Comunidad de Madrid

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

A/SER-016478/2026.

INFORME VALORATIVO DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR DEL CONTRATO DEL SERVICIO DENOMINADO "VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN LA SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID".

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares regulador del contrato de referencia establece en el apartado 10 del cuadro de características del contrato, 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 10.1.1.: Protocolos de tratamiento y prevención de las situaciones de comportamiento impropio o situación agresiva.

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 10.1.2.: 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 10.1.3.: 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:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 090880986939471238871 8

Firmado por: SISTEMA DE FIRMA COMUNIDAD DE MADRID

- 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:

- BISERVICUS SISTEMAS DE SEGURIDAD, S.A.U.
- CMM GUARD, S.L.
- UTE: ARIETE SEGURIDAD S.A. / AIME SEGURIDAD S.L.
- ORVION 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.

Antes de comenzar este análisis hay que destacar que ORVION Seguridad, S.L., respecto al último punto a valorar, presenta un plan de formación especializado, y hay que resaltar que la propia licitadora hace constar de manera expresa e inequívoca que dicho plan es el Plan de Formación Continua objeto de uno de los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas no relacionados con los costes, indicando las horas y las características principales del mismo.

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) del contrato A/SER-016478/2026, se indica lo siguiente respecto a uno de los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas no relacionados con los costes, el referente al Plan de Formación Continua adicional en materia de Seguridad:

> Se otorgarán los siguientes puntos, en función de la duración del curso formativo:
>
> - Más de 30 horas por vigilante: 16 puntos.
> - Entre 21 y 30 horas por vigilante: 10 puntos.
> - Hasta 20 horas por vigilante: 0 puntos.

La licitadora ORVION Seguridad, S.L. indica claramente las horas de esa formación, por lo que revela parte de esos criterios antes de la mesa correspondiente, pudiendo condicionar el presente informe. Consecuentemente, **no** se **califica** a **ORVION Seguridad, S.L.** en esta valoración.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09088098693947123887 18

CRITERIO 10.1.1.: PROTOCOLOS DE TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN DE LAS SITUACIONES DE COMPORTAMIENTO IMPROPIO O SITUACIÓN AGRESIVA. MÁXIMO: 4 PUNTOS.

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, sus objetivos y compromisos respecto a este criterio.

Seguidamente, presenta un cuadro en el que define una serie de materiales y de circuitos formativos que se ajustan a los solicitado en los pliegos:

- Campañas de sensibilización y concienciación. Iniciales y periódicas.
- Formación específica en la materia. Inicial seguida de las campañas anteriores.
- Realización de sesiones informativas. También definidas en su memoria.
- Existencia de normas internas que definan el acoso. Diferentes Códigos y Manuales.
- Existencia de procedimientos para formulación de quejas. Identifican un procedimiento en este sentido.

En dicho cuadro se definen diferentes materiales y sesiones formativas, indicando parte de su contenido, medio de difusión (electrónico, presencial), materiales, duraciones, periodicidades. Es decir, hay definición en su propuesta.

Seguidamente, enumeran sus dos normas principales internas de conducta y de definición de este tipo de situaciones.

Posteriormente, define un protocolo de actuación, que es genérico.

La memoria que presenta esta empresa licitadora en este punto es concisa, determina la existencia de normas internas, su localización y la formación correspondiente. No hay una definición al mismo nivel de sus canales internos de denuncia.

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

CMM GUARD, S.L.

La memoria presentada por CMM Guard, S.L. comienza con una introducción en la que define los objetivos, particulariza para la sede y establece que posee un Plan de Igualdad y Acoso Laboral (sus normas internas). Seguidamente, incluye un apartado por cada punto solicitado en los pliegos.

Respecto a las campañas de sensibilización y concienciación, define una campaña inicial y determina los materiales y el contenido. Posteriormente, indica que existe una periodicidad anual, coincidiendo con la actualización de sus normas y códigos internos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09088098693947123887l8

En el siguiente subapartado define su formación específica en la materia, indicando los contenidos, la metodología de impartición, calendario, periodicidad, etc. También identifica y establece los principios de sesiones informativas periódicas, más breves y operativas.

Seguidamente, recuerda la existencia de sus normas internas y los aspectos más básicos.

Por último, identifica la existencia de procedimientos para formulación de quejas, a través de diversos canales. Al menos uno de ellos garantiza confidencialidad. Establece someramente el procedimiento a seguir por la empresa en estas situaciones.

La memoria que presenta la licitadora en este punto es muy completa, definiendo con bastante claridad todos los puntos solicitados.

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

UTE: ARIETE SEGURIDAD S.A. / AIME SEGURIDAD S.L.

La documentación presentada por ARIETE seguridad S.A. comienza describiendo los objetivos generales de la memoria.

En el segundo apartado, determina el alcance de su protocolo de conductas impropias y situaciones agresivas, realiza una introducción genérica sobre la problemática de la sede, actuaciones de los vigilantes, etc. Seguidamente, presenta en un cuadro un resumen los cinco puntos solicitados en los pliegos para este apartado. Se indica de forma muy resumida la aplicación al servicio y los documentos que lo sustentan. Tras esta introducción, incluye un subapartado por cada punto solicitado en los pliegos.

