

**A/SER-020928/2023.**

**INFORME VALORATIVO DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR DEL CONTRATO DEL SERVICIO DENOMINADO “VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE LA SEDE DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN C/ RAMÍREZ DE PRADO, 5 BIS”.**

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares regulador del contrato de referencia establece en el apartado 9 de su cláusula 1 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 cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor (20 puntos).

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

Criterio 9.3.1.: Protocolos de tratamiento y prevención de situaciones de comportamiento impropio.

Se asignarán hasta un máximo de 2 puntos al mejor 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 definan el acoso.
- Existencia de procedimientos para formulación de quejas.

Criterio 9.3.2.: Plan de seguridad.

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 la sede 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 4 puntos.
- b) Protocolos de actuación ante situaciones de emergencia (detección, contención, reacción, intervención, normalización): hasta 2 puntos.

Criterio 9.3.3.: Plan de vacaciones y sustituciones.

Se asignarán hasta un máximo de 8 puntos por un procedimiento de vacaciones y sustituciones de los vigilantes de seguridad, 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 particularizada e incorporación del personal adscrito al servicio prestado.

Criterio 9.3.4.: Procedimiento de control e inspección de los servicios.

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

- Medios y sistemas técnicos 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:

- Seguridad Integral SECOEX, S.A.
- Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U.
- Alerta & Control, S.A.
- Bilbo Guardas Seguridad, S.L.
- Grupo Control Empresa de Seguridad, S.A.
- Security Services KUO, S.L.
- Unión Protección Civil, S.L.

Las empresas licitadoras que no han sido excluidas y se mantienen en el proceso son:

- Seguridad Integral SECOEX, S.A.
- Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U.
- Grupo Control Empresa de Seguridad, S.A.
- Unión Protección Civil, S.L.
- Bilbo Guardas Seguridad, S.L.
- Alerta & Control, S.A.

Seguidamente, y de conformidad con los criterios establecidos 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, y que no han sido excluidas de dicha licitación.

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

### **CRITERIO 9.3.1.: PROTOCOLOS DE TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE COMPORTAMIENTO IMPROPIO. MÁXIMO: 2 PUNTOS.**

#### SEGURIDAD INTEGRAL SECOEX, S.A.

Respecto a este primer criterio, la documentación presentada por SECOEX comienza definiendo someramente la violencia en el lugar de trabajo y las consecuencias negativas que derivan de ella. Determina la conveniencia de un procedimiento de coordinación y se remite al *“Protocolo general de prevención y actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la administración de la CAM”*, explicando que lo integrará en sus protocolos de funcionamiento.

Consecuentemente, SECOEX articula sus normas internas tomando como base las mismas líneas de actuación de la CAM. Es destacable que esta empresa de seguridad privada, a través del mencionado protocolo de la administración autonómica, hace referencia *“a todas las situaciones de acoso (psicológico, sexual, por razón de sexo u orientación sexual y el discriminatorio) y que se puedan producir en el entorno laboral”*.

Determina los principios rectores de su actuación y estrategias que llevará a cabo teniendo en cuenta los protocolos anteriores. Establece un *“Modelo de Notificación de agresiones/incidentes”* bastante completo.

Seguidamente, concreta el Plan de Acción de SECOEX, en el que se observan los 5 puntos definidos en el PCAP.

Respecto a las campañas de sensibilización y concienciación, comunica que realizaría difusión en redes sociales de los protocolos indicados y que participaría en cualquier iniciativa de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. No obstante, no concreta cómo se plasmarían de una manera real estos objetivos en sus propios trabajadores, ni la periodicidad de las campañas.

Establece unas líneas básicas de su formación, indicando que los protocolos anteriores se integran en su Plan Operativo y fijando una formación trimestral sobre casos reales.

Determina una periodicidad semestral, con registros, de sesiones informativas.

Sobre las normas internas, indican la implantación y trasposición de, se supone, toda la información de los protocolos anteriores.

Respecto a la existencia de procedimientos para formulación de quejas, se hace referencia a los que han sido editados por la Comunidad de Madrid, incluyendo el *“Modelo de Notificación de agresiones/incidentes”*. Sin embargo, no establece diferentes caminos de notificación que atiendan a las diferentes situaciones y que eviten el posible conocimiento de una persona involucrada en los comportamientos impropios.

En relación con el acoso sexual y/o por razón de género, de manera específica, SECOEX indica que su Plan de Igualdad recoge el *“Protocolo de actuación en caso de denuncia de acoso sexual y/o razón de género”* vigente desde 2018 y firmado con las principales organizaciones sindicales: UGT, CCOO, USO, SLS.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **1,5 puntos**.

#### METRÓPOLIS SEGURIDAD Y PROTECCIÓN, S.L.U.

La documentación presentada por Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U. separa claramente cada uno de los puntos indicados en el PCAP.

Respecto a las campañas de sensibilización y concienciación, indican que realizan comunicaciones a través de su intranet y sesiones de sensibilización, aunque no se concreta su periodicidad. Dichas campañas están relacionadas con el posible *“acoso sexual o laboral, la intimidación o cualquier otro acto vejatorio que pueda mermar la integridad física o moral de cualquier miembro del equipo”*, por lo que se abarca un amplio espectro de situaciones, aunque parece que exclusivamente se tiene en cuenta una aplicación a nivel interno y no hacia el resto de los ciudadanos.

Indican que tienen un protocolo específico sobre acoso laboral, sexual y por razón de género, y que la formación específica en estas materias se realiza a través de la enseñanza de un decálogo que abarca bastantes situaciones, así como las diferentes reacciones o respuestas posibles en función de su gravedad. No se concreta la periodicidad de la formación, ni ninguna otra característica específica.

Las sesiones informativas son presenciales o telemáticas, aunque no se determina cómo se plasmarían de una manera real los objetivos en sus propios trabajadores, ni la periodicidad de las mismas.

Sobre las normas internas que definen el acoso, Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U. vuelve a remitirse a su protocolo en el que se definirían los tipos de acoso, maneras de actuar, etc., y que se supone, o se deduce, que contempla la legislación española aplicable.

Respecto a la existencia de procedimientos para formulación de quejas o notificaciones, establecen varios canales en función de las diversas situaciones que pueden darse.

Como conclusión, Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U. engloba el cumplimiento de este primer criterio en un protocolo y un decálogo que, teóricamente, contempla un amplio espectro de modalidades de acoso o comportamientos impropios, pero no se da información concreta de dichos documentos, ni se indica, en ningún caso, la periodicidad de formaciones, campañas o sesiones

informativas. Sí que establecen un procedimiento de notificación que permite diversos canales para evitar posibles contaminaciones.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorga **1 punto**.

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

La memoria del Grupo Control comienza con un resumen de los ámbitos principales que contemplan sus protocolos para el tratamiento y prevención de situaciones de comportamiento impropio. Establece la existencia de diversos documentos que integran las diferentes problemáticas:

- Un Código Deontológico general que *abarca “Horarios y Relevos; Apariencia, Cortesía y Discreción; Órdenes; Cometidos del Servicio de Seguridad; Puesto de Trabajo; Actitudes Prohibidas; Actitudes Inadecuadas”*.
- Un Protocolo sobre resolución de conflictos laborales y prevención del acoso laboral, en el que se encuentran regulados: *“Agresión/ataque; Abuso, atropello, injuria, insulto, vejación. Intimidación; Amenaza/coacción. Rumores. Acoso psicológico.”*
- Un Plan de Igualdad con un protocolo de acoso sexual y por razón de sexo.

La empresa licitadora determina que todos estos documentos están a disposición de los empleados, que se proporcionarán en el Manual Operativo o que se divulgarán, pero sin concretar de forma más específica los canales, periodicidad, etc.

Consecuentemente, existen normas internas variadas. No obstante, el Grupo Control, a la hora de presentar sus propuestas, en relación con los 5 puntos que se piden en el primer criterio, las centra todas, de manera casi completa, en la problemática relacionada con la igualdad y el acoso sexual, obviando el resto de posibles comportamientos impropios a los que podría enfrentarse un vigilante de seguridad.

