



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría acceder al original.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE CULTURA,
TURISMO Y DEPORTE

INFORME TÉCNICO SOBRE LA LICITACIÓN DEL EXPEDIENTE A/SER-013055/2023 DENOMINADO “SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN LA SEDE DEL CENTRO CULTURAL PILAR MIRÓ (Plaza Antonio María Segovia s/n de Madrid)”

De acuerdo al resultado de la documentación administrativa, han sido admitidas a licitación las siguientes empresas:

- 1.- GRUPO CONTROL EMPRESA SEGURIDAD, S.A.
- 2.- ARIETE SEGURIDAD
- 3.- BILBO GUARDAS SEGURIDAD, S.L.
- 4.- UNIÓN PROTECCIÓN CIVIL, S.L.
- 5.- GSI PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD Y SISTEMAS, S.A.U.

En el Capítulo I, cláusula 1, punto 9, apartado 2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se establecen los criterios que dependen de un juicio de valor:

2.1. Plan de seguridad:

Hasta 10 puntos

Se valorará:

- *Recomendaciones de mejora de servicio.*
- *Órdenes de puesto de trabajo específico.*

2.1.1.-VALORACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD DE GRUPO CONTROL :

La empresa presenta, en primer lugar, como **recomendación de mejora** principal, la instalación de un sistema básico de CCTV, para reforzar la seguridad en determinadas áreas del recinto consideradas como críticas (accesos auxiliares, muelle de carga y descarga, etc).

Otras mejoras concretas que determina la empresa es por un lado, la ampliación en determinadas zonas de elementos de detección de apertura (contactos magnéticos), de este modo se aseguran zonas de riesgo alto de intrusión, y por otro, indican necesaria la instalación de un detector volumétrico en pasillo de camerinos. Efectivamente suponen una alternativa ante la ausencia de un sistema de visionado a través de CCTV, y se valora positivamente.

Como novedad proponen dotación de una cámara corporal para el Vigilante de Seguridad, que supone un elemento de disuasión en el control de acceso de usuarios con perfil conflictivo. Se considera para su valoración.

Así mismo como mejora específica de servicio, indican que para facilitar las comunicaciones entre el personal de seguridad del centro, sería conveniente un sistema de transmisor portátil (walkies). No se valora este punto de recomendación, ya que en el pliego técnico aparece como obligatoriedad: “Deberán dotar a los vigilantes de seguridad de material de comunicaciones (teléfono móvil o radios de comunicación y frecuencia)”.

Proponen, para el control del sistema de CCTV, en el caso de que se instalase, la dotación de una tablet para la gestión de aplicaciones de servicio, que permitiría además del visionado de las cámaras del subsistema de CCTV de la instalación, en aquellos momentos en los que el Vigilante de Seguridad se encuentra realizando rondas por el interior del recinto o bien atendiendo cualquier tipo de intervención en el Centro Cultural. Dado que sólo hay un vigilante en todo el Centro Cultural, nos parece una medida positiva, y así la valoramos.

Analizadas las **órdenes de puesto de trabajo**, observamos que las órdenes son las específicas de cada puesto de vigilancia del centro, concretando las tareas que se realizan en cada turno, así como los protocolos a seguir durante el fin de semana, periodo en el cual hay más afluencia de público. Además indica una serie de protocolos que se han de seguir en situaciones de emergencia, en caso de incendio, amenaza de bomba o inundación.

Se tiene en cuenta en este apartado la concreción con las que se han detallado de las órdenes de puesto.

Por todo lo anterior, el plan de seguridad que presenta la Grupo Control señala recomendaciones de mejora que pueden dar un valor añadido, tanto al servicio de vigilancia, como a las instalaciones del centro, lo que se valora positivamente.

2.1.2.-VALORACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD ARIETE SEGURIDAD:

La empresa Ariete Seguridad, dentro del plan de seguridad, indica protocolos de actuación de los vigilantes de seguridad en la prestación del servicio, tales como el control de acceso a los edificios, la custodia y consigna de llaves y las rondas de vigilancia, que no implican una valoración de este punto.

Ariete propone como **recomendación de mejora** asignar al servicio, aparte del equipo actual de tres vigilantes, un equipo de otros tres vigilantes los cuales conocerán las instalaciones y estarán en disposición de prestar servicio en caso de necesidad. Esta mejora representa un rasgo positivo a valorar.

