasificación de incidente
- Activación de fuerzas de seguridad
- Notificación inmediata a la concesionaria
- Acompañamiento al personal conductor hasta resolución
- Registro e informe final
- Prueba diaria de sistemas

WORKFLOW OPERATIVO

- Paso 1. Recepción de la alarma de emergencia
  - Alarma prioritaria
  - Autoconexión audio
  - Visionado automático cámaras
- Paso 2. Evaluación inicial
  - Tipo de incidente
  - Ubicación del vehículo
  - Riesgo para el personal conductor
- Paso 3. Actuaciones inmediatas
  - Activación Ertzaintza, policía local o 112
  - Comunicación a concesionaria (modo escucha)
  - Acompañamiento al personal conductor
- Paso 4. Seguimiento
  - Monitorización continua del audio/vídeo
  - Confirmación de llegada de recursos
  - Asistencia emocional básica

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Paso 5. Cierre
    - Redacción del informe
    - Custodia de la evidencia
    - Notificación a Diputación

WORKFLOW DEL INCIDENTE

- Se recibe activación del botón de emergencia
- Conexión automática a audio (unidireccional)
- Revisión de cámaras disponibles
- Clasificación del incidente (catálogo)
- Activación Ertzaintza o policía local o 112
- Aviso paralelo a la concesionaria
- Seguimiento continuo hasta llegada de recursos
- Cierre del incidente
- Registro en plataforma
- Custodia de grabaciones

PRUEBAS DIARIAS OBLIGATORIAS

- Estado del botón de emergencia
- Estado de cámaras
- Estado de comunicaciones
- Informes de fallos a concesionarias

WORKFLOW DIARIO DE PRUEBAS

- Check lista de botones de emergencia
- Check cámaras
- Check comunicación
- Notificación a concesionarias si hay fallos
- Registro diario obligatorio

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

GESTIÓN DE EVIDENCIAS

- Protocolo estricto para extracción y envío a autoridad judicial.
- Garantía de cadena de custodia.
- Eliminación dual control.

INDICADORES DE RIESGO

- Trazabilidad de repetición de agresiones
- Líneas con mayor conflictividad
- Rutas con falta de cobertura
- Usuarios reincidentes

COMUNICACIÓN Y REGISTROS

- Llamadas grabadas
- Incidentes clasificados
- Informes estructurados
- Trazabilidad completa (cadena de custodia)

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

ANEXO III: PROTOCOLO VIGENTE DE 2025

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

PROTOCOLO AGRESIONES EN EL SERVICIO BIZKAIBUS

INDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS 2
I. OBJETO Y ÁMBITO 3
1. Objeto 3
2. Ámbito de aplicación. 3
3. Concepto y tipos de agresión. 3
II. ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES O SITUACIONES QUE CONLLEVEN RIESGO DE AGRESIÓN 5
1. Procedimiento de actuación del personal conductor 5
a. Actuación ante una agresión verbal 5
b. Actuación ante una agresión física 5
2. Procedimiento recepción llamadas de emergencia 6
3. Actuaciones de atención a la persona agredida por parte del personal de la empresa desplazado al lugar 7
4. Actuaciones de atención a la persona agredida por parte del Servicio de Emergencias 7
a. Continuación del servicio 7
b. Imposibilidad continuación servicio sin traslado hospitalario 7
c. Traslado hospitalario con ingreso 8
d. Traslado hospitalario sin ingreso 8
5. Actuaciones de atención a la persona agredida en la toma de declaración policial 8
6. Actuaciones de atención a la persona agredida ante el Servicio de Ordenación del Transporte de la DFB 8
III. ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN 9
1. Procedimiento de información en caso de agresión. 9
2. Procedimiento de actuación del Servicio de Atención a la Clientela (SAC). 9
3. Comunicación de agresiones al Comité de Seguridad y Salud 10
IV. COORDINACIÓN CON LAS FUERZAS DE SEGURIDAD, ERTZAINTZA Y POLICÍAS MUNICIPALES. 11
V. CAPACITACIÓN Y COMPETENCIA DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS 12

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Diputación Foral de Bizkaia tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía el acceso y la movilidad dentro del Territorio Histórico de Bizkaia, mediante los servicios regulares de transporte de personas viajeras por carretera que se prestan a través de los contratos concesionales que conforman el servicio Bizkaibus.

