

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE:  
VIGILANCIA DE SEGURIDAD Y AUXILIARES DE SALA  
DEL CENTRO DE ARTES VISUALES FUNDACIÓN HELGA DE  
ALVEAR

## I. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO DE ARTES VISUALES FUNDACIÓN HELGA DE ALVEAR

El Centro de Artes Visuales Fundación Helga de Alvear de Cáceres, en adelante CAVFHA, está situado en la Calle Pizarro, nº 8, y se extiende en su fachada posterior hasta Camino Llano. Se trata de un edificio para la exposición de obras de arte, de pública concurrencia, que cuenta además con zonas de almacén, instalaciones, administración y biblioteca.

Es un edificio histórico y protegido conocido como la Casa Grande, cuyo acceso principal se realiza por la calle Pizarro. También cuenta con acceso por un patio posterior que da a la calle Camino Llano/Plaza Marrón. Se informa que, durante el período de ejecución de contrato, en la parte posterior estarán desarrollándose los trabajos de construcción de la 2ª fase del CAVFHA para que las empresas licitadoras lo tengan en cuenta.

Está distribuido en cinco plantas con una superficie total construida de 2.900 m<sup>2</sup> y un espacio abierto en la fachada posterior de 2.195,80 m<sup>2</sup>. A continuación se detallan una por una las plantas en las que se distribuye.

### **Plata Baja**

Desde la calle Pizarro y a través de un patio de acceso, se abre la entrada principal del edificio, constituido por un portón de madera y posteriormente de puertas correderas de cristal. La planta, en su gran mayoría, se utiliza para exposición de obras de arte. Cuenta además con una sala de reuniones (ubicada en el torreón izquierdo), centro de vigilancia, cuarto de instalaciones, dos aseos y ascensor. Esta planta posee dos escaleras interiores, la del ala derecha se comunica con la planta superior y la del ala izquierda también lo hace con la planta semisótano.

### **Planta Primera**

La distribución de esta planta es similar a la de la baja, debido a la propia estructura del edificio. Se dedica a la exposición de obras de arte. También cuenta con un cuarto de instalaciones, aseo y ascensor. Cerca del torreón del ala derecha se encuentran unas escaleras que dan acceso al despacho de Administración. En el torreón del ala izquierda se localizan unas escaleras de caracol que dan acceso a una pequeña biblioteca.

### **Planta Semisótano**

Esta planta tiene la particularidad que se encuentra bajo rasante por la C/ Pizarro, pero por el contrario se trata de una planta primera por la fachada trasera. La gran mayoría se dedica a alojar parte de las instalaciones del edificio (grupo de presión, depósito de gasoil y aljibe y grupo para protección contra incendio) y a zonas de almacenaje, teniendo dos accesos: uno por la sala de exposiciones y el otro por el rellano de la escalera de subida a planta baja. En esta zona también se encuentran los vestuarios de los trabajadores. Cuenta con una escalera de acceso a la planta sótano.

### **Planta Sótano**

Tiene la misma particularidad de altura que la planta semisótano. Tiene salida directa al patio exterior. Cuenta con una sala de exposiciones y el resto sirve para alojar la otra parte de las instalaciones (centro de transformación, sala de calderas y cuadro eléctrico general de baja tensión) a las que se accede por dicho patio; excepto al cuarto de máquinas del ascensor que se encuentra en el interior.

### **Planta Bajo cubierta**

A esta planta se accede a través de una escala fija que se encuentra en el cuarto de instalaciones de la planta primera. En la bajo cubierta se alojan las climatizadoras con humectadores, la enfriadora del aire acondicionado y el grupo electrógeno.

EL CAVFHA cuenta con los siguientes medios materiales de protección:

### **CENTRAL DE SEGURIDAD**

Situada en el puesto de control de planta baja, para la visualización de incidencias con un equipo completo de gestión y centralización de seguridad:

### **CCTV**

Instalación de CCTV con cámaras de vigilancia para el control de todo el edificio.

Cuando la instalación de seguridad contra intrusión reciba una señal de alarma, se enviará automáticamente la señal correspondiente al sistema de control de CCTV para efectuar el control desde las cámaras más próximas a la zona afectada. El edificio cuenta con 27 cámaras.

### **Control de Accesos**

El sistema de control de accesos tiene por misión controlar y restringir el paso a los usuarios del edificio a ciertas estancias protegidas mediante lectores, con posibilidad de asignación por programa centralizado de acceso temporal, por zonas y con distintos niveles de jerarquización.

La apertura de puertas se realizará mediante lectores de tarjeta por proximidad con teclado. En el edificio existen 3 unidades.

### **Control de rondas**

Sistema de control de rondas, asociado al sistema de control de accesos. Las terminales del control de rondas se sitúan en las puertas de acceso de las distintas áreas, con un total de 10 unidades.

#### **Sistema de Intrusión**

- **Volumétricos:** Detecta cualquier movimiento que se produzca en el interior de una estancia. El centro cuenta con un total de 30 unidades.
- **Contacto magnético para detección de la apertura de una puerta:** Situados en las puertas que dan acceso al edificio desde el exterior (4 unidades). A la rotura de ese contacto magnético se emite una señal que es recibida por la central de seguridad y esta emite una alarma acústica.

#### **SISTEMA DE DETECCIÓN DE FUGAS**

El sistema instalado para la detección y localización de fugas TRACETEK, controla permanentemente la rotura del cable y la presencia de líquido en cualquier punto de un recorrido, indicando en caso de producirse tal incidencia, la zona donde se encuentra.

En el supuesto de existir contaminación en el cable sensor, motivada por una fuga que esté iniciándose, mostrará el punto exacto donde la fuga de líquido se esté produciendo. En el edificio este sistema está instalado a lo largo de la tubería de agua perteneciente al sistema contraincendios.

#### **SISTEMA DE DETECCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS**

##### **Bocas de Incendio Equipadas (BIEs)**

Cada BIE está formada por los siguientes elementos acoplados debidamente entre sí y conectados permanentemente a la red de agua siempre en carga: boquilla/lanza, 20 metros de manguera de 25 mm de diámetro provista de racores UNE 23.400, válvula de cierre provista de manómetro y soporte devanadera.