De la misma forma indica una serie de procedimientos de actuación en situaciones de emergencia, como por ejemplo, la actuación de los vigilantes en el caso de un incendio, un robo o un hurto o una amenaza de bomba, etc. Aunque se apoya en un sistema de CCTV que actualmente no existe en el centro, además de ser actuaciones que han de contemplarse en cualquier Manual Operativo de Seguridad (MOS)

Otras recomendaciones de mejora respecto a las instalaciones del centro, se traducen en la instalación de un sensor magnético y sensor volumétrico en el muelle de carga, instalación de sensor volumétrico en la salida de emergencia e instalación de CCTV exterior e interior.

Analizadas las **órdenes de puesto de trabajo**, la empresa Ariete concreta los puntos esenciales del desarrollo del servicio, dependiendo del intervalo horario en el que se presta el mismo. Esta exposición se valora positivamente.

2.1.3.-VALORACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD DE BILBO GUARDAS :

Sobre las **recomendaciones de mejora** observamos que en general reproducen lo ya requerido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, por lo que no aporta ninguna mejora a valorar. Explica comportamientos y actuaciones genéricas del VS en su puesto de trabajo (identificación, uniformidad, diligencia, actuaciones al inicio del servicio, actuaciones en caso de delito, etc).

Observamos poca claridad expositiva en el contenido de los apartados solicitados, ya que mezclan los criterios. De este modo, incluyen en las recomendaciones de mejora, la implementación de un sistema mediante smartphone para el control de rondas a través de lecturas de puntos NFC, que valoraremos en el apartado de control e inspección.

Enumera indicaciones respecto al servicio, que como hemos indicado ya, se corresponden con actuaciones solicitadas en pliego. Hemos detectado en concreto que como mejora proponen que los vigilantes se asignarán con carácter fijo al centro, siendo esto derivado de la obligación legal de subrogación, por lo que no aporta nada computable en la valoración.

Por otro lado señalan como mejora la facilidad que dan para que los vigilantes reciban formación para el manejo de dispositivos instalados, sin coste adicional alguno, que no excederán de dos horas mensuales por vigilante, si éstos se realizan fuera del horario de trabajo. Sin embargo toda la formación se valorará en los criterios evaluables de forma automática, no en los criterios de juicio de valor.

Bilbo se compromete a implementar un protocolo de prevención y actuación por acoso, teniendo por objeto definir unas pautas que permitan identificar una situación de acoso, ya sea moral, sexual o por razón de sexo, con el fin de solventar una situación discriminatoria, procurando en todo momento, garantizar los derechos de las víctimas. Ya que se trata de una obligación legal para todas las empresas independientemente de su tamaño (Ley de Igualdad LO 3/2007 y su RD 901/2020), no se valora como mejora.

Al igual que la empresa Grupo Control, propone como mejora del plan de seguridad aportar un servicio de patrulla para situaciones de apoyo y cobertura ante una necesidad o imprevisto del personal asignado al servicio.

Sobre los **órdenes de puesto de trabajo** hacen una descripción detallada del servicio diario y una catalogación por colores de la llaves del centro, así como una serie de órdenes para el puesto, que valoramos en este informe.

La redacción de los criterios que presenta esta empresa, no facilita la lectura para su valoración, además excede de la cantidad máxima de las páginas solicitadas, repitiendo información sin contenido que se ajuste a la valoración de los criterios, ya que centran la mayor parte de su documentación en lo requerido en pliego.

2.1.4.-VALORACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD DE UNIDAD PROTECCIÓN CIVIL, S.L. :

La empresa Unidad Protección Civil, al igual que Grupo Control y Bilbo, proponen como **recomendación de mejora** en el servicio, la implantación de un sistema CCTV para minimizar situaciones de riesgo de robo e intrusión principalmente. Propone la instalación de cámaras en puntos estratégicos del centro, así como modelos concretos tanto de cámaras, como de software de gestión del sistema, aunque no es objeto de este contrato la valoración técnica del sistema propuesto. Se valora únicamente la recomendación de mejora en cuanto a la instalación del CCTV,

Así mismo, recomiendan la instalación de un sistema de detección de intrusión con elementos de detección de apertura (contactos magnéticos), así como un detector volumétrico en el pasillo de camerinos, y habilitación de los contactos magnéticos ya instalados en puertas de emergencia.

Proponen, en el caso de ser adjudicatarios, la dotación de un megáfono (para simulacros y situaciones de emergencia), una manta térmica y un botiquín de primeros auxilios.

Indica una serie de recomendaciones que ya vienen recogidas en pliego, por lo cual no tiene lugar la valoración de las mismas.