Como conclusión, aunque dispongan de documentación amplia, que abarca multitud de situaciones, su presentación a esta Consejería se centra exclusivamente en un único ámbito. Toda la información que proporcionan para cumplir con el primer criterio, en relación con las *“Campañas de sensibilización y concienciación”, “Formación específica en la materia”, “Realización de sesiones informativas”, “Existencia de normas internas que definan el acoso” y “Existencia de procedimientos para formulación de quejas”*, se centra mayoritariamente en un único aspecto. Además, no se habla de la periodicidad de la formación, de las sesiones informativas o de las campañas.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **0,75 puntos**.

#### UNIÓN PROTECCIÓN CIVIL, S.L.

La documentación presentada por esta empresa licitadora presenta los mismos problemas que la anterior respecto a los dos primeros puntos del primer criterio considerado. Las campañas de sensibilización y concienciación, y la formación específica en la materia, se centran exclusivamente

en la violencia de género y/o violencia sexual, obviando el resto de casuísticas en la documentación aportada.

No obstante, en los dos siguientes puntos sí que se da una información mucho más completa y variada, abarcando multitud de posibles situaciones internas y externas a las que se puede enfrentar un vigilante de seguridad. Se indica que se realizarán sesiones informativas a finales de 2023 de, se supone, de todo lo que se enumera después, que son diferentes conductas que pueden considerarse impropias.

Aunque se habla de diversos protocolos, los relacionados con la violencia sexual, desconexión digital, programas para la prevención del síndrome de Burnout y de mobbing laboral, etc., no se indica la formación específica, ni la periodicidad de la misma, más allá de las sesiones informativas. La información se encuentra mezclada, sin que quede claro cómo gestiona la empresa las diferentes normas.

El último punto, el relacionado con la existencia de procedimientos para formulación de quejas, es bastante completo, abarcando en su protocolo de entrada única una gran variedad de posibles comportamientos impropios y estableciendo un procedimiento garantista para su estudio y posibles conclusiones.

En resumen, hay mucha información, pero deslavazada y que incluye definiciones generales, pero no respuestas concretas a lo que se pide en los diferentes puntos del primer criterio. Se podrían deducir a lo largo del texto, pero sólo quedan claros los dos primeros puntos del primer criterio (con el mencionado problema de excesiva especificidad) y el último, que es bastante completo.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **0,75 puntos**.

#### BILBO GUARDAS SEGURIDAD, S.L.

La memoria presentada por Bilbo Guardas Seguridad, S.L. sólo tiene en cuenta el acoso sexual o por razón de sexo.

Trata exclusivamente sobre una única posible problemática de todas a las que puede enfrentarse un vigilante de seguridad.

Existen multitud de casuísticas que pueden ser definidas como de comportamiento impropio, y que se observan en este informe y en la documentación del resto de empresas licitadoras:

- Abuso psicológico, sexual, por razón de sexo u orientación sexual.
- Actuaciones discriminatorias por razón de raza, edad, cultura, religión etc.
- Agresiones, ataques, insultos, vejaciones, etc.
- Intimidación, amenazas, coacciones.
- Acoso o mobbing laboral.
- Síndrome de Burnout.

Bilbo no trata otro tipo de conducta o problemática.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **0,25 puntos**.

#### ALERTA & CONTROL, S.A.

La documentación presentada por Alerta & Control, S.A. comienza describiendo las líneas básicas que rigen su organización para la prevención de la violencia interna. Indican que cuentan con un órgano externo a la empresa a través del cual se garantiza la independencia y la confidencialidad, así como la eliminación de los posibles conflictos de intereses.

Seguidamente enumeran sus normas internas respecto a este primer criterio:

- Un Código *“que recoge el catálogo de Principios Éticos y Normas de Conducta que ha de regir la actuación de todas las personas trabajadoras de Alerta y Control, así como aquellas vinculadas empresarial o profesionalmente con la empresa.”*
- Un Protocolo de Prevención e Intervención frente al Acoso Sexual y/o por razón de sexo.
- Un Protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo.

No se proporcionan detalles de ninguno de los documentos anteriores. Respecto a los protocolos, éstos están consensuados con los representantes de los trabajadores y contemplan la creación de una Comisión de Seguimiento contra la violencia, de la que no se describen sus funciones de una manera exacta.

No obstante a lo anterior, sí que determinan que los dos protocolos nombrados *“pivotan sobre tres áreas fundamentales, Medidas Preventivas, Medidas Proactivas y Medidas Reactivas”*.

Enmarcadas dentro de las medidas preventivas, se encuentran los 5 puntos definidos en el PCAP para el desarrollo de este primer criterio.

En relación con las campañas de sensibilización y concienciación, establecen dos tipos de acciones. Unas *“Píldoras informativas y/o formativas”*, que se remiten bimensualmente a los trabajadores para la difusión de diferentes temáticas relacionadas con la violencia, en un formato coloquial. También contemplan la realización de, al menos, 3 campañas anuales de sensibilización a través de la divulgación en web y en redes sociales de determinadas efemérides.

Respecto a la formación específica en la materia, describen numerosos cursos que se dirigen a diferentes ámbitos de personal de su empresa, como los de nueva incorporación y actualización para empleados en general, los de mandos intermedios, los específicos para RRHH y la formación para la mencionada Comisión de Seguimiento. En este último curso especifican los contenidos mínimos de las diferentes formaciones anteriores (o eso es lo que parece deducirse de la redacción, que resulta algo confusa al encontrarse dentro del apartado de la Comisión de Seguimiento): *“Introducción: Definición de acoso, Trato interpersonal, tipos de trato, maltrato; Diferentes tipos de acoso; características del acosado, acosador y testigos; Fases del acoso; Consecuencias del acoso*



y *Prevención y erradicación del acoso*”. Consecuentemente, la formación abarca muchos ámbitos relacionados con este primer criterio, además de parecer bastante completa.

Seguidamente determinan la realización de sesiones informativas, estableciéndose cada año, como mínimo, dos sesiones con colaboraciones externas y que se centran en la parte del acoso laboral.

También describen su procedimiento de formulación de quejas que se articula a través de un canal de denuncias confidencial. En este punto es destacable la participación del órgano externo a la empresa que se ha citado anteriormente, por lo que existe una adecuada garantía de independencia.

La empresa proporciona a sus empleados un manual en el momento de su contratación que describe todos estos procesos, aunque no se dan más detalles.

La memoria que presenta esta empresa licitadora en este punto es bastante completa, centrándose en diferentes comportamientos impropios y estableciendo las diferentes formaciones con sus periodicidades y canales. Respecto al procedimiento de denuncia y quejas, introducen una modalidad externa a la empresa, lo que proporciona ventajas de confidencialidad.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **1,75 puntos**.

#### **CRITERIO 9.3.2.: PLAN DE SEGURIDAD.**

##### **CRITERIO 9.3.2.a): PROPUESTA ORGANIZATIVA Y PERSONALIZADA RESPECTO A LA SEDE OBJETO DEL CONTRATO. MÁXIMO: 4 PUNTOS.**

###### SEGURIDAD INTEGRAL SECOEX, S.A.

La documentación presentada por SECOEX consta de una introducción y de la definición de los 7 puntos que forman su Plan de Seguridad, que se centra en todo lo que no tiene que ver con eventos que impliquen una evacuación, aunque se hace referencia al conocimiento y a la coordinación respecto del Plan de Autoprotección.

El esquema del Plan de Seguridad recoge los siguientes puntos:

1. Localización y descripción del entorno.
2. Alcance del servicio.
3. Medidas de seguridad pasivas y activas.
4. Evaluación de riesgos.
5. Procedimientos específicos del servicio.
6. Conclusiones.
7. Propuestas de mejora.



Se introduce el Plan de Seguridad con una descripción de las funciones básicas del servicio de vigilancia definido el PPT, incluyendo las tareas de colaboración y coordinación con el resto de agentes externos (seguridad de la propiedad de la sede, encargados de los equipos de emergencia de la CM, y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado).

El punto primero del plan describe el complejo donde se prestará el servicio objeto del contrato.

El segundo punto describe las funciones particularizadas de cada uno de los vigilantes que requiere el servicio.

