**DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:***
2021/CO_ASER/0074

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

Expediente : 2021/CO_ASER/0074

Titulo : CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA DE SEGURIDAD EN DIFERENTES SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

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

Código CPV : 98341140

### 1- ORGANIZACION DEL SERVICIO Y AMBITO DE ACTUACION.

El Servicio de Vigilancia (Vigilante de seguridad sin arma) tendrá su ubicación en:

- Servicios Sociales de Base de los Centros Cívicos municipales.
- Oficinas centrales del Dpto. de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.
- Oficinas del Sº de Infancia y Familia.

Su organización y funcionamiento deberán ajustarse a las siguientes condiciones:

**Personal, puntos de despliegue y horario**

- Personal requerido: **vigilantes de seguridad sin arma**, con las siguientes particularidades:

**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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.**
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Sinatzailearen izena** *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| **EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua** *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | **Data eta Ordua** *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| **Zerbitzaria** *Servidor* | **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala** | **Orrialdea** *Página* | 1/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI

## 1. Servicios Sociales de Base. 14 vigilantes de seguridad sin arma.

- Los puntos de despliegue del programa en los Servicios Sociales de Base, correspondiendo con la zonificación de la ciudad, son:

.- C. Cívico Aldabe.
.- C. Cívico Campillo.
.- C. Cívico Lakua.
.- C. Cívico Hegoalde.
.- C. Cívico Judimendi.
.- C. Cívico Iparralde.
.- C. Cívico El Pilar.
.- C. Cívico Arriaga.
.- C. Cívico Arana.
.- C. Cívico Abetxuko.
.- C. Cívico Ariznavarra.
.- C. Cívico Ibaiondo.
.- C. Cívico Salburua.
.- C. Cívico Zabalgana.

Horario Habitual:

  - 5 horas y 30 minutos, día, de lunes a viernes, con excepción de los días festivos, puentes y días de cierre, en el horario siguiente:

    - **Lunes a Viernes**: de 9:00 horas a 14:30 horas.

- **Horario mes de agosto**: Durante el mes de agosto y de forma general no habrá servicio de vigilancia en los servicios sociales de base. El servicio podrá darse en el dispositivo de intervención para el mes de agosto. Solo en caso de necesidad y de forma excepcional podría darse el caso de que algún servicio social de base abriera en este mes y en ese supuesto requeriría del servicio de vigilancia con el mismo horario ya señalado como habitual.

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| Sinatzailearen izena *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | Data eta Ordua *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| Zerbitzaria *Servidor* | Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala | Orrialdea *Página* | 2/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI

Horario Habitual:

- 5 horas y 30 minutos, día, de lunes a viernes, con excepción de los días festivos, puentes y días de cierre, en el horario siguiente:

  - **Lunes a Viernes**: de 9:00 horas a 14:30 horas.

**2. Oficinas centrales del Dpto. de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia (actualmente en C/ Pablo Neruda, nº 7). 1 vigilante de seguridad sin arma.**

- Horario Habitual:

  - 6 horas, día, de lunes a viernes, con excepción de los días festivos y días de cierre, en el horario siguiente:

    - **Lunes a Viernes**: de 8:30 horas a 14:30 horas.

**3. Oficinas del Sº de Infancia y Familia (actualmente en C/ José Erbina). 1 vigilante de seguridad sin arma.**

Horario Habitual:

- 5 horas y 30 minutos, día, de lunes a viernes, con excepción de los días festivos y días de cierre, en el horario siguiente:

  - **Lunes a Viernes**: de 9:00 horas a 14:30 horas.

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| Sinatzailearen izena *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | Data eta Ordua *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| Zerbitzaria *Servidor* | Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala | Orrialdea *Página* | 3/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI

- Personal requerido: **inspectores e inspectoras**, con las siguientes particularidades:

  La empresa deberá garantizar, es obligatorio, que se produzcan las inspecciones oportunas, de tal manera que se realice como mínimo una a la semana por servicio o centro.

