

**C-923M/001-23 (A/SER-016045/2023)**

**INFORME VALORATIVO DE LOS CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE JUICIO DE VALOR DEL CONTRATO TITULADO “VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN LAS OFICINAS DE EMPLEO DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.**

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares regulador del contrato de referencia establece en su cláusula 1, apartado 9, los criterios de adjudicación del mismo, previendo junto con el precio (49 puntos) y otros criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas (31 puntos), la ponderación de cuatro criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**20 puntos**).

Los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor son:

**Criterio 3.1 Protocolos de tratamiento y prevención de situaciones de comportamiento impropio, hasta 2 puntos.**

Se asignarán hasta un máximo de 2 puntos por un protocolo de tratamiento y prevención de situaciones de acoso, violencia y cualquier comportamiento impropio o situación agresiva que ponga en riesgo el desempeño de las actividades del personal adscrito al contrato. Se tendrá en cuenta para la valoración de este criterio la existencia en la empresa de:

- campañas de sensibilización y concienciación.
- formación específica en la materia.
- realización de sesiones informativas.
- existencia de normas internas que definen el acoso.
- existencia de procedimientos para formulación.

**Criterio 3.2 Plan de seguridad, hasta 6 puntos.**

Se asignarán hasta un máximo de 6 puntos por un plan de seguridad, cuya finalidad y contenido se encuentre relacionado con el análisis de los riesgos, recomendaciones de mejora y propuesta de medios materiales y humanos a implantar en la ejecución del contrato.

- a) Propuesta organizativa y personalizada respecto a las oficinas de empleo objeto del contrato; identificación de riesgos (actos vandálicos, incendios, amenazas; accesos, mercancías, etc.) definición de funciones, responsabilidades y tareas de cada perfil en cada uno de los procedimientos a desarrollar; operativa ordinaria de trabajo, conclusiones y propuesta de mejora. Hasta un máximo de 3 puntos.
- b) Protocolos de actuación ante situaciones de emergencia (detección, contención, reacción intervención, normalización). Hasta un máximo de 1 puntos.
- c) Propuesta sobre el servicio de custodia de llaves, servicio de acuda, mejoras del servicio de alarmas, sistema a implantar y sus prestaciones, incidencias de conexión de cada una de las sedes, comunicación de incidencias y tiempos de respuesta. Hasta un máximo de 2 puntos

**Criterio 3.3. Plan de vacaciones y sustituciones, hasta 8 puntos.**

Se asignarán hasta un máximo de 8 puntos por un procedimiento de vacaciones y sustituciones de los vigilantes de seguridad, valorándose su adaptación a las oficinas de empleo, que recoja:

- medidas a implantar para el cumplimiento de las obligaciones de sustitución del personal
- ampliaciones del servicio
- desarrollo de un plan de selección, formación e incorporación del personal adscrito al servicio

**Criterio 3.4. Procedimiento de control e inspección de los servicios, hasta 4 puntos**

Se valorará hasta un máximo de 4 puntos, los procedimientos de control que recojan:

- métodos de control de presencia
- tiempos de respuesta ante situaciones de ausencia
- planes de inspección y frecuencia de los mismos
- procedimiento de resolución de incidencias (destacando aspectos como control de entrada, control de rondas, control de salida y control de verificación de cierre de instalaciones).

Las empresas admitidas a la licitación por la Mesa de Contratación de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo son:

- SECURITY SERVICES KUO, S.L.
- GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.
- CMM GUARD, S.L
- VITEN SEGURIDAD, S.L.
- UNIÓN PROTECCIÓN CIVIL, S.L.
- ARIETE SEGURIDAD, S.A.

Seguidamente, y de conformidad con lo establecido anteriormente, en los siguientes apartados se valora la documentación aportada por las empresas admitidas a licitación por la Mesa de Contratación de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

La valoración total de las empresas admitidas a la licitación se recoge en el cuadro que se anexa al final del presente informe.

**CRITERIO 3.1. PROTOCOLOS DE TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE COMPORTAMIENTO IMPROPIO (hasta 2 puntos).**

**SECURITY SERVICES KUO, S.L.**

Presenta una parte introductoria donde define de manera genérica el concepto de violencia en el lugar de trabajo, y posteriormente describe un protocolo de protección que incluye los procedimientos a seguir en situaciones de violencia, agresión o amenazas telefónicas,

Señala de manera genérica que de ser adjudicataria implementará códigos de buenas prácticas, campañas informativas y protocolos de actuación, pero no indica cómo va a desarrollar estas tareas.