El sistema cuenta con dos bombas y tres depósitos de las siguientes características:

- Depósitos de agua de 4.000 litros cada uno para una capacidad total de 12.000 litros.
- Bombas de la marca ESPA
- Bomba Jockey MULTI 35/6N (Principal)
- Bomba de servicio MULTI 55/7N

Hay un total de 11 BIE's repartidas de la siguiente forma: 2 en Planta Bajo cubierta, 2 en Planta Primera, 2 en Planta Baja, 2 en Planta Semisótano y 3 en Planta Sótano.

##### **Equipos extintores portátiles**

Hay un total de 34 extintores, 26 extintores de polvo polivalente ABC y eficacia 27A I83B C y 8 extintores de CO<sub>2</sub> de 5 Kg., repartidos de la siguiente forma: 7 en Planta Bajo cubierta, 6 en Planta Primera, 5 en Planta Baja, 10 en Planta Semisótano y 6 en Planta Sótano.

##### **Detección y alarma de incendios**

El edificio cuenta con un sistema de detección y alarma por zonas. Se trata de un sistema dotado de una Central de detección de incendios y una red de detectores de incendio, que protegen las zonas correspondientes cubriendo las necesidades contempladas en las normativas vigentes existentes al respecto. Por último, esta red se complementa con una serie de pulsadores de alarma.

- Central de detección: marca SIEMENS modelo FC722, diseñada conforme a la Norma EN 54, es una central compacta capaz de gestionar el sistema de detección (detectores automáticos y pulsadores, en este caso), recogiendo información de los pulsadores y detectores y enviándolas a la central situada en la Sala de Vigilancia.
- Detectores ópticos: distribuidos por todo el centro, especialmente en aquellas zonas en las que sea más previsible la producción de un incendio.
- Pulsadores manuales de alarma, conectados con la central de detección y alarma. La distancia a recorrer desde cualquier punto protegido por la instalación de pulsadores hasta alcanzar el pulsador es inferior a 25 metros. Están situados en zonas fácilmente visibles y se encuentran a una altura accesible a discapacitados físicos.

#### **ALUMBRADO DE EMERGENCIA Y SEÑALIZACIÓN DE VÍAS DE EVACUACIÓN.**

El CAVFHA dispone de señalización para garantizar una evacuación rápida y segura del edificio con elementos pasivos, tales como iluminación de emergencia y señales apropiadas de información a los usuarios sobre las direcciones y recorridos a efectuar, de manera que se eviten confusiones y errores que ralenticen la evacuación hasta la salida a lugar seguro.

El alumbrado de señalización y emergencia está proyectado de forma tal que quede garantizada la iluminación de dichas zonas durante todo el tiempo que estén ocupadas. La instalación es fija y provista de fuente propia de energía y entraría automáticamente en funcionamiento al producirse un fallo de alimentación en la instalación del alumbrado normal y cumplen las características exigidas en UNE 2006273: Aparatos autónomos para alumbrado de emergencia y UNE 2039275 Aparatos autónomos para alumbrado de emergencia con lámparas fluorescentes.

## **2.- OBJETO DEL CONTRATO, LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUNCIONES ENCOMENDADAS.**

### **2.1. A) Objeto y Legislación aplicable al Servicio de Seguridad y Vigilancia:**

El objeto del contrato consistirá en los servicios de seguridad privada en las instalaciones del Centro de Artes Visuales Fundación Helga de Alvear, el servicio a contratar se llevará a cabo por el adjudicatario con arreglo a lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y con aplicación de la Legislación en vigor en materia de Seguridad Privada.

Además de las funciones que, en su caso, puedan ser exigidas puntualmente por el CAVFHA, el servicio se prestará mediante un Vigilante de Seguridad, sin armas, para cubrir la vigilancia del CAVFHA **24 horas**

**diarias todos los días del año** (la empresa adjudicataria establecerá los turnos que se precisen a fin de garantizar la prestación continuada del servicio de 24 horas, permitiendo a su personal la realización de los descansos legales establecidos).

El servicio de seguridad privada se prestará por una empresa de seguridad privada autorizada e inscrita por el Ministerio del Interior según lo dispuesto en la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, así como en su Reglamento, aprobado por Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre y la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero sobre Protección de la Seguridad Ciudadana. El servicio se llevará a cabo con arreglo a dicha legislación y al convenio colectivo del Sector en vigor que le sea aplicable, así como demás disposiciones que le pudieran afectar.

No obstante, se observará cualquier otra legislación aplicable durante el periodo de vigencia del contrato aún de no estar relacionada anteriormente. Con carácter especial aquellas normas relativas a la Seguridad Privada que fuesen publicadas durante dicho periodo.

### **2.1. B) Objeto y Legislación aplicable al Servicio de Auxiliares de Sala**

El objeto del contrato consistirá en los servicios de Auxiliares de Sala en las instalaciones del Centro de Artes Visuales Fundación Helga de Alvear, el adjudicatario deberá ser una empresa habilitada para la prestación de estos servicios.

Además de las funciones que, en su caso, puedan ser exigidas puntualmente por el CAVFHA, el servicio se prestará mediante siete Auxiliares de Sala de **Martes a Domingo** en horario partido de **39,5 horas semanales**.

El servicio a contratar se llevará a cabo por el adjudicatario con arreglo a lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y con aplicación de la Legislación en vigor que regula esta materia, en particular:

- Convenio Colectivo del Sector en vigor, así como demás disposiciones que pudieran afectar.