En el tercer punto, se describen las características de los accesos, incluyendo los medios de seguridad pasiva (puertas principalmente) y los medios de seguridad activa (servicio de protección a autoridades por parte de la Guardia Civil, Central Receptora de Alarmas gestionada por la empresa de seguridad de la Propiedad, sistema de Circuito Cerrado de Televisión - CCTV, arco y escáner, así como el sistema de Protección contra incendios - PCI). En este punto se indica que las cámaras interiores están anuladas por la Consejería, cuestión que se recalcó en la visita a las instalaciones.

El cuarto punto realiza una evaluación de riesgos por intrusión, robo/hurto, actos vandálicos, amenazas y disturbios públicos. El análisis recoge algunas de las brechas de seguridad del servicio, pero no se incluyen detalles de la metodología usada para la gestión de riesgos y, en particular, para la realización de la referida tabla (Método Mosler). Tampoco se proponen medidas mitigadoras para la reducción de los riesgos, ni se justifica el porqué de no incluirlas.

En el quinto punto se detalla la operativa ordinaria de trabajo, incluyendo las aperturas y cierres del edificio, la distribución física de vigilantes durante la jornada de trabajo, coordinación con el centro de control del edificio, rondas de seguridad, custodia de llaves del interior del edificio, registro diario e informes de incidencias. Se incluye también la descripción de la supervisión del servicio y las tareas de mantenimiento de los sistemas de control de seguridad (arco y escáner). Respecto a la apertura y cierre del edificio, incluyendo la posible custodia de llaves, no se precisa de manera adecuada, fundamentalmente porque no parece contemplarse que la propiedad realiza las aperturas y cierres externos y principales, por lo que estos puntos no son exactos, no están particularizados a la sede objeto del contrato.

No se incluye una descripción de la estructura organizativa que defina los diferentes perfiles que intervendrían en una hipotética ejecución del contrato, sus funciones y responsabilidades.

La descripción concluye con las propuestas de mejora, entre las que se propone poner el foco en el relevo de los vigilantes del equipo con edades cercanas a la jubilación, así como la revisión del Manual de Procedimientos Operativos. También propone activar las cámaras interiores anuladas que, como se ha indicado anteriormente, ya están en funcionamiento.

La descripción de funciones y servicios es adecuada, aunque la información relativa al análisis de riesgos es mejorable, además de carecer de la definición del personal.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **2 puntos**.

### METRÓPOLIS SEGURIDAD Y PROTECCIÓN, S.L.U.

La documentación presentada por Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U., expone los horarios de los vigilantes del servicio, obtenidos del PPT, un análisis de riesgos y unas funciones.

El contenido no está particularizado para la sede del contrato.

Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U. inicia esta parte indicando que realizará un análisis de riesgos si resultara adjudicada, cuando podrían haber realizado uno, al menos inicial, basándose en el PPT, la visita técnica a las instalaciones o las preguntas que podrían haber realizado a la División de Análisis y Organización de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. No hay nada al respecto, sólo un futuro índice en el que se incluyen aspectos como “*perímetro*”, que no es responsabilidad del servicio en cuestión.

Seguidamente, se enumeran unas funciones específicas, todas con una redacción muy general y con errores, entre otros:

- No aparece ninguna referencia a la Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, que forma parte del servicio, sólo se habla del “*edificio*”.
- “*El vigilante tendrá que estar pendiente de un monitor de seguridad desde dónde recibirá imágenes de las diferentes cámaras instaladas para diferentes puntos del edificio*”. No hay monitor, el servicio objeto del contrato no controla ningún CCTV, ya que es responsabilidad de la seguridad del edificio propietario de las instalaciones. En el PPT no viene nada relativo al CCTV y en la visita técnica se dejó meridianamente claro que no era responsabilidad de los vigilantes de la Consejería.
- “*El vigilante de seguridad supervisará el correcto funcionamiento de la iluminación del perímetro del edificio, y en las instalaciones que se disponga de aparatos de alarma y otros sistemas de seguridad, así mismo se responsabilizará de su funcionamiento. Cuando detecte alguna anomalía en los sistemas de seguridad y comunicación interna instalados, lo comunicará al responsable de seguridad designado por el Departamento, así como al responsable de mantenimiento del edificio*”. De igual manera que en el punto anterior, nada de lo que se dice es responsabilidad de los vigilantes de la Consejería y tampoco indica nada el PPT al respecto. También se informó durante la visita sobre estas cuestiones.
- Se indica que “*el personal de vigilancia de Armonía actuará en coordinación con el personal de vigilancia de la Comunidad de Madrid y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado*”. Esta licitación es para ser el personal de vigilancia de la Comunidad de Madrid.

Armonía, o Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U., termina copiando el artículo 32.1 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada en la que mantiene referencias al control de acceso de vehículos que es responsabilidad de la seguridad del edificio propietario de las instalaciones.

Tampoco se incluye descripción de la estructura organizativa que defina los diferentes perfiles que intervendrían en una hipotética ejecución del contrato, sus funciones y responsabilidades.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **0 puntos**.

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

Grupo Control establece en su documentación varios puntos que integran su apartado relativo al Plan de Seguridad.

Comienza resumiendo los principales riesgos observados en la visita técnica, a juicio de la persona que estuvo presente en ella. Con dichos datos realizan un completo análisis de riesgos mediante el Método Mosler, explicando claramente y con mucho detalle cuál es la metodología, los riesgos considerados y los resultados obtenidos.

A partir de dicho análisis, se presentan varias propuestas de mejora no vinculantes para el servicio, que pueden ser debatibles, aplicables o no, de acuerdo con las características del complejo y la relación contractual de esta Consejería con la propiedad, pero que con la información de la que parten, están, como mínimo, bien fundamentadas. La última de las propuestas de mejora sí la establecen como obligatoria, incluyendo una mejora del equipamiento y explicando de manera muy pormenorizada el sistema de control de rondas y todas sus funcionalidades.

En el siguiente punto describe la estructura del servicio, explicando la organización operativa y las diferentes figuras que tendrían relación con el responsable del contrato si resultan ser la empresa adjudicataria, definiendo claramente sus funciones. Adicionalmente, muestran su disponibilidad para reuniones periódicas con la Consejería, además de establecer sus compromisos respecto a la coordinación de actividades empresariales y al Manual Operativo del Servicio.

Grupo Control realiza un análisis exhaustivo y particularizado para la sede, concretando adecuadamente la gran mayoría de los detalles.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **4 puntos**.

#### UNIÓN PROTECCIÓN CIVIL, S.L.

De la misma manera que la empresa licitadora anterior, Unión Protección Civil, S.L. comienza su apartado relativo al Plan de Seguridad con un análisis de riesgos realizado mediante el Método Mosler, resultando más completo que el anterior, pero sin realizar una explicación de la metodología, ni de la elección de los riesgos y las razones de su selección. La empresa licitadora indica que, en caso de ser la adjudicataria, detallará y desarrollará el método y justificará la valoración y graduación de los riesgos. Unión Protección Civil, S.L. sí que resume el porqué de no incluir determinados riesgos en su análisis. Es destacable que hay bastantes coincidencias entre los resultados de los estudios realizados con el mencionado método en esta y en la anterior empresa.

Continúa con las recomendaciones de mejora, pero, en este caso, establece aspectos que, en realidad, son obligatorios. La empresa licitadora expone que realizará los pagos a tiempo, el último día del mes; que utilizará una aplicación para rondas, órdenes, partes y gestión de la información; que realizará una formación específica, cuestión que corresponde al segundo criterio de

adjudicación del contrato, evaluable de forma automática y ajeno al presente análisis; que realizará auditorias del servicio, formará a más personal para posibles sustituciones y presentará un Manual Operativo.

En el siguiente punto realiza una propuesta de medios en el que se incluyen los datos del que sería el interlocutor del servicio, pero sin proporcionar más detalles de la estructura organizativa. Entre otras cuestiones interesantes, como la provisión de equipos de respiración autónoma o de un bidón antiexplosivos homologado, propone un servicio 24 horas de su Central Receptora de Alarmas y un sistema de control de errantes que deriva en la instalación de algún tipo de alarma. En la visita se informó de que la gestión de las alarmas no formaba parte del servicio objeto del presente contrato.

