DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2022/CO_ASER/0083

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO Abierto

Expediente : 2022/CO_ASER/0083

Titulo : Prestación del Servicio de Vigilancia en Villa Suso

Departamento : POLITIKAK ADINEKOAK ETA HAURRAK
POLITICAS SOCIALES, PERSONAS MAYORES E INFANCIA

Código CPV : 79714000

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la prestación del Servicio de Vigilancia (vigilante de seguridad sin arma) en el edificio municipal de Villa Suso, Plaza de Villa Suso nº 3, o aquel que dé cabida en el futuro al Servicio de atención nocturna - Aterpe.

Este programa está adscrito al Departamento de Políticas Sociales; Personas Mayores e Infancia, Servicio de Inclusión Social, de acuerdo con las funciones e indicaciones que figuran en el presente documento.

2 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El Servicio de Vigilancia tiene su ubicación en la actualidad en la Plaza de Villa Suso nº 3, de Vitoria-Gasteiz. No obstante, esta ubicación pudiera trasladarse a otro lugar según las necesidades del Servicio de Inclusión Social, por acomodación de los recursos en otra edificación o por otras necesidades del Departamento. Por ello, su organización y funcionamiento deberán ajustarse a las condiciones señaladas en el Anexo y a la ubicación que determine el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

3.1. AMBITO DE ACTUACION: El Servicio de Vigilancia se prestará dentro del municipio de Vitoria-Gasteiz.

3.2. PERSONAL: El Servicio de Vigilancia funcionará los 365 días del año, en el siguiente horario: a partir de las 20,00 horas de la tarde hasta las 9,30 horas de la mañana.

Las empresas licitadoras deberán señalar en su proyecto el personal necesario y su calendario laboral para asegurar la cobertura del Servicio de Vigilancia durante el horario señalado, los 365 días del año.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	TFZOPEGBS4WCYRH2RQDRZT7NSQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/09/2022 10:42:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/5

TFZOPEGBS4WCYRH2RQDRZT7NSQ

Será solicitado igualmente una persona responsable que actúe como coordinadora de los trabajos entre la empresa adjudicataria y el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

Asimismo, el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia se reserva el derecho para decidir si el personal seleccionado reúne el perfil adecuado para cubrir el puesto, y podrá solicitar a la empresa adjudicataria cambios en el mismo.

3.3. INFRAESTRUCTURA: El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia aportará local, mobiliario y cubrirá los gastos de agua, calefacción, electricidad, seguro de incendios y otros, de mantenimiento de las instalaciones durante todo el periodo de vigencia del contrato.

También se encargará de instalar y/o mantener aquellos elementos de seguridad establecidos en el Plan de Emergencias del edificio.

3.4. SEGUIMIENTO DEL CENTRO: En el Anexo adjunto figuran las directrices del funcionamiento y de las funciones de este Servicio de Vigilancia, señalándose al respecto las funciones de la empresa adjudicataria y las del Servicio de Inclusión Social. También se señalan las funciones de los centros sociales ubicados en el edificio, adscritos a este Servicio.

3 FUNCIONES DE LA PERSONA VIGILANTE DE SEGURIDAD SIN ARMA

1. CONTROL DE ACCESO:

Autorizar la entrada a las personas señaladas en la lista de autorizados.

Denegar la entrada a las personas señaladas en la lista de personas expulsadas.

Confirmar con el equipo de atención del servicio de atención nocturna –Aterpe el acceso para las personas que acuden de forma espontánea.

Controlar que la persona ha accedido al centro social de destino del edificio Villa Suso.

Extinguir todo comportamiento que genere amenaza, intimidación o agresividad física directa o indirecta, dirigido tanto a los equipos profesionales de los recursos como a las personas usuarias.

Acompañar hasta el exterior del edificio Villa Suso, a requerimiento de los equipos profesionales de los centros sociales allí ubicados, a las personas expulsadas de los mismos. Intentar que las expulsiones de las personas se realicen de una en una para facilitar dicho trabajo, y no se traslade el incidente o crisis a la escalera o accesos.

Recibir, previa autorización del personal trabajador de los recursos del edificio Villa Suso nº 3, las mercancías, prensa y otros artículos.