### **2.2. Funciones Encomendadas a los Servicios:**

#### **2.2. A) FUNCIONES ENCOMENDADAS AL SERVICIO DE SEGURIDAD y VIGILANCIA.**

Los trabajos de vigilancia de seguridad del CAVFHA se componen de los siguientes servicios:

- El Vigilante de Seguridad cumplirá sus funciones en el área del Centro de Artes Visuales, entendiéndose por tal todo el terreno del Centro, incluyendo además del edificio, el patio de la entrada por Calle Pizarro y su fachada y todo el terreno que se extiende desde la fachada posterior hasta el muro y la verja de entrada que lo delimitan por Camino Llano y la Plaza Marrón.
- La acción del Vigilante de Seguridad tiene un carácter preventivo y está destinada a prevenir situaciones, comportamientos, acciones o delitos que puedan dañar la integridad del Patrimonio Artístico del Centro, del edificio o la integridad física de los trabajadores o los usuarios del Centro. Está absolutamente prohibido el uso de la fuerza en sus procedimientos, salvo en casos

debidamente justificados de agresión o delito flagrante y siempre tras haberse resistido a otros medios.

- Dar protección al CAVFHA, velando por su seguridad desde un punto de vista integral, para ello ejerciendo la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles del CAVFHA, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en el mismo.
- Evitar la comisión de hechos delictivos o infracciones.
- Mantener el orden en el Centro y actuar ante la entrada de personas que demuestren un comportamiento antisocial o de riesgo para el edificio, la colección de arte que alberga y las personas que puedan encontrarse en el mismo.
- Colaborar con las Fuerzas de Seguridad y empresas que presten servicios en el edificio.
- Realizar el control de acceso de personas al edificio, velando porque todo el personal exterior al equipo del Centro se encuentra debidamente acreditado y posea autorización para realizar los trabajos que expongan. Toda entrada y salida del Centro, fuera del horario de apertura al público quedará registrada en el registro existente para tal efecto, sean estas personas pertenecientes o no al equipo del Centro, y consignando en él: nombre, empresa a la que pertenece, DNI, teléfono de contacto y hora de entrada y salida.
- Evitar la salida de materiales y mercancías que no estén previamente autorizados.
- Patrullar por las zonas internas y externas del edificio.
- Elaborar informes de incidencias diarios, que deberán ser entregados en las condiciones que determine la entidad contratante, informando al responsable de Mantenimiento y a la Coordinadora del Centro de cualquier anomalía ocurrida o detectada durante su servicio.
- Inspeccionar diariamente todo el edificio antes de la apertura al público y tras la salida del personal, asegurándose de que todas las puertas y ventanas se encuentran cerradas, llaves de agua cerradas, las instalaciones eléctricas desconectadas, y que nadie se ha quedado escondido o encerrado en ninguna dependencia, inmediatamente antes de proceder a su cierre y conexión de los sistemas electrónicos de seguridad. Además se realizarán rondas de inspección en cada cambio de turno de vigilancia, tomando idénticas precauciones. Si el edificio tuviese los sistemas de protección total o parcialmente inoperativos, se intensificarán las citadas inspecciones.
- Inspeccionar e impedir el acceso a zonas reservadas o cerradas, así como a zonas de visita fuera del horario establecido.
- Controlar las llaves previamente asignadas al Servicio de Seguridad y Vigilancia.
- Velar por el funcionamiento del equipamiento y de los medios disponibles para la prestación del servicio.
- El Vigilante de Seguridad actuará como Jefe del equipo de auxiliares de sala y como interlocutor con el responsable del Centro en la gestión diaria de ambos servicios.

Asimismo llevarán a cabo actividades de carácter complementario directamente relacionadas con las anteriores, entre las que se encuentran las siguientes:

- Conocer y gestionar los sistemas de seguridad del CAVFHA, incluyendo el sistema de CCTV, los sistemas de alarma instalados ante los riesgos de intrusión, los sistemas de detección y extinción de incendio, de detección de fugas, actuando según el protocolo establecido.
- Procurar un recinto seguro ante el riesgo de incendio o cualquier otra clase de siniestro o accidente, así como ante hechos delictivos, tales como la intrusión, procurando que los sistemas electrónicos y medios de intervención inmediata se encuentren en perfecto estado y funcionamiento.
- Intervenir ante el conato de incendios o cualquier otra clase de siniestro o accidente, adoptando las medidas preventivas, necesarias para evitar que estos se produzcan.
- Colaborar con los servicios de apoyo exterior (bomberos, Protección Civil, servicios sanitarios, etc.) en relación con los planes de emergencia y evacuación del CAVFHA.

## **2.2. B) FUNCIONES ENCOMENDADAS AL SERVICIO DE AUXILIARES DE SALA.**

Los auxiliares de sala cumplirán sus funciones en el área del Centro de Artes Visuales, entendiéndose por tal el área interna del Centro.

La acción del Auxiliar de Sala tiene una doble vertiente: por un lado, servicio de atención al público y, por otro, una acción de carácter preventivo destinada a prevenir situaciones, comportamientos, acciones o delitos que puedan dañar la integridad del Patrimonio Artístico del Centro, del edificio o la integridad física de los trabajadores o los usuarios del Centro.

A continuación figuran los principales cometidos que deberán desempeñar los auxiliares de sala:

Servicio de información y atención al público:

- Prestar el servicio bajo la máxima de “alcanzar el máximo nivel de calidad en la visita, ofreciendo al público la mejor experiencia del Museo”. En este marco, las tareas de atención al visitante deberán ser desempeñadas por un equipo profesional cualificado y motivado, que sea consciente de la enorme relevancia externa de sus cometidos. Por ello, el desempeño de todas las funciones de este servicio se realizará siempre con una actitud positiva, buena educación y amabilidad, tanto hacia los visitantes y usuarios del Centro como hacia sus trabajadores, dentro de los límites permitidos para el cumplimiento de sus obligaciones. No está permitida ninguna conducta o comportamiento descortés o ineducado, que resulte inapropiado a su cargo o desmerezca la imagen del Servicio de Auxiliares y del Centro de Artes Visuales. En el supuesto de que algún miembro del equipo no responda a este requerimiento deberá ser inmediatamente substituido por otra persona.
- Informar al público de la localización de las obras del Centro, de los actos, servicios y exposiciones, así como de todas las actividades que puedan desarrollarse puntualmente en el Centro.