En su propuesta, Unión Protección Civil, S.L., no da demasiados detalles sobre el registro, ni realiza propuestas específicas para el mismo. Sí lo contempla para el Manual Operativo.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **3,25 puntos**.

#### BILBO GUARDAS SEGURIDAD, S.L.

La memoria presentada por Bilbo Guardas Seguridad, S.L. para el Plan de Seguridad comienza con una introducción general que no está particularizada para la sede de Ramírez de Prado (excepto una única mención) y con inexactitudes, hecho que se puede observar cuando indican que la empresa estaría *“a disposición de las indicaciones recibidas del Área de Seguridad o del Jefe de Seguridad de la CONSEJERIA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO de la COMUNIDAD DE MADRID o personas en quien se delegue dichas competencias”*. En la documentación publicada se establece que el *“responsable del presente contrato será el titular de la jefatura de la División de Análisis y Organización, quien podrá delegar el seguimiento de la ejecución material del mismo”*.

Además de esta primera circunstancia, en la introducción se determina el organigrama, pero existe una incongruencia entre la línea de mando que establecen por escrito: *“Gerencia > Jefe de Seguridad > Inspector Responsable de los Servicios > Inspector de Servicios > Vigilante de Seguridad”* y la que se puede observar en la imagen, por lo que no queda claro el funcionamiento interno de esta empresa licitadora.

En el segundo apartado se realiza una identificación y evaluación de riesgos. Definen los riesgos e introducen el Método Mosler, pero sin indicar que usan dicha metodología y con una explicación incompleta de la misma. Tras dicho análisis, realizan unas propuestas de mejora simples (incluyendo la de la mejora de la ronda que se explica más adelante) comparadas con las que realizan otras de las empresas licitadoras.

En el tercer apartado explican la operativa del trabajo, para la que incluyen dentro del servicio la vigilancia de *“los sótanos S1-S2-S3 (Plazas color Verde)”*. En la visita se dejó meridianamente claro que la vigilancia del parking es responsabilidad del servicio de seguridad de la propiedad.

Enumeran una serie de funciones, pero, al igual que en el caso de Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U., esas funciones no son nada más que la copia del artículo 32.1, y otros, de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.

En los siguientes apartados establecen una operativa más concreta del servicio, indicando sus protocolos de inicio y final, rondas y su sistema informático de control, control de paquetería, control de accesos, partes de incidencia, custodia de llaves de las instalaciones, etc.

La propuesta realizada por Bilbo Guardas Seguridad, S.L., es muy general, tiene un nivel de particularización bajo y con algunos errores importantes, además de pocas propuestas de mejora.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **1,5 puntos**.

#### ALERTA & CONTROL, S.A.

Comienzan describiendo la sede para, posteriormente, realizar un análisis de los riesgos mediante el Método Mosler, explicando la metodología y todo lo necesario para entenderla. Definen diferentes tipos de amenazas y cuantifican su riesgo en la tabla correspondiente. Seguidamente, detallan con gran minuciosidad cada una de las amenazas, indicando incidencias relacionadas, deficiencias detectadas y propuestas de mejora.

El siguiente apartado de su desarrollo explica su organigrama y detalla las diferentes funciones de cada una de las figuras.

A continuación, definen la operativa de trabajo de manera muy clara.

Dentro de su apartado de conclusiones nombran el Manual de Procedimientos del Servicio, que recoge las particularidades de la sede y que es el documento que describe el servicio y la base de los inspectores para realizar sus inspecciones.

Terminan su exposición con las propuestas de mejora, que en su mayoría son adecuadas, aunque resaltan que muchas dependen de la voluntad de la propiedad del edificio.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **3,75 puntos**.

#### **CRITERIO 9.3.2.b): PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA. MÁXIMO: 2 PUNTOS.**

##### SEGURIDAD INTEGRAL SECOEX, S.A.

Inicialmente, definen el objetivo de un Plan de Emergencias y la secuencia de acciones que van a ir explicando. Indican, correctamente, que todas las *“incidencias se canalizarán a través del Servicio de Vigilancia del edificio y del servicio de vigilancia de la propiedad del complejo”*.

Se definen las emergencias de manera general por su gravedad, clasificándose en *“alertas”, “alarmas / conatos de emergencia”, “emergencias parciales” y “emergencias generales”*. A continuación, definen los procedimientos a seguir ante cada una de las emergencias anteriores,

incluyendo las figuras correctas del Plan de Autoprotección e indicando cuando se necesitarían las ayudas exteriores.

Se identifican las personas y equipos involucrados en el referido procedimiento, pero, aunque lo expresan, no explican sus funciones.

El protocolo de llamada de emergencia para ayudas externas no está particularizado para la sede objeto del contrato, haciendo referencia al *“Organismo que llama”*.

También se explica la realización de simulacros.

Finalmente se recoge una relación de sugerencias o cuestiones a tener en cuenta en caso de activación del Plan de Emergencias, así como las directrices de comportamiento en la referida situación.

Establece una serie de situaciones genéricas, pero de una manera bastante completa, ya que desconocen el Plan de Autoprotección, además de hacer referencia a los simulacros. Incurren en errores al nombrar los edificios municipales o la calle Princesa.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **1,5 puntos**.

#### METRÓPOLIS SEGURIDAD Y PROTECCIÓN, S.L.U.

La documentación presentada por Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U. sobre los protocolos de actuación ante situaciones de emergencia sólo tiene en cuenta las emergencias sanitarias, indicando que se deben aplicar primeros auxilios y llamar al 112.

Enumeran una serie de lesiones, o de emergencias sanitarias, explicando las líneas básicas de actuación.

Respecto a cuestiones sanitarias, se podría decir que han hecho una presentación bastante completa.

No obstante, Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U. ha obviado completamente cualquier referencia a situaciones de emergencia que desembocan en la posible aplicación del Plan de Autoprotección y de Emergencias, no hacen ninguna referencia a él, no definen otras emergencias diferentes a las sanitarias, como un incendio o una inundación, ni establecen grados de gravedad de las mismas, ni cuándo éstas pueden implicar una evacuación.

Tampoco definen las figuras que actúan ante una emergencia, ni sus funciones, ni la coordinación con las ayudas externas más allá de las sanitarias (Protección Civil, Bomberos, FFCCSE, etc.). No indican nada sobre una posible coordinación con la seguridad del edificio, ni nada relativo a los simulacros, ni a las tareas que podrían realizar los vigilantes de seguridad.

Consecuentemente, se centran en un aspecto muy concreto y reducido de las emergencias.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **0,25 puntos**.

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

Grupo Control establece en la primera frase de esta parte de su documentación lo más importante: *“Todo el personal de Grupo Control que preste servicios en las instalaciones será conocedor y seguirá fielmente en caso de una situación de emergencia el Plan de Emergencias y Evacuación actualizado de la Consejería”*. Por lo que se remiten a la principal cuestión a tener en cuenta.

Posteriormente, definen 4 situaciones de emergencia y cómo se actuaría de manera general ante ellas. Las emergencias que establecen son el incendio, la inundación (que está repetida al final del apartado), agresiones o conflictos y la amenaza de bomba.

Las diferentes situaciones se explican sin el conocimiento exacto de los detalles del Plan de Autoprotección, pero inciden en la coordinación con la vigilancia y la central de alarma de la propiedad del edificio, la información a los responsables del contrato, a sus servicios de mantenimiento cuando sea necesario, la existencia de las ayudas externas, etc.

No indican nada sobre los simulacros del edificio.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **1,5 puntos**.

### UNIÓN PROTECCIÓN CIVIL, S.L.

De la misma manera que la empresa licitadora anterior, Unión Protección Civil, S.L. define una serie de emergencias y los procedimientos que aplicaría como respuesta para cada una, indicando que todas las actuaciones deben tener en cuenta lo que determine el Plan de Autoprotección y de Emergencias del centro.

