



INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

CONTRATO: “SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD DEL PATRIMONIO DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.”

EXPEDIENTE NÚMERO A/SER-020787/2025

I. Licitadores admitidos:

Reunida la Mesa de Contratación a las 12:00h del 10 de diciembre de 2025, se procede a la apertura del Sobre 2 que contiene las propuestas relativas a los criterios evaluables mediante juicio de valor que han presentado las empresas admitidas a la licitación, a saber:

LICITADORES ADMITIDOS	
1	UTE ARIETE SEGURIDAD S.A + AIME SEGURIDAD SL + PREMIUM CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS SL.

Tras el descryptado, en la aplicación NEXUS, de la documentación incluida en el Sobre nº2, presentada por la única empresa licitadora, y conforme al art. 146.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, se da traslado de la misma al Área de Asuntos Generales y Seguridad competente para su valoración.

En la documentación administrativa presentada se incluye compromiso de constitución, mediante escritura pública, de unión temporal de empresas, con los siguientes integrantes y porcentajes de participación, Ariete Seguridad S.A, con NIF: A-81349474 y una participación del 94,36%; AIME Seguridad S.L., con NIF: B-46160926, un 4,83%; y Premium Central Receptora de Alarmas, S.L., con NIF: B-04224507, al 0,81%.

Siendo representante de la citada unión, a constituir en caso de resultar adjudicatarios, Doña Silvia Cruz Martín, con NIF: 08932353G, quien firma la documentación técnica presentada referida al Plan de Seguridad para la Agencia de Vivienda Social, que figura elaborada por el Director de Operaciones y Jefe de Seguridad de Ariete Seguridad, empresa responsable de la organización de recursos necesarios para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad.

II. Criterios de Valoración:

De acuerdo con el apartado 9 de la Cláusula Primera, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), se establecían los siguientes criterios de adjudicación:

Nº	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN		PONDERACIÓN
1	OBJETIVO	PRECIO	49



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018265626316944726322**

2	CUALITATIVO OBJETIVO	ALARMAS	20
3	CUALITATIVO OBJETIVO	FORMACIÓN	11
4	CUALITATIVO SUBJETIVO	PLAN DE SEGURIDAD AVS	20

Justificada, en memoria que obra en el expediente, la inclusión del juicio de valor, ineludible para valorar la calidad técnica y metodología utilizada para la prestación de un servicio, como el que se pretende contratar, que exige un elevado índice de tecnicidad o un mayor componente intelectual respecto de una prestación ordinaria del mero servicio de vigilancia y control de accesos en sedes administrativas, puesto que se extiende a todo el patrimonio de la Agencia de Vivienda Social, integrado por algo más de 50.000 inmuebles, lo que implica no solamente un objeto más amplio y disperso territorialmente, sino sobre todo, más complejo de gestionar; y con la intención de clarificar contenidos y modo de estimación a todos los licitadores que pudieren estar interesados, se establecieron los siguientes criterios de valoración de la documentación técnica que constan en el apartado 9.2.2. del Pliego de Cláusulas Administrativas. Así:

DISEÑO DEL PLAN DE SEGURIDAD (hasta 20 puntos).

El contenido del Plan de Seguridad ha de incluir cinco apartados evaluables con las siguientes valoraciones máximas:

- a) Análisis de los riesgos: hasta 7 puntos.
- b) Procedimientos y Protocolos de actuación. Hasta 7 puntos
- c) Organización de recursos humanos: hasta 2 puntos.
- d) Canales de comunicación para la recepción y atención de incidencias: hasta 2 puntos.
- e) Sistemas de seguridad que propone la empresa en apoyo a la vigilancia. Hasta 2 puntos.

Se establecen, respecto de cada uno de los cinco apartados a valorar, un baremo de puntuación en atención al grado de exhaustividad en el desarrollo de los contenidos y la imprescindible adaptación de los mismos a la realidad concreta del patrimonio a proteger.