Respecto a las **órdenes de puesto de trabajo específico en el centro**, indican con detalle los horarios y protocolos a seguir, tanto en días de diario, como en fines de semana. A través de la aplicación Vigilant NFC se dejará constancia en el parte de servicios y de su Software de gestión de toda incidencia detectada y que pueda afectar a la actividad. Sin embargo la aplicación Vigilant será tenida en cuenta sólo en el sistema de control de rondas.

2.1.5.-VALORACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD DE GSI PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD Y SISTEMAS S.A.U:

Comienza esta empresa a explicar sus **recomendaciones de mejora** con una propuesta que se valorará en el apartado de control de rondas, ya que se trata de la Implantación de un sistema de control integral del servicio incluyendo rondas y presencia de los vigilantes. En su caso es el sistema PEGASUS del cual detalla sus características principales, como son: control de marcajes y fichajes con códigos QR, que activan instrucciones y listas de tareas, geolocalización y envío de incidencias y alarmas, y la posibilidad para los clientes de acceder a su propio panel de control.

Se valora dentro de las otras recomendaciones que indica la empresa GSI, la implantación de un sistema de control de aforo.

Asimismo otra recomendación de mejora es el compromiso de formar a 2 back up, para cubrir incidencias. Proponen que estos vigilantes sean formados en el centro por la empresa, sin coste para la Administración.

Sobre las **órdenes de puesto de trabajo** GSI se limita a enumerar lo que será el contenido del Manual Operativo de Seguridad que redactará en caso de resultar adjudicatarios.

Valoraciones del punto 2.1. Plan de seguridad:

Comparativamente Grupo Control, es la empresa que ofrece unas **mejoras** que pueden influir de manera positiva en la ejecución del servicio de una manera más eficaz, ayudando en su labor a los vigilantes de seguridad. Es cierto que casi todas las empresas, excepto Ariete y GSI, proponen como mejora la instalación de un Circuito Cerrado de TV, incluso la instalación de contactos magnéticos y volumétricos, pero a pesar de la poca claridad expositiva de Grupo Control, se pueden extraer mejoras interesantes, que no ofrece ninguna de las otras empresas, como son la dotación de cámaras corporales y tablets.

Como ya hemos ido indicando en este informe, hay empresas como Bilbo Guardas, que en este apartado han indicado medidas para el control de rondas que se valoran en el apartado de procedimiento de control e inspección, y no en el apartado de mejoras, ya que no se puede duplicar la valoración de un mismo concepto. De modo que la mencionada empresa Bilbo realmente no ha presentado ninguna mejora y no ha obtenido ninguna puntuación en cuanto al apartado de recomendaciones de mejora.

Además hay medidas, como la puesta a disposición de un retén de vigilantes formados y dispuestos para prestar servicio en el Centro Cultural Pilar Miró, que presentan también Ariete y GSI, pero la dotación es mayor en el caso de Grupo Control.

Por otro lado en el apartado **órdenes de puesto de trabajo**, todas las empresas a excepción de GSI, presentan una buena concreción de las labores diarias en los diferentes momentos del servicio, por lo que se les ha valorado a todas por igual, salvo a GSI, que obtiene menos puntuación.

Es la empresa Grupo Control la que obtiene la máxima puntuación en el epígrafe 2.1. Plan de seguridad, 10 puntos.

2.2. Procedimientos de control e inspección de los servicios: **Hasta 10 puntos**

Se valorará:

- *Sistema de control de rondas.*
- *Protocolo de visitas de inspección*

2.2.1.-VALORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL E INSPECCIÓN DE GRUPO CONTROL EMPRESA SEGURIDAD, S.A.

En el informe de **control de rondas**, la empresa pone a disposición del cliente la aplicación EMF Pegasus, que permite gestionar y supervisar los procedimientos de trabajo de los vigilantes de seguridad, facilitando la comunicación con los mismos en tiempo real. Ofrece como principales ventajas reducir el tiempo destinado a la gestión de datos, control y

seguimiento de los procedimientos y operativas de servicio, procesamiento y creación de informes y copias de seguridad y una mejora en el traslado de información.

En este apartado Grupo Control, incluye la puesta a disposición del contrato de un Servicio de Atención Inmediata prestado mediante Patrullas Móviles con el objetivo de proporcionar una rápida y efectiva respuesta ante cualquier incidencia o manifestación de riesgo que pudiera generarse durante la prestación del servicio.