- Orientar a los visitantes en el recorrido por las diferentes salas.
- Proporcionar información general sobre la Fundación, el Centro de Artes Visuales, el edificio y la colección, así como sobre el contenido de la exposición en general y de la sala a su cargo en particular. La información será básica y breve. Las demandas de una información más profunda, cuando surjan, deberán ser encaminadas a los responsables de la Fundación.
- Entregar todo tipo de folletos informativos y reponerlos cuando sea necesario.
- Cuidar que se cumple la normativa vigente en materia de visitas al Centro por parte de los usuarios: No está permitido tocar las obras de arte, ni entrar en las salas con objetos punzantes u otros similares; No está permitida la entrada de animales, salvo perros-guía; No está permitido fumar en el interior del centro; Está prohibida la entrada de alimentos y bebidas; Los niños menores de 10 años han de ir siempre acompañados de un adulto; Se deberán dejar en el guardarropa los paraguas, todas las mochilas y los bultos o carteras de medidas superiores a 28 x 36 cm; Se permite tomar fotografías en las salas con cámaras de mano. No se permite el uso de flash ni de trípodes; El Centro está proyectado para permitir la entrada y visita con sillas de ruedas o cochecitos para niños. El Centro dispone de montacargas y salva escaleras que sólo podrán ser utilizados a demanda en casos necesarios; Las personas o medios de comunicación sólo podrán filmar o fotografiar si tienen una autorización previa, de la cual los responsables del Centro avisarán con anterioridad al recepcionista.
- Dirigir a todo aquel que solicite fotografiar o filmar a la recepción para confirmar si posee autorización. Ante cualquier duda sobre la misma, el auxiliar de recepción deberá consultar con los responsables del CAVFHA.
- Asistir a los visitantes con necesidades especiales o de la tercera edad en todas las cuestiones referentes a accesibilidad, facilitando el acceso preferente y la ayuda necesaria, informando del servicio de salva-escalera y dando apoyo a su uso, así como en la asistencia en el uso del ascensor.
- Atención de actos y actividades relacionadas con la programación del Centro.
- Ayudar a la distribución de información en ruedas de prensa y colaborar en determinadas actividades durante actos públicos.
- Permanecer en sus puestos hasta la finalización de las visitas protocolarias incluso cuando éstas exceden el horario de trabajo establecido para el equipo de los auxiliares de sala, excepto cuando la coordinación del Centro disponga lo contrario.

Acción preventiva de seguridad:

- Conocer el edificio del CAVFHA y sus instalaciones
- Dar protección al CAVFHA, velando por su seguridad desde un punto de vista integral, para ello ejerciendo la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles del CAVFHA, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en el mismo. La vigilancia eficiente e intensiva



es el mejor modo de evitar agresiones contra las obras, aunque los actos maniáticos por su irracionalidad son difíciles de prevenir, el auxiliar de sala debe aprender a ser un buen observador, sensible a las manifestaciones y comportamientos del público visitante.

- Evitar la comisión de hechos delictivos o infracciones.
- Mantener el orden en el Centro y, específicamente en la sala o área que cada uno tiene asignada y actuar ante la entrada de personas que demuestren un comportamiento antisocial o de riesgo para el edificio, la colección de arte que alberga y las personas que puedan encontrarse en el mismo.
- Actuar con discreción, ponderación y criterio, manteniendo firmeza y autoridad al tiempo que educación ante imprevistos o problemas que puedan suponer un riesgo para el Patrimonio artístico del Centro, las instalaciones, otros visitantes o el personal del Centro.
- En caso de observar cualquier anomalía debe avisar al Vigilante de Seguridad.
- Si alguien entra o sale en el área bajo su custodia con bultos sospechosos retenerle e Informar al Vigilante de Seguridad.
- La exposición es un todo y como tal debe permanecer en el estado que presenta en el día de apertura, tanto en lo que se refiere al estado de conservación de las obras, como a la limpieza de los espacios o a la conservación de los elementos gráficos (cartelas, textos de pared, peanas, protecciones de metacrilato). Cada Auxiliar de Sala es responsable por la integridad de la Sala o área que tiene asignada para su control, así como de todos sus componentes (artísticos, gráficos, etcétera).
- Realizar diariamente al iniciar y finalizar el turno de mañana y el de tarde una inspección y un recuento para confirmar que el conjunto de obras de su sala o área está completo y en perfecto estado. Ante cualquier alteración verificada en el estado de conservación de las obras, en sus elementos tecnológicos, eléctricos o mecánicos, si los hubiere, en defectos de limpieza o deterioro de los componentes gráficos de la exposición detectados en la sala cuyo control le corresponde, los auxiliares de sala deberán comunicarlo inmediatamente al Responsable de Mantenimiento o a la Coordinadora del Centro.
- Vigilar que el público no toca las obras de arte y que mantiene un perímetro de seguridad en todas las obras y prestando especial atención y supervisión a las catalogadas como frágiles por el equipo de la FHA para cada exposición.
- Preservar la seguridad de todas aquellas obras que por su tamaño o forma de instalación son susceptibles de ser sustraídas.
- Cada auxiliar de sala debe conocer los procedimientos de puesta en funcionamiento y desconexión de todas las obras de arte constituidas por equipamientos eléctricos, audiovisuales o informáticos.
- Velar por el funcionamiento del equipamiento y de los medios disponibles para la prestación del servicio.

- Dar especial atención en su vigilancia a aquellas obras que desde la Coordinación del Centro les hayan sido indicadas como zonas de peligro por su fragilidad, forma de instalación, localización, tamaño o por la presencia de componentes no artístico y con frecuencia de difícil consideración como arte por parte de algunos sectores de público.

Asimismo llevarán a cabo actividades de carácter complementario directamente relacionadas con las anteriores, entre las que se encuentran las siguientes:

- Conocer los Planes de Emergencia y Evacuación, Planes de Protección Física y otros Planes de Situaciones Excepcionales del CAVFHA, cumpliendo las funciones que en sus protocolos le han sido asignadas.
- Intervenir ante el conato de incendios o cualquier otra clase de siniestro o accidente, colaborando en la adopción de las medidas preventivas, necesarias para evitar que éstos se produzcan.
- Colaborar con los servicios de apoyo exterior, empresas y Fuerzas de Seguridad (bomberos, Protección Civil, servicios sanitarios, etc.) en relación con los planes de emergencia y evacuación del CAVFHA.