Definen las siguientes emergencias: atentado terrorista, incendio, intrusión, evacuación, amenaza de bomba, accesos incontrolados, robos y hurtos, vandalismo y sabotaje. Para todas ellas, cuando es aplicable, hacen referencia al Plan de Autoprotección y de Emergencias del centro, incidiendo en la coordinación con la vigilancia y la central de alarma de la propiedad del edificio, la información a los responsables del contrato, la existencia de las ayudas externas, etc.

No indican nada sobre los simulacros del edificio.

Realizan un análisis genérico muy completo, con referencia a la documentación fundamental, estableciendo también medidas de prevención para evitar las posibles emergencias.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **1,75 puntos**.

### BILBO GUARDAS SEGURIDAD, S.L.

La memoria presentada por Bilbo Guardas Seguridad, S.L. para la parte relativa a los protocolos de actuación ante situaciones de emergencia es muy genérica.



La empresa licitadora no define posibles situaciones de emergencia, se limita a explicar cómo podrían influir en los documentos de emergencias y protección de la sede objeto del contrato.

Como se ha indicado, no definen posibles situaciones de emergencia específicas, ni establecen grados de gravedad de las mismas. Tampoco definen las figuras que actúan ante una emergencia, ni sus funciones, ni la coordinación con las ayudas externas (Protección Civil, Bomberos, Sanitarios, FFCCSE, etc.)

No indican nada sobre los simulacros del edificio.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **0,5 puntos**.

#### ALERTA & CONTROL, S.A.

Se define un protocolo general de actuación ante situaciones de emergencias a través de un diagrama de flujo donde se establecen las fases de detección, contención, reacción, intervención y normalización, en caso de incidencias generales.

De igual manera que la empresa licitadora anterior, Alerta & Control, S.A. no define posibles situaciones de emergencia específicas, ni establecen grados de gravedad de las mismas. Tampoco definen las figuras que actúan ante una emergencia, ni sus funciones, ni la coordinación con las ayudas externas (Protección Civil, Bomberos, Sanitarios, FFCCSE, etc.)

No indican nada sobre los simulacros del edificio, ni hacen referencia alguna al Plan de Autoprotección y de Emergencias del centro. Tampoco establecen los mecanismos de coordinación con la propiedad y, además, en este punto es destacable que citan el “*Centro Mando y Coordinación Alerta y Control*”, cuando las emergencias son gestionadas por parte de la propiedad.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **0,25 puntos**.

### **CRITERIO 9.3.3.: PLAN DE VACACIONES Y SUSTITUCIONES. MÁXIMO: 8 PUNTOS.**

#### SEGURIDAD INTEGRAL SECOEX, S.A.

Respecto a este tercer criterio, la documentación presentada por SECOEX comienza exponiendo las posibles circunstancias que pueden motivar una sustitución:

- Vacaciones: Su cobertura responde a una planificación anticipada de las mismas. Se cubrirían con vigilantes que ya trabajan en SECOEX, que conocerían los servicios y la forma de trabajo de la empresa. Se indica que informarán con una semana de antelación al responsable del contrato.
- Situaciones de enfermedad o accidente de trabajo: La empresa afirma que dispone y adscribirá una amplia bolsa de trabajadores que aseguran “*cero descubiertos de servicio*”

gracias a su amplia estructura en Madrid. En el siguiente criterio cuya cuantificación depende de un juicio de valor, SECOEX especifica la creación de una bolsa o retén de 10 vigilantes para la cobertura de contingencias (ya sean servicios extraordinarios, descubiertos o apoyos).

- Falta de adaptación al puesto de trabajo: Detectada la incidencia, la empresa activaría el proceso de sustitución en un plazo máximo de 2 semanas. Para ello, realizaría un proceso de selección y formación, que se describe al final del apartado.
- Excedencia voluntaria de trabajadores: En estos casos la empresa activaría también el protocolo de sustitución, deduciéndose que se realizaría el proceso de selección y formación.
- Finalización de contrato: Se refiere a un proceso descrito anteriormente para la cobertura del servicio, pero sin especificar (no se sabe si se usa la bolsa o se efectúa una selección y formación de personal).

No se tratan casos como los permisos solicitados por el trabajador.

Se confirma la disponibilidad y capacidad para efectuar ampliaciones de servicio.

SECOEX define el “*perfil del vigilante*”, estableciendo los requisitos mínimos que debe tener para incorporarse al servicio y para cualquier cobertura o nueva incorporación, destacando la experiencia mínima de 5 años.

La empresa licitadora culmina su exposición definiendo el “*Plan de formación e incorporación del personal adscrito al servicio*”, que difiere según sea para cobertura de vacaciones o sustituciones por IT, o para incorporaciones permanentes. Dentro de los puntos principales del mencionado plan se contempla la enseñanza del manejo de “*medios técnicos (CCTV, alarma, central de PCI)*”. En la visita se dejó perfectamente claro que dichos medios técnicos no serían objeto de este servicio.

No indican los tiempos de respuesta en las sustituciones en este tercer criterio evaluable mediante juicios de valor, pero sí en el siguiente, donde se establece una respuesta muy rápida.

Es un plan muy completo y con un retén de 10 vigilantes, con muy buena respuesta ante posibles situaciones imprevistas, pero con un plazo alto en el caso de la falta de adaptación al puesto de trabajo y sin demasiados detalles en las situaciones de ampliación del servicio.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **7,5 puntos**.

#### METRÓPOLIS SEGURIDAD Y PROTECCIÓN, S.L.U.

La documentación presentada por Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U., sobre el tercer criterio considerado, comienza distinguiendo dos situaciones:

- Sustitución a petición de la Consejería: Por cualquier motivo que transmita formalmente la misma al no cubrir el vigilante las expectativas. La sustitución se realizaría en un plazo máximo de 15 días.

- Sustitución por motivos ajenos a la Consejería: Se refiere a las bajas, enfermedad, etc. La sustitución se realizaría en menos de 24 horas.

Posteriormente, la empresa licitadora explica su “*protocolo de actuación de suplencias*”, es decir, el proceso que sigue para proveer de vigilantes al servicio si se da alguno de los dos casos anteriores. En la documentación indican que el protocolo se contempla para los motivos de “*baja laboral, vacaciones, absentismo puntual o prolongado y / o otras contingencias*”, por lo que se cubren las dos casuísticas previas y la diferencia son los plazos de sustitución.

Ante cualquier tipo de suplencia, que encaje en cualquiera de las situaciones anteriores, el protocolo de Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U. gestionaría la sustitución de diferentes formas, estableciendo un orden:

1. Personal back up: Personal ya formado en el servicio y conocedor de la operativa de la sede.
2. Personal en plantilla de Armonía (matriz de Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U.): En caso de que ninguno de los “*back up's*” pudiera cubrir el servicio. Se le proporcionaría información del servicio, pero no queda claro que reciba más formación específica.
3. Procesos de selección y nueva contratación: En caso de no poder aplicar los dos casos anteriores. Llevaría aparejada la formación que se explica posteriormente de manera genérica, pero que sería particularizada para la sede.

Se contemplan las ampliaciones del servicio mediante los sistemas de provisión anteriores.

Establecen un plan adecuado y completo, pero con un plazo demasiado amplio si la sustitución es solicitada por la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, y algo impreciso si la sustitución es por motivos ajenos a la Consejería.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **7 puntos**.

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

Grupo Control establece varios apartados relacionados con las vacaciones y sustituciones en las que va explicando sus procesos y plazos.

En el primer apartado, se indican los aspectos básicos de los turnos, como las horas máximas y la posibilidad de realizar extras. También se establece que las vacaciones se consensuarán con el responsable del contrato para evitar que el servicio se vea afectado.

En el segundo apartado se determina que el Grupo Control dispondrá de un retén de 10 vigilantes conocedores del servicio para cubrir cualquier tipo de eventualidad. También se indica que, cuando la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo requiera la sustitución de cualquiera de los vigilantes cuando se estime que su actuación no es satisfactoria, el plazo de sustitución es de un máximo de 24 horas.

En el tercer apartado se explica el procedimiento de sustitución general aplicable a las posibles eventualidades, se establecen los requisitos en cada caso y cómo se realiza la sustitución por

alguno de los vigilantes del retén definido anteriormente. Es destacable que existe un tiempo de respuesta muy rápido y contemplando mecanismos redundantes. También se hace referencia a la formación inicial de los vigilantes en caso de una nueva incorporación.