2. CONTROL DEL MOBILIARIO Y DE LOS ELEMENTOS:

Supervisar, controlar y garantizar que el comportamiento de las personas que acuden al edificio no deteriora el mobiliario existente en el mismo: portero automático, puerta, cerradura, escaleras, elementos del portal,…

3. VIGILANCIA DE LAS ESCALERAS:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	TFZOPEGBS4WCYRH2RQDRZT7NSQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/09/2022 10:42:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/5

TFZOPEGBS4WCYRH2RQDRZT7NSQ

Realización de ronda periódica por las escaleras para garantizar que no haya personas fuera de los centros sociales allí ubicados, y que cuentan con autorización de entrada.

Visibilidad. La persona profesional de vigilancia deberá en todo momento estar visible y localizable por los diferentes profesionales, en los diferentes espacios del servicio o recurso a proteger, al objeto de incrementar la percepción subjetiva de seguridad de las personas profesionales y usuarias, así como disuadir a personas que puedan presentar posibles comportamientos agresivos o incívicos.

Disponibilidad. La persona profesional de vigilancia se podrá ofrecer para ayudar o colaborar con los distintos profesionales que operan en el marco de los recursos ubicados en el edificio de Villa Suso nº 3, sin asumir tareas profesionales.

Anticipación. La persona profesional de vigilancia deberá en todo momento intentar anticiparse a cualquier comportamiento violento o amenazante.

4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN:

Escaleras y Portal.

Recursos sociales ubicados en el edificio de Plaza de Villa Suso nº 3 cuando exista un requerimiento expreso de intervención como apoyo por parte de los equipos de trabajado de los recursos sociales (Aterpe, Casa Abierta, Anexo, Vivienda Tutelada u otros).

5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El personal de vigilancia sin arma desarrollará sus funciones y tareas en un contexto de intervención profesional asociado a situaciones de necesidad social o psicosocial recogidas y amparadas en la legalidad vigente.

Como consecuencia de ello, los profesionales deberán en todo momento:

Seguir las instrucciones y directrices que les marquen los profesionales municipales o responsables directos del personal de vigilancia.

Garantizar una total discreción y respeto a la identidad e intimidad de las personas atendidas en los servicios.

Mostrar especial sensibilidad (actitudes amables, tolerantes y de apoyo) a las personas usuarias y profesionales del servicio.

Establecer una relación acorde al desempeño profesional sin traspasar al espacio de lo personal y a la propia vinculación e implicación en las situaciones de las personas que utilizan los servicios.

Mostrar dotes de autoafirmación y asertividad profesional para hacer cumplir las normativas e indicaciones de los responsables municipales y profesionales de los recursos sin recurrir a la violencia.

4 OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas la empresa que resulte adjudicataria estará sujeta a las siguientes obligaciones:

— La empresa garantizará que los/as profesionales que ejerzan como vigilantes de seguridad, también los/as sustitutos/as, responden al perfil requerido para el desempeño de labores de vigilancia de seguridad en el Edificio Villa Suso y responderá con su sustitución cuando esto no sea así. Son aspectos destacables del perfil requerido los siguientes:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	TFZOPEGBS4WCYRH2RQDRZT7NSQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/09/2022 10:42:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/5

TFZOPEGBS4WCYRH2RQDRZT7NSQ

Con especial sensibilidad (actitudes amables, tolerantes y de apoyo) hacia las personas usuarias y profesionales del servicio.

Con un trato cordial y respetuoso pero sin intimidad ni vinculación.

Con dotes de auto-afirmación y asertividad profesional para hacer cumplir las normativas e indicaciones sin recurrir a la violencia.

Con habilidades sociales para el desempeño correcto de la tarea a realizar: pedir y dar información, decir que no, dar respuesta a una duda, anticiparse y pedir cambios de conducta, habilidades para la resolución de conflictos.

— La sustitución del personal adscrito al servicio deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones de capacidad que sirvieron de base a la adjudicación, debiendo ser igualmente las personas sustitutas Vigilantes de Seguridad, con número de identificación como tales. Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse previamente al Servicio de Inclusión Social.