Nº	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	Umbral Máximo
B.2.1	Análisis de los riesgos	7
Se pretende que el licitador tenga conocimiento de los factores de riesgo que de manera particular afectan a los inmuebles de la Agencia objeto de vigilancia, teniendo en cuenta su ubicación, entorno, acceso, características de los inmuebles, nivel de ocupación, realidad social de los inquilinos, etc.		
Se valorará el conocimiento y detalle en el análisis de los riesgos, de acuerdo con el siguiente baremo: <ul style="list-style-type: none">○ Análisis óptimo, exhaustivo y detallado, de los factores de riesgo específicos: 7 puntos.		



<ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis adecuado, por estar adaptado al patrimonio de la Agencia, pero mejorable en cuanto a la no inclusión o la inconcreción de algún aspecto particular: 3 puntos. ○ Realizado análisis, aunque genérico, de los factores de riesgo, sin especificidad para las circunstancias de la AVS, o con algún error manifiesto en algún apartado: 1 puntos. ○ Análisis de riesgo no realizado, o completamente inaplicable: 0 puntos 	
Análisis de los riesgos	
Óptimo	7
Mejorable	3
Insuficiente	1
Muy Deficiente	0
B.2.2	Procedimientos y Protocolos de actuación
<p>Resulta esencial en el Plan de Seguridad una adecuada organización de recursos humanos (control de rondas, supervisión de servicios, control de presencia, etc.), en particular, en lo que atañe a la vigilancia de viviendas vacías.</p> <p>Se valorará la calidad y detalle de los procedimientos o protocolos de actuación propuestos y su coherencia con los riesgos detectados, y recursos disponibles de acuerdo con el siguiente baremo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos óptimos, suficientes y detallados, en función de los de riesgos que afectan al patrimonio de la AVS: 7 puntos. ○ Procedimientos que pueden ser adecuados, pero mejorables en cuanto a su definición, o en su concreción particular a la AVS: 3 puntos. ○ Procedimientos genéricos, no adaptados a las circunstancias de la AVS, o con algún error manifiesto: 1 puntos. ○ Ausencia de propuesta, o procedimientos completamente inaplicables: 0 puntos. 	
Procedimientos y Protocolos	
Óptimo	7
Mejorable	3
Insuficiente	1
Muy Deficiente	0
B.2.3	Organización de Recursos Humanos
<p>Resulta esencial en el Plan de Seguridad una adecuada organización de los recursos humanos necesarios. Estará indicado diagrama de funciones y responsabilidades en cuanto al servicio de vigilancia en la AVS. Deberá especificarse cómo se realiza el control de rondas, la supervisión de servicios, los controles de prespecialidad. La organización RRHH que se informe versará sobre la aplicación de los sistemas generales que pueda tener la empresa en cuanto a su particularización a la realidad de los servicios en la AVS, principalmente en lo que atañe a la vigilancia de viviendas desocupadas y otros servicios específicos como realojos y recuperaciones.</p> <p>Se valorará la calidad y detalle de la organización de recursos humanos, de acuerdo con el siguiente baremo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Organización óptima, exhaustiva y detallada del sistema de recursos humanos, teniendo en cuenta las características del patrimonio de la Agencia: 2 puntos. 	