Las relaciones que se establecen entre la ciudadanía y las personas trabajadoras en el ámbito de la prestación de los citados servicios de transporte no son ajenas a posibles cargas de agresividad, que se pueden manifestar en agresiones o actos de violencia, siendo el personal de conducción el que presenta un mayor riesgo de sufrirlas debido a su estrecho contacto con la ciudadanía, sean personas usuarias del servicio o no.

La ocurrencia de este tipo de manifestaciones es un fenómeno en aumento en los últimos años en la generalidad de urbes de nuestro entorno, al cual no resulta ajeno el servicio de Bizkaibus.

Si la violencia en el lugar de trabajo atenta de por sí contra la dignidad y los derechos de las personas trabajadoras, la que se ejerce sobre el personal de conducción de un autobús excede incluso de ese límite de gravedad ya que puede llegar a representar una amenaza para la seguridad de todas las personas viajeras e incluso un riesgo para la seguridad vial.

Por ello, considerando que la adopción de medidas contra las agresiones del personal del servicio Bizkaibus en contacto con el público constituye una cuestión prioritaria, el Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia ha decidido elaborar, junto con los Comités de Seguridad y Salud de todas las empresas concesionarias, un Protocolo de actuaciones para el personal conductor que contribuya a la prevención de dichas agresiones y a reducir en la medida de lo posible con su aplicación las consecuencias que todo acto violento pueda tener para las personas trabajadoras.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

I. OBJETO Y ÁMBITO

1. Objeto

El presente protocolo tiene por objeto dotar a todas las personas trabajadoras de las empresas concesionarias que integran el servicio Bizkaibus y, en particular, al personal de conducción de las pautas de actuación, las medidas de seguridad y la formación necesarias para minimizar tanto las posibles agresiones que pudieran sufrir en el desempeño de su servicio como para reducir las consecuencias a las que pudieran dar lugar en el personal trabajador.

El protocolo se centra en el personal de conducción puesto que la mayor parte de las situaciones de violencia se ha producido hacia las personas trabajadoras de este colectivo, pero es extensible al resto de colectivos, tales como, inspección de calle, personal de cabinas, …etc. debiéndose adaptar su aplicación a la situación concreta de violencia que puedan sufrir utilizando los medios con los que cuenten.

A tal fin, se emite un texto unificado que recoja unos requisitos mínimos exigibles a todas las concesionarias, a efectos de garantizar la uniformidad en la prestación del servicio, sin que el cumplimiento de dichos mínimos exima a las empresas del cumplimiento de sus obligaciones previstas en el artículo 14 de la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales, que recoge el derecho de las personas trabajadoras a la protección frente a los riesgos laborales y el correlativo deber de protección de la empresa con respecto a su personal.

La actividad de prevención de riesgo del personal de conducción y del resto de colectivos de las empresas se ajustará, en todo caso, a la normativa legal vigente que le resulte de aplicación.

2. Ámbito de aplicación.

El presente protocolo resulta de aplicación a todas las empresas de transporte que tienen adjudicado algún contrato con la Diputación Foral de Bizkaia en el marco de la prestación del servicio de Bizkaibus.

3. Concepto y tipos de agresión.

A los efectos de aplicación de este Plan se define como agresión tanto la violencia física como la verbal. Esta última incluye insultos graves, amenazas, coacciones y los hechos o actos que supongan cualquier forma de acoso o persecución del personal de Bizkaibus, ejercida por personas viajeras o sus acompañantes, sufrida en el ejercicio de sus funciones o como consecuencia de éstas.

Se considerarán agresiones aquellas sufridas fuera del lugar de trabajo o fuera del horario laboral, siempre que sea como consecuencia o con ocasión del ejercicio de su actividad profesional.

Las agresiones provocadas por personas que se encuentren bajo los efectos de drogas o alcohol se considerarán agresión en todo caso.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

No se considerarán agresiones a los efectos de este Plan:

- Aquellas que se produzcan entre personas trabajadoras del servicio.
- La mera utilización por parte de las personas usuarias del libro o las hojas de reclamaciones contra el personal de Bizkaibus, salvo que incluyan descalificaciones, insultos o vejaciones de carácter grave.
- Los hechos que se comuniquen por la persona trabajadora como consecuencia de la presentación por la persona usuaria de quejas por su actuación.