Otras tareas asignadas:

- Dar apoyo durante las fases de Montaje y Producción en las tareas que el CAVFHA pueda demandar, lo que incluye tanto labores internas como servicios externos.
- Apoyar tareas cotidianas del centro que se les puedan asignar como la preparación de dossiers, ensobrado o servicios externos inherentes al funcionamiento diario del Centro.
- Apoyo general al Departamento Administrativo.
- Realizar funciones afines o complementarias según se requiera, incluyendo servicios externos.

Dentro del equipo de auxiliares existirán siempre dos personas que se irán turnando como responsables de la recepción. Estas personas tendrán idénticas obligaciones en cuanto a las funciones relacionadas con la atención al público y la seguridad y observarán las mismas normas y obligaciones que el resto de los auxiliares, tanto en lo que se refiere al atendimento al público, a su presencia, decoro, higiene y actitud en relación a los visitantes y trabajadores del Centro, como en lo relativo a cuestiones de seguridad preventiva, correctiva y a las restantes tareas asignadas. Cuando se encuentren en recepción tendrán además unas funciones específicas consistentes en:

- Orientación a los visitantes sobre el Centro, su contenido y recorridos.
- Atención personalizada en recepción, efectuando labores de acogida y asistencia a las visitas, así como controlar y atender su entrada y salida del edificio.
- Recepción de correspondencia, certificados, envíos, etc.
- Cuando se considere necesario por los responsables del CAVFHA se encargará de la atención telefónica de llamadas nacionales e internacionales, informando o derivándolas a sus correspondientes extensiones, así como anotar y entregar los mensajes oportunos y dar la información general y de naturaleza pública sobre el centro y sus actividades que les sea solicitada.

- Realizar el Control de número de visitantes, discriminando nacionales y extranjeros, hombres y mujeres y cualquier otro parámetro para realización de estadísticas que el Centro pueda definir, así como el control de grupos y visitas guiadas que el Centro recibe.
- Efectuar la venta de catálogos y otros productos de merchandasing, realizando el cobro según las normas de facturación del Centro que incluye la expedición de facturas, el registro de ventas diarias y el arqueo mensual de la caja de recepción, así como aquellas otras que en el futuro el Centro pueda determinar.
- Recoger y custodiar las prendas de vestir y los bolsos, equipos fotográficos, carritos de niños y otros bultos de entrada restringida en el Centro. Adherir a cada entrega una ficha de control, dando al visitante otra idéntica para que la presente a la salida del Centro y devolver las prendas y objetos que los visitantes depositaron a la entrada.
- Atender las solicitudes presenciales que llegan para contactar con miembros del equipo de la FHA.
- Atender la entrada y acogida de visitas de carácter protocolario.
- Aplicar las reglas de cortesía definidas por el Centro.
- Entregar los formularios de consulta bibliotecaria, para realizar fotografías o registros audiovisuales o de inscripción de la Asociación Amigos de la Fundación Helga de Alvear a aquellos que lo soliciten, encaminándolas posteriormente al la Coordinación del Centro.

### **3. MEDIOS HUMANOS**

El licitador que resulte adjudicatario queda obligado a aportar para la realización del servicio los medios humanos, técnicos y materiales que sean precisos para la correcta ejecución del contrato, conforme a los trabajos solicitados en este pliego y de acuerdo con lo ofertado.

De acuerdo con lo previsto en el convenio colectivo estatal de empresas de seguridad vigente, las empresas adjudicatarias deberán subrogarse en los contratos de los trabajadores que estén adscritos a los Servicios de Seguridad y Vigilancia objeto del presente pliego.

El licitador deberá subrogar los contratos de los trabajadores adscritos a los Servicios de Auxiliares de Sala.

En este sentido, y para información de los licitadores, así como para el que resulte adjudicatario del presente contrato se relaciona a continuación el personal adscrito a los servicios objeto de contrato, según información facilitada por el actual contratista.

CATEGORIA	JORNADA	TIPO CONTRATO	ANTIGÜEDAD	OBSERVACIONES
VIGILANTE DE SEGURIDAD	COMPLETA	100	15/05/2008	JEFE DE EQUIPO
VIGILANTE DE SEGURIDAD	COMPLETA	401	07/05/2010	
VIGILANTE DE SEGURIDAD	COMPLETA	100	10/04/2010	
VIGILANTE DE SEGURIDAD	COMPLETA	100	07/05/2010	
VIGILANTE DE SEGURIDAD	PARCIAL, 90%	501	01/07/2014	
AUXILIAR DE SALA	COMPLETA	100	27/10/2010	
AUXILIAR DE SALA	COMPLETA	401	29/04/2016	
AUXILIAR DE SALA	COMPLETA	100	01/06/2010	
AUXILIAR DE SALA	COMPLETA	100	01/06/2010	
AUXILIAR DE SALA	COMPLETA	410	03/03/2016	
AUXILIAR DE SALA	COMPLETA	401	29/04/2016	DELEGADO SINDICAL DEL CENTRO
AUXILIAR DE SALA	COMPLETA	401	29/04/2016	
AUXILIAR DE SALA	COMPLETA	401	24/04/2015	

El adjudicatario, como empresario en concepto de empleador de su personal, es responsable del cumplimiento de las Normativa Laboral, de Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad Social y normativa sectorial que resulte de aplicación en la prestación de Servicios de Seguridad y Vigilancia y de Auxiliares de Sala objeto de este pliego. Amparando al CAVFHA y dejándolo a salvo de cualquier reclamación, eventualidad o incidencia, especialmente en lo que se refiere a accidentes de trabajo y a actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. En ningún caso, el desarrollo del trabajo en las instalaciones del CAVFHA supone la existencia de relación laboral, ni contractual alguna entre el CAVFHA y el personal asignado por el adjudicatario a la realización de los trabajos.