4. En el caso de los y las vigilantes de seguridad sin arma de las Oficinas del Sº de Infancia y Familia, la necesidad de dichos puestos está supeditada al traslado o no de dichas dependencias desde su actual ubicación al edificio de oficinas municipales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en San Martín. En caso de producirse el traslado a la dependencias del Edificio de San Martín puede darse el caso de que se mantenga dicho puesto de vigilancia o que sea necesario extinguir este servicio en el centro referenciado.

## 2- TAREAS Y FUNCIONES DEL O LA VIGILANTE DE SEGURIDAD SIN ARMA. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 2.1- FUNCIONES Y TAREAS.

a) Vigilancia de los Servicios Sociales Municipales.

- Visibilidad. El o la profesional deberá en todo momento estar visible y localizable por la ciudadanía y 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 de posibles comportamientos agresivos a personas que se comportan de forma incívica.

- Disponibilidad. El o la profesional se ofrece para ayudar o colaborar con las personas usuarias del centro, así como a los y las diferentes profesionales que operan en el marco del centro cívico o específicamente en los servicios sociales de base o en las oficinas municipales, sin asumir tareas de otros y otras profesionales.

- Anticipación. El o la profesional deberá en todo momento intentar anticiparse a cualquier comportamiento violento o amenazante.

**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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.**
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Sinatzailearen izena** *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| **EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua** *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | **Data eta Ordua** *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| **Zerbitzaria** *Servidor* | **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala** | **Orrialdea** *Página* | 4/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI

b) Control de Acceso a los Servicios Sociales de Base, a las oficinas del Dpto. de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, a las oficinas del Sº de Infancia y Familia y los Comedores Sociales .

- Autorizando la entrada a las personas USUARIAS a partir del sistema de CITA PREVIA

- Canalizando todo comportamiento dirigido a transgredir el procedimiento normalizado de acceso y turno de las personas usuarias de servicios sociales

- Extinguiendo todo comportamiento que genere amenaza, intimidación o agresividad física directa o indirecta, dirigido tanto al personal municipal como a las personas usuarias que permanecen en la sala de espera. Para ello, impedirá su acceso al servicio social correspondiente y si esto no es posible avisando a la policía municipal.

- Acompañamiento hasta el exterior del edificio, a requerimiento de los y las profesionales de los servicios allí ubicados, a las personas que vayan a ser expulsadas de los mismos, por comportamiento retador o agresivo.

**c) Control del mobiliario y de los elementos estéticos y/o técnicos existentes:**

- Controlar y garantizar que el comportamiento de las personas que acuden al edificio no deteriora el mobiliario ni los componentes técnicos o estéticos existentes en el mismo.

**d) Vigilancia de los despachos:**

- Acompañando y/o haciendo recorridos preventivos por los diferentes despachos de atención de los y las profesionales en el desarrollo de entrevistas profesionales.

## 2.2. CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO

**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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.**
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Sinatzailearen izena** *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| **EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua** *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | **Data eta Ordua** *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| **Zerbitzaria** *Servidor* | **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala** | **Orrialdea** *Página* | 5/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI

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

Esta realidad dista enormemente de otros contextos de vigilancia más asociados a la custodia de propiedades o al control de centros comerciales. 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 el servicio, por lo que tendrán prohibido acceder a información diferente a la que le sea suministrada por los responsables municipales, sea en soporte informático, mediante contacto directo con profesionales de los Servicios Sociales o mediante acceso a expedientes sociales escritos o en medios electrónicos.

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

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

b) Siendo los Centros Cívicos de Ibaiondo, El Pilar, Salburua y Zabalgana bilingües en la prestación de sus servicios, y estando consideradas estas unidades preferentes en el Plan de Normalización del Uso del Euskera, la empresa adjudicataria garantizará que, en caso de tener vigilantes de seguridad con el perfil de euskera equivalente al B-1 se les adjudiquen estos destinos. Así mismo también garantizará que en las nuevas contrataciones que se tengan que hacer (hasta cubrir las plazas referidas en los centros señalados anteriormente), sean vigilantes que tengan un nivel de euskera equivalente al B-1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas o lo adquieran durante la duración del contrato (Decreto 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y de equiparación con los niveles del marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas).