De forma explícita indica que proporcionará al personal de seguridad dos cursos de formación on-line: un curso de prevención y actuación frente a las agresiones a los trabajadores; y un curso de prevención acoso laboral.

Menciona que la empresa cuenta con un canal de comunicación interno para compartir información con los trabajadores, presentar quejas y reclamaciones, pero no describe como se ha habilitado este canal.

Se considera que este protocolo no describe suficientemente las acciones de sensibilización e información entre los trabajadores, ni las vías para transmitir quejas y reclamaciones.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0,8 puntos.**

### **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.**

La empresa indica que cuenta con diversos protocolos de tratamiento y prevención de situaciones de comportamiento impropio, que complementan las distintas normas que ya están operativas: código ético y de conducta que abarca aspectos como el trato a usuarios y trabajadores, integridad, confidencialidad y respeto y el plan de igualdad 2023-2027 publicado en RegCon, pero no hace una descripción detallada de ellos

Señalan que periódicamente se realizan campañas de sensibilización y concienciación difundidas a través de su blog, la página corporativa, así como llevan a cabo sesiones presenciales. Como ejemplo de estas campañas se adjunta un enlace a un video de youtube relativo a una de las sesiones realizadas.

La empresa describe que a través de inspecciones periódicas y reuniones de seguimiento con el responsable de la División de Análisis y Organización se establecerá un sistema para supervisar el desempeño del personal de seguridad y detectar comportamientos impropios.

La empresa desarrolla módulos de formación específicos relacionados con situaciones de violencia: sensibilización, identificación, protocolos de actuación, coordinación con otros profesionales, promoción de entornos seguros. Estas actividades se incluyen dentro de la formación anual obligatoria y en la formación adicional.

Se indica además que el coordinador del servicio asignado al contrato periódicamente llevará a cabo sesiones informativas sobre la prevención de la violencia de género, pero sin concretar un calendario concreto.

La empresa dispone de una web corporativa con un portal de clientes y un portal de empleados a los que se asocian un buzón de denuncias y un buzón de sugerencias, pero sin detallar el procedimiento.

Se considera que el protocolo esta descrito de manera esquemática, con puntos generales adecuados pero que no están suficientemente desarrollados.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**1 puntos.**

### **CMM GUARD, S.L.**

La empresa indica que dispone de un código deontológico y de un protocolo de acoso. Para este último describe las siguientes etapas: denuncia, activación del procedimiento, expediente informativo, resolución del expediente y seguimiento,

La empresa indica de manera genérica que bimestralmente llevará a cabo acciones formativas y de sensibilización, pero sin detallar su contenido ni como se realizan.

La comunicación de las quejas y sugerencias se realiza a través de un correo

electrónico específico, pero sin detallar el procedimiento.

Se considera que no están descritas suficientemente las acciones de sensibilización e información entre los trabajadores, ni las acciones formativas a desarrollar.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0,8 puntos.**

#### **VITEN SEGURIDAD, S.L.**

La empresa presenta una parte introductoria donde define el concepto de acoso en sus diferentes variantes, acoso sexual o acoso laboral, así como los principios de conducta que rigen en la organización.

Describe de manera detallada el protocolo de actuación para el tratamiento y prevención de situaciones de comportamiento impropio cuyas etapas son: tramitación de denuncia, expediente informativo, instrucción, resolución de expediente informativo, expediente disciplinario y comisión de asesoramiento.

Indica que este protocolo se publicará en los medios de comunicación internos de la empresa (intranet corporativa), y que se llevarán a cabo programas formativos y de comunicación. También se señala que las denuncias de los empleados se tramitarán ante el gestor de igualdad y tratamiento de acoso, bien por correo electrónico, llamada telefónica, fax, visita o entrevista.

Se considera que el protocolo está descrito correctamente pero no aparecen detalladas suficientemente las acciones de sensibilización e información entre los trabajadores, ni las acciones formativas a desarrollar.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**1,2 puntos.**

#### **UNION PROTECCIÓN CIVIL, SL.**

La empresa indica que dispone de un plan de igualdad y en la memoria incluye distintas fichas que definen el acoso en sus diversas variantes.

Con el fin de atajar las situaciones impropias la empresa desarrollará:

- Campañas de sensibilización y concienciación a través de los medios de comunicación interna (intranet), donde se colgarán los nuevos documentos que se vayan elaborando.
- Campaña informativa por el día internacional contra la eliminación de la violencia contra las mujeres (25 de noviembre)
- Realización de Talleres formativos para toda la plantilla y así como un programa de formación de agentes mediadores.