<ul style="list-style-type: none"> ○ Organización adecuada, pero mejorable en cuanto a su definición, o en su concreción particular a la AVS: 1 punto. ○ Organización de recursos humanos insuficiente, no individualizada a la AVS o con algún error particular: 0,5 puntos. ○ No contemplada propuesta de organización, o inaplicable en el servicio para la AVS: 0 puntos. 	
Organización RRHH	
Óptima	
Mejorable	
Insuficiente	
Muy Deficiente	
B.2.4	Canales de Comunicación Recepción y Atención Incidencias
<p>Para lograr una adecuada respuesta ante las incidencias que pudieran surgir durante la prestación del servicio, se estima necesario unos adecuados canales de comunicación para la recepción y atención de las mismas. Los canales de comunicación reflejados deberán hacer referencia tanto a la comunicación interna como a la comunicación con la AVS.</p> <p>La valoración de este aspecto se efectuará del siguiente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Canales óptimos, exhaustivos y detallados de los canales de comunicación, teniendo en cuenta las características del patrimonio de la Agencia: 2 puntos. ○ Canales propuestos insuficientes, que no están particularizados a la AVS o con algún error que impida su aplicación práctica para este contrato: 0,5 puntos. ○ Canales no contemplados, o totalmente inaplicables en el servicio para la AVS: 0 puntos. 	
Canales Comunicación	
Óptimos	
Insuficientes	
Muy Deficientes	
B.2.5	Sistemas de seguridad propuestos de apoyo a la vigilancia.
<p>Se pretende que por el licitador se tenga conocimiento de los sistemas de seguridad existentes en las sedes y edificios de la Agencia y proponer la implementación de elementos o accesorios que puedan significar alguna mejora en dichos servicios.</p> <p>La valoración de este aspecto se efectuará del siguiente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemas óptimos para la Agencia, detallados y explicados exhaustivamente: 2 puntos. ○ Sistemas que son de aplicación genérica, insuficientes, o explicados de forma incompleta: 0,5 puntos. ○ Sistemas no contemplados, o manifiestamente erróneos por inaplicables en el servicio para la AVS: 0 puntos. 	
Sistemas de Seguridad	
Óptimos	
Insuficientes	
Muy Deficientes	



III. Fundamentación de las Valoraciones y Asignación de Puntos:

En términos generales el licitador ha presentado un Plan de Seguridad que cumple adecuadamente los requisitos mínimos exigibles para poder proceder a su valoración. La documentación aportada a estos efectos ha sido analizada teniendo en cuenta exclusivamente aquellos aspectos contenidos en el Plan de Seguridad que tienen relación directa con los apartados definidos, no valorándose aquellos contenidos superfluos o reiterativos, que en este caso concreto son mínimos, como la referencia a servicio con armas.

El Plan de Seguridad basa su valoración de riesgos en el MÉTODO MOSLER; empleado para la identificación, análisis y valoración de los Factores de Riesgo. De la valoración inicial de riesgos deriva, en coherencia con sus resultados, el resto de contenidos del Plan de Seguridad que además debieran ser adaptados a la realidad de uso y destino del patrimonio de la AVS.

Sentado lo anterior, se pasa a fundamentar la valoración y asignación de puntos de cada apartado evaluable para la valoración del contenido del Plan de Seguridad presentado en la oferta.

CRITERIO B.2.1.- ANÁLISIS DE RIESGOS

El análisis de riesgos presentado parte de un estudio racional de las tipologías de inmuebles objeto del contrato. A efectos de realizar el análisis de riesgo, se efectúa una agrupación lógica de los diferentes tipos de inmuebles titularidad de la AVS que serán objeto de vigilancia, en base a diferentes criterios estableciendo respecto de cada grupo un específico y detallado análisis de riesgo con sus propias particularidades. Así se distinguen 3 bloques en la tipología de inmuebles a discriminar: primero las instalaciones administrativas, con vigilancia estática permanente encaminada principalmente al control de accesos y que englobaría las sedes, con actividad administrativa, atención al público y centro de trabajo de empleados de la AVS, incluidos los talleres sitos en la Calle Teodoro; segundo las promociones nuevas o promociones de especial conflictividad que requieren una vigilancia presencial continuada; y en tercer lugar aquellas promociones que serán incluidas en patrullas itinerantes y por tanto de vigilancia periódica discontinua.

Se detalla de manera pormenorizada, y acompañado de imágenes ilustrativas, la situación y emplazamiento, así como las características constructivas de los inmuebles, sus accesos y ubicación de controles, específicamente de las sedes que son conocidas y que no están sujetas a cambios en las circunstancias a valorar, en distinto sentido que las promociones de viviendas y locales que están sujetas a cambios en el servicio, que determinan luego el nivel de riesgo, en función de circunstancias cambiantes.