Tipos de agresión:

Agresión física: Acto o ataque violento que implica contacto físico, con o sin armas, con ánimo de provocar un daño o lesión a la persona trabajadora, resulte o no en un daño físico o lesión.

Agresión verbal: es proferir insultos graves, amenazar, hacer críticas degradantes, dar órdenes agresivas con la intención de dañar o humillar. La agresión verbal, para considerarse tal, debe exceder la mera mala educación, la ordinariez en el lenguaje o la discrepancia.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

II. ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES O SITUACIONES QUE CONLLEVEN RIESGO DE AGRESIÓN

1. Procedimiento de actuación del personal conductor

a. Actuación ante una agresión verbal

Ante cualquier agresión verbal, el personal conductor deberá, en la medida de lo posible, actuar de la siguiente manera:

- Mantener la calma, tratar de contener la situación y NO responder a las agresiones o provocaciones verbales. Intentar reconducir la situación buscando puntos de acuerdo
- Intentar establecer una adecuada distancia de seguridad con la posible persona agresora. Mantener en posición cerrada la mampara de separación entre el habitáculo del personal de conducción y el espacio reservado a las personas usuarias.
- Buscar la cooperación y apoyo de terceras personas que puedan actuar como intermediarias para evitar una posible agresión física y que posteriormente puedan declarar en futuros procedimientos administrativos y/o judiciales. Para ello, deberá solicitarles información personal que pueda servir para identificarlas, como nombre y apellido o número de teléfono
- Activar, preferentemente, el sistema de aviso de emergencia del vehículo (pisón), que será reconocido en el Centro de Control[i], para que puedan solicitar la presencia policial que permita identificar a la persona que está cometiendo la agresión. Desde el Centro de Control[i] se activará la fonía de emergencia permitiendo la comunicación bidireccional en tiempo real con la persona conductora.
- En caso de resultar necesario o ante la imposibilidad de poder contactar con el Centro de Control[i], pedir ayuda directamente al teléfono de emergencias (112) y posteriormente comunicar la incidencia al Centro de Control[i].
- Interrumpir la actividad, mientras la situación no sea controlada o bien la persona conductora no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad.

b. Actuación ante una agresión física

Ante cualquier agresión física, el personal conductor deberá, en la medida de lo posible, actuar de la siguiente manera:

- Ante la previsión de un posible ataque físico, el personal conductor activará inmediatamente y de manera preferente el pisón de emergencia que posibilitará la

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

comunicación con el Centro de Control[i]. Desde el Centro de Control[i] se activará la fonía de emergencia permitiendo la comunicación bidireccional en tiempo real.

En caso de resultar necesario o ante la imposibilidad de poder contactar con el Centro de Control[i], se utilizará cualquier otro medio de comunicación a su disposición, incluido el pedir ayuda directamente al teléfono de emergencias (112)

- En caso de ataque, la persona conductora se comunicará con su supervisor o supervisora o responsable vía SAE, quien se pondrá en contacto inmediatamente con el personal del Servicio de Seguridad del Centro de Control[i].
- En las comunicaciones de emergencia, la persona conductora deberá facilitar toda la información sobre el ataque y su localización.

  En todo momento se deberá mantener contacto con la persona empleada hasta la llegada del personal de apoyo de la empresa o de los servicios de emergencia.
- La persona conductora deberá, en la medida de lo posible, recopilar toda información que ayude a identificar a la persona atacante para que, posteriormente, pueda presentar la denuncia pertinente ante el órgano administrativo y /o judicial.

  En cuanto a quienes sean testigos de la agresión, se les deberá solicitar información personal como nombre y apellido o número de teléfono con el objetivo de que puedan declarar en futuros procedimientos administrativos y/o judiciales.