Asimismo, encontramos en este apartado, el ofrecimiento de un retén permanente de diez vigilantes de seguridad como personal operativo de refuerzo con la finalidad de garantizar la cobertura de los puestos de servicio, suponiendo además un importante factor de apoyo ante la petición de servicios extraordinarios o cobertura de incidencias que pudieran afectar a la prestación. Comparando con las empresas Ariete y GSI, consideramos que debe valorarse en el apartado 2.1 (recomendaciones de mejora), ya que no es específico del apartado de control de rondas.

Respecto al **protocolo de visitas de inspección**, la empresa Grupo Control propone asignar, en caso de adjudicación, dos inspectores de servicio en exclusiva para el Centro Cultural Pilar Miró, uno en calidad de titular y otro en calidad de reserva. Esta mejora deriva en que puedan realizar la siguiente propuesta: el servicio de inspección realizará tres visitas de inspección semanales, aleatorias en día y hora, durante el horario de apertura del Centro Cultural Pilar Miró de las que emitirá un reporte tanto físico como a través de la aplicación Control APP, para el Responsable del Contrato.

En estas inspecciones se tendrán en cuenta tanto los aspectos personales (uniformidad y aseo), como la evaluación de los conocimientos de los vigilantes respecto a la organización del servicio, procedimientos operativos, funciones específicas...

Cada vez que se realice una inspección se registrará en la aplicación Control APP, todos los hechos y aptitudes observadas quedarán reflejados en dicha aplicación para su posterior estudio, amonestación o sanción, que será corregida de manera urgente.

La empresa señala en este apartado los medios técnicos y humanos de los que dispone, que las situaciones imprevistas serán canalizadas por su departamento de operativa, y establecerá en cada caso el número de inspectores que se requieran en cada actuación.

2.2.2.-VALORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL E INSPECCIÓN DE ARIETE SEGURIDAD

La frecuencia respecto al **control de rondas** a realizar, establece una mejora frente a lo estipulado en pliego, ya que indica una frecuencia mínima de una ronda cada hora, en lugar de la ronda mínima cada cuatro horas exigidas en el pliego, por lo que se valora positivamente este apartado.

La empresa Ariete Seguridad cuenta con un centro de control que a través de un sistema tecnológico, denominado SICOL, controla si el vigilante presta el servicio correctamente respecto a turnos, horarios y presencia en el puesto.

Con respecto al **protocolo de visitas de inspección**, con carácter general los elementos que se inspeccionarán son la evaluación de conocimientos, la actitud en el servicio, el aspecto personal, los conocimientos de los procedimientos y las tareas a realizar y otros medios auxiliares, como revisión de documentación.

El inspector se encargará de prestar apoyo al personal de vigilancia y resolverá las incidencias que se pudieran producir.

La empresa Ariete ofrece una visita de inspección semanal como mínimo, que siempre contará con el factor sorpresa. Esta frecuencia mejora lo estipulado en pliego.

2.2.3.-VALORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL E INSPECCIÓN DE BILBO GUARDAS

En cuanto al **sistema de control de rondas**: Bilbo se compromete a dotar al Centro, con un sistema de control de rondas en tiempo real, desde el cual, el vigilante de seguridad de servicio, además de realizar la ronda de modo habitual, puede reflejar las incidencias y novedades detectadas, en el momento de observarlas. No obstante, a diferencia de las otras empresas licitadoras, Bilbo no menciona el nombre de la app para llevar a cabo este control

En el apartado *plan de seguridad* incluían la implementación de un Smartphone con conexión de datos y NFC para el control de Rondas y conexión a PC con software de Gestión, Control y Verificación, que procedemos a valorar en este criterio.

La empresa Bilbo incluye un apartado denominado TIEMPOS DE RESPUESTA ANTE SITUACIONES DE AUSENCIA DEL PERSONAL, un compromiso de aportar un servicio de patrulla para situaciones de apoyo y cobertura ante una necesidad o imprevisto del personal asignado al servicio, como mejora del servicio de acuda. Dado que esto puede corresponder con el criterio de mejoras del servicio, como en el de control de rondas, se decide incluir en este último apartado, ya que también la empresa Grupo Control propone un servicio similar en el apartado de control de rondas.

Bilbo determina en el apartado *plan de seguridad*, un **protocolo de las visitas de inspección**, que procedemos a evaluar en este apartado. Proponen un mínimo de dos visitas semanales de una duración aproximada de media hora o una hora dependiendo de la necesidad. Además indican, aunque lo hacen en el apartado de *control de rondas*, que la empresa cuenta con un equipo de inspección compuesto por tres inspectores, que durante las 24 horas del día, dan apoyo y controlan la correcta prestación de los servicios. Ambas propuestas se valoran para este criterio.