En el cuarto apartado se indica que Grupo Control proporcionará un *“Manual de Acogida”* a los vigilantes, incluidos los subrogados, sobre la empresa y su organización. Se supone que es un documento independiente al Manual Operativo del servicio.

El último apartado contempla las posibles ampliaciones que pueda tener el servicio, estableciendo dos procedimientos, en función de si se conoce con menos o más de 24 horas de antelación. Inicialmente se utilizaría el retén, pero indican que hay disponibles en la Comunidad de Madrid 750 vigilantes para casos de ampliaciones extremas.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **8 puntos**.

#### UNIÓN PROTECCIÓN CIVIL, S.L.

La documentación presentada por esta empresa licitadora comienza describiendo su procedimiento de planificación de las vacaciones de los vigilantes, destacando que *“los turnos de vacaciones no podrán ser coincidentes”*. También establece normas generales para el disfrute de las mismas.

En el siguiente punto establece un procedimiento para las sustituciones por cualquier tipo de eventualidad y para las ampliaciones del servicio. Es decir, el mismo procedimiento en ambos casos. Se establecen unas condiciones muy similares a las de la empresa licitadora anterior, pero con un retén de 6 vigilantes y, también, con plazos de respuesta muy rápidos.

Se define su *“plan de selección, formación e incorporación del personal adscrito al servicio”* de manera más detallada que en otros casos.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **7,5 puntos**.

#### BILBO GUARDAS SEGURIDAD, S.L.

La memoria presentada por Bilbo Guardas Seguridad, S.L. para la parte correspondiente a este tercer criterio comienza exponiendo las posibles circunstancias que pueden motivar una sustitución:

- Vacaciones: Establece normas generales para el disfrute de las mismas. Es destacable que resaltan que el *“personal que se establecerá para la sustitución del personal adscrito durante el periodo de vacaciones del personal de la Consejería, deberá conocer de antemano las características del servicio”*. La empresa licitadora indica que el calendario vacacional se acordará con el responsable del contrato.
- Enfermedad (IT): La sustitución se realizaría con personal conocedor del servicio, pero no se indican detalles sobre posibles retenes ni el plazo máximo en el que se da la sustitución, no hay información sobre los procedimientos.

- Falta de adaptación al puesto de trabajo: En este apartado, en vez de explicar las posibles sustituciones por falta de adaptación al servicio, realizan un desarrollo sobre la adaptación al puesto de trabajo por prevención de riesgos laborales. En este apartado se habla específicamente de sustituciones, por lo que es incorrecto.
- Sustituciones por causas imprevistas: La sustitución se realizaría entre 30 y 120 minutos, con vigilantes de su plantilla, primero los que están adscritos al servicio, pero si no puede ser, se realizaría la sustitución con personal genérico de su plantilla. No contemplan retenes.
- Excedencia o finalización de contrato: Se contempla con trabajadores que conocen el servicio, solapando a una nueva incorporación.

En el siguiente punto, establece que las ampliaciones del servicio se cubrirían con el *“personal operativo necesario para cubrir dicha incidencia o eventualidad”*, estableciendo dos posibles mecanismos de comunicación.

En su último apartado, Bilbo Guardas Seguridad, S.L. determina las líneas generales de su plan de selección, que incluye un plan de acogida y formación inicial particularizada para la sede.

Falta una cierta precisión sobre retenes y procedimientos, pero los apartados relativos a las ampliaciones, y a la selección y formación del personal son adecuados.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **6 puntos**.

#### ALERTA & CONTROL, S.A.

La documentación presentada por Alerta & Control, S.A. para la parte correspondiente a este tercer criterio comienza explicando que cuenta con un departamento de recursos humanos propio, y para la captación de candidatos trabaja con distintas plataformas y portales, además de difundir sus ofertas laborales en su página web. También cuenta con el software EPRESELEC, que ofrece una base de datos de candidatos, para facilitar la selección de personal.

Para garantizar la cobertura del servicio ante necesidades imprevistas, se compromete a mantener un retén de 2 vigilantes, disponibles para incorporación en cualquier momento dentro del horario de prestación del servicio.

Alerta & Control, S.A. también indica que *“para poder gestionar de manera inmediata las vacaciones y sustituciones ya sea por bajas de incapacidad temporal, permisos retribuidos, paternidad, maternidad, lactancia, etc...”* se compromete a crear un retén de 2 vigilantes, sin que quede claro que sea el mismo que el del párrafo anterior, o uno diferente. Para el caso de las sustituciones, no de las vacaciones, se establece un tiempo de respuesta de 2 horas.

Las vacaciones se configurarán con un cuadrante anual, para que se disfruten de manera escalonada y poder planificar, y en su caso contratar, los vigilantes que cubran las vacaciones, así como poderles dar, al menos, una formación de 8 horas a las nuevas incorporaciones.

Respecto a las ampliaciones del servicio, establecen dos tipologías, además de garantizar la cobertura del servicio:

- Fijas: Lo que implica una ampliación permanente del servicio. Nuevas incorporaciones que se gestionan a través de sus planes de selección y formación. No indican nada sobre los tiempos de respuesta.
- Ocasionales: Se cubrirían con el retén de 2 vigilantes.

Es un plan adecuado, pero resulta escaso en el número de vigilantes del retén.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **7 puntos**.

#### **CRITERIO 9.3.4.: PROCEDIMIENTO DE CONTROL E INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS. MÁXIMO: 4 PUNTOS.**

##### SEGURIDAD INTEGRAL SECOEX, S.A.

Respecto a este cuarto criterio, la documentación presentada por SECOEX se divide en 4 apartados fundamentales.

El primero es relativo a los métodos de control de presencia, estableciendo 3 mecanismos, 2 personales y otro automático a través de una aplicación (E-MOVIFREE). El primero de los mecanismos consiste en el control telefónico por parte de su Centro de Control Operativo, en funcionamiento los 365 días y las 24 horas. Los vigilantes deberán llamar a dicho centro y demostrar su presencia, establecen un protocolo para ello, así como para la posible ausencia de respuesta, en la que se realizarían sustituciones. El segundo consiste en la cumplimentación de los partes de trabajo, quedando reflejadas entradas, salidas, incidencias, etc. El último es el control por parte de una aplicación móvil que incluye la geolocalización, determinándose la obligatoriedad de registrar las entradas y salidas del servicio. Cada empleado contaría con sus claves para la aplicación, además de proporcionar otras exclusivas a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

El segundo apartado hace referencia a los tiempos de respuesta ante situaciones de ausencia. SECOEX expone el personal que tendría operativo en cualquier momento en Madrid. La empresa afirma que su estructura organizativa permite justificar los tiempos de respuesta que se garantizan. Presenta, en primer lugar, su estructura de mandos (Delegado de Zona, Coordinadores o Jefes de Servicio, Inspectores, CRA/COS Vigilantes y Personal administrativo). Continúa exponiendo la referida estructura y describe los medios que adscribirá al servicio para la recepción de notificaciones y para solventar atenciones urgentes (bajas injustificadas, ausencias, etc.):

- Figuras clave adscritas al servicio: Coordinador e Inspector asignados al servicio siempre disponibles. Tiempo respuesta inmediato.
- Medios adicionales: Centro de control 24 horas. Tiempo respuesta inmediato.
- Aplicación a tiempo real E-MOVIFREE. Tiempo respuesta inmediato.

La cobertura de las contingencias (ya sean servicios extraordinarios, descubiertos o apoyos) tratará de efectuarla, en primer lugar, con personal del propio servicio del contrato de la sede de Ramírez de Prado 5 bis, siempre que sea posible y respetando el Capítulo X del Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Seguridad. Caso de no ser posible esta opción, SECOEX creará un retén de 10 vigilantes para la cobertura de contingencias del contrato. En caso de que no existiesen los medios descritos, SECOEX buscará, a través de su coordinador e inspectores, vigilantes de seguridad fuera de la bolsa o retén. Los plazos de respuesta máximos serán de 30 a 45 minutos, 45 a 60 minutos y 120 minutos, respectivamente.