2. Procedimiento recepción llamadas de emergencia

Tanto en avisos por medio del pisón de emergencia del autobús, como a través de llamadas telefónicas, o cualquier otro medio de comunicación y una vez que se verifique que el aviso no es una falsa alarma, se actuará de la siguiente manera:

- Una vez recibida la alerta, el personal del Centro de Control[i] activará el sistema de fonía de emergencia y avisará de forma inmediata al Sistema Vasco de Atención de Emergencias y Protección Civil. A partir de esta comunicación, y en base a las circunstancias concretas del incidente, se activarán los medios de auxilio requeridos, que se personarán a la mayor brevedad en el lugar.

  El Centro de Control[i] notificará la agresión al Puesto de Mando SAE para poder actuar y tomar las medidas pertinentes
- Si la persona conductora no ha podido activar el pisón de emergencia, cualquiera que tenga conocimiento de dicha agresión, solicitará ayuda externa a través del 112 y se lo comunicará inmediatamente a la persona responsable del Centro de Control[i].
- En todo momento se deberá mantener contacto con la persona empleada hasta la llegada del personal de apoyo de la empresa, que se desplazará al lugar de la agresión, o de los servicios de emergencia.
- Al recibir una notificación del incidente, el Puesto de Mando-SAE procederá a comunicarla urgentemente vía telefónica a la Diputación Foral de Bizkaia (Dirección General de Transportes) una vez activado el protocolo de actuación. En caso de

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

difusión pública de la misma, se efectuará bajo la coordinación de la misma Diputación.

3. Actuaciones de atención a la persona agredida por parte del personal de la empresa desplazado al lugar

La persona responsable de la empresa desplazada al lugar donde ha sucedido la agresión acompañará en todo momento a la persona conductora y recogerá toda la información de los hechos, efectos, pruebas y testigos con el objetivo de esclarecer lo sucedido e identificar a la persona agresora de cara a una posible denuncia ante la autoridad administrativa y/o judicial.

Una vez la víctima reciba los cuidados médicos oportunos en el lugar de la agresión, la persona responsable de la empresa acompañará a la persona trabajadora donde proceda en cada caso: bien a continuar su servicio, al hospital o a su domicilio.

Posteriormente, la Empresa procederá a la entrega de un modelo de parte de agresión a la persona trabajadora agredida que ésta cumplimentará tan pronto como le sea posible.

4. Actuaciones de atención a la persona agredida por parte del Servicio de Emergencias

En función del resultado de la exploración a la persona conductora realizado por el personal del servicio de emergencias desplazado al lugar de la agresión, se pueden dar las siguientes actuaciones:

a. Continuación del servicio

Una vez atendida la persona trabajadora agredida, si los Servicios de Emergencia tras la exploración consideran que puede seguir trabajando, continuará el servicio y procederá a rellenar el parte de agresiones tan pronto como le sea posible.

b. Imposibilidad continuación servicio sin traslado hospitalario

Una vez atendida la persona trabajadora agredida, si los Servicios de Emergencia tras la exploración consideran que no puede seguir trabajando y si no se considera pertinente su traslado a un centro hospitalario, el personal de la empresa desplazado al lugar la trasladará al Servicio de Prevención para su revisión.

Una vez practicada la exploración por el Servicio de Prevención de la empresa, la persona trabajadora desplazada llevará a la persona agredida a su domicilio y le hará entrega de un modelo de parte de agresiones para que lo rellene tan pronto como sea posible.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

c. Traslado hospitalario con ingreso

Una vez atendida la persona trabajadora agredida por los Servicios de Emergencia y tras la exploración, cuando estos servicios consideran que no puede seguir trabajando y que, además, es pertinente su traslado a un centro hospitalario.

Una vez realizada una revisión exhaustiva, el personal médico del centro hospitalario considera que la persona conductora debe quedar ingresada.

En todo momento estará acompañada por el personal de la empresa desplazado al lugar hasta la llegada de sus familiares u otras personas de su confianza.

d. Traslado hospitalario sin ingreso

Una vez atendida la persona trabajadora agredida por los Servicios de Emergencia y tras la exploración, cuando estos servicios consideran que no puede seguir trabajando y que, además, es pertinente su traslado a un centro hospitalario.

Si la persona trabajadora no queda ingresada después de una revisión más exhaustiva en el centro hospitalario, será trasladada por el personal de la empresa a su domicilio o a su centro de trabajo.