2.2.4.-VALORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL E INSPECCIÓN DE UNIÓN PROTECCIÓN CIVIL

UPC, menciona en el apartado *plan de seguridad*, la implementación de un **sistema de control de rondas**, por lo que se valora en este punto. Se realizaría a través de su aplicación “Vigilant Lector Easy con NFC” y la instalación de siete puntos de fichaje o control, situados en diferentes áreas del Centro Cultural Pilar Miró.

Sobre el **protocolo de visitas de inspección**, UPC ofrece el acceso a su portal para clientes para verificar diversos puntos de las inspecciones realizadas.

En el desarrollo de su protocolo de inspección establecen que en el supuesto de observarse más de dos inspecciones valoradas como “NO SATISFATORIA” en un plazo de tiempo inferior a tres meses, UPC propondrá al Responsable del Centro Cultural Pilar Miró la sustitución de dicho Vigilante de Seguridad.

Finalmente, indican que se realizarán dos inspecciones semanales al centro, mejorando lo solicitado en pliego.

2.2.5.-VALORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL E INSPECCIÓN DE GSI PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD Y SISTEMAS S.A.U:

Es aquí donde valoraremos el **sistema de control de rondas** PEGASUS que apuntó la empresa GSI en el Plan de Seguridad. En este apartado la empresa detalla pormenorizadamente las propiedades de la aplicación PEGASUS.

Respecto **al protocolo de visitas de inspección** inciden en la detección de necesidades en los VS en relación a su formación de manera que siempre estén actualizados. Esta formación se exige en los criterios de adjudicación evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas.

Por otro lado indican que proponen 4 inspecciones mensuales, al menos 1 de ellas en horario nocturno y otra en fin de semana. Se valora tanto el número de inspecciones que supera al exigido en pliegos, como que sean en horario nocturno y durante el fin de semana.

Indican que las inspecciones quedarán reflejadas en el libro de inspección y control de servicios, lo cual no aporta más valor a este servicio, puesto que es el funcionamiento habitual de cualquier inspección.

Valoraciones del punto 2.2. Procedimientos de Control e Inspección:

Todas las empresas presentadas, ofrecen para el **control de rondas** una app de control a través de códigos QR o NFC. No obstante, las empresas Grupo Control, y Bilbo Guardas, ofrecen la puesta a disposición de un vehículo de patrulla que supondría un menor tiempo de respuesta ante una posible incidencia. También la empresa Ariete establece un mayor número de rondas que las establecidas en pliego, mientras que las empresas Unión Protección Civil

y GSI, se limitan a hablar sobre su app de control de rondas, en el apartado “plan de seguridad”, como ya hemos indicado la valoración de esta app se valora en este apartado, para no duplicar la valoración.

Respecto al protocolo de **visitas de inspección**, Grupo Control y Bilbo Guardas son las empresas que ponen a disposición un mayor número de inspectores, así como de visitas de inspección, en comparación con las demás. Unión Protección Civil, no indica un mayor número de inspectores, no obstante hemos valorado, tanto las dos visitas semanales, como el método que plantea ante una posible sustitución de un vigilante de seguridad que obtenga una mala calificación durante la inspección.

Ponemos en valor en GSI que alguna de las inspecciones semanales que ofrecen mejorando lo requerido en pliego, se realizarán en horario nocturno y en fin de semana. Ariete únicamente mejora el número de inspecciones requeridas en pliego.

Es la empresa Grupo Control la que obtiene la máxima puntuación en el epígrafe 2.2. Procedimientos de Control e Inspección, 10 puntos.

A continuación se detalla el resultado del estudio realizado de las ofertas incluidas en el sobre 2: Como consecuencia de las valoraciones anteriormente efectuadas, la puntuación de los criterios que dependen de un juicio de valor queda de la siguiente manera:

EXPEDIENTE SEGURIDAD A/SER- 013055/2023	GRUPO CONTROL	ARIETE SEGURIDAD	BILBO GUARDAS	UNIÓN PROTECCIÓN CIVIL	GRUPO SEGURIDAD INTEGRAL
2.1. PLAN DE SEGURIDAD (hasta 10 puntos)	10	9	5	9	6
2.2. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL E INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS (hasta 10 puntos)	10	8	10	8	8
TOTAL	20	17	15	17	14

LA JEFA DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN
(P.A. LA SUBDIRECTORA GENERAL
DE ANÁLISIS Y ORGANIZACIÓN)

Firmado digitalmente por: SEVILLA CANO MARIA ISABEL
Fecha: 2023.06.20 María Sevilla Cano