Para la concreta evaluación de los riesgos se emplea el método MOSSLER, donde se define, analiza y evalúa el riesgo de los 3 diferentes agrupamientos de las instalaciones objeto de



vigilancia y seguridad. Esta definición de riesgos se ha enfocado exclusivamente a los riesgos de origen antisocial o delictivo, de origen humano, que se consideran de mayor relevancia o recurrencia para los inmuebles y personal de la AVS, como son: 1 el robo, 2 la ocupación de viviendas o 3 la ocupación de las mismas sedes en acciones convocadas para perturbar el funcionamiento administrativo, 4 los actos vandálicos y 5 amenazas o agresiones al personal de la Agencia. Que han sido correctamente definidos y que se analizan en función de los criterios de análisis del método Mosler, para desembocar en un índice de riesgo para cada uno de los bloques en los que se ha dividido el patrimonio a proteger.

Valorando estos riesgos para cada bloque por tipología de inmuebles a proteger se obtienen los siguientes resultados, para un rango de ÍNDICE DE RIESGO (IR) entre 1-5:

Un resultado de índice de riesgo bajo (IR:1), para las sedes; esto indica que, ante una agresión de carácter NORMAL, como la que puedan tener otras instalaciones de la administración pública o empresas privadas, este agrupamiento de inmuebles de la Agencia, presenta un nivel REDUCIDO en vulnerabilidad, en atención a la disposición, ubicación, y horarios del servicio tal como ha sido definido en pliegos.

Un resultado de índice de riesgo normal (IR:3), para las nuevas promociones y los inmuebles en vigilancia permanente: ante una probabilidad de agresión que se considera REDUCIDA, presenta un nivel NORMAL de vulnerabilidad o lo que es lo mismo, las medidas de seguridad a base de un servicio las 24 horas todos los días, de un vigilante de seguridad, con las que cuenta en la actualidad, ejercen una función preventiva y disuasoria, adecuada y eficaz.

Por último, para las promociones dispersas con alguna vivienda vacía que se incluirán en vigilancia de patrullas itinerantes, se considera un índice de riesgo grave (IR:4), ya que, para un nivel de agresión NORMAL, presenta una situación de vulnerabilidad VULNERABLE, lo que hace que la valoración del riesgo se sitúe en los 744,96 para unos rangos de valor desde muy bajo (2-250) a elevado (1001-1251).

Considerando correcta la discriminación en tres grupos de inmuebles a vigilar, sin embargo, no se discriminan criterios a considerar como el entorno de ubicación geográfica, siendo determinante tanto el entorno social que puede afectar a la vigilancia de ciertos inmuebles por mayor conflictividad social conocida, como por la dificultad de acceso para la resolución de incidentes que puedan presentarse en distintas localizaciones geográficas. Por otro lado, y salvo mejor criterio de la mesa, no se consideran suficientes los riesgos definidos y evaluados, puesto que se excluyen de la valoración riesgos relevantes que pueden afectar a la Agencia en su conjunto, como pueden ser el ciberataque o amenaza terrorista, paralizando su actividad; o por resultado catastrófico como incendio o inundación.

En base a lo anterior, se considera que el análisis de riesgos está efectivamente adaptado al patrimonio de la Agencia en su consideración y definición, pero resulta mejorable en cuanto a la no inclusión de algún aspecto particular, como los indicados más arriba, correspondiendo una puntuación de mejorable: **3 puntos**.



CRITERIO B.2.2.- PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN.

Se individualizan numerosos protocolos y procedimientos de actuación diferenciados para situaciones ordinarias y extraordinarias. Incluyendo en las primeras los procedimientos apropiados y suficientes para: control de accesos; rondas, completas y específicas; custodia y consigna de objetos; control y consigna de llaves; centro de control; resolución de incidencias técnicas; detección de intrusos; conexión y desconexión de alarmas. Y en las segundas incendio y evacuación; amenaza terrorista y detección de artefacto explosivo; manifestación; apagón; además y específicamente para la agencia de procedimientos anti ocupación, TAMBIÉN específico de anti ocupación de viviendas y el servicio ACUDA.