Posteriormente, la empresa procederá a la entrega de un modelo de parte de agresión a la persona trabajadora agredida que ésta cumplimentará tan pronto como le sea posible.

5. Actuaciones de atención a la persona agredida en la toma de declaración policial

En caso de que por voluntad de la persona conductora agredida o por petición de la Ertzaintza o Policía Municipal sea necesario prestar declaración, ésta se realizará salvaguardando los derechos básicos de la persona trabajadora y en presencia de personal Letrado de la Empresa Concesionaria el cual se encargará de asistir legalmente a aquélla hasta el esclarecimiento de los hechos.

6. Actuaciones de atención a la persona agredida ante el Servicio de Ordenación del Transporte de la DFB

En caso de que se considere que la persona usuaria responsable de la agresión hubiera podido cometer una infracción administrativa tipificada como tal en la legislación en materia de transportes, tanto la empresa concesionaria como la propia víctima podrán presentar una denuncia ante el Servicio de Ordenación del Transporte de la DFB para su consideración. Las denuncias deberán recoger el contenido mínimo previsto en el artículo 62 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Así mismo, se recomienda acompañar todos los elementos de prueba que tengan a su disposición.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

III. ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN

1. Procedimiento de información en caso de agresión.

En caso de incidentes que conllevan agresiones físicas, la persona designada como representante de la concesión en sus relaciones con la Diputación Foral de Bizkaia informará de forma inmediata vía telefónica a la Diputación Foral de Bizkaia (Dirección General de Transportes) y al Servicio de Atención a la Clientela (SAC) y quedará a la espera, si fuese necesario, a lo que la DFB establezca sobre la forma de actuar para la difusión pública del incidente.

Al recibir una notificación del incidente, el Puesto de Mando-SAE procederá a comunicarla urgentemente vía telefónica a la Diputación Foral de Bizkaia (Dirección General de Transportes) una vez activado el protocolo de actuación. En caso de difusión pública de la misma, se efectuará bajo la coordinación de la misma Diputación.

Del mismo modo, y a los efectos de asegurar su trazabilidad, se enviará un correo electrónico a la propia Diputación, con copia a la dirección de la empresa, indicando los siguientes datos:

- Lugar, fecha y hora
- Servicio
- Evento acaecido
- Causa del incidente
- Plan activado
- Avisos realizados a los servicios de emergencias
- Breve resumen de daños personales y materiales, si es posible
- Afectación de la emergencia a los servicios de BIZKAIBUS

Igualmente, y durante el tiempo que estén activas las medidas adoptadas en virtud del presente protocolo, la concesionaria mantendrá informada a la Diputación de cualquier novedad que surja al respecto de su gestión. Una vez finalizadas o desactivadas dichas medidas, y en el plazo máximo de una semana, se remitirá un informe específico dando cuenta en detalle de la emergencia y del tratamiento que se le ha dado, de acuerdo con el formato de Informe de investigación de incidentes en caso de conflicto con personas viajeras del ANEXO (a desarrollar).

2. Procedimiento de actuación del Servicio de Atención a la Clientela (SAC).

Cuando resulte informado de cualquier incidencia, el Servicio de Atención a la Clientela (SAC) deberá remitir vía correo electrónico, una comunicación relativa a dicho incidente a una lista de distribución que incluirá, al menos a las siguiente personas destinatarias:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Diputado o Diputada Foral de Transportes y Movilidad Sostenible de la Diputación Foral de Bizkaia
- Dirección General de Transportes de la Diputación Foral de Bizkaia
- Subdirección de Transportes de la Diputación Foral de Bizkaia
- Jefatura de Servicio de Transporte de Personas Viajeras de la Diputación Foral de Bizkaia
- Jefatura de Sección de Estudios y Planificación de la Diputación Foral de Bizkaia.

La lista de distribución se mantendrá actualizada en los procedimientos de actuación del SAC.

El mensaje de comunicación incluirá todos los detalles aportados por la empresa operadora en relación al mismo (causas, circunstancias), las consecuencias de dicho incidente, las afecciones del mismo sobre el servicio y las medidas adoptadas por la operadora para minimizar el impacto de dichas afecciones.