Se indica que hay 700 vigilantes disponibles, pero también que son 380 los que existen en Madrid, lo que supone una incongruencia, pero sobre números muy altos.

El tercer apartado trata sobre las inspecciones que realizarían para el control del servicio. Establecen 2 inspecciones semanales sin previo aviso, describiendo los medios con los que contaría el inspector, los objetivos de dichas inspecciones y los aspectos a inspeccionar. Se describe con amplio detalle el protocolo de inspección, así como las posteriores comunicaciones del resultado de la inspección, incluida la Consejería, aplicación de medidas correctoras y evaluación de su implantación.

El cuarto apartado hace referencia al procedimiento de resolución de incidencias. SECOEX propone como apoyo a la detección de incidencias, el software E-MOVIFREE, que permite no solo el control de entradas y salidas, sino el control de tiempos, rondas, incidentes, aperturas y cierres, todo en tiempo real. Se incluye descripción detallada de la herramienta. La Consejería tendrá acceso a la herramienta a través de un usuario exclusivo para el servicio, como se ha mencionado previamente.

Resulta una presentación muy completa y exhaustiva, a pesar de algún error al nombrar la sede.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **3,75 puntos**.

#### METRÓPOLIS SEGURIDAD Y PROTECCIÓN, S.L.U.

La documentación presentada por Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U. sobre el cuarto criterio considerado contempla, también, 4 apartados.

El primero de ellos comienza presentando un software (FREEMATICA) en el que se registrarían rondas, cuadrantes, entradas, salidas, estadísticas, etc. Posteriormente pasa a explicar su estructura, relativa al control del servicio, con un Account Manager siempre disponible, las 24 horas de los 365 días del año. No obstante, seguidamente, explican que usan otra aplicación llamada MOVEWORK para el control de la calidad del servicio, pero no establecen ninguna relación con la anterior. También indican que nombrarían a un Gestor o Responsable de Zona, que parece diferente al Account Manager nombrado previamente, aunque se deduce que haría las mismas funciones. No queda clara la estructura de esta empresa licitadora ni el funcionamiento de los diferentes softwares. Tampoco se indica que los vigilantes dispondrían de las herramientas de comunicación necesarias. Se describe una frecuencia de auditorías fijas mensual (con algunas aleatorias, pero sin definir tampoco frecuencia), resultando escasa.



En el segundo apartado establecen los tiempos de respuesta, resumiendo lo que expusieron para el criterio relacionado con los planes de sustituciones.

El tercer apartado es relativo a los planes de inspecciones, repitiendo parte de lo indicado en el primer apartado. Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U. explica que asignaría un Gestor al Servicio, por lo que, de nuevo, no queda clara la relación con el Account Manager y el Gestor de Zona, que no es de Servicio. También menciona la figura de los inspectores y repiten la frecuencia de las inspecciones, es decir, las aleatorias sin definir y un mínimo de mensual, aunque introducen la variable de disminuir la frecuencia de control realizando las inspecciones bimensuales o trimestrales si se acuerda con el cliente. Definen los aspectos a inspeccionar, similares en las diferentes empresas.

En el cuarto apartado establecen su procedimiento de resolución de incidencias, haciendo referencia otra vez a la primera herramienta informática (FREEMATICA) pero, en realidad, explican el sistema de control de rondas y su puesta en funcionamiento. Cabe destacar que las incidencias también se nombran (incidentes en este caso) en la información relativa a MOVEWORK, la otra aplicación.

Como conclusión, Metrópolis Seguridad y Protección, S.L.U. presenta una documentación sobre sus planes de inspección y control que deja dudas:

- El texto es muy genérico. Falta la debida particularización de la información.
- No queda clara la estructura, debido a que se definen varias figuras en los diferentes apartados sin determinar la relación entre ellas. En esta empresa licitadora hay Account Managers, Responsables o Gestores de Zona, Gestores de Servicio con, aparentemente, las mismas funciones. También hay inspectores, diferentes a los anteriores.
- Incorporan dos herramientas informáticas distintas, sin aparente interconexión. Una de ellas es más operativa, teóricamente, para cuadrantes, entradas, salidas rondas, etc. y la otra es para la gestión de la calidad del servicio. Además de que todo parece muy interrelacionado, es necesario resaltar que, en el último apartado, en el que se supone que hablan de las incidencias (que afectan a la calidad del servicio), mencionan la primera aplicación, que parece la destinada a la operativa diaria.
- No se indica nada sobre la dotación a los vigilantes de terminales con las aplicaciones, ni de mecanismos redundantes de comunicación o avisos.
- No se da acceso al personal de la Consejería a las aplicaciones y a los datos.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **0,5 puntos**.

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

Grupo Control establece varios apartados relacionados con la inspección y el control del servicio.

Primero explica que utilizaría una aplicación propia para el control de rondas con puntos NFC, que su centro de control comprobaría su presencia y termina remitiéndose al portal web explicado en el Plan de Seguridad, que permite un gran conocimiento al responsable del contrato sobre la situación.

En el segundo apartado explica sus procedimientos y tiempos de respuesta ante situaciones imprevistas, resultando parecido a lo ya explicado anteriormente sobre sustituciones, que era bastante completo.

En el tercero se detalla su Plan de Inspección. Se define la estructura de la empresa, con un Coordinador de Servicios en contacto siempre con la División de Análisis y Organización de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Mensualmente, todas las partes revisarían el Plan de Inspección. Adicionalmente se establecen sus objetivos y los aspectos a inspeccionar. En relación con las incidencias y acciones correctoras, todas las no conformidades detectadas por los inspectores se resolverían en un máximo de 48 horas. En este apartado también se indica la frecuencia de las inspecciones, con 4 semanales para los servicios en días laborables y 2 quincenales para los horarios de fin de semana, por lo que resulta muy completo. La Consejería de Economía, Hacienda y Empleo dispondría de toda la información de las inspecciones a través del portal web que pondrían a disposición si resultan adjudicatarias. Se establece un calendario de traslado de distinta información, con partes diarios, mensuales, semestrales y anuales. También describen sus herramientas para la realización de las inspecciones.

El cuarto apartado trata sobre el procedimiento de resolución de incidencias, con su centro de control disponible las 24 horas de los 365 días del año. Indican que se asignarán terminales al servicio equipados con la aplicación de control de rondas, entradas y salidas. Destacan que realizarían llamadas aleatorias al servicio para confirmar la presencia. Es una información redundante del primer apartado, pero algo más completa.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **3,75 puntos**.

### UNIÓN PROTECCIÓN CIVIL, S.L.

La documentación presentada por esta empresa licitadora sobre el cuarto criterio considerado se distribuye, también, en 4 apartados.

Comienza describiendo sus métodos de control de presencia:

- Centro de Control Operativo 24 horas: Se indica que ya ha sido mencionado. Efectivamente, se ha descrito anteriormente en el documento, pero no se establece en este apartado el papel que cumple en el control de presencia.
- Central Receptora de Alarmas Operativa 24 horas: Exactamente igual que en el caso anterior, tampoco se dice nada sobre el control que ejerce para verificar la presencia de los vigilantes. En este caso, además, hay que recordar que la CRA no forma parte del objeto del contrato.
- Herramienta Vigilant NFC, Lector de Presencia: Permite el control de fichajes de los vigilantes y su geolocalización, además de otras funcionalidades.

El segundo apartado, muy escueto, se limita a indicar que los tiempos de respuesta ante situaciones de ausencia no superan los 30 minutos, sin dar más detalles sobre las posibles eventualidades o sobre los procedimientos asociados.

El tercer apartado se centra en los planes de inspección y la frecuencia de las mismas. Comienza con una introducción genérica para, posteriormente, describir las líneas básicas de la herramienta informática (Vigilant Profesional) que utilizarían los inspectores para realizar dichas inspecciones, y que permite informar a la Consejería. También establecen en este apartado la frecuencia de las inspecciones sin previo aviso, con una inspección semanal en horario diurno y otra en horario nocturno, todas de lunes a domingo. Introducen una nueva modalidad de inspección telemática en cada turno de trabajo.