Siendo protocolos que pueden considerarse los habituales en la vigilancia de inmuebles de uso administrativo, sí se tienen en cuenta los horarios de atención al público reales, los aforos en hall de entrada o salas de espera, la estructura orgánica a la que reportar incidencias, y actuaciones concretas y específicas de la AVS como la presencia periódica para firmas de escrituras, la personación recurrente de individuos conflictivos y la atención preferente a mayores de 65 años y quienes presenten alguna discapacidad.

Acompaña además un apartado específico en el que se adapta la aplicación de los protocolos generales a las particularidades del patrimonio de la Agencia. Cada uno de los procedimientos de servicios ordinarios se han individualizado para cada una de las sedes, aludiendo a las diferentes instalaciones concretas de las mismas. En cuanto a los procedimientos de actuación extraordinarios también se encuentran adaptados a las particularidades del patrimonio de la AVS. Especialmente relevante para la Agencia resulta la inclusión de un protocolo anti ocupación de inmuebles, con referencias a supuestos concretos, tales como el caso en que la policía desaloja, el supuesto en que por el contrario no desalojo; el caso de actos de desalojo con orden judicial etc. Asimismo, se incluye un protocolo anti concentración que afecta a las sedes; y un procedimiento de la actuación de los servicios de patrullas.

En todos los procedimientos incluidos se encuentran indicaciones claras y concisas de su forma de ejecución, registro y proceso que permita la trazabilidad y seguimiento. Se incluyen observaciones/recomendaciones específicas, que añaden valor a los procedimientos considerandos, valga como ejemplo, entre otros, incluir indicaciones específicas referidas a los horarios, aspectos estructurales, aforos permitidos, disposición de los accesos, equipos y enseres, etc. Se encuentran acertadas y numerosas referencias legales o normativas que influyen en la aplicación de los protocolos de actuación.

Se estima por tanto que los protocolos y procedimientos informados son óptimos para la AVS. Ya que se consideran suficientes para los servicios que se pretende contratar, se encuentran justamente detallados, y adaptados a los recursos económicos y humanos que tendrá disponibles la prestadora del servicio, estando adaptados a la realidad patrimonial de la Agencia, por lo que procede otorgar **7 puntos**.



CRITERIO B.2.3.- ORGANIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

Se aporta organigrama de la estructura de RRHH de la empresa además de organigrama diferenciado para el servicio a prestar en la Agencia. Teniendo una plantilla de 900 trabajadores se considera más que suficiente en relación con las necesidades de servicios de vigilancia que se contratan que se ha estimado necesitaría a 114 trabajadores.

Se incluyen diagramas utilizados internamente para la organización de los recursos humanos, que indican la fases y responsables en la asignación de personal a los servicios de vigilancia, la asignación de medios técnicos y uniformidad, seguimiento y supervisión del servicio, etc. aparecen definidas las medidas de régimen interno que coadyuban a la valoración de una prestación que implica a tanto personal de servicio. Se incluyen también indicaciones de política y evaluación de Seguridad y Salud, así como referencia expresa a la existencia de un SPP.

El control y supervisión de los servicios de seguridad, se lleva a cabo mediante el análisis de registros (informes diarios de servicios, informes de incidencias y otros informes específicos), inspecciones “in situ” realizadas por el inspector/coordinador y el inspector nocturno (se acompaña hoja de inspección de servicio), inspecciones “remotas” por el Centro de Control análisis de información de los lectores de rondas. En consonancia con lo expuesto cabe decir que se encuentran especificados los medios para la asignación de personal y supervisión de servicios, por ejemplo: cómo se realiza el control de rondas o los controles de prespecialidad.

En cuanto a los indicadores de productividad recogidos en este criterio, se hace una relación del tipo de servicio (sedes y promociones con vigilancia, patrullas y cumplimiento de los informes de incidencia en tiempo y forma) objeto de análisis de productividad, el aspecto a medir, el indicador utilizado y el responsable.

