titsa transportes interurbanos de tenerife

CABILDO DE TENERIFE

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DE TITSA

C/ Punta de Anaga Nº 1. 38111 Santa María del Mar. Santa Cruz de Tenerife
T: 922 479 500 F: 922 479 502 www.titsa.com

AENOR Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001 ER-1620/2006
AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2005/0405
IQNet

1.- OBJETO DEL CONTRATO Y CONDICIONES DE LA EJECUCIÓN.

1.1- El objeto del contrato consiste en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad de las personas (usuarios y personal), bienes, establecimientos, objetos, enseres, etc. en Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas de TITSA.

1.2- El servicio de vigilancia y seguridad se llevará a cabo por *VIGILANTES DE SEGURIDAD SIN ARMAS.*

2.-LEGISLACIÓN APLICABLE.

Los servicios a contratar, se llevaran a cabo por el adjudicatario con el arreglo al presente Pliego Técnico de Cláusulas Administrativas Particulares y aplicación de la legislación vigente que regula la actividad de Seguridad Privada:

- Ley 23/92 de 30 de julio de Seguridad Privada.
- Real Decreto 195/2010, de 26 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, para adaptarlo a las modificaciones introducidas en la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- R.D. 1123/01 de 19 de Octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada
- R.D. 4/2008 de 11 de enero por el que se modifican determinados artículos del Reglamento de Seguridad Privada
- Órdenes de desarrollo del Ministerio del Interior y demás disposiciones reguladoras de la actividad de Seguridad Privada
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborables
- Así como todas aquellas disposiciones que sean de aplicación durante el período de vigencia del contrato, relativas a la Seguridad Privada.

3.- CENTROS.

Los Centros en los que, en principio, se realizará la vigilancia y el horario, son los que figuran en el anexo I y anexo II del presente pliego. No obstante la Gerencia podrá suprimir, modificar, reducir o ampliar en dichos centros de trabajo o estaciones e igualmente, podrá implantar el servicio en Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas nuevas.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria se obliga a cubrir, sin cargo alguno que repercuta en TITSA, las eventuales ausencias de personal adscrito al servicio de vigilantes, con independencia de la causa que la produzca, de forma que se mantenga en todo momento el número de personas que garanticen el servicio.

En caso de que estando vigente el contrato, se produjera una situación de huelga u otro supuesto de paro laboral, la empresa adjudicataria será

responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios para realizar al menos, el mantenimiento correctivo de TITSA.

4.- FUNCIONES DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD.

4.1.- Actuar con iniciativa, resolución y en el mínimo tiempo de respuesta ante las posibles eventualidades y emergencias que las circunstancias requieran, evitando la inhibición o pasividad del servicio. No pudiendo negarse sin causa que lo justifique a prestar aquellos servicios o tareas que se ajusten a las funciones propias del empleo.

4.2.- Atenderá en sus actuaciones a los principios de integridad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias, y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.

4.3.- Ejercer la vigilancia con carácter general y efectuar las rondas interiores y exteriores en los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas, incluyendo dársenas.

4.4.- Proteger las personas y los bienes a su cargo, con auxilio y protección al personal de los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas que lo requiera.

4.5.- Durante el servicio se controlarán las puertas de acceso a las dependencias de los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas, verificando la entrada de objetos o paquetes que puedan ser sospechosos de causar daños.

4.6.- Inspeccionar la apertura y cierre de las puertas que dan acceso a los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas, así como la inspección de alumbrado eléctrico e instalación de aire acondicionado, así como estar pendientes de las deficiencias que pudieran observar en los sistemas eléctricos, sistemas de seguridad tales como alarmas de intrusión, sistemas de detección y extinción contra incendio, poniéndolos en conocimiento de los responsables de mantenimiento.

4.7.- Impedir la salida de bienes, mobiliario, enseres, caudales y vehículos sin la necesaria autorización.

4.8.- Prevenir y evitar la comisión de hechos delictivos y/o de todos aquellos que pongan los Centros de Trabajo, Estaciones de guaguas y bienes en riesgo de peligro, deterioro o pérdida inminente.

4.9.- Poner inmediatamente a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y/o Locales, a los presuntos delincuentes en relación con el objeto de protección, dentro del ejercicio de sus funciones, así como los instrumentos, efectos posibles pruebas que se le requisen.

4.10.- Ejercer las funciones burocráticas que para la identificación de las personas (usuarios y personal no empleado) que acceden a los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas, sean imprescindibles, de acuerdo con la dirección del centro, cumplimentando los sistemas de registros que estén establecidos. En ningún caso se puede retener la documentación personal.

4.11.- Restringir la entrada a los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas a las personas no autorizadas para ello.

4.12.- Colaborar en los Planes de Emergencias y Seguridad de los centros, siendo parte fundamental en los equipos de intervención.

4.13.- Se abstendrá de facilitar a usuarios y público en general ninguna información que no sea de tipo general, referidas a accesos y salidas de los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas y al estricto desempeño de su labor de vigilancia y seguridad, remitiendo para cualquier información que le sea solicitada a las áreas de información de los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas.

4.14.- Tendrán prohibido comunicar a terceros cualquier información que conozca en el ejercicio de sus funciones sobre los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas, personas relacionadas con el mismo, así como los bienes que custodien.

4.15.- Cuando por necesidades de los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas, no se pueda llevar a cabo el cierre del mismo en el horario correspondiente, el personal de vigilancia y seguridad permanecerá en el servicio hasta que dichas necesidades queden cubiertas.

4.16.- El personal de vigilancia y seguridad prestará sus servicios uniformado reglamentariamente y portando su tarjeta de identificación profesional en lugar visible.

4.17.- Redactar diariamente un parte/informe, en donde se detallarán las anomalías e incidencias surgidas durante el servicio.

4.18.- Aquellas otras que, en relación con el objeto del servicio, se establezcan en la normativa sobre Seguridad Privada durante la ejecución del contrato y que la Gerencia o persona en quien delegue considere que debe desarrollar.

4.19.- Visionar las imágenes proyectadas por las cámaras de seguridad, detectando las incidencias que se produzcan y emitiendo el correspondiente informe diario sobre las mismas.

En el Anexo I.A detallamos el servicio de vigilantes de seguridad para cada estación o centros de trabajo.

5.- FUNCIONES DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE RONDAS.

5.1.-El servicio de Rondas se realizará con dos vigilantes de seguridad por cada ronda.

5.2.- Los vigilantes de seguridad realizarán ininterrumpidamente las rondas de inspección y vigilancia un mínimo de tres para el control de seguridad de los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas a su cargo, comunicando el resultado de las mismas al término de cada una.

5.3.-En todos los casos, la empresa adjudicataria proveerá de hojas de servicio a sus vigilantes, por duplicado, a fin de que se reflejen en ellas las incidencias que se produzcan y el número de rondas efectuadas, para lo cual establecerá un sistema de control de rondas. El original deberá ser entregado a la Gerencia o persona en quien delegue, quedando la copia en poder de la adjudicataria.

5.5.- Las estaciones de guaguas y centros de trabajo de Titsa estarán conectadas a un sistema de alarma, teniendo una respuesta inmediata en caso de incidente. (ANEXO II)

En el Anexo I.B detallamos el servicio de seguridad para cada estación o centros de trabajo para los servicios de rondas.

6.- COORDINACIÓN, ORGANIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

6.1. COORDINACIÓN.

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable, con poder ejecutivo que hará de interlocutor con la Gerencia o persona en quien delegue, que estará localizado permanentemente.

6.2. ORGANIZACIÓN.

La empresa garantizará en todo momento que el servicio se presta en las condiciones contratadas.

Se elaborará por parte de la empresa, previa aceptación de la Gerencia o persona en quien delegue, de un “Manual de Procedimiento de Vigilancia y Seguridad” o “plan de Trabajo Específico” para cada Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas en función de las características de los mismos que será la guía para el desarrollo del servicio, debiendo estar finalizado en el primer trimestre del inicio del contrato.

La empresa elaborará un cuadrante en donde se reflejen los turnos de trabajos y el nombre del vigilante de cada turno. Acompañado el cuadrante de servicio, la empresa proporcionará un cuadrante individual con los servicios prestados en la misma por cada vigilante, con una periodicidad mensual. Dicho cuadrante será remitido a la Gerencia o persona en quien delegue, quedando una copia del mismo en el lugar del servicio.

Todos los vigilantes irán provistos de los adecuados medios técnicos, más modernos y actualizados, para el desarrollo de sus funciones tales como:

- Aparatos de comunicación, entre los siguientes: teléfono móvil, equipo de radiocomunicaciones portátil con cargador y batería de repuesto.
- Linternas.
- Material defensivo reglamentario (En el punto 1 y concretamente en el apartado 1.2. los vigilantes de seguridad serán sin armas).

6.3.- SEGUIMIENTO

La empresa adjudicataria supervisará el servicio con inspectores de su empresa al menos 2 veces por semana que se irán rotando por los servicios a contratar.

Cuando se preste servicio en horarios nocturnos, festivos y_/o fines de semana, estas inspecciones se realizarán principalmente en estos turnos. De estas inspecciones, así como de las incidencias que en ella se observaran, se dejará registro en el parte de incidencias y se remitirá informe semanal a la Gerencia o a la persona en quien delegue.

La empresa remitirá trimestralmente informe resumen de incidencias del servicio a la Gerencia o persona en quien delegue, en el que se indicará de manera resumida, los principales datos de incidentes acaecidos en el trimestre, con indicación del tipo de incidente, su procedimiento de resolución, día y hora, y trabajador/ es de turno.

El responsable del servicio de la empresa adjudicataria garantizará los medios necesarios para que entre sus vigilantes se lleve a cabo la redacción de un parte diario de incidencia en el que se incluirá como mínimo la fecha, turno, nombre del vigilante, firma de este y en su caso las incidencias que haya tenido lugar y el resultado de las rondas efectuadas debiendo quedar el original archivado en el centro y la copia en la empresa adjudicataria.

6.4. CONTROL

Se establecerán visitas conjuntas y periódicas de inspección, que servirán de base de información acerca de la calidad del servicio que se presta.

Con independencia de todo esto, la Gerencia o persona en quien delegue, podrá tomar en cualquier momento, las medidas de control e inspección y auditoría que considere necesarias para detectar el grado de cumplimiento de los objetivos del contrato y podrá implantar las modificaciones que se estimen oportunas.

7.- CONDICIONES LABORALES Y SOCIALES.

7.1.- Los vigilantes de seguridad habrán de reunir los requisitos que se establecen en la Ley 23/92 de 30 de julio de Seguridad Privada y por el Real Decreto 195/2010, de 26 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, para adaptarlo a las modificaciones introducidas en la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

7.2.- Los vigilantes de seguridad deberán hallarse en todo momento en óptimas condiciones de forma, psíquicas, físicas y de entrenamiento, y deberán ser de adecuado nivel profesional, contar con una experiencia adecuada y tener conocimientos sobre sistemas de seguridad, protección, alarmas, planes de emergencias y procedimientos operativos a seguir.

7.3.- El personal de seguridad y vigilancia que preste las funciones propias del servicio a contratar deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta, decoro y comportamiento genéricos, independientemente de las normas que a este especto deban cumplir por pertenecer a la empresa adjudicataria.

7.4.- En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los vigilantes de seguridad con ocasión del ejercicio de sus cometidos, el adjudicatario actuará con estricta observancia de lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad. La empresa adjudicataria contará con un seguro de accidentes para sus trabajadores según marca el convenio colectivo del sector y Responsabilidad Civil de actividad.

7.5.- Los daños que el personal dependiente del adjudicatario pudiera ocasionar en los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas, mobiliario, etc., ya sean por negligencia o dolo será a cuenta del contratista, pudiendo la persona quien delegue la Gerencia, detraer el importe de aquellos, de las facturas que presente el contratista.

7.6.- De igual forma el contratista será responsable de sustracciones de cualquier material, valores y efectos imputables a su personal, siguiéndose para su compensación el mismo procedimiento señalado en el apartado anterior.

7.7.- El contratista será responsable de los daños a personas, Centros de Trabajo, Estaciones de guaguas y bienes que pudieran causar sus empleados en el cumplimiento de sus funciones, teniendo contratado para ello un seguro de Responsabilidad Civil por actividad.

7.8.- Los vigilantes de seguridad deberán conocer de forma obligatoria la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.

7.9.- La empresa cubrirá en todo momento las ausencias del personal por baja, vacaciones o cualquier otra contingencia: las sustituciones temporales que puedan producirse deberán ser comunicadas a la Gerencia o la persona o quien delegue con una antelación de 24 horas. Estas solo serán autorizadas hasta que cese la causa de la sustitución. Todos los cambios y sustituciones correrán por cuenta de la empresa adjudicataria que garantizará en todo momento el número de vigilantes en las condiciones y equipamientos que establece el pliego que rige el contrato.

7.10.- La empresa y el personal de seguridad no podrán intervenir, mientras ejercen las funciones que le son propias, en la celebración de reuniones, manifestaciones, ni conflictos laborales, debiendo asegurar en todo momento la seguridad que tiene encomendada de las personas y los bienes de los centros.

7.11.- De originarse algún conflicto colectivo que afectase al servicio, dicha circunstancia deberá ponerse en conocimiento de la Gerencia o persona en quien delegue con la antelación suficiente, comprometiéndose el adjudicatario a cubrir los servicios mínimos conforme a la legislación vigente.

7.12.- Los vigilantes de seguridad no podrán ejercer ningún tipo de control o acción que pudiera cercenar ni menoscabar los derechos y libertades de los ciudadanos.

7.13.- La empresa contratada deberá presentar a la persona que designe la Gerencia, los datos del personal que prestará servicio en los centros de trabajo especificando titulación habilitada, cursos profesionales, relacionados con el puesto de trabajo e historial profesional, haciendo constar menciones y sanciones.

7.14.- La empresa adjudicataria deberá facilitar la relación nominal del personal que desempeña funciones de vigilancia en los centros, así como fotocopia de los contratos o prórroga de los mismos.

7.15.- Será obligación del adjudicatario uniformar, por su cuenta, a todo el personal durante la prestación del servicio. Vestirán el uniforme aprobado por el Ministerio del Interior, y que no podrá confundirse con el de las Fuerzas Armadas ni con el de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

8.- SERVICIOS EXTRAORDINARIOS:

Durante la vigencia del presente contrato, la Gerencia o la persona en quien delegue, podrá solicitar al adjudicatario, previo aviso de 24 horas, la realización de servicios extraordinarios (Carnavales, Fiestas, etc.). Todo ello sin que suponga variación alguna en el precio por hora que haya presentado el licitador adjudicatario en su proposición ni las demás condiciones del contrato.

9.- FORMACIÓN:

Los vigilantes de seguridad deberán tener un adecuado nivel de conocimientos sobre sistemas de seguridad, protección, alarmas, planes de emergencias y procedimientos operativos a seguir, haciendo especial incidencia en la seguridad en Terminales de Transporte, por lo que la empresa adjudicataria deberá detallar exhaustivamente el Plan de Formación 2012-2013-2014 para los vigilantes de seguridad destinados en los Centros de Trabajo y Estaciones de guaguas de TITSA en un plazo de dos meses desde la firma del contrato de la adjudicación en donde, aparte de la formación específica que le corresponda a su condición y cargo, se deberán incluir módulos de formación de 20 horas lectivas teórico-prácticas en cada uno de ellos con los siguientes contenidos y objetivos:

Prevención y Afrontamiento de las situaciones conflictivas en los centros de trabajo

Objetivos:

.- Prevenir situaciones de tensión y conflicto entre los profesionales y usuarios.

.- Prevenir las agresiones y actos de violencia contra los profesiones y usuarios.

.- Proteger a los profesionales y a los ciudadanos que hacen un uso adecuado de los servicios durante el transcurso de incidentes en los que medie violencia o agresión.

.- Suministrar conocimientos, habilidades y destrezas en la prevención y el manejo de situaciones conflictivas con los usuarios.

.- Presentar estrategias y técnicas de intervención en situaciones conflictivas.

Resolución de Conflictos en los Centros de Trabajo y dependencias.

Objetivos:

. Identificar diferentes tipos de conflictos.

. Conocer las variables que influyen en el impacto del conflicto.

. Conocer las formas de afrontamiento del conflicto y la no confrontación.

. Describir las diferentes técnicas con las que se puede manejar un conflicto.

. Utilizar la Comunicación Verbal y la Comunicación No Verbal.

. Adquirir habilidades concretas en el manejo de conflictos.

. Mejorar el estilo comunicativo personal.

. Disminución del Estrés en el Ámbito Laboral.

Plan de Emergencia y Evacuación

Objetivos:

- Conocer con claridad el protocolo de actuación en los planes de emergencia y evacuación.

- Actuar adecuadamente ante situaciones críticas; emergencias provenientes de diversos riesgos: explosión, incendios, amenaza de bomba etc.

- Adoptar las medidas preventivas necesarias, así como tomar conciencia de su importancia en el desarrollo y ejecución de los planes de emergencia y evacuación.

- Pautas a seguir por parte del Vigilante de Seguridad en una emergencia en relación al 112 con el fin de garantizar la comunicación con el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno (C.E.C.O.E.S.112) las 24 horas del día todos los días del año.

Comportamiento humano en situaciones de emergencia

Objetivos:

.- Conocer los factores que interviene en la conducta humana en situaciones de emergencia.

.- Aplicar los conceptos, modelos y metodologías adecuadas para la intervención en situaciones de emergencia.

9.- ANEXOS:

Anexo I- Centros y Horario de prestación del servicio.
Anexo II- Relación de centros a conectar con central receptora de alarmas.

ANEXO I
A.- VIGILANTES DE SEGURIDAD:

UBICACIÓN:	*DIRECCION:*	*Nº VIGILANTES*	*HORARIO:*	*HORAS PREVISTAS*
1.- INTERCAMBIADOR MODAL DE TRANSP.	*AVDA. TRES DE MAYO 47 38003 S.CRUZ DE TENERIFE*	1	DE LUNES A DOMINGO 24 HORAS.	*8.760*
2.- ESTACION DE GUAGUAS	*POLIGONO PADRE ANCHIETA S.N. 38203 LA LAGUNA*	1	DE LUNES A DOMINGO 24 HORAS.	*8.760*
3.- ESTACION DE GUAGUAS	*CTRA.GENERAL DEL SUR S.N. 38670 ADEJE PLAYA DE LAS AMÉRICAS*	1	DE LUNES A DOMINGO EN UN HORARIO COMPRENDIDO DE LAS 22 HORAS HASTA LAS 7 HORAS DEL DIA SIGUIENTE.	*3.285*
4.- INTERCAMBIADOR MODAL DE TRANSP.	*AVDA. TRES DE MAYO 47 38003 S.CRUZ DE TENERIFE*	1	DE LUNES A DOMINGO DESDE LAS 17 HORAS HASTA LAS 00 HORAS.	*2.555*

5.- TALLER Y GARAJE SAN JERONIMO	*CALLE C,B,D, Y BARRANCO CANDIA POLIGONO INDUSTRIAL SAN JERONIMO 38300 LA OROTAVA*	*1*	DE LUNES A DOMINGO EN HORARIO DE 22 HORAS HASTA LAS 5 HORAS DEL DIA SIGUIENTE.	*2.555*
6.- INTERCAMBIADOR MODAL DE TRANSP.	*AVDA. TRES DE MAYO 47 38003 S.CRUZ DE TENERIFE*	1	DE LUNES A DOMINGO DESDE LAS 09HORAS HASTA LAS 13 HORAS.	*1.460*

B.-SERVICIO DE RONDAS:

UBICACIÓN:	*DIRECCION:*	*HORARIOS:*	*HORAS PREVISTAS*
1.- ESTACION DE GUAGUAS	*AVDA.FCO.MIRANDA S/N 38430* DE ICOD DE LOS VINOS	3 VISITAS DURANTE LA NOCHE DESDE LAS 22 HORAS HASTA LAS 6 HORAS CON 2 VIGILANTES.	*1.095*
2.- ESTACION DE GUAGUAS	*CTRA.GENERAL DEL SUR S.N. 38670 ADEJE* DE GRANADILLA	3 VISITAS DURANTE LA NOCHE DESDE LAS 22 HORAS HASTA LAS 6 HORAS CON 2 VIGILANTES.	*1.095*
3.- ESTACION DE GUAGUAS	*C/HERMANOS FERNÁNDEZ PERDIGÓN EN EL EDIFICIO CRUZ DEL PINO NÚMERO 7 BAJO 38400 PTO.CRUZ*	3 VISITAS DURANTE LA NOCHE DESDE LAS 22 HORAS HASTA LAS 6 HORAS CON 2 VIGILANTES.	*1.095*

ANEXO II

RELACIÓN DE CENTROS A CONECTAR CON CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS:

UBICACIÓN:	*DIRECCION:*
1.- INTERCAMBIADOR MODAL DE TRANSP. DE S.CRUZ DE TENERIFE	*AVDA. TRES DE MAYO 47 38003 S.CRUZ DE TENERIFE*
2.- ESTACION DE LA LAGUNA	*POLIGONO PADRE ANCHIETA S.N. 38203*
3.- ESTACION DE PLAYA DE LAS AMÉRCIAS	*CTRA.GENERAL DEL SUR S.N. 38670 ADEJE*
5.- ESTACION DE GUAGUAS DE ICOD DE LOS VINOS	*AVDA.FCO.MIRANDA S/N 38430*
6.- ESTACION DE GUAGUAS DE GRANADILLA	*CTRA.GENERAL DEL SUR S.N. 38670 ADEJE*
7.- ESTACION DEL PUERTO DE LA CRUZ.	*C/HERMANOS FERNÁNDEZ PERDIGÓN EN EL EDIFICIO CRUZ DEL PINO NÚMERO 7 BAJO 38400 PTO.CRUZ*