Se indica que en 2019 se estableció un sistema de entrada única para tramitar cualquier queja por conducta inapropiada. Pero no se especifica cómo se ha habilitado este sistema.

Se considera que el protocolo está descrito de manera esquemática, con puntos

generales adecuados pero que no están suficientemente desarrollados

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**1 puntos.**

### **ARIETE SEGURIDAD, S.A.**

La empresa indica que dispone de un protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo accesible en el portal del empleado (MILENAWeb), pero no hay indicación de otros tipos de acoso.

Para la comunicación de quejas y denuncias han habilitado un formulario y un correo electrónico. Y anualmente realiza una campaña de sensibilización sobre violencia de género.

No se definen las acciones formativas que desarrollan ni el contenido de las normas internas, más allá del protocolo de acoso comentado.

Se considera que este protocolo no está desarrollado suficientemente ni tampoco las acciones de sensibilización e información entre los trabajadores, las acciones formativas a desarrollar o las normas que definan el acoso y que sean adicionales al plan de igualdad.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0,4 puntos.**

### **CRITERIO 3.2. PLAN DE SEGURIDAD (HASTA 6 PUNTOS)**

#### **3.2.a. PROPUESTA ORGANIZATIVA Y PERSONALIZADA RESPECTO A LAS OFICINAS DE EMPLEO (hasta 3 puntos).**

### **SECURITY SERVICES KUO, S.L.**

Incluye la información que figura en los pliegos sobre el número de vigilantes en cada sede y horarios, sin aportar una información con valor añadido

Indica de manera genérica que va a establecer un plan de transición si resulta adjudicataria, pero no lo desarrolla y pasa a describir como es su manual de operaciones genérico, el procedimiento disciplinario y las etapas básicas en la prestación del servicio (inicio del turno, prestación del servicio y finalización de turno).

No hay una propuesta organizativa clara donde se identifiquen los riesgos de las Oficinas de empleo ni se definan las funciones y responsabilidades de cada perfil profesional, solo aparece un organigrama genérico.

No se definen propuestas de mejora.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0,4 puntos.**

### **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.**

Indica que si resulta adjudicataria va a establecer un plan de transición en 5 fases (toma de contacto previa, planificación de recursos humanos, planificación medios técnicos, puesta en marcha y seguimiento), que complementará con reuniones mensuales.

Para la identificación de riesgos utiliza el Método Mosler con el que construye una tabla de valoración genérica para una instalación tipo (oficina de empleo), asignando a los riesgos (naturales, terroristas, antisociales, antrópicos y tecnológicos) una escala con tres valores: riesgo muy bajo, bajo o normal.

No se definen las funciones y responsabilidades de cada perfil profesional, ni la operativa ordinaria de trabajo.

No se definen propuestas de mejora.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan: **1 puntos.**

### **CMM GUARD, S.L.**

Describe la estructura y los agentes implicados en el servicio de seguridad: director de los trabajos, responsable de la oficina de empleo, responsable del servicio y suplente designado por CMM GUARD y vigilantes, pero sin detallar las funciones de cada perfil, excepto para los vigilantes.

Define las tareas a desarrollar por los vigilantes tal y como figuran en el pliego de prescripciones técnicas, y se menciona la existencia de oficinas con 1 ó más vigilantes, aunque sin detallar las diferencias operativas entre ellas.

Define de manera genérica la operativa ordinaria de trabajo: entrega mensual de cuadrantes a cada oficina de empleo y a los trabajadores.

Se definen de manera genérica los riesgos asociados a las oficinas de empleo: intrusión, atentado, amenaza de bomba, robo, sabotaje, actos vandálicos y agresiones.

Se define como propuesta de mejora la formación específica de los vigilantes en atención a ciudadanos que acuden a las oficinas de empleo y que se encuentran en situación de riesgo por violencia de género y/o acoso por razón de sexo.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan: **1,5 puntos.**

### **VITEN SEGURIDAD, S.L.**

Indica que dada la limitación de espacio no les es posible desarrollar un manual operativo para cada centro con los puestos y protocolos a seguir, por lo que hace una descripción genérica de las tareas a desarrollar por los vigilantes que se corresponden



con las que figuran en el PPT e incluye algunas otras como las de recepción y orientación de visitantes, o la comprobación del funcionamiento de los sistemas de seguridad.

No hay una definición concreta de las funciones y responsabilidades de cada perfil profesional, pero indica que desarrollarán un manual operativo con distintos apartados en el que en uno de ellos incluirán los procedimientos operativos: estructura del servicio, turnos, partes diurnos, coordinación con los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado.