### 3.A) Personal que realice los Servicios de Seguridad y Vigilancia.

Los Vigilantes de Seguridad destinados al servicio deberán contar con la titulación correspondiente que otorga el Ministerio del Interior y ha de prestar el servicio de acuerdo con los siguientes requisitos:

- Disponer de la cartilla profesional correspondiente, según los criterios homologados por el Ministerio del Interior y cumplir con los requisitos generales y específicos necesarios para su habilitación establecida reglamentariamente.
- Portar su tarjeta de identificación personal, con la obligación de mostrarla y de identificarse cuando por razones del servicio así lo soliciten los ciudadanos afectados.
- Utilización de uniforme que los haga identificables como personal de seguridad.
- Mantenimiento de un estado correcto en lo referente al vestuario y el cuidado de su aspecto e higiene.

- Mantenimiento de un trato educado y deferente hacia las personas trabajadoras y usuarias de los edificios e instalaciones, dentro de los límites permitidos para el cumplimiento de sus obligaciones.
- Sobre las empresas y su personal recae el deber de secreto profesional.
- Ningún miembro de la plantilla de la empresa, podrá facilitar información alguna a terceros referida a los sucesos o actividades de los que tengan conocimiento en el desarrollo de su trabajo, en especial quedan expresamente prohibidas las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación visuales, hablados o escritos, en referencia a los asuntos relacionados con los contratos que se formalicen.
- La empresa vendrá obligada a la sustitución del personal por las quejas que se formulen por escrito de forma motivada, tanto por incumplimiento de las labores encomendadas, falta de celo profesional, comportamiento incorrecto o incompatibilidad con trabajadores del Centro.
- Para la correcta realización de los Servicios, se evitará el cambio injustificado del personal que los realice.
- El personal a emplear se hará cargo de la gestión y manejo de los sistemas de seguridad y alarma existentes en el CAVFHA, así mismo formarán parte de los planes de emergencia y evacuación de los edificios según se establezcan los mismos.
- La puntualidad será rigurosa, debiendo llegar al Centro con al menos 10 minutos de anticipación, tiempo que les permitirá vestir el uniforme, recibir de su compañero el informe del turno anterior o las directrices que se estimen oportunas en el funcionamiento diario. El cumplimiento de los horarios es obligatorio y su incumplimiento se considerará falta grave al ser reiterada y carecer de justificación debidamente comprobada.

El equipo de trabajo que la empresa adjudicataria destine será fijo para el servicio a prestar. Desde el inicio de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria comunicará al CAVFHA la relación de trabajadores que vayan a formar parte del mismo, con indicación de sus números de D.N.I., junto con las fotocopias de las correspondientes cartillas profesionales. Las altas y bajas que posteriormente se produzcan en este equipo serán debidamente comunicadas al responsable del contrato con 24 horas de antelación al inicio de la prestación de sus servicios. En cualquier caso, se deberá garantizar la continuidad y la calidad del servicio, manteniéndose invariable en todo momento el número de efectivos contratados, y las sustituciones se harán con vigilantes con la formación adecuada sobre el funcionamiento del servicio.

Asimismo, las empresas deberán estar preparadas para poder asumir en el menor tiempo posible, las posibles demandas de refuerzos en los servicios previamente contratados, en las condiciones expresadas en el párrafo anterior, siendo objeto de valoración el tiempo de respuesta ante este tipo de necesidades.

La empresa adjudicataria destinará, a modo de interlocutor con el responsable de seguridad del CAVFHA, a una persona responsable del servicio, distinta de los vigilantes, con medios de localización permanente.

### 3.B) Personal destinado al Servicio de Auxiliares de Sala

El personal destinado al servicio deberá tener conocimiento medio o elevado de I o varios idiomas, siendo obligatorio el inglés, y ha de prestar el servicio de acuerdo con los siguientes requisitos:

- Diligencia a la hora de cumplir las normas establecidas.
- Utilización de uniforme que los haga identificables como auxiliares de sala, su uso será obligatorio durante el desempeño de sus funciones y está expresamente prohibido usarlo fuera del Centro de Artes Visuales.
- La puntualidad será rigurosa, debiendo llegar al Centro con al menos 10 minutos de anticipación, tiempo que les permitirá vestir el uniforme, recoger sus intercomunicadores, inspeccionar e inventariar su área y recibir de los responsables del Centro las informaciones o las directrices que se estimen oportunas en el funcionamiento diario. El cumplimiento de los horarios es obligatorio y su incumplimiento se considerará falta grave al ser reiterada y carecer de justificación debidamente comprobada.
- Los auxiliares de sala no podrán ausentarse de su puesto de trabajo salvo causa justificada, notificando previamente y con la suficiente antelación esta circunstancia al Vigilante de Seguridad y éste a su vez al responsable del Centro.
- Dispondrán lo conveniente para que la zona de vestuarios del equipo de Seguridad y de auxiliares de sala permanezca en orden y aseada.
- Mantenimiento de un estado correcto en lo referente al vestuario y el cuidado de su aspecto e higiene.
- Sobre las empresas y su personal recae el deber de secreto profesional.
- Ningún miembro de la plantilla de la empresa, podrá facilitar información alguna a terceros referida a los sucesos o actividades de los que tengan conocimiento en el desarrollo de su trabajo, en especial quedan expresamente prohibidas las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación visuales, hablados o escritos, en referencia a los asuntos relacionados con los contratos que se formalicen o a cualquier otro aspecto relacionado con el CAVFHA.
- Prohibición absoluta de revelar cualquier información a terceros relativa al Centro, tanto aquella que se considera confidencial relacionada con la seguridad del edificio o la colección que alberga, entre ella datos concretos sobre el valor de las obras en exposición, como cualquier otra relacionada con el Centro, su recinto o instalaciones.
- La empresa estará obligada a la sustitución del personal por las quejas que se formulen por escrito de forma motivada, tanto por incumplimiento de las labores encomendadas, falta de celo profesional, comportamiento incorrecto o incompatibilidad con trabajadores del Centro.
- Para la correcta realización de los Servicios, se evitará el cambio injustificado del personal que los realice.