3. Comunicación de agresiones al Comité de Seguridad y Salud

La persona responsable del área de Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales o equivalente de la empresa concesionaria informará a los delegados o delegadas de prevención y al Comité de seguridad y salud inmediatamente. En caso de agresión con lesiones físicas o psíquicas, se tramitará el incidente como accidente de trabajo notificándolo en el centro de trabajo rellenando el registro de parte de accidentes y realizando la valoración médica y psicológica oportuna.

Pasado un tiempo, a determinar por el personal profesional sanitario, se evaluará la necesidad de realizar una nueva valoración psicológica, ya que las secuelas posteriores a un incidente violento pueden aparecer más tarde (síndrome de estrés post-traumático)

En el caso de que el incidente violento lo constituya una agresión verbal, sin resultado de lesiones, también se notificará y se gestionará la denuncia ante la Inspección de Trabajo. Asimismo, se coordinará la Asistencia sanitaria necesaria, la Atención psicológica, la Rehabilitación y reincorporación a su trabajo, así como el Apoyo jurídico y legal necesario.

La persona o personas que ostenten en la empresa concesionaria la jefatura de RRHH (recursos humanos), PRL (prevención de riesgos laborales), Seguridad o equivalente y con el apoyo, si fuese necesario, del Departamento de Seguridad Operacional y Vial se encargará de llevar a cabo una evaluación de la incidencia, así como una revisión de la suficiencia de las medidas de seguridad existentes, recogiendo en un informe de conclusiones las posibles carencias o fallos.

En caso de que dichas conclusiones afecten al presente protocolo, las trasladará a la Dirección de Transportes de la Diputación Foral de Bizkaia, a los efectos oportunos.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

IV. COORDINACIÓN CON LAS FUERZAS DE SEGURIDAD, ERTZAINTZA Y POLICÍAS MUNICIPALES.

El Departamento de Transportes y Movilidad Sostenible de la Diputación Foral de Bizkaia mantendrá un contacto permanente con las Administraciones con competencias en materia policial y de seguridad ciudadana, con el fin de facilitar los cauces necesarios entre éstas y las empresas concesionarias del servicio Bizkaibus.

A tal fin, las empresas concesionarias de Bizkaibus deberán permitir a la Diputación Foral de Bizkaia que facilite a aquellas Administraciones y cuerpos policiales que así lo soliciten, los datos de contacto de las personas responsables que estos les soliciten, tanto a nivel de gestión como a nivel operativo.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

V. CAPACITACIÓN Y COMPETENCIA DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

Toda persona trabajadora que se incorpore a una empresa concesionaria de Bizkaibus para realizar funciones de conducción, inspección de billetaje o inspección SAE debe ser informada, desde el mismo momento de su incorporación al puesto, de la existencia del presente protocolo y concretamente, del flujograma de actuación recogido en el ANEXO (a desarrollar) a este protocolo.

La empresa registrará, la evidencia de haber llevado a cabo dicha actuación formativa recabando el visto bueno de la persona incorporada.

Las empresas concesionarias de Bizkaibus potenciarán en sus planes de formación:

- Formación para la prevención de agresiones que capaciten para actuar ante comportamientos violentos de personas usuarias y evitar agresiones o minimizar sus consecuencias, con el fin de que las personas trabajadoras sepan detectar las pautas del comportamiento violento y puedan gestionar adecuadamente el comportamiento violento con la premisa básica de ganar el tiempo suficiente para salir de la situación conflictiva.

- Formación en materia de actuación ante conductas violentas y comportamientos antisociales de las personas usuarias, incidiendo en técnicas asertivas, en la línea de conductas "tú ganas, yo gano", que resuelvan positivamente situaciones difíciles con personas usuarias.

[i] Este protocolo es un elemento más dentro del conjunto de sistemas que la Diputación Foral de Bizkaia pretende disponer para prever las agresiones y sus consecuencias. Estos sistemas se irán incorporando a medida que las inversiones necesarias se sustancien, como es el caso del Centro de Control al que se hace referencia varias veces a lo largo del documento. En el momento de la aprobación del protocolo este Centro de Control no existe por lo que, hasta que ese momento llegue, sus funciones las seguirá asumiendo el Puesto de Mando SAE, tal y como hace en la actualidad.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: WCW4-2T7B-TL1S-NWA2
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus