

**A/SER-015518/2025.**

**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 LA 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 tres 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 4 puntos por un protocolo de tratamiento y prevención de situaciones de acoso, violencia y cualquier comportamiento impropio o situación agresiva que ponga en riesgo el desempeño de las actividades del personal adscrito al contrato, se tendrá en cuenta para la valoración de este criterio la existencia en la empresa de:

- Campañas de sensibilización y concienciación.
- Formación específica en la materia.
- Realización de sesiones informativas.
- Existencia de normas internas que definan el acoso.
- Existencia de procedimientos para formulación de quejas.

Criterio 9.3.2.: Plan de seguridad.

Se asignarán hasta un máximo de 8 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 5 puntos.
- b) Protocolos de actuación ante situaciones de emergencia (detección, contención, reacción, intervención, normalización): hasta 3 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.

Las empresas admitidas a la licitación por la Mesa de Contratación de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, que no han sido excluidas y que se mantienen en el proceso son:

- Alerta & Control, S.A.
- Bilbo Guardas Seguridad, S.L.
- Biservicus Sistemas de Seguridad, S.A.U.
- Sasegur, S.L.
- Security Services KUO, S.L.
- Seguridad Integral SECOEX, S.A.
- Urbisegur de Seguridad, S.L.
- Viten Seguridad, S.L.

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: 4 PUNTOS.**

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

La documentación presentada por Alerta & Control, S.A. comienza describiendo el propio objetivo del protocolo, que trata de evitar los conflictos interpersonales y el acoso en el ámbito laboral, indicando que existen procedimientos internos sobre dichos aspectos.

Posteriormente, define el concepto de “*conflicto interpersonal*”, circunscribiéndolo al ámbito laboral.

El siguiente punto define una serie de acciones a adoptar por parte del vigilante, pero ante una posible amenaza externa.

En los siguientes puntos se describen cada uno de los apartados solicitados en este primer criterio de los juicios de valor.

Sobre las campañas de sensibilización y concienciación, establece sus objetivos, destinatarios, canales de difusión y actividades, describiendo algunas de ellas e indicando que se realizan de manera periódica, pero sin definir esos periodos.

Respecto a la formación específica en la materia, determina una serie de temas a tratar que pueden ser aplicables a situaciones entre trabajadores, o con ciudadanos. Adicionalmente, muestra la existencia en sus servidores internos de documentación relacionada con igualdad, prevención de acoso, código ético, etc.

Relacionado con el punto anterior, se describen diferentes procedimientos y recursos sobre los que tratan sus sesiones informativas periódicas. No se indica la periodicidad de las sesiones.

Sobre la existencia de normas internas y procedimientos para la formulación de quejas, Alerta & Control, S.A. expone la existencia de un sistema de gestión interno, su marco normativo en esta materia, enumerando sus principios y los procedimientos incluidos en dicho sistema de gestión. Establecen canales de denuncia, sobre los que indican que existe confidencialidad. Sin embargo, no se explican detalles sobre la gestión independiente de esas denuncias, por lo que no queda clara la forma de proteger el anonimato y la confidencialidad.

La memoria que presenta esta empresa licitadora en este punto es completa en la definición de procedimientos y normas, pero carece de la determinación de la periodicidad de sus formaciones y de la necesaria precisión sobre protección de la confidencialidad en las denuncias.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **2,5 puntos**.

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

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

Tampoco trata exclusivamente esa posible problemática a la hora de definir protocolos, también incluye las siguientes situaciones:

- Agresiones, ataques, insultos, vejaciones, etc.
- Acoso o mobbing laboral.
- Síndrome de Burnout.

No obstante a lo anterior, es reseñable que, en los apartados genéricos en los que define:

- Duración, obligatoriedad, entrada en vigor de los protocolos.
- Medidas de sensibilización, información y formación.
- Modelo de documentación para denuncias.

Bilbo Guardas Seguridad, S.L. sólo hace referencia al acoso sexual o por razón de sexo.

El protocolo sobre acoso sexual o acoso por razón de sexo incluye ámbito de aplicación, definición de conductas, marco legal, formación y su periodicidad, procedimiento de actuación, quejas y denuncias en todas sus fases indicando la necesaria confidencialidad, etc.

En el resto de tipos de conductas impropias, el protocolo se reduce a definiciones de las mismas, y a una exposición de principios y medidas a adoptar.

Por tanto, Bilbo Guardas Seguridad, S.L. tiene un protocolo muy detallado y extenso sobre el acoso sexual o por razón de sexo, pero para el resto de posibles conductas de comportamiento impropio no se definen todos los puntos pedidos en este criterio.

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

#### BISERVICUS SISTEMAS DE SEGURIDAD, S.A.U.

Biservicus Sistemas de Seguridad, S.A.U., empresa integrada en el Grupo Mitie, establece en los primeros párrafos de este apartado de su memoria que:

- Dispone de normas internas sobre diferentes tipos de comportamientos impropios, que enumeran en la documentación.
- Dispone de un órgano externo para resolver conflictos de intereses.

Posteriormente, describe cada uno de los apartados solicitados en el este primer criterio.

Sobre las campañas de sensibilización y concienciación, define campañas sobre diferentes ámbitos, sus objetivos y la periodicidad.

Respecto a la formación específica en la materia, determina sus contenidos genéricos, pero sin aclarar las modalidades de formación, ni la periodicidad.

En relación con la realización de sesiones informativas, sí se indica la modalidad, que son obligatorias y que una parte de las mismas se realizan anualmente, por lo que se aclara el punto anterior.

Sobre la existencia de normas internas, reiteran lo explicado en la introducción, enumerando los documentos que las recopilan.

Respecto a la existencia de procedimientos para formulación de quejas, se definen unos canales y unos principios de actuación, pero sin más detalles y sin aclarar si se externaliza el proceso.

La memoria que presenta esta empresa licitadora en este punto es concisa, determina la existencia de normas internas, su localización y la formación correspondiente. Respecto al procedimiento de quejas y denuncias, no se detallan sus mecanismos de garantía y no queda claro si se realiza a través de un órgano externo o interno, existe una incongruencia en este aspecto.

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

### SASEGUR, S.L.

Sasegur, S.L. indica en el primer párrafo que el procedimiento que describe es de prevención y tratamiento ante situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo. Continúa especificando que es para centros hospitalarios.

En las consiguientes declaraciones de principios, definiciones, así como en el ámbito de aplicación de la documentación presentada, del protocolo, todo lo explicado se circunscribe al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

Respecto a los puntos “*Campañas de sensibilización y concienciación*”, “*Formación específica en la materia*” y “*Realización de sesiones informativas*”, se incluye información muy resumida sobre temática y periodicidad.

La norma interna de Sasegur, S.L. es el propio protocolo presentado.

El procedimiento de actuación ante quejas y denuncias se describe ampliamente estableciendo órganos específicos, principios rectores, canales, etc.

Si atendemos al ámbito de aplicación descrito, la documentación presentada por Sasegur, S.L. 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.

Sasegur, S.L., aunque tiene un procedimiento de denuncia muy detallado, si nos ceñimos a su propio protocolo, no trata otro tipo de conducta o problemática.

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

### SECURITY SERVICES KUO, S.L.

La documentación presentada por Security Services KUO, S.L. comienza enumerando la existencia de un código ético en la empresa, un plan de igualdad registrado y referencias a documentación relacionada con el acoso laboral, sexual, por razón de sexo o de cualquier otra índole.

En los siguientes puntos se describen cada uno de los apartados solicitados en este primer criterio.

Sobre las campañas de sensibilización y concienciación, establece sus objetivos, destinatarios, canales de difusión (redes sociales) y formatos.

Respecto a la formación específica en la materia, determina una serie de cursos concretos sobre las temáticas tratadas en este primer criterio. No determina la metodología de la formación, ni la periodicidad de la misma.

Relacionado con el punto sobre las sesiones informativas periódicas, describen la elaboración de trípticos informativos puestos a disposición de los trabajadores en sus canales internos. Se actualizan periódicamente sin proporcionar la frecuencia.

Sobre la existencia de normas internas, se detalla un código ético y diferentes manuales y protocolos que tienen en cuenta factores de riesgos psicosociales, como la carga de trabajo excesiva, la falta de control, el acoso laboral, síndrome de Burnout, el conflicto de roles o la escasa conciliación entre la vida personal y profesional, así como un protocolo específico frente al acoso sexual.

Respecto a la existencia de procedimientos para formulación de quejas, se presenta documentación sobre su canal de denuncia donde se describe todo el proceso, sus fases, mecanismos de garantía, confidencialidad, etc.

La memoria que presenta esta empresa licitadora en este punto es completa en la definición de procedimientos y normas, con amplia documentación sobre ello, pero carece de la determinación la metodología y de la periodicidad de sus formaciones.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **2,75 puntos**.

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

Respecto a este primer criterio, la documentación presentada por Seguridad Integral SECOEX, S.A. 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. 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 **2,5 puntos**.

#### URBISEGUR DE SEGURIDAD, S.L.

La documentación presentada por Urbisegur de Seguridad, S.L. sobre este primer criterio se articula en varios puntos.

Primeramente, atendiendo a diversas leyes, define distintos tipos de comportamientos impropios que tendrá en cuenta.

Seguidamente, enumera sus normas internas, relacionadas con el código de conducta de la empresa, protocolos frente al acoso y violencia, y respuesta ante agresiones.

En el tercer punto se habla de las campañas de sensibilización, en la que se enumeran sus objetivos y varias líneas de actuación. La licitadora plantea acciones de muy diferente tipología y metodología, con actualizaciones periódicas (en algunos casos se detalla dicha periodicidad).

En los dos siguientes puntos se trata la formación específica en la materia y la realización de sesiones informativas. Se definen:

- Temas a tratar en la formación.
- Objetivos de las sesiones de formación.

- Características de las sesiones, con metodología de la formación, presencial o telemática.
- Periodicidad de la formación, semestral.
- Detalle de los contenidos abordados.

En los últimos puntos detalla el procedimiento de formulación de quejas. Define los canales, la confidencialidad del mismo, comunicaciones, seguimiento de incidentes, etc. No se detallan sus fases, ni los mecanismos de garantía en cada una de ellas.

La memoria que presenta esta empresa licitadora en este primer criterio es completa en la definición de procedimientos y normas, de las campañas de sensibilización, así como de las formaciones y su periodicidad. No hay un detalle de las fases del procedimiento de quejas.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **3,5 puntos**.

#### VITEN SEGURIDAD, S.L.

La documentación presentada por Viten Seguridad, S.L. comienza definiendo el concepto de “acoso” y describiendo las diferentes tipologías existentes, abarcando un amplio abanico de situaciones y recurriendo a la normativa aplicable.

Seguidamente, enumera los principios de conducta que deben contemplar los trabajadores de su empresa.

En la documentación sobre este primer criterio, las explicaciones sobre los puntos relativos a:

- Campañas de sensibilización y concienciación.
- Formación específica en la materia.
- Realización de sesiones informativas.
- Existencia de normas internas que definan el acoso.

se concentran en un único apartado. En este apartado no se detallan las acciones de sensibilización, ni la formación, las materias a tratar o la periodicidad de las sesiones.

En los siguientes puntos se define, de manera muy detallada, el procedimiento de actuación ante una denuncia. Se determinan diferentes fases, las responsabilidades en cada una, las personas encargadas, los órganos independientes involucrados, las garantías del procedimiento.

La memoria que presenta esta empresa licitadora en este primer criterio es muy completa en la definición de las conductas perseguidas y en la determinación de su procedimiento de denuncia. No obstante, no hay detalles sobre normativa o documentación interna, ni sobre las campañas de sensibilización e información, formación o su periodicidad.

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



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

#### **CRITERIO 9.3.2.a): PROPUESTA ORGANIZATIVA Y PERSONALIZADA RESPECTO A LA SEDE OBJETO DEL CONTRATO. MÁXIMO: 5 PUNTOS.**

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

La documentación proporcionada por Alerta & Control, S.A. para este segundo criterio comienza describiendo la sede objeto del contrato, aunque incluyen a los dos guardias civiles que prestaban servicio hace tiempo y que ya no están presentes, algo que se señaló en la visita.

Posteriormente, realizan 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 uno de los riesgos, indicando incidencias relacionadas y las deficiencias detectadas.

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 concisa. No contemplan todos los medios técnicos requeridos en los pliegos.

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. Realizan un extenso listado de posibles mejoras para mitigar diferentes riesgos identificados, aunque algunas de ellas no dependen de la Consejería.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **4,5 puntos**.

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

La documentación presentada por Bilbo Guardas Seguridad, S.L. para el Plan de Seguridad comienza con una introducción general en la que establece las diferentes fases de la planificación del servicio de seguridad. En el contenido nombran la sede, pero conceptualmente es genérico, aplicable a otros servicios de seguridad.

También se determina de forma esquemática el organigrama específico, mostrando su integración en el general de la empresa, aunque no se aclaran algunas inexactitudes. Se hace referencia a la coordinación y al contacto con la División de Análisis y Organización.

En el segundo apartado realizan un análisis de los riesgos mediante el Método Mosler (o PENTA), explicando la metodología y todo lo necesario para entenderla. Definen un abanico muy amplio de

diferentes tipos de amenazas y cuantifican su riesgo en la tabla correspondiente (se utiliza la palabra “riesgo” indistintamente en todo el procedimiento).

Tras dicho análisis existe un punto que trata sobre las conclusiones y propuestas de mejora. Las conclusiones en función de los niveles de riesgo calculados son bastantes simples y no presentan propuestas de mejora, porque los medios técnicos que proponen aportar al servicio como mejora ya son los que se solicitan en el pliego.

Consecuentemente, tras una extensa explicación teórica del Método de Mosler, la plasmación o particularización a la sede objeto del contrato presenta conclusiones muy escasas y muy simples. Además, como propuestas de mejora, incluyen lo que ya se requiere en los pliegos.

En el tercer apartado explican la operativa de trabajo, para la que incluyen dentro del servicio la vigilancia de “los sótanos S1-S2-S3 (Plazas color Verde)”, Esta licitadora es la actual contratista y conoce que la vigilancia del parking es responsabilidad del servicio de seguridad de la propiedad. También proporcionan una descripción del centro y datos de contacto.

A continuación, establecen órdenes de trabajo genéricas del servicio y específicas para los puestos. No obstante, se mezclan y repiten competencias y tareas en ambos casos, resultando algo confusa y desorganizada la descripción. Hay un pequeño apartado concreto destinado para el vigilante de la oficina de atención al ciudadano, pero no para las otras dos posiciones.

También incluyen información sobre los partes de seguridad, custodia de llaves y control de rondas.

La propuesta realizada por Bilbo Guardas Seguridad, S.L., incluye definiciones de metodologías de planificación y análisis de riesgos muy amplias y genéricas, pero no se traducen en conclusiones adecuadas. No hay propuestas de mejora y la operativa se presenta de manera algo confusa.

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

#### BISERVICUS SISTEMAS DE SEGURIDAD, S.A.U.

La documentación presentada por Biservicus Sistemas de Seguridad, S.A.U., para el Plan de Seguridad comienza con una introducción general sobre la sede, enunciando las características principales, plantas ocupadas por la Consejería, accesos, transporte, etc.

Seguidamente, presentan su propuesta organizativa para el servicio objeto del contrato. En primer lugar, realizan un análisis de riesgos, indicando que utilizan el Método Mosler, de forma análoga a como han hecho otras licitadoras. No obstante, dicho análisis se reduce a presentar una serie de riesgos genéricos para este tipo de edificios y actividades, sin ninguna tabla en la que se muestren los cálculos sobre cuáles son los más críticos para la Consejería. Es decir, no hay análisis.

En los dos siguientes puntos identifica las diferentes figuras involucradas en la gestión operativa y define concisamente su función e informa del uso de una aplicación informática para la gestión de dicha operativa.

Posteriormente, presentan las conclusiones y propuestas de mejora para la operativa, como final de su propuesta organizativa. Sin embargo, no hay propuestas concretas, sino la intención de coordinarse con los responsables de la Comunidad de Madrid de diferentes maneras. Es un apartado hueco, sin concreción.

El siguiente punto trata sobre los recursos humanos, donde exponen los efectivos, turnos, horarios, etc. Nada diferente a lo expuesto en los pliegos.

Respecto a los medios técnicos, presentan elementos adicionales a los requeridos por el pliego.

Seguidamente, enumeran una serie de protocolos específicos, que indican que detallarían si son adjudicatarios.

Por último, incluyen un apartado sobre los canales y formas de comunicación con los responsables de la propia Consejería, la propiedad del edificio, la disponibilidad de la aplicación informática que gestiona la operativa y el refuerzo en caso de eventos.

La propuesta realizada por Biservicus Sistemas de Seguridad, S.A.U. en cuanto a la operativa es muy genérica, no está particularizada. La información presentada aporta pocos elementos de juicio.

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

#### SASEGUR, S.L.

La información aportada por Sasegur, S.L. para este segundo criterio se presenta de manera muy concisa y clara.

Primeramente, realizan una introducción detallada y correcta de la sede, el servicio, los horarios, rondas y puestos, la coordinación con la propiedad del edificio, etc.

En un segundo punto realizan un análisis de riesgos a través del Método Mosler. En este caso, no se enuncia la teoría que lo sustenta, sino que se presentan directamente los resultados. Realizan una identificación de numerosos riesgos y les atribuyen un nivel de peligrosidad. A partir de ahí establecen propuestas de mejora, tanto organizativas, como a través de medios materiales, para cada uno de los 22 riesgos considerados.

La documentación que presenta Biservicus en este punto es bastante completa en la descripción de las instalaciones y en el análisis de riesgos, así como en las propuestas de mejora. Sin embargo, no hay referencias a su organigrama.

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

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

La documentación presentada por Security Services KUO, S.L. contempla varios apartados.

En primer lugar, se muestra la propuesta organizativa y dentro de ella un análisis de riesgos. Antes de realizar el análisis de riesgos se realiza una muy detallada y muy completa descripción de la ubicación, sede, accesos, servicios de emergencias externos, transporte, horarios, incluso de la estructura constructiva.

Previo también al análisis de riesgos, realizan un análisis de los elementos de seguridad pasiva, utilizando un enfoque de 3 anillos concéntricos y analizando las barreras pasivas existentes “*de fuera hacia dentro*”, definiendo posibles vulnerabilidades y proponiendo mejoras. Informan en la documentación de que las medidas activas, tales como la alarma y el CCTV son operados por la seguridad de la propiedad del edificio.

Como último elemento introductorio al análisis de riesgo, realizan una detallada definición de los 3 puestos que conforman el servicio de vigilancia objeto del contrato.

Seguidamente, realizan el 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. Posteriormente, detallan con gran minuciosidad cómo han estimado la importancia de cada uno de los riesgos y terminan realizando propuestas de mejora en función de los riesgos detectados.

Por último, establecen los protocolos de actuación en situaciones ordinarias, que se incluirán en el Manual Operativo del servicio, al que hacen referencia. En este apartado detallan numerosos protocolos a tener en cuenta en el día a día del servicio.

No hay ninguna referencia a su organigrama. No se explica nada sobre los responsables y sus funciones.

La documentación que presenta KUO en este segundo criterio es muy completa en todos los sentidos, tanto en la descripción, análisis de riesgos, mejoras, operativa diaria, etc. Lo único que no detallan es el organigrama y las figuras con las que tendría contacto la Consejería.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **4,5 puntos**.

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

La documentación presentada por SECOEX en este criterio (indican puntos erróneos de valoración) 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 en 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 presta 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 (central receptora de alarmas gestionada por la empresa de seguridad de la propiedad, sistema de CCTV, arco y escáner, así como el sistema de protección contra incendios, PCI). Se hace referencia a la presencia de la Guardia Civil, que ya no presta servicio continuado en el edificio. También se indica que las cámaras interiores están anuladas por la Consejería. Eso no es así, están operadas por la propiedad del edificio.

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. Las propuestas de mejora son escasas.

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

#### URBISEGUR DE SEGURIDAD, S.L.

La documentación presentada por Urbisegur de Seguridad, S.L. sobre este segundo criterio resulta escasa.

Es destacable que:

- No hay una descripción de la sede.
- Identifica posibles riesgos de una manera genérica, pero sin la justificación de las razones por las que éstos aparecerían.
- No se presenta un análisis de riesgos, sólo los mencionados riesgos genéricos identificados. Consecuentemente:
  - No hay referencia a la metodología usada, ni su explicación teórica.
  - No hay una cuantificación de la peligrosidad de los riesgos que permita discriminar cuáles son los más importantes.
  - No se identifican deficiencias actuales que tengan que ver con los riesgos.
  - No hay conclusiones.
  - No hay propuestas de mejora.
- No hay definición de la operativa habitual del servicio, ni de los protocolos ordinarios.
- No hay descripción de medios técnicos, ni tampoco posibles propuestas de mejora que incluyan novedades en este aspecto.

En el siguiente punto enuncian los turnos de los vigilantes (la información del pliego), e incluyen una descripción de su estructura organizativa que define someramente las funciones de cada una de las figuras, además de sus contactos.

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

#### VITEN SEGURIDAD, S.L.

La documentación presentada por Viten Seguridad, S.L. comienza recalcando que entregarían un Manual Operativo del Servicio detallado al comienzo de la ejecución del contrato, si fueran los adjudicatarios.

Seguidamente, enuncian los turnos de los vigilantes (la información del pliego) y cuáles serían sus tareas o funciones. Dichas funciones son una mezcla de las descritas en los artículos 6.2 y 32 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, y de las publicadas para el contrato en el pliego de prescripciones técnicas. No obstante, hay algún error importante en las funciones descritas, como la referencia a las competencias sobre el aparcamiento o a la apertura y cierre del edificio, que son ambas responsabilidades de la seguridad de la propiedad del edificio.

Posteriormente, enumeran una gran cantidad de procedimientos operativos, de los considerados habituales en este tipo de servicios, que incluirían más detalladamente en el Manual. En ese listado, además de protocolos operativos, también se incluyen aspectos como la redacción de partes, relevos, control de calidad, auditorías internas, inspecciones del servicio, etc. Consecuentemente, presentan una especie de índice del Manual Operativo, no siendo esas cuestiones adicionales objeto de este análisis. Sí es reseñable que, aunque anteriormente indican que el sistema CCTV es competencia de la seguridad de la propiedad, incluyen, dentro de los procedimientos descritos, uno relativo a la conservación/control de dichos elementos. De forma análoga, se incluyen protocolos relativos a los tornos de acceso y al PCI, que son también responsabilidad de la propiedad.

En el siguiente punto incluyen una única propuesta de mejora, que es una leve mejora de los medios técnicos requeridos para el contrato.

Por último, realizan un breve resumen de las funcionalidades de la aplicación de gestión que usarían en el servicio, de las comunes en el ámbito de la seguridad privada.

VITEN no incluye en su documentación ninguna referencia a los riesgos que se han tener en cuenta en la sede o en el servicio, no realiza ningún análisis de riesgo, no hay deficiencias encontradas, ni propuestas de mejora relacionadas con las amenazas identificadas. Tampoco realiza la descripción de su estructura organizativa. Sí enumera una gran cantidad de procedimientos ordinarios que formarían parte de la operativa habitual, pero con errores en algunos de ellos y en las funciones.

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

#### **CRITERIO 9.3.2.b): PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA. MÁXIMO: 3 PUNTOS.**

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

La documentación presentada por Alerta & Control, S.A. para el segundo subapartado del segundo criterio, define un protocolo general de actuación ante situaciones de emergencias integrado por las 5 fases del pliego: Detección, Contención, Reacción, Intervención y Normalización. En cada una de las fases se explican las acciones asociadas, haciendo referencia a los cuerpos de emergencia externos, servicios de emergencia del edificio, etc.

Seguidamente, presenta protocolos específicos bastante completos ante diversas situaciones, con las medidas a tomar en cada uno de ellos. Algunos de los procedimientos descritos no son



estrictamente situaciones de emergencia, como el protocolo relativo a las intrusiones. También se observa algún error, como la referencia al *“monitoreo con CCTV”*.

No hay referencias detalladas al simulacro del edificio.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **2,5 puntos**.

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

La documentación presentada por Bilbo Guardas Seguridad, S.L. para los protocolos de actuación ante situaciones de emergencia comienza con una introducción general sobre emergencias en la que se ofrecen a colaborar en posibles adaptaciones de los protocolos ya existentes. Realizan una diferenciación entre procedimientos de rutina y especiales, además de incluir una referencia a los simulacros en el edificio y a la debida coordinación con la División de Análisis y Organización.

Seguidamente, determinan 5 funciones de los Sistemas de Seguridad. Las 5 funciones descritas no son análogas a las 5 fases que se definen en los pliegos para estos protocolos de emergencia, debido a que están más orientadas a acciones no autorizadas que a emergencias.

Posteriormente, presentan protocolos específicos para tres situaciones:

- Incendio. Hacen referencia a medidas preventivas, actuaciones y a la posible evacuación.
- Hurto. Hacen referencia a medidas preventivas, reactivas y consideraciones adicionales.
- Intrusión. Hacen referencia a medidas preventivas, disuasorias, reactivas y consideraciones adicionales.

De las anteriores, sólo los incendios pueden considerarse situaciones de emergencias. Bilbo ha seleccionado los riesgos con mayor peligrosidad (mayor puntuación en su análisis de riesgos) y los ha incluido como protocolos de emergencia.

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

#### BISERVICUS SISTEMAS DE SEGURIDAD, S.A.U.

La documentación presentada por Biservicus Sistemas de Seguridad, S.A.U., para los protocolos de actuación ante situaciones de emergencia comienza con una introducción en la que muestran su voluntad de coordinación con la propiedad del edificio y los servicios de emergencia externos.

En los siguientes puntos desarrollan las 5 fases indicadas en los pliegos.

Respecto a la detección y contención, establecen medidas muy generales, pero adecuadas.

En la fase de reacción realizan una diferenciación para distintas posibles emergencias. Se definen las acciones en cada caso y la licitadora aprovecha para proponer algunas mejoras en los medios técnicos relacionados con algunas de las situaciones descritas.



Sobre la posible intervención, también establecen medidas genéricas adecuadas relacionadas con el apoyo a emergencias y el control de la situación. También proponen algunas mejoras respecto a la dotación del servicio, pero que no tienen que ver con situaciones de emergencia.

La fase de normalización hace referencia a procesos de documentación de la situación y de mejora continua, así como a la realización de simulacros.

Hay una definición adecuada de las acciones a realizar en todo el proceso. No obstante, falta algo de detalle respecto a los simulacros y a las acciones a tomar en algunas de las posibles situaciones de emergencia.

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

#### SASEGUR, S.L.

La información aportada por Sasegur, S.L. para el segundo subapartado del segundo criterio de este análisis de juicios de valor, presenta directamente protocolos para diferentes casos, los cuales son muy extensos.

Hay algunos errores, como el manejo de los sistemas de CCTV, aunque en la conclusión final sí determinan correctamente esa competencia, además de destacar la necesaria coordinación con los vigilantes de la propiedad del edificio, porque gestionan también las alarmas y el PCI.

Al igual que en casos anteriormente descritos, algunos de los procedimientos incluidos no son estrictamente situaciones de emergencia, como el protocolo relativo a los hurtos.

No se habla específicamente de simulacros, pero hay un protocolo sobre evacuación.

Se hacen referencias al Plan de Autoprotección del edificio en los diferentes protocolos.

No se definen de manera clara las fases de Detección, Contención, Reacción, Intervención y Normalización, pero se encuentran diluidas en el texto.

Hay información innecesaria en los muy extensos protocolos, que además pueden resultar liosos y desestructurados, pero se atienden diferentes tipos de emergencias proporcionando instrucciones de actuación.

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

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

La documentación presentada por Security Services KUO, S.L. para este punto comienza con una breve introducción, en la que indican que incluirán en el Manual Operativo los diferentes protocolos de actuación ante situaciones de emergencia, además de los procedimientos ordinarios.

Posteriormente, también presenta directamente los protocolos para diferentes casos (intrusión, incendio, inundación, evacuación, agresión, etc.). Al igual que en casos anteriormente descritos, algunos de los procedimientos incluidos no son estrictamente situaciones de emergencia.

Cada uno de esos protocolos se presenta adecuadamente estructurado, definiendo claramente las acciones en cada una de las fases: Detección, Contención, Reacción, Intervención y Normalización.

A lo largo del texto de los protocolos hay algunos errores, como las referencias a la disponibilidad del CCTV o la asunción de determinadas responsabilidades que no vienen registradas así en el Plan de Autoprotección.

Se presentan protocolos con información genérica bien estructurados que atienden a diferentes situaciones.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **2,5 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. No son exactamente las fases definidas en el pliego, pero es asimilable.

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 la calle Princesa, sede de la Dirección General de Trabajo.

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

### URBISEGUR DE SEGURIDAD, S.L.

La documentación presentada por Urbisegur de Seguridad, S.L. sobre este segundo subapartado del segundo criterio, comienza con una breve introducción, en la que indican que incluirán en el Manual Operativo los diferentes protocolos de actuación ante situaciones de emergencia, estando en la documentación actual muy sintetizados.

Posteriormente, también presenta directamente dichos protocolos para diferentes casos (incendio, actos vandálicos o sabotajes, agresiones, etc.). Al igual que en casos anteriormente descritos, algunos de los procedimientos incluidos no son estrictamente situaciones de emergencia.

Cada uno de esos protocolos se presenta adecuadamente estructurado, definiendo de manera muy concisa las acciones en cada una de las fases: Detección, Contención, Reacción, Intervención y Normalización.

No hay referencias a los simulacros, ni al Plan de Autoprotección.

Se presentan protocolos bien estructurados, pero demasiado esquemáticos.

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

### VITEN SEGURIDAD, S.L.

La documentación presentada por Viten Seguridad, S.L. sobre este segundo subapartado del segundo criterio, comienza con una breve introducción, en la que indican que presentan sólo una muestra de sus protocolos de actuación ante situaciones de emergencia, y lo hacen sin nombrar todos los que tienen registrados. Determinan que los protocolos estarían siempre supeditados a los planes de emergencia, pero de “centros sanitarios”, lo cual es un error.

Posteriormente, también presenta directamente los protocolos para la muestra de casos (intrusión, incendio y hurto). Al igual que anteriormente, algunos de los procedimientos que se han descrito no son estrictamente situaciones de emergencia.

No se definen de manera clara las fases de Detección, Contención, Reacción, Intervención y Normalización, pero se encuentran diluidas en el texto de los protocolos presentados como muestra.

A lo largo del texto en los protocolos hay errores, como las referencias a los monitores de vigilancia y a los sistemas de visualización de las cámaras en el puesto de vigilancia, así como la mención de la empresa “SENASA”.

No hay referencias a los simulacros.

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

### CRITERIO 9.3.3.: PLAN DE VACACIONES Y SUSTITUCIONES. MÁXIMO: 8 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 presenta el objetivo de la documentación sobre esta cuestión.

Presenta una serie de medidas preventivas y correctivas ante la posible ausencia o baja de algún vigilante,

Para garantizar la cobertura del servicio ante necesidades imprevistas, se compromete a mantener un retén de 4 vigilantes disponibles para incorporación en cualquier momento dentro del horario de prestación del servicio, comprometiéndose a la cobertura del servicio en un máximo de 2 horas. La disponibilidad del su centro de control para estas incidencias es de 24/7.

Sobre el retén de 4 vigilantes, no se indica en su documentación que serán conocedores del servicio.

Respecto a las ampliaciones del servicio, Alerta & Control, S.A. indica que las garantiza, tanto si temporales o permanentes. Establece un procedimiento de gestión de las ampliaciones y diferencia requerimientos, en función de si son temporales o permanentes. No indica ninguna restricción ante las posibles ampliaciones.

En el siguiente punto de su documentación ofrece asesoramiento técnico en sistemas de seguridad. No es el objeto de este apartado.

Seguidamente define su Plan de selección, formación e incorporación. Para la captación de candidatos trabaja con distintas plataformas y portales, además de difundir sus ofertas laborales en su página web. Define muy esquemáticamente su plan de formación y la incorporación al servicio.

Alerta & Control, S.A. establece un plazo de sustitución ante situaciones imprevistas y un retén de vigilantes correctos para este servicio de vigilancia, define su procedimiento de ampliaciones, pero desarrolla muy esquemáticamente su plan de formación y la incorporación al servicio.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **6 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, siendo éstas una cuestión interna a su empresa. Sí 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 primero con personal conocedor del servicio y, si no es posible, con su retén disponible, del que no se dan detalles. Se compromete a la sustitución en el plazo máximo de 2 horas.
- Sustituciones por causas imprevistas: La sustitución se realizaría en un plazo de 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 con conocimiento del servicio.
- 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 se compromete a plazos de sustitución cortos, y 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 **6,5 puntos**.

#### BISERVICUS SISTEMAS DE SEGURIDAD, S.A.U.

Biservicus Sistemas de Seguridad, S.A.U., realiza en los primeros párrafos de este apartado de su memoria una introducción sobre este punto.

Seguidamente, presenta sus medidas a implantar para el cumplimiento de las obligaciones de sustitución del personal.

- Las comunicaciones ante posibles ausencias no resultan suficientes tal y como se explican.
- El plazo máximo de sustitución del personal no es adecuado.
- Existe una cierta indefinición sobre posibles retenes, ofrecen alternativas.
- Recalcan el compromiso de comunicación con la Consejería.

Sobre las ampliaciones del servicio, todo queda muy abierto en la documentación.

Respecto al plan de selección, formación particularizada e incorporación del personal adscrito al servicio prestado, explican sus mecanismos de selección y se definen para la sede.

Falta precisión sobre los retenes, los plazos y procedimientos, tanto de las sustituciones como de las ampliaciones. Sí hay una mayor concreción sobre la formación e incorporación del personal adscrito al servicio.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **3,5 puntos**.

#### SASEGUR, S.L.

Sasegur, S.L. indica, en el primer párrafo de este apartado, cuestiones genéricas que están más relacionadas con el convenio colectivo regulador de la actividad de la seguridad privada que con el servicio objeto del contrato.

Seguidamente, sobre la sustitución del personal, destacan que tendrán un retén de 5 vigilantes disponibles en la provincia para posibles eventualidades. Indican que comunicarán la ausencia en el servicio en un plazo máximo de 1 hora. Proporcionarán a la Consejería una ficha con los datos del personal sustituto, incluyendo formación. Establecen un “*Protocolo de reacción y supuestos de cobertura valorados*”, centrándolo en las jornadas festivas, por lo que falta precisión sobre el posible procedimiento ordinario. Posteriormente, declaran la capacidad de respuesta ante diferentes posibles situaciones. Es decir, definen el plazo de cobertura del puesto ante ausencias, pero también para sustituciones. Establecen un plazo de 30 minutos. Consecuentemente, sumando la hora de comunicación de la ausencia, Sasegur, S.L. determina que el plazo máximo de cobertura para sustituciones, emergencias en laborables y en festivos, y también para ampliaciones del servicio, es de 1,5 horas.

No hay un apartado específico sobre las ampliaciones del servicio. El procedimiento que explican en su documentación para las sustituciones en las jornadas festivas lo asimilan, también, para las jornadas laborables y para las ampliaciones del servicio. Tal y como es el inicio del procedimiento, no sería aplicable para ampliaciones del servicio, porque es algo que requiere la Consejería, y su procedimiento se inicia desde el propio personal de Sasegur. No hay nada sobre las ampliaciones del servicio, salvo un plazo.

Sobre el plan de selección y formación, explican sus mecanismos de selección y definen una formación particularizada para la sede, tanto sobre el edificio, como sobre sus procedimientos específicos, así como de PRL. También determinan que en la incorporación de un vigilante se hará entrega de una ficha con sus datos, incluyendo formación.

Aunque la documentación es algo enrevesada, define un retén, un plazo máximo de sustitución y de ampliación y un procedimiento para la comunicación.

No hay nada sobre las ampliaciones del servicio, salvo un plazo, sin más detalles. Hay una definición completa del su plan de selección, formación e incorporación.

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

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

La documentación presentada por Security Services KUO, S.L. comienza presentando sus medidas a implantar para el cumplimiento de las obligaciones de sustitución del personal, distinguiendo entre bajas programadas, bajas no programadas, contingencias y sustituciones solicitadas por los

responsables del contrato. Para cada tipología de las anteriores presenta su procedimiento. Se pueden destacar los siguientes compromisos:

- Bolsa de suplentes con la formación en el servicio para las bajas programadas o retén sin cuantificar para situaciones no programadas, sin especificar formación.
- Turnos flotantes. No se observa diferencia conceptual entre “retén” y “turno flotante”.
- Canal directo de comunicación. Se comprometen a disponibilidad 24/7.
- Tiempo de respuesta en las sustituciones de máximo 1 hora.

El siguiente punto trata sobre coberturas no programadas, donde se incluyen las ampliaciones del servicio. KUO expone diversas situaciones, tales como las coberturas en jornada festiva, en jornada laborable, refuerzo o ampliaciones del servicio y sustitución en el servicio. Se compromete a realizar la cobertura en un plazo máximo de 1 hora, pero no se dan detalles de los procedimientos, ni de personal disponible.

El último punto de esta parte de la documentación trata sobre su protocolo de selección, formación particularizada e incorporación de personal.

Sobre la selección del personal no sujeto a subrogación, definen claramente las etapas y requisitos de la selección del personal que realizan en la empresa, pero no se observa ningún tipo de particularización para el servicio objeto del presente contrato.

Seguidamente exponen su propuesta sobre la adaptación al servicio, en la que indican que los vigilantes realizarían 2 jornadas de 4 horas en la sede.

No hay información sobre formación, ni genérica, ni de actualización, ni específica sobre el servicio.

Definen canales y disponibilidad de comunicación, así como un plazo de respuesta adecuado. Existe una imprecisión a la hora de definir retenes, que también se da para los procedimientos de ampliación del servicio. Definen detalladamente cómo realizan internamente su selección, pero no se particulariza para el servicio, ni definen la formación en ningún caso. Proponen una adaptación al puesto *in situ*, sin aparente formación previa.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **4,5 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.
- 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 indican que se describe anteriormente, pero se define posteriormente.
- 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 muy esquemáticamente 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.

En resumen:

- No definen tiempos de respuesta en las sustituciones.
- No establecen retén específico con conocimiento del servicio para cubrir ausencias.
- No definen su protocolo de sustitución ante las circunstancias descritas.
- Muy poco detalle en el caso de las ampliaciones.
- Desarrollo muy esquemático de su plan de formación y de incorporación al servicio.

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

#### URBISEGUR DE SEGURIDAD, S.L.

La documentación presentada por Urbisegur de Seguridad, S.L. sobre este tercer criterio comienza definiendo el objetivo que quieren alcanzar, garantizar la continuidad del servicio.

En el primer apartado de esta parte de la documentación, hablan sobre las sustituciones por vacaciones, bajas u otras incidencias, de manera que:



- Disponen de personal suplente previamente formado, pero no indican el tamaño del retén.
- Sustitución en un plazo máximo de 2 horas.
- Aportación de la documentación de los nuevos vigilantes.
- No definen los canales de comunicación, ni la disponibilidad.

Sobre las ampliaciones del servicio, determinan la existencia de una bolsa activa de vigilantes sin detalles de su número mínimo de efectivos, aseguran que el plazo para la llegada de nuevo personal es de 30 minutos, que hay comunicación con los responsables en tiempo real (sin más detalles) y que todos los efectivos tienen formación básica en procedimientos del servicio.

En el siguiente punto exponen su plan de selección y formación del personal adscrito y suplente. En este punto destaca que incluyen en su formación las instalaciones y características del edificio del servicio. También determinan diferentes modalidades de adaptación al puesto de trabajo, con jornadas de aprendizaje en la sede en los diferentes turnos. También definen los temas de su formación continua, cuestiones genéricas en este caso.

Respecto a las sustituciones, definen un plazo máximo adecuado, pero no hay detalles sobre la bolsa de vigilantes (retén), ni sobre los canales de comunicación para dichas sustituciones. Algo similar se manifiesta para las ampliaciones del servicio, mejorando el plazo y asegurando que hay comunicación, pero sin dar detalles. La aseveración que realizan sobre que *“Todos los efectivos del retén disponen de formación básica en procedimientos del servicio”* resulta difícil de llevar a cabo si es en la totalidad de la plantilla, porque no se define tampoco el número de efectivos. Sobre la selección, formación y adaptación al puesto, presentan información particularizada para el servicio.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **4,5 puntos**.

#### VITEN SEGURIDAD, S.L.

La documentación presentada por Viten Seguridad, S.L. comienza, en este tercer criterio, por su plan de vacaciones y sustituciones.

VITEN se compromete a contratar a un vigilante más y adscribirlo al servicio para garantizar un mayor margen de seguridad para cubrir vacaciones y sustituciones. Pero dicha medida supone, de facto, la imposición de una obligación a la Consejería, que podría derivar en la futura subrogación del nuevo vigilante.

Respecto a la operativa de sustituciones, pero también para las ampliaciones del servicio, distinguen entre las que pueden ser absorbidas por la plantilla titular de la sede (que ampliarían), y las que necesitarían la incorporación de un vigilante ajeno al servicio. Respecto a esta segunda opción, la licitadora presenta 5 herramientas que se combinan entre sí, extrayéndose del texto una serie de conclusiones:

- Comunicación con su centro de control las 24 horas.
- Retén de 3 vigilantes, pero que está disponible para todos los servicios que la empresa tiene en Madrid, y localizados en Leganés.

- Con el personal del retén, o con el servicio de Acuda, la sustitución se daría en un plazo máximo de 1 hora.
- Sobre el servicio de Acuda, indican que hay un coche fijo en Madrid, pero el retén está en Leganés, hay incongruencias.
- Se deduce que el servicio de Acuda es otro retén adicional al formado por los 3 efectivos de Leganés, pero no se aclara, existe una cierta indefinición.
- Terminan indicando que garantizan un plazo máximo de 30 minutos en las sustituciones o en las ampliaciones.

Terminan su exposición con su “*plan de selección y formación personal de nueva incorporación*”. Determinan que incluirán el servicio en sus correturnos y que se dará la formación solicitada en los pliegos. Se describe someramente su proceso de selección interno. VITEN garantiza un periodo de 24 horas de formación en el servicio.

La incorporación de otro vigilante permitiría una cierta holgura a la licitadora, pero también impone una obligación a la Consejería. Existen canales de comunicación 24 horas para sustituciones y ampliaciones (no hay detalles específicos sobre el procedimiento de ampliación del servicio). Hay incongruencias e indefiniciones en los plazos de respuesta y en los retenes, aunque la propia empresa acota un plazo de cobertura adecuado. Sobre su selección, formación y adaptación al puesto, lo presentan muy esquemáticamente, pero garantizan una adecuada adaptación previa la entrada en el servicio.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **4,75 puntos**.

EL JEFE DE ÁREA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y ASUNTOS GENERALES

Firmado digitalmente por: TALAVERA AROCA ANTONIO  
Fecha: 2025.07.16 11:05

Antonio Talavera Aroca

### ANEXO: TABLA FINAL DE VALORACIÓN

	9.3.1. Max: 4 Puntos.	9.3.2.a) Max: 5 Puntos.	9.3.2.b) Max: 3 Puntos.	9.3.3. Max: 8 Puntos.	TOTAL Max: 20 Puntos.
ALERTA & CONTROL	2,5	4,5	2,5	6	<b>15,5</b>
BILBO	1	1,5	1	6,5	<b>10</b>
BISERVICUS	3	0,75	2	3,5	<b>9,25</b>
SASEGUR	0,5	3,75	2	5,5	<b>11,75</b>
KUO	2,75	4,5	2,5	4,5	<b>14,25</b>
SECOEX	2,5	2	2	0,5	<b>7</b>
URBISEGUR	3,5	0,25	1,75	4,5	<b>10</b>
VITEN	1	0,25	1	4,75	<b>7</b>

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original