En cuanto a la organización RRHH que se informa se aprecia insuficiente la individualización de los sistemas generales que pueda tener la empresa en cuanto a su adaptación particular a la realidad de los servicios en la AVS, principalmente en lo que atañe a la organización del personal en los servicios de vigilancia de viviendas desocupadas, realojos y recuperaciones. En consonancia con esto último procede una valoración de mejorable a la que corresponde una puntuación de **1 punto**.

CRITERIO B.2.4.- CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

Se aporta cuadro detallado de canales de comunicación tanto de emisión, recepción como de atención de las incidencias.



Dichos cuadros presentan con claridad el tipo de incidencia o petición de actuación, el origen de la solicitud o aviso y la identificación del personal receptor, así como del proceso de respuesta a la misma, que indican tanto los canales utilizados en el entorno de la empresa de vigilancia como entre ésta y la AVS.

En cuanto a los tipos de incidencia se han incluido las apropiadas para el servicio a prestar de manera que se consideran adaptadas a las necesidades reales de la AVS, y teniendo en cuenta la actividad, objetivos y facultades de este organismo. Se diferencian el tipo de incidencia o petición de actuación, dando respuesta adecuada y completa a la variada realidad del patrimonio a vigilar de la Agencia de Vivienda Social. Entre las tipologías de incidencias que consideran pueden presentarse se incluyen, la ocupación ilegal de viviendas, desalojos, actuaciones en cuartos de contadores, y acompañamiento al personal de la AVS en visitas a viviendas y locales, y la instalación de puertas antivandálicas.

Un inspector del Servicio estará a disposición de la Agencia en todo momento para la atención de incidencias (a través su teléfono móvil y correo electrónico que se facilitarán) y mantendrá reuniones periódicas presenciales o telemáticas para la evolución continua del servicio, así como todas las requeridas por el cliente ante incidencias concretas; presentando así mismo con carácter mensual los informes del servicio y de incidencias concretas.

De todo lo anterior se deduce una valoración óptima, de **2 puntos**.

CRITERIO B.2.5.- SISTEMAS DE SEGURIDAD QUE PROPONE LA EMPRESA

Con carácter previo a las mejoras propuestas se efectúa un estudio pormenorizado de los sistemas y subsistemas electrónicos de seguridad, circuito cerrado de tv, videograbación, anti intrusión, controles de accesos y centralitas, con los que cuenta las sedes y promociones de viviendas y locales de la Agencia de Vivienda Social.

Se encuentran perfectamente definidos e identificados para cada una de las sedes con los datos de actividad, horarios y número de empleados, en relación con los servicios necesarios. En cuanto a las mejoras resulta positivo su adecuación a las necesidades de cada sede y edificios, proponiéndose un conjunto de medidas para cada una de las cinco sedes, con mejoras relativas a la protección física y electrónica, a la protección contra incendios y de integración o centralización de los sistemas de seguridad y contra incendios. Para cada una de las sedes se indican propuestas de mejora, que a expensas de una valoración económica y posibilista de ejecución material que permita su implementación, se consideran adecuadas, resultando además coherentes con los informes de la DG Seguridad.

De todo lo anterior, dado que en este apartado se incluye un análisis adecuado de los sistemas de seguridad y de propuestas de mejora, adaptado al patrimonio de los edificios de la Agencia, corresponde valorar este apartado como óptimo, otorgando una puntuación de **2 puntos**.



IV. RESUMEN DE LA VALORACIÓN INFORMADA

	valoración	puntos
Análisis de los riesgos: hasta 7 puntos.	mejorable	3
Procedimientos y Protocolos de actuación: hasta 7 puntos	óptima	7
Organización de recursos humanos: hasta 2 puntos.	mejorable	1
Canales de comunicación para la recepción y atención de incidencias: hasta 2 puntos.	óptima	2
Sistemas de seguridad que propone la empresa en apoyo a la vigilancia: hasta 2 puntos.	óptima	2
	TOTAL	15

En Madrid, a la fecha de firma

EL JEFE DE ÁREA
ASUNTOS GENERALES Y SEGURIDAD