A tales efectos, también se considerarán los conocimientos de euskera acreditados conforme al Decreto 47/2012, de 3 de abril, de reconocimiento de los estudios

**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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.**
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Sinatzailearen izena** *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| **EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua** *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | **Data eta Ordua** *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| **Zerbitzaria** *Servidor* | **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala** | **Orrialdea** *Página* | 6/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI

oficiales realizados en euskera y de la exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

## 3- ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VIGILANCIA DE SEGURIDAD SIN ARMAS.

### 3.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

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

- **Realización de Registro.** Deberá 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 del o la vigilante de seguridad, incluido su número de vigilante. El o la vigilante además recogerá los incidentes acontecidos y la intervención realizada en éstos.

  El Registro será entregado por los y las vigilantes de seguridad diariamente en cada una de las Unidades Administrativas y/o Centros donde se desarrolle el servicio.

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

- Adscripción para la cobertura del Servicio de los y las profesionales presentados en la licitación. La sustitución del personal adscrito al servicio deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones de capacidad que sirvieron de base a la adjudicación, debiendo ser los y las sustitutos y sustitutas vigilantes de seguridad sin arma, con número de identificación como tales. Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse previamente al Dpto. de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, canalizando la debida comunicación a través del Responsable municipal correspondiente.

- **<u>En caso de vacantes en el proceso de subrogación</u>** (si lo hubiere) la empresa garantizará que se seguirán las condiciones especiales de ejecución del Pliego Administrativo. Es decir, se contratará a personas de entre 35 y 45 años, inscritas como paradas de larga duración (12 meses). Se acreditará por

**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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.**
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Sinatzailearen izena** *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| **EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua** *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | **Data eta Ordua** *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| **Zerbitzaria** *Servidor* | **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala** | **Orrialdea** *Página* | 7/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI

la institución competente en la materia (Lanbide) y la empresa entregará esta acreditación al responsable municipal, antes de comenzar el Servicio. En caso de no disponer de personas con este perfil deberá justificarlo con certificado o justificante emitido por Lanbide.

- Contratación de personas desempleadas de larga duración (más de 12 meses) con edades comprendidas entre 30 y 45 años , **en nuevas sustituciones que haya que hacer, nuevas vacantes que se produzcan o nuevas ampliaciones del Servicio**. Compromiso de la empresa para cumplir con esta condición, deberá demostrarlo entregando perfil de la persona propuesta al responsable municipal antes del comienzo del contrato. Será penalizada como falta grave la no justificación de este compromiso. En caso de no disponer de personas con este perfil deberá justificarlo con certificado de Lanbide.

- La empresa garantizará que los y las profesionales que ejerzan como vigilantes de seguridad, también los y las sustitutos y sustitutas, responden al perfil requerido para el desempeño de labores de vigilancia de seguridad en Servicios Sociales y responderá con su sustitución cuando esto no sea así. Son aspectos destacables del perfil requerido los siguientes:

    - Capaces de seguir las instrucciones y directrices que les marquen los y las profesionales municipales o responsables directos del personal de vigilancia.
    - Con especial sensibilidad (actitudes amables, tolerantes y de apoyo) hacia las personas usuarias y profesionales del servicio.
    - Con dotes de auto-afirmación y asertividad profesional para hacer cumplir las normativas e indicaciones de sus responsables municipales sin recurrir a la violencia.
    - Con habilidades sociales (Pedir y dar información, Decir que no, Mantener una conversación, Dar respuesta a una duda, Anticiparse y pedir cambios de conducta, Habilidades para la resolución de conflictos) para el desempeño correcto de la tarea a realizar.

- La empresa deberá garantizar, es obligatorio, que se produzcan las inspecciones oportunas, de tal manera que se realice como mínimo una a la semana por servicio o centro. Además garantizará que los inspectores firmen, cuando realicen las inspecciones, con su nombre y apellidos y la identificación como inspector, en los partes diarios de los vigilantes de seguridad (es de obligado cumplimiento).