Respecto a las campañas de sensibilización y concienciación, define el contenido de las diferentes campañas y su medio de difusión. No se indica periodicidad.

En el siguiente subapartado define su formación específica en la materia, indicando los contenidos, la metodología de impartición y el registro de la formación. Tampoco se indica calendario o periodicidad.

Sobre las sesiones informativas, se indica que se realizan de forma inicial o cuando haya variaciones, incidiendo en los procedimientos de funcionamiento de la sede más que en aspectos relacionados con el comportamiento impropio.

Seguidamente, recuerda la existencia de sus normas internas y los aspectos más básicos que se tratan en ellas, así como las formas de consulta y medios de publicación.

En el siguiente subapartado identifica la existencia de procedimientos para formulación de quejas a través de diversos canales. Al menos uno de ellos garantiza la confidencialidad. Establece someramente el procedimiento a seguir por la empresa en estas situaciones y se adhiere a la Cultura Justa (lo indica en el subapartado anterior).

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09088098693947123887l8

Por último, presenta un cuadro esquemático de acciones a realizar por los vigilantes ante situaciones violentas.

La memoria que presenta la licitadora en este punto es muy completa, definiendo con bastante claridad todos los puntos solicitados, aunque falta algo de precisión en la periodicidad.

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

CRITERIO 10.1.2.: PLAN DE SEGURIDAD.

CRITERIO 10.1.2.a): PROPUESTA ORGANIZATIVA Y PERSONALIZADA RESPECTO A LA SEDE OBJETO DEL CONTRATO. MÁXIMO: 5 PUNTOS.

BISERVICUS SISTEMAS DE SEGURIDAD, S.A.U.

La documentación presentada por Biservicus Sistemas de Seguridad, S.A.U. comienza con una introducción que muestra la particularización para este servicio respecto a la organización y a las cuestiones principales que se han de atender (salas, botón del pánico, etc.). Determina que establecerá una jefatura de equipo (no se solicita en los pliegos). No obstante, al definir el número de vigilantes y las horas, presenta los datos del contrato de la sede de Ramírez de Prado. Adicionalmente, cuando habla de la organización de los recursos humanos, proporciona información del contrato de los centros de formación (365 días, los centros, cada ubicación, etc.).

Seguidamente presentan un organigrama básico de su estructura, en la que muestran las relaciones jerárquicas entre varias figuras que se definen más adelante.

El siguiente subapartado se corresponde con al análisis de riesgos. Realizan dos análisis independientes que arrojan resultados similares (Mosler y 5x5). Presentan en dos tablas los riesgos identificados y analizan su incidencia.

Posteriormente, definen con mucho detalle las diferentes figuras que afectan al día a día del contrato, las que han sido presentadas anteriormente. Se muestran concienzudamente las funciones de cada una, fundamentalmente las de los vigilantes de seguridad, incluyendo aspectos diarios de trabajo.

El último subapartado relativo a lo que se juzga en este punto hace un repaso a la operativa diaria. Aquí sí se establece el horario y los vigilantes correctos, así como sus posiciones.

Se recogen propuestas de mejora, aunque alguna es más relativa al mantenimiento de la sede que a la seguridad.

La propuesta realizada por Biservicus Sistemas de Seguridad, S.A.U. alterna elementos muy buenos, como la definición del organigrama y las funciones de las diferentes figuras, con otras que

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09088098693947123887l8

resultan incongruentes o repetitivas, como duplicar el análisis de riesgos con los mismos resultados o mezclar información de otras licitaciones.

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

CMM GUARD, S.L.

La memoria presentada por CMM Guard, S.L. para este punto comienza con una breve introducción sobre el contenido solicitado.

Seguidamente destaca la presencia del Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC) de la Comunidad de Madrid como foco de posibles problemas e identifica la interacción y coordinación con la seguridad del edificio en el acceso (vigilantes externos).

En el siguiente subapartado, realizan un análisis de riesgos con la metodología de Mosler, la cual explican detalladamente. Presentan un cuadro resumen con sus resultados y, en las siguientes hojas de la memoria, desarrollan una explicación muy pormenorizada de cómo se ha llegado a cada resultado, mucho detalle en la explicación. Es su análisis según sus criterios, pero resulta extraño, por ejemplo, conociendo la sede, que se le otorgue un riesgo bajo a una posible agresión de un ciudadano, máxime cuando en dichas descripciones de los riesgos se destaca la conflictividad real y recurrente de la sede.

Posteriormente, definen las posiciones, horarios y funciones de los vigilantes, así como la operativa diaria (someramente). No indican nada sobre el organigrama de la empresa aguas arriba de los vigilantes.

Presentan conclusiones, propuestas de mejora y medios materiales asignados al servicio.

La memoria que presenta esta empresa licitadora en este