— Serán por cuenta de la empresa contratista aquellos elementos materiales que el personal de vigilancia precise para el desarrollo de las tareas antes señaladas y el desempeño laboral: teléfonos móviles, emisoras o similares, uniformes, etc.

— La empresa adjudicataria será responsable de la correcta uniformidad del personal adscrito, así como del mantenimiento del puesto de trabajo en correctas condiciones de higiene

— Asimismo, la empresa adjudicataria deberá contar con su propio Plan de Prevención de Riesgos Laborales, dotando al personal de los medios necesarios para llevarlo a cabo (botiquín de primeros auxilios, entre otros).

— **REALIZACIÓN DE REGISTRO**: Será necesario elaborar un parte de incidencias diario con los indicadores que se consideren oportunos que debe reflejar. En este parte se anotarán, entre otros, los datos de identificación de la persona vigilante de seguridad, incluido su número de placa. Además recogerá los incidentes acontecidos y la intervención realizada en estos.

Los registros diarios serán almacenados y custodiados por la empresa prestataria haciendo entrega de ellos en sobre cerrado al Servicio de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales , Personas Mayores e Infancia cuando así lo requiera.

Los partes de incidencias serán remitidos para su valoración a la mayor brevedad posible, bien en mano, bien en soporte informático, pero siempre garantizando el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

— Informar al Responsable Municipal de los cambios que se realicen. y demás aspectos que tengan que ver con un correcto funcionamiento del Servicio de Vigilancia.

— Realizar reuniones de seguimiento, presenciales o por vía telemática, con los-as Técnicos-as del Servicio de Inclusión Social para la evaluación y valoración del Servicio, de incidencia y de otras cuestiones de interés para la adecuada evolución del servicio prestado. Dichas reuniones serán semestrales pudiéndose realizar también a petición de las partes en situaciones puntuales por requerimiento de situaciones coyunturales.

— Prestar el servicio con adecuación a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

— Todos aquellos avisos o anuncios de exposición pública que, en su caso, se realicen por la empresa adjudicataria deberán ser bilingües (Castellano y euskera).

5 OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	TFZOPEGBS4WCYRH2RQDRZT7NSQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/09/2022 10:42:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/5

TFZOPEGBS4WCYRH2RQDRZT7NSQ

— El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz desde su Departamento de Políticas Sociales será el encargado de gestionar el Servicio de Vigilancia de Seguridad Sin Arma.

— El Departamento de Políticas Sociales realizará el seguimiento del servicio de vigilancia y las acciones de coordinación necesarias periódicamente, pautando lo que sea preciso.

— Se facilitarán a la persona vigilante de seguridad los teléfonos de interés para que pueda darse una fluida coordinación entre él mismo, las personas responsables municipales y los equipos de trabajo de los centros sociales ubicados en el edificio.

— Para las situaciones extraordinarias de emergencia la persona vigilante de seguridad se pondrá en contacto con el 092 (Policía Local).

— Los equipos que atienden los recursos de alojamiento ubicados en el Edifico Villa Suso nº 3, o de la edificación donde vaya a prestarse el servicio, entregará puntualmente a la persona vigilante de seguridad los listados de las personas autorizadas a entrar en el mismo y el listado de las personas que no pueden acceder.

— El modo de contacto con estos centros será permanente mediante un sistema de radio-directa interno y mediante un teléfono móvil.

— En aquellos casos de expulsión en los que no interviene la Policía Local, desde los centros sociales se notificará a la persona vigilante de seguridad que una persona va a ser expulsada para que acuda al recurso a recoger a la persona que tiene que acompañar al exterior.

— El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz aportará local, mobiliario y cubrirá los gastos de agua, calefacción, electricidad, seguro de incendios y mantenimiento de las instalaciones durante el periodo de vigencia del contrato. También se encargará de instalar y/o mantener aquellos elementos de seguridad establecidos en el Plan de Emergencias de los edificios.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	TFZOPEGBS4WCYRH2RQDRZT7NSQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/09/2022 10:42:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/5

TFZOPEGBS4WCYRH2RQDRZT7NSQ