La empresa adjudicataria establecerá los turnos que se precisen a fin de garantizar la prestación continuada del servicio durante los horarios de apertura al público del Centro, así como en las actividades especiales que se incluyan en su programación, permitiendo a su personal la realización de los descansos necesarios.

El equipo de trabajo que la empresa adjudicataria destine será fijo para el servicio a prestar, y cualquier cambio de los auxiliares será debidamente informado al responsable del contrato con dos semanas de antelación. En cualquier caso, se deberá garantizar la continuidad y la calidad del servicio, manteniéndose invariable en todo momento el número de efectivos contratados, y las sustituciones se harán con auxiliares con la formación adecuada sobre el funcionamiento del servicio.

Asimismo, las empresas deberán estar preparadas para poder asumir en el menor tiempo posible, las demandas de refuerzos en los servicios previamente contratados o las ampliaciones de horario por necesidades puntuales del Centro, en las condiciones expresadas en el párrafo anterior, siendo objeto de valoración el tiempo de respuesta ante este tipo de necesidades.

Para la perfecta Coordinación de todos los servicios, la empresa adjudicataria destinará a modo de interlocutor del Servicio de Auxiliares de Sala con el responsable del CAVFHA, a la misma persona asignada como interlocutor del Servicio de Seguridad y Vigilancia, quien dispondrá de medios para su localización permanente.

#### **4. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATO.**

A la firma del contrato el órgano de contratación designará una persona como responsable de la buena ejecución del contrato a la que se atribuirán, entre otras, las siguientes funciones:

- Aportar los datos necesarios para la realización del manual del centro de trabajo u órdenes de puesto en su caso.
- Ser el interlocutor con el representante de la empresa para todas las cuestiones relacionadas con el normal desarrollo de ambos servicios (Seguridad y Vigilancia y Auxiliares de Sala) para aquellas cuestiones que supongan un conflicto en cuanto a la realización del servicio.
- Asegurarse de que las pólizas del seguro de responsabilidad civil que ha de tener suscritas la empresa se encuentran en vigor en los términos previstos en el apartado II.6. relativo a las Responsabilidades del Adjudicatario del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares del presente concurso.
- Cuando por decisiones del órgano de gobierno de la FHA, o bien por causas estratégicas, el CAVFHA se viera obligado a modificar los servicios contratados, no supondrá para este obligación o penalidad de ningún tipo para con el licitador o adjudicatario, salvo la de abonar los servicios efectivamente recibidos.

## 5. PLANIFICACIÓN, PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y ASESORAMIENTO PERMANENTE EN MATERIA DE SEGURIDAD.

### 5A. Servicio de Seguridad y Vigilancia:

5A.1. En el plazo de dos meses desde la firma del contrato y en colaboración con el responsable del mismo designado por el órgano de contratación en dicho momento, la empresa adjudicataria y con los datos aportados por aquél, deberá realizar un manual en el que se especifique el plan de seguridad o su integración en los planes de emergencia, los puestos y funciones del personal a su cargo, las rondas y periodicidad de las mismas, las labores a desempeñar por los vigilantes, los protocolos de actuación, los teléfonos de los responsables de los centros y de las empresas de mantenimiento contratadas, la localización y descripción con fotografías de los distintos elementos e instalaciones de los edificios que se consideren necesarios para la realización de sus funciones como son cuadros de luces, sistemas de calefacción, llaves de corte de agua corriente, centrales de incendios, de seguridad, etc. El manual contendrá así mismo un libro de órdenes para todas aquellas cuestiones que no sean permanentes en el tiempo. El manual debe contener al final del mismo la firma del responsable del contrato dando su conformidad a lo relacionado en el mismo.

5A.2. La empresa adjudicataria deberá comunicar la formalización del contrato de Seguridad y Vigilancia a la Dirección General de la Policía del Ministerio del Interior, en los términos establecidos en la normativa vigente y el mismo requisito deberá cumplirse en caso de prórroga y modificaciones del contrato inicial.

5A.3. La empresa adjudicataria subrogará al personal que ha prestado en los años anteriores los Servicios de Seguridad y Vigilancia en el CAVFHA y, en el supuesto de ser necesaria alguna nueva incorporación de personal a causa de baja por enfermedad, accidente laboral, permiso por maternidad, u otra, la selección del personal destinado a prestar servicio en el Centro se realizará conjuntamente con el responsable de la Fundación Helga de Alvear designado al efecto, debiendo considerar como posibles candidatos al servicio a los trabajadores que tengan experiencia previa en el Centro de Artes Visuales.

5A.4. La empresa adjudicataria, con carácter mensual, entregará al responsable del contrato, dentro de los cinco primeros días de cada mes, resumen de las incidencias producidas en el Centro y observaciones del personal de servicio que supongan una mejora del mismo. En aquellos casos en los que la incidencia producida sea de notoria importancia, será comunicada a la mayor brevedad posible, entregando inmediatamente parte de la incidencia elaborado por el personal del servicio. Sin perjuicio de lo anterior la empresa adjudicataria deberá disponer de un parte o informe diario normalizado de incidencias.

La factura mensual del Servicio de Seguridad y Vigilancia deberá ir acompañada con la fotocopia del TC2 de los trabajadores donde aparezcan señalados los que prestan los servicios en el CAVFHA.



5A.5. Deberá prestarse un servicio de asesoramiento en materia de seguridad en función de las demandas del CAVFHA, debiéndose aportar una propuesta técnica acompañada de los medios personales y materiales puestos a disposición de la Fundación para desarrollar este servicio. Para la prestación del servicio de asesoramiento, las empresas deberán cumplir los requisitos que para tal actividad figuran regulados en la legislación de Seguridad Privada.