No se describen los riesgos asociados a las oficinas de empleo.

Como propuesta de mejora indican la asignación en cada oficina de empleo de un teléfono móvil con tarifa de datos para instalar el software pegasus para el control de entradas, salidas, rondas etc. Esta mejora no es una mejora organizativa sino del criterio de control e inspección de servicios.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0,75 puntos.**

#### **UNION PROTECCIÓN CIVIL, SL.**

En primer lugar, la empresa hace una valoración de riesgos utilizando el Método Mosler con el que construye una tabla de valoración genérica para una oficina de empleo, asignando a los riesgos (robo, intrusión, inundación, agresión etc) una calificación comprendida entre los valores de normal, reducido, muy reducido.

No hay una definición concreta de las funciones y responsabilidades de cada perfil profesional, ni de la organización del trabajo.

Como propuestas de mejora relacionadas con la organización se recogen: formación específica para vigilantes de oficinas de empleo, auditoría de servicios, digitalización de órdenes de puesto, abono de nóminas el último día del mes, elaboración en el primer mes del contrato de un manual operativo con los procedimientos organizativos de cada oficina de empleo, pero estas mejoras están implícitas en la propia operativa del servicio.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**1 puntos.**

#### **ARIETE SEGURIDAD, S.A.**

La empresa describe su estructura organizativa y el objetivo de su actividad, la prevención y lucha contra riesgos, quedando recogidos en el plan de seguridad como han de utilizarse los recursos técnicos y humanos para conseguir este objetivo.

Se definen de manera genérica las tareas a desarrollar en cada oficina de empleo, que se corresponden con las que figuran en el PPT. No hay una definición concreta de las funciones y responsabilidades de cada perfil profesional, ni de la organización del trabajo.

Identifica los riesgos, que clasifica en dos apartados: riesgos antisociales y riesgos naturales o de funcionamiento. Para su valoración de riesgos utiliza el Método Mosler con el que construye una tabla de valoración genérica para una oficina de empleo, asignando a los riesgos (robo, vandalismo, incendio, intrusión, agresión etc) una calificación numérica comprendida entre el 1 y el 5.

No se recogen propuestas de mejora relacionadas con la organización.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**1 puntos.**

### **3.2.b. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA (DETECCIÓN, CONTENCIÓN, REACCIÓN INTERVENCIÓN, NORMALIZACIÓN) (hasta 1 punto).**

#### **SECURITY SERVICES KUO, S.L.**

La empresa recoge una tabla donde se enumeran 5 grupos de procedimientos; organizativos, protección preventivos, emergencia y contraincendios, y una somera enumeración de las tareas asociadas, pero no se dispone de una descripción del contenido de estos protocolos.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0,4 puntos.**

#### **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.**

Dentro del manual operativo de procedimiento la empresa indica que están incorporados los protocolos: contraincendios, inundación, anti agresión, robo, intrusión y evacuación.

Para cada uno de ellos se incluye una ficha donde se describe de manera extensa las fases del proceso: detección, contención, reacción, intervención y normalización.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**1 puntos.**

#### **CMM GUARD, S.L.**

Se definen diversos procedimientos de incidencias en fichas descriptivas: emergencia genérica, incendio, inundación, amenaza de bomba, paquete sospechoso, atentado terrorista.

Para cada uno de ellos se incluye una descripción con diversos apartados: objetivo, detección, ejecución, responsable, tipo de medida, ámbito de actuación, situaciones que lo ponen en marcha, responsable y acciones a tomar.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**1 puntos**



### **VITEN SEGURIDAD, S.L.**

Describe de manera detallada los protocolos de actuación contra intrusión, incendios, robos.

Para cada uno de ellos se incluye una descripción con los siguientes apartados: objeto, ámbito de actuación, situaciones que lo ponen en marcha, responsable y acciones a tomar.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**1 puntos.**

### **UNION PROTECCIÓN CIVIL, S.L.**

Se define diversos protocolos de actuación antes situaciones de emergencia: atentado terrorista, incendio, intrusión, agresión, evacuación, amenaza de bomba, robos y hurtos, vandalismo y sabotaje.