**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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.**
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Sinatzailearen izena** *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| **EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua** *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | **Data eta Ordua** *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| **Zerbitzaria** *Servidor* | **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala** | **Orrialdea** *Página* | 8/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI

- Entrega, por parte de la empresa, de una documentación (elaborada por el Servicio de Acción Comunitaria del Dpto. de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) a todos y todas los y las vigilantes de seguridad con el fin de que conozcan claramente lo que son los Servicios Sociales, para que sepan cuales son sus funciones y tareas, conozcan las normas y límites de su actuación, y tengan una serie de instrucciones concretas a la hora de actuar o intervenir en una situación de agresividad o conflictividad. También con aquellos y aquellas que realizan sustituciones cortas y que no pueden acceder a otro tipo de formación más amplía.

- Obligación de la empresa de informar, al o la Responsable municipal, de los cambios que se realicen y demás aspectos que tengan que ver con un correcto funcionamiento del Servicio. La empresa deberá notificar cualquier cambio en el personal adscrito en el plazo máximo de 24 horas.

- La empresa deberá garantizar que el servicio esté cubierto durante los 12 meses del año, en los horarios y días estipulados.

- Comunicar al Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, por escrito y con una antelación mínima de 2 meses tanto una eventual renuncia al contrato como la voluntad de formalizar la prórroga del mismo, entendiéndose en este último caso, de no hacerlo, como una denuncia del contrato.

- Prestar el servicio con adecuación a lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de Seguridad aplicables a los ficheros automatizados que contengan datos de carácter y a la Nueva Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y de Garantías de los Derechos Digitales y al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

- Todos aquellos avisos o anuncios de exposición pública que, en su caso, se realicen por el adjudicatario del servicio deberán ser bilingües.

### 3.2. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO.

- El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz desde su Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia será el encargado de gestionar el Servicio de Vigilancia de Seguridad Sin Arma.

**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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.**
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Sinatzailearen izena** *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| **EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua** *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | **Data eta Ordua** *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| **Zerbitzaria** *Servidor* | **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala** | **Orrialdea** *Página* | 9/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI

- El **Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia** realizará el seguimiento del servicio de vigilancia y las acciones de coordinación necesarias periódicamente, pautando lo que sea preciso. A tal efecto será compromiso del Ayuntamiento el comunicar a la empresa adjudicataria el calendario de los servicios sociales y de oficinas con los días de servicio y días de cierre.

- El **Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia** facilitará al contratista un listado de números de teléfono de contacto para que el vigilante de seguridad pueda comunicar, si fuera preciso, alguna situación extraordinaria o de emergencia.

- Cada una de las Unidades Administrativas y/o Centros en los que se desarrolle la actividad entregará al Vigilante la información relativa a las personas no autorizadas a entrar en el servicio o sobre los que debe prestar una especial atención o protección del profesional. Esta información se irá actualizando y facilitando periódicamente.

  a. En aquellos casos de expulsión en los que no interviene la Policía Local, los profesionales del Servicio Social comunicarán al o a la Vigilante de que una persona va a ser expulsada, a efectos de que acuda a recogerla y acompañarla al exterior.

  b. ***Elaborará una documentación base*** para que sea entregada a la empresa, con las funciones, tareas de los y las vigilantes, las normas y criterios en el funcionamiento del servicio.

- En relación con la **evaluación** le corresponde:

  - Velar por el cumplimiento adecuado del Contrato para la prestación de los Servicios.
  - Evaluar la prestación de los servicios con los técnicos y técnicas municipales de los Servicios Sociales.

- **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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.**
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Sinatzailearen izena** *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| **EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua** *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | **Data eta Ordua** *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| **Zerbitzaria** *Servidor* | **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala** | **Orrialdea** *Página* | 10/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI

**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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.**
*Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Sinatzailearen izena** *Firmado por* | RUIZ BARRANCO, ANTONIO JESUS (Jefatura De Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio De Acción Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) | | |
| **EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua** *CSV (Código Seguro de Verificación)* | DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI | **Data eta Ordua** *Fecha y Hora* | 28/05/2021 11:52:03 |
| **Zerbitzaria** *Servidor* | **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala** | **Orrialdea** *Página* | 11/11 |

DQTC35CBXQTVIUG3OC3U4FSWRI