#### **5B. Servicios de Auxiliares de Sala:**

5B.1. En el plazo de dos meses desde la firma del contrato y en colaboración con el responsable del mismo designado por el órgano de contratación en dicho momento, la empresa adjudicataria y con los datos aportados por aquél, deberá realizar un manual en el que se especifique la integración de los auxiliares en los planes de emergencia y los protocolos de actuación. El manual contendrá así mismo una memoria explicativa del servicio, un libro de órdenes para todas aquellas cuestiones que no sean permanentes en el tiempo, un plan de control y seguimiento y un manual de procedimiento. El manual debe contener al final del mismo la firma del responsable del contrato dando su conformidad a lo relacionado en el mismo.

5B.2. La empresa adjudicataria subrogará al personal que ha prestado los Servicios de Auxiliares de Sala en el CAVFHA hasta el periodo anterior a la formalización de esta nueva contratación y en el supuesto de ser necesaria algún nueva incorporación de personal a causa de baja por enfermedad, accidente laboral, permiso por maternidad u otra, la selección del personal destinado a prestar servicio en el Centro se realizará conjuntamente con el responsable de la Fundación Helga de Alvear designado al efecto, debiendo considerar como posibles candidatos al servicio a los trabajadores que tengan experiencia previa en el Centro de Artes Visuales. .

5B.3. La empresa adjudicataria deberá presentar al comienzo de la ejecución del contrato una relación nominal del personal que se hará cargo de los servicios en el Centro y deberá sustituir de modo inmediato a aquel cuya conducta o rendimiento se considere, por parte del Centro, inadecuado para la prestación del servicio. De igual manera, toda modificación de este personal requerirá, necesariamente, la previa conformidad del Centro.

5B.4. La empresa adjudicataria, con carácter mensual, entregará al responsable del contrato, dentro de los cinco primeros días de cada mes, resumen de las incidencias producidas en el Centro y observaciones del personal de servicio que supongan una mejora del mismo. En aquellos casos en los que la incidencia producida sea de notoria importancia, será comunicada de manera inmediata, entregando inmediatamente parte de la incidencia elaborado por el personal del servicio.

5B.5. A efectos de inspección y control, el contratista elaborará, por meses naturales, un cuadrante que reflejará las horas de servicio efectivamente realizadas por su personal. En el caso de realización de servicios extraordinarios, prestados a petición del Museo, figurarán separadamente.

La factura mensual deberá ir siempre acompañada de la copia de TC2 donde aparezcan señalados los trabajadores que prestan los servicios en el CAVFHA.

## **6. MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS AL SERVICIO.**

### **6A. Medios Materiales adscritos al Servicio de Seguridad y Vigilancia.**

- 6A.1. Las empresas licitadoras deberán tener su Sede Principal o Delegación Homologada en Extremadura, con autorización para realizar los servicios que se homologan, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17.2 del Reglamento de Seguridad Privada, debiendo acreditar dicho extremo en el momento de la presentación de la documentación para la licitación.
- 6A.2. Para facilitar su localización inmediata en cada momento, las empresas pondrán a disposición de cada uno de los vigilantes que presten el Servicio de Seguridad y Vigilancia un teléfono móvil.
- 6A.3. La adjudicataria aportará al inicio de la prestación del servicio, la relación de prendas que conforman el uniforme indicando el color, características y distintivos que la identifican, debiendo aportar folletos donde aparezcan fotografías que lo documenten, así como relación del equipamiento propio que portarán los vigilantes.
- 6A.4. Se consideran incluidos en este contrato, los aspectos colaterales de su prestación, como pueden ser la utilización de medios técnicos y materiales, entre los que se incluyen uniformes, seguros, transmisores, y todos los gastos derivados o que puedan derivarse de los mismos.
- 6A.5. Los equipos técnicos que en su caso utilice el contratista para la ejecución del contrato, deberán estar homologados y cumplir en todo momento con la normativa que sea de aplicación.
- 6A.6. Los equipos técnicos que eventualmente utilice el contratista para la prestación del servicio no deben perturbar la normal actividad de los departamentos y organismos contratantes y en el caso de que produjeran interferencias, ruidos o cualquier otra cosa que altere dicha actividad, requerirán la autorización expresa del responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

### **6B. Medios Materiales adscritos al Servicio de Auxiliares de Sala.**

- 6B.1. La adjudicataria se compromete a dotar al equipo de auxiliares con el uniforme definido por el Centro, cuya concepción busca seguir los criterios de discreción, modernidad y comodidad, consistente en: pantalón negro, polo negro de manga corta y zapatos negros para verano y camiseta negra de manga larga y cuello redondo o jersey negro de manga larga y cuello alto, pantalón negro, medias y zapatos negros para el invierno, siendo el distintivo que los identifica facilitado por el Centro.
- 6B.2. Se consideran incluidos en este contrato, los aspectos colaterales de su prestación, como pueden ser la utilización de medios técnicos y materiales entre los que se incluyen seguros, transmisores y todos los gastos derivados o que puedan derivarse de los mismos.

6B.3. Los equipos técnicos que en su caso utilice el contratista para la ejecución del contrato, deberán estar homologados y cumplir en todo momento con la normativa que sea de aplicación.

6B.4. Será de obligado uso un equipo de comunicación que permita a los auxiliares establecer contacto con la Sala de Seguridad y entre sí, con la finalidad de dar apoyo y garantizar la seguridad del entorno y optimizar el servicio. Los equipos de comunicación contarán con micrófonos y microauriculares que permitan la comunicación en entornos ruidosos, así como la privacidad de las comunicaciones, sin perturbar la normal actividad del Centro, sin producir interferencias, ruidos o cualquier otra cosa que altere dicha actividad. En el caso de que puntualmente pudieran alterarla requerirán la autorización expresa del responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

#### **7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS ASPECTOS TÉCNICOS DE LA PROPOSICIÓN.**

Todos los aspectos técnicos de la proposición que deban ser objeto de valoración en virtud de los criterios de adjudicación establecidos en el pliego de cláusulas administrativas, deberán ser presentados tanto en papel como en CD, disquete o cualquier otro soporte electrónico, junto a una declaración responsable del firmante de la proposición en la que manifieste la identidad en el contenido de ambos formatos, todo ello incluido en el **"Sobre 2"**.

Cáceres, 24 de Mayo de 2016