Para cada uno de ellos se hace una descripción del objeto del mismo, así como de las instrucciones y recomendaciones a seguir,

Junto a esta información la empresa en su memoria incluye una serie de mejoras en las oficinas de empleo que complementan estos protocolos:

Instalación de un sistema de detección de inactividad prolongada; instalación de electroválvulas de agua y gas; instalación de sistemas detectores de fugas cd agua; dotación de una manta ignífuga; dotación de una manta térmica; dotación de una manta de traslado de heridos.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**1 puntos.**

### **ARIETE SEGURIDAD, S.A.**

La empresa incluye un protocolo genérico de actuación ante situaciones de riesgo enfocado a situaciones de violencia y/o agresión, y únicamente se menciona que en situaciones de incendio o emergencia los vigilantes colaborarán de acuerdo con el plan de emergencias interno de cada oficina de empleo

No se dispone de una descripción del contenido de otros protocolos.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0,4 puntos.**

### **3.2.c. PROPUESTA SOBRE EL SERVICIO DE CUSTODIA DE LLAVES, ACUDA, ALARMAS (hasta 2 puntos).**

#### **SECURITY SERVICES KUO, S.L.**

No hay una propuesta para el servicio de custodia de llaves, servicio acuda o sistema de alarmas

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0 puntos.**

#### **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.**

Señala que dispone de una Central receptora de alarmas propia, ubicada en Almería y que está operativa 24 horas los 365 días al año. Ante un aviso de alarma en las sedes, se activará el servicio de acuda.

En Madrid esta empresa cuenta con un servicio de Acuda con un vehículo homologado equipado con GPS, que actúa ante activaciones y avisos de alarma. La empresa se compromete a un tiempo de respuesta y presencia en las instalaciones inferior a 30 minutos desde que se produce el aviso en los situados en el municipio de Madrid y 45 minutos para el resto. En la memoria presentada por la empresa se describe de manera detallada el protocolo de actuación y gestión del servicio de acuda.

En el caso de que la activación de alarma corresponda a un problema técnico o a un salto de la alarma de incendios, se tramitará por el cauce correspondiente, pero no describe un protocolo de actuación ni mejoras al servicio.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0,8 puntos.**

#### **CMM GUARD, S.L.**

Señala que guardará y transportará las llaves que custodian en cajas de seguridad y llaves codificadas, pero no describe la operativa en la gestión de este servicio.

Ofrece como mejora un técnico de seguridad en exclusiva y la sustitución de las centrales de seguridad obsoletas y la conexión integrada de las alarmas de anti intrusión y detección de incendios, pero no describe la operativa de este servicio

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**1 puntos.**

#### **VITEN SEGURIDAD, S.L.**

La empresa dispone de un Centro de Atención permanente 24 horas y Central Receptora de Alarmas, localizado en la Comunidad de Madrid. En esa misma sede dispone de una caja fuerte de nivel de resistencia D para la custodia de llaves.

VITEN pondrá a disposición exclusiva de la Consejería de un vehículo Acuda conectado a la CRA, que custodie las llaves mediante llaveros codificados, entre las 7:45 y las 8:30 horas. Este servicio garantizaría la apertura de los centros en el caso de que algún vigilante no se hubiera presentado a tiempo.

La empresa describe un protocolo de actuación diario, que supone la comprobación a las 8:05 de la mañana de que todas las sedes están cubiertas con personal. En caso de que fuera necesario se avisaría al servicio acuda/custodia de llaves para que éste realice la apertura de la instalación

VITEN describe que dispone de una CRA a la que puede conectarse prácticamente cualquier sistema de seguridad, aunque no recoge la planificación de la conexión de las alarmas de las oficinas de empleo a esta CRA. Describe de manera somera el servicio, indicando además que para la gestión administrativa de los partes de trabajo de la CRA utilizan el sistema de gestión IBS.

La empresa garantiza un tiempo máximo de atención de alarmas con el servicio ACUDA de 20 minutos. Esta estimación se considera muy ajustada dada la dispersión y localización geográfica de las sedes objeto del contrato.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan **1,5 puntos.**

#### **UNION PROTECCIÓN CIVIL, S.L.**

La empresa indica que en el momento que se reciba un aviso de alarma o cualquier aviso de seguridad en la central receptora de alarmas, dos vigilantes se desplazarán a la sede en cuestión para verificar la situación. No se indica con qué medios técnicos cuentan para este servicio de acuda.

Respecto a los servicios de alarma la empresa indica que al ser los actuales sistemas de intrusión relativamente nuevos ofrecen una mejora en la emisión de mensajes de verificación, pero no detallan la planificación de la conexión de las alarmas de las oficinas de empleo a esta CRA.

La empresa garantiza un tiempo máximo de atención de alarmas entre 15 y 35 minutos. Esta estimación se considera muy ajustada dada la dispersión y localización geográfica de las sedes objeto del contrato.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan: **0,6 puntos.**

#### **ARIETE SEGURIDAD, S.A.**

La empresa indica que disponen de un servicio de ACUDA con patrullas dimensionadas por zonas (Norte, Sur, Este, Oeste y Centro) garantizando un tiempo de respuesta de 30 minutos.