Unión Protección Civil, S.L. describe el proceso de realización de las inspecciones y cómo se informa, o se hace partícipe de los resultados, a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Toda la provisión de información al cliente se realizaría a través de mail, enviado desde la plataforma Vigilant, al responsable del contrato.

El cuarto apartado trata sobre el procedimiento de resolución de incidencias. Sin embargo, no explica qué ocurre cuando surge una no conformidad en una inspección, ni cómo y cuándo se resuelve, sino que se desvía a algo tan sencillo como indicar que los vigilantes pueden gestionar incidencias en la aplicación Vigilant, por lo que no se da respuesta a lo que ellos mismos plantean.

En general, existe una gran indefinición en este punto sobre varios aspectos, como el control de vigilantes por su Centro de Control, los mecanismos de respuesta ante incidencias, la corrección de no conformidades, etc. Sí que se explica cómo se realiza y se informa de una inspección.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorga **1 punto**.

#### BILBO GUARDAS SEGURIDAD, S.L.

La memoria presentada por Bilbo Guardas Seguridad, S.L. sobre el cuarto criterio considerado contempla 5 apartados.

El primero de los apartados trata sobre el control de los trabajos, explicando para la sede objeto del contrato que se realizarán inspecciones por parte del responsable del servicio, aunque no se detalla nada más sobre la estructura. Se especifica con detalle los aspectos a revisar y los objetivos de su sistema de calidad, que en este caso es de control de los servicios. Establecen la creación de “*fichas de evaluación*” para cada uno de los vigilantes con el objetivo de obtener conclusiones de cada uno de ellos, derivadas de los resultados de las inspecciones.

En el segundo apartado se establece un “*Plan de Inspección Semanal*”. La empresa licitadora expone en una tabla su planificación de inspecciones para 4 semanas, en la que se observa que realizarían 2 o 3 inspecciones semanales en los diferentes horarios y turnos posibles. No obstante, la mera presentación de un plan tan concreto quiebra la necesaria aleatoriedad que debe existir en estos procesos. Bilbo Guardas Seguridad, S.L. fija un calendario, pero no indican que se revisaría mes a mes para asegurar que las inspecciones sean inesperadas.

El tercer apartado determina el procedimiento de resolución de incidencias que se pudieran encontrar en las inspecciones. Establecen cuestiones a revisar según los turnos, distinguiendo si la Consejería se encuentra en horario de apertura al público o no, algo que no se hizo en el primer apartado. También en este apartado precisan que *“Fuera del horario no presencial además de las tareas antes citadas, se revisarán todos aquellos puntos considerados sensibles de los edificios, tales (...) etc., todo ello en días y horarios aleatorios.”*. Consecuentemente, existe una incongruencia entre la última afirmación y la tabla que define las inspecciones de forma precisa.

Continúa el tercer apartado explicando el sistema de supervisión y control, a través de una aplicación informática, de la que exponen sus funcionalidades, tales como la geolocalización, entrada, salida, rondas, etc. Bilbo Guardas Seguridad, S.L. expone que existe 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.”*, pero no detallan cómo lo realizan. De igual manera, indican que las incidencias se atienden a través de su Centro de Atención Permanente (24h), contando con un servicio de atención inmediata, pero no especifican las posibles respuestas en función de las incidencias, ni los diferentes procedimientos.

El cuarto apartado determina que los tiempos de respuesta, ante situaciones de ausencia del personal por enfermedad u otra causa justificada, son de un máximo de 2 horas. La empresa licitadora garantiza que el personal sustituto estará *“instruido debidamente en el puesto de trabajo para asegurar el normal cumplimiento de sus obligaciones contractuales”*.

En el quinto apartado se exponen los medios y sistemas técnicos de control de presencia, es decir, se especifica la aplicación informática indicada anteriormente, Vigilant. Bilbo Guardas Seguridad, S.L. define su sistema de control de rondas a través de dicha aplicación, indicando sus ventajas y algunos aspectos reseñables, como la provisión a la Consejería de *“un usuario y acceso específico”*, la propuesta de ampliación de los puntos de control a zonas más sensibles y la modificación trimestral de las rondas para evitar *“el riesgo de memorizar rutinas y hábitos del personal de seguridad”*. No obstante, también incluyen información sobre las rondas de inspección en sótanos y zonas de aparcamientos y, como ya se ha indicado anteriormente, en la visita técnica se dejó meridianamente claro que no era responsabilidad de los vigilantes de la Consejería.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **2 puntos**.

#### ALERTA & CONTROL, S.A.

Alerta & Control, S.A. establece 4 apartados relacionados con la inspección y el control del servicio.

El primero de ellos se centra en los medios y sistemas técnicos de control de presencia, para lo que utilizarán la herramienta informática Vigilant instalada en el terminal móvil. Dicha aplicación, como ya se ha comentado anteriormente, registra las entradas, salidas, permite la geolocalización de los vigilantes, además de recoger el control de las rondas a través de la lectura de puntos NFC. No se establece ningún sistema telefónico de control de presencia. A la aplicación se le añaden sólo registros escritos, lo que deriva en un menor control efectivo de dicha presencia.

En el segundo apartado explica sus procedimientos y tiempos de respuesta ante situaciones imprevistas, ampliando lo indicado en el apartado sobre sustituciones del tercer criterio evaluado. En esta parte se indica que existen 2 retenes de 2 vigilantes por provincia, por lo que hay una cierta incongruencia entre el tercer y el cuarto criterio cuya cuantificación depende de un juicio de valor. Se confirma en este apartado el tiempo de respuesta ante estas situaciones de un máximo de 2 horas. Alerta & Control, S.A. informa de que consensuará con la Consejería sus procedimientos a través de su responsable del contrato, explicando el organigrama aplicable. También establece dos procedimientos de sustitución del personal bastante detallados.

El tercer apartado versa sobre los planes de inspección y su frecuencia. Se indica que las inspecciones son realizadas por los inspectores de la empresa licitadora, en coordinación con el responsable de la sede de Ramírez de Prado 5 bis. Alerta & Control, S.A. determina que su Jefe de Seguridad inspeccionará el Plan de Inspecciones acordado, vigilando su cumplimiento, por lo que existe una inspección del propio Plan de Inspecciones. La frecuencia de las inspecciones se fija en un mínimo de 2 diurnas semanales, y un mínimo de 1 nocturna semanal.

También en este tercer apartado se explican, con gran detalle, los aspectos a inspeccionar, además de establecer el envío al responsable del contrato de un *"Informe Mensual de Seguimiento del Servicio"*, con un índice amplio, que permite evaluar la situación de la sede. No obstante, se hace referencia al CCTV, que no es responsabilidad del servicio.

El último apartado trata sobre la resolución de incidencias, donde se expone una herramienta web de gestión de incidencias, pero también se establece un procedimiento de detección y corrección de no conformidades, con una obligación de resolución de las mismas en un plazo *"nunca superior a las 48 horas desde su detección"*, además de un compromiso documental de información sobre dichas no conformidades encontradas.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **3 puntos**.

EL JEFE DE ÁREA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y ASUNTOS GENERALES

Firmado digitalmente por: TALAVERA AROCA ANTONIO  
Fecha: 2023.09.28 13:20

Antonio Talavera Aroca

### ANEXO: TABLA FINAL DE VALORACIÓN.

	9.3.1. 2 Puntos Max.	9.3.2.a) 4 Puntos Max.	9.3.2.b) 2 Puntos Max.	9.3.3. 8 Puntos Max.	9.3.4. 4 Puntos Max.	TOTAL 20 Puntos Max.
SECOEX	1,5	2	1,5	7,5	3,75	<b>16,25</b>
METRÓPOLIS	1	0	0,25	7	0,5	<b>8,75</b>
GRUPO CONTROL	0,75	4	1,5	8	3,75	<b>18</b>
UNIÓN PROTECCIÓN CIVIL	0,75	3,25	1,75	7,5	1	<b>14,25</b>
GRUPO BILBO	0,25	1,5	0,5	6	2	<b>10,25</b>
ALERTA & CONTROL	1,75	3,75	0,25	7	3	<b>15,75</b>