En la memoria presentada por la empresa se describe de manera detallada el protocolo de actuación y gestión del servicio de acuda, pero no se especifica si la

custodia de llaves se realiza en un furgón o en una sede.

Respecto al servicio de alarmas no se incluye ninguna descripción.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0,5 puntos.**

### **3.3. PLAN DE VACACIONES Y SUSTITUCIONES (hasta 8 puntos).**

#### **SECURITY SERVICES KUO, S.L.**

La empresa describe el proceso genérico para la sustitución de personal. Este cambio se realizará previa petición por escrito, a la que seguirá una evaluación de la situación y posterior sustitución si fuera considerada adecuada. Se establecen distintos escenarios para estas sustituciones con un tiempo de respuesta variable en base a la urgencia.

Para poder ofrecer unos adecuados tiempos de respuesta , la empresa plantea disponer de 2 vigilantes no habituales (GRUPO DE APOYO) que puedan cubrir las vacantes generadas.

La empresa recoge un protocolo para la selección de personal y captación de candidatos, a los que se exige una adecuada formación. Cuando se lleven a cabo nuevas incorporaciones, el personal recibirá una formación práctica tutelada de 16 horas para conocer las especificidades del puesto a cubrir.

No se incluye ninguna descripción de la gestión de las vacaciones.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**4 puntos.**

#### **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.**

Señala que dispone en la provincia de Madrid de 10 vigilantes conocedores de los diversos servicios y puestos adscritos al contrato, como personal de sustitución y refuerzo. Todas las incidencias que obliguen a la prestación del servicio por personal no titular se comunicarán en un plazo no superior a una hora desde el inicio del turno de trabajo.

Para minimizar el impacto del absentismo en la ejecución del contrato se plantean diversos planes: plan de absentismo con medidas como gestión de siniestralidad laboral, plan de acogida y plan de vida.

En situaciones de ausencia de personal, el tiempo de respuesta para la cobertura del puesto será inferior a 30 minutos.

Respecto a las ampliaciones de servicio ante contingencias internas, además de los 10 vigilantes habilitados que estarán disponibles antes de 12 horas, podrán asignar 20 vigilantes en 24 horas, 25 en treinta y seis horas y 30 en cuarenta y ocho horas.

La empresa describe el proceso para la contratación de nuevo personal, que se inicia

cuando se detecta la necesidad de contratación por parte del Departamento de Operativa (finalización de contrato, despido, jubilación, incapacidad etc.), continua con la publicación de la oferta de trabajo, entrevista personal y finalmente selección.

No se incluye ninguna descripción del plan de formación para nuevo personal.

No se incluye ninguna descripción de la gestión de las vacaciones.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**5 puntos.**

### **CMM GUARD S.L.**

La empresa establece tres tipos de sustituciones: por causas sobrevenidas, por causa justificada y programables,

La empresa para poder gestionar de manera inmediata bajas, sustituciones o vacaciones se compromete a un retén de 10 vigilantes.

Para cubrir las ausencias de los titulares de las oficinas de empleo por circunstancias sobrevenidas se tendrán en cuenta dos circunstancias: prioridad de las oficinas unipersonales e índice de conflictividad de las mismas. Cuando se produzcan bajas por causas imprevistas el tiempo máximo de sustitución será de 2 horas.

En situaciones excepcionales la empresa detalla un programa de redistribución de efectivos, que será desarrollado en coordinación con los responsables del contrato y las oficinas de empleo.

En las sustituciones programables (vacaciones, permisos, bajas en la empresa) CMM GUARD establecerá un periodo de prácticas para el vigilante sustituto no inferior a 10 horas en dos días consecutivos.

Respecto a las sustituciones permanentes del personal asignado al contrato solo podrán realizarse por causa justificada y se comunicarán previamente al responsable del contrato.

En los periodos vacacionales los permisos se disfrutarán de manera escalonada para no disminuir la calidad del servicio.

Respecto a la gestión del personal la empresa indica que: se aplicará el convenio colectivo vigente en cada momento; se posibilitarán cambios del servicio previa solicitud con antelación al responsable técnico; se ajustarán turnos para evitar perjuicios innecesarios a los trabajadores y se enviarán cuadrantes con la antelación suficiente para la organización de su vida privada.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**7 puntos.**

## VITEN SEGURIDAD, S.L.

Señala que al inicio de cada anualidad solicitará la información sobre vacaciones a los trabajadores, que tendrán de plazo hasta el 31 de marzo para comunicar sus opciones. Con esta información generará un calendario vacacional que estará cerrado antes del 30 de abril, lo que permitirá gestionar las sustituciones y tramitar nuevas contrataciones.

Para la solución de incidencias por ausencias del servicio o para ampliaciones, la empresa contará con varias herramientas:

- inspector de guardia, que se pondrá a disposición del servicio como apoyo al inspector de seguridad
- servicio de 3 vigilantes de retén, que se encuentran en el centro de control de Leganés.
- 1 vigilante del servicio ACUDA
- la plantilla con la que cuentan en la Comunidad de Madrid, entre la que podrían localizar sustitutos

La empresa se compromete a la sustitución de cualquier vigilante en un plazo no superior a 30 minutos.

La empresa señala que todo el personal, subrogado o de nueva incorporación, recibirá el mismo plan de formación. Todas las nuevas contrataciones dispondrán de un periodo de 24 horas de formación, salvo que por la premura en la sustitución esta no sea posible.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**7 puntos.**

## UNION PROTECCIÓN CIVIL, S.L.

Los trabajadores deberán realizar las solicitudes de vacaciones antes del 31 de enero para que puedan ser autorizadas con al menos 1 mes de antelación en el caso del personal con antigüedad y 2 meses para el personal sin antigüedad. Y se establecen 2 periodos para el disfrute de las vacaciones: 15 días en periodo invernal y 15 días en periodo estival.

Para solucionar las contingencias y descubiertos la empresa dispone de un servicio de 6 vigilantes de retén,

Para la atención de contingencias de carácter inmediato la empresa señala que tienen capacidad de respuesta en un tiempo no superior a 35 minutos.

La empresa recoge un protocolo de selección, formación e incorporación de personal. En caso de sustitución de algún miembro del equipo actual de vigilantes realizará una selección de 3 candidatos que serán presentados al responsable de la Consejería para su valoración. Una vez finalizado el proceso realizarán para el personal seleccionado una formación de 24 horas con el objetivo de conocer las oficinas destinatarias del servicio.



Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**6 puntos**

#### **ARIETE SEGURIDAD, S.L.**

La empresa aporta una información genérica sobre la posibilidad de que el caso de ser necesarias sustituciones por causas imprevistas dispone de su estructura en Madrid con más de 800 vigilantes que han pasado por un proceso de selección. Estas sustituciones se pueden resolver en el plazo de 30-120 minutos.

La empresa no detalla:

- cómo ha sido este procedimiento de selección, formación e incorporación de personal
- el procedimiento de gestión de vacaciones
- medidas para el cumplimiento de las sustituciones de personal
- ampliaciones del servicio

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**0,5 puntos**

### **3.4 PROCEDIMIENTO DE CONTROL E INSPECCIÓN DE SERVICIOS (hasta 4 puntos).**

#### **SECURITY SERVICES KUO, S.L.**

La empresa indica que, como sistema para el control de presencia, rondas, incidencias, partes, rutas o posición instalará el sistema VIGILANT. No especifica ninguna funcionalidad técnica del mismo ni como podrá acceder a esta información la División de Análisis y Organización.

Respecto a los planes de inspección la empresa explica conceptos básicos de los criterios de inspección (control visual, evaluación de conocimientos, control documental y evaluación organizativa) y establece una frecuencia mínima de 2 visitas semanales a cada centro. Tras cada vista se emitirá un informe y esta documentación será accesible para la Consejería en tiempo real a través de la web.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**3 puntos**

#### **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.**

La empresa indica que, como sistema para el control de presencia, Control APP. Explica diferentes funcionalidades técnicas del mismo, así como el acceso web a esta información por parte de la División de Análisis y Organización. Entre la información accesible cabe citar: horas de inicio y finalización de cada turno, identificación del personal, rondas, inspecciones etc. Además de esta aplicación pondrá a disposición del contrato la herramienta EMF Pegasus para la supervisión de rondas y fichajes.

Adicionalmente al acceso web, se entregarán en formato físico y periódicamente (diario, mensual, semanal y anual) documentos e informes de control y seguimiento.

Para la inspección de los servicios la empresa realizará llamadas aleatorias que confirmen la presencia de vigilantes en el servicio, solicitando la realización de una lectura de etiquetas NFC fijas instaladas en cada servicio. Al menos 1 vez a la semana se realizará una visita de inspección a cada uno de los servicios adscritos al contrato.

Se establece un procedimiento para la resolución de incidencias y un sistema de indicadores que permitan establecer mecanismos de mejorar.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**4 puntos.**

#### **CMM GUARD, S.L.**

La empresa dispone del programa VIGILANT para la gestión y control del servicio, que en tiempo real ofrece información sobre presencia, rondas, incidencias, partes, rutas, posición etc.

CMM GUARD establece una relación de tiempos de respuesta ante requerimientos de la División de Análisis y Organización que incluyen 30 minutos ante descubiertos o necesidades de ampliación de servicio, 20 minutos ante el servicio de inspección o inmediata para el centro de control.

Para la realización de inspecciones, la empresa asignará al contrato un inspector de servicios que llevara a cabo 2 inspecciones semanales y los aspectos que serán inspeccionados corresponden al propio vigilante (imagen personal, uniformidad) y a su actividad (funcionamiento y dedicación al servicio, ausencias).

Se establece un procedimiento para la resolución de incidencias y un sistema de indicadores que permitan establecer mecanismos de mejorar.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**4 puntos.**

#### **VITEN SEGURIDAD, S.L.**

El control de presencia de los trabajadores se realizará con el programa Pegasus, que permite el control de tiempos, entradas, salidas, rondas, incidencias, novedades etc en tiempo real. Esta información se puede extraer en formato Excel y Word.

Para la implementación del sistema Pegasus, VITEN SEGURIDAD proporcionará un teléfono móvil con tarifa de datos para cada uno de los servicios.

Mensualmente se elaborará un plan mensual de inspección y control para cada centro, y los aspectos que serán inspeccionados corresponden al propio vigilante (uniformidad, actitud, conocimientos) como los medios materiales puestos a disposición del vigilante y la gestión de partes diarios. Tras la inspección se elaborará un informe, se detallarán las no conformidades y se plantearán acciones correctivas.

Se realizarán inspecciones telemáticas diarias mediante PEGASUS y en persona 2 por semana.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**4 puntos.**

#### **UNION PROTECCIÓN CIVIL, S.L.**

El control de fichajes de los trabajadores se realizará con el programa VIGILANT NFC. No especifica ninguna funcionalidad técnica del mismo ni como podrá acceder a esta información la División de Análisis y Organización.

La empresa realizará inspecciones diarias telemáticas a través del programa VIGILANT y también1 inspección semanal, para la que ha descrito las principales etapas, pero no detalla los aspectos básicos a inspeccionar.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**2 puntos.**

#### **ARIETE SEGURIDAD, S.A.**

La empresa indica que para el control de los servicios (inicio, permanencia y finalización) utiliza el sistema SICOL y su correspondiente operador, La operativa consiste en la realización de llamadas a los terminales móviles y fijos de los diferentes servicios para la comprobación de incidencias,

No especifica de qué forma esta información es accesible para el responsable del contrato, si solo hay comunicaciones telefónicas, hay informes periódicos, se accede a una plataforma web etc.

Inicialmente la empresa realizará inspecciones aleatorias diarias con el fin de detectar deficiencias y proponer mejoras y posteriormente llevará a cabo 3 inspecciones semanales.

Analizada la documentación aportada y la claridad expositiva de la misma, se otorgan:  
**2 puntos.**

JEFA DE ÁREA DE ORGANIZACIÓN  
Esther Arias Pérez-Ilzarbe

ESTHER ARIAS PÉREZ-  
ILZARBE -

Firmado digitalmente por ESTHER  
ARIAS PÉREZ-ILZARBE -  
Fecha: 2023.10.18 10:55:04 +02'00'

**Anexo: tabla final de valoración**

	<b>Criterio 3.1. Hasta 2 p.</b>	<b>Criterio 3.2.a Hasta 3 p.</b>	<b>Criterio 3.2.b Hasta 1 p.</b>	<b>Criterio 3.2.c Hasta 2 p.</b>	<b>Criterio 3.3. Hasta 8 p.</b>	<b>Criterio 3.4. Hasta 4 p.</b>	<b>TOTAL 20 puntos</b>
SECURITY SERVICES KUO, S.L	0.8	0.4	0.4	0	4	3	8.60
GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.	1	1	1	0.8	5	4	12.80
CMM GUARD, S.L.	0.8	1.5	1	1	7	4	15.30
VITEN SEGURIDAD, S.L.	1.2	0.75	1	1.5	7	4	15.45
UNION PROTECCIÓN CIVIL, SL.	1	1	1	0.6	6	2	11.60
ARIETE SEGURIDAD,.S.A	0.4	1	0.4	0.5	0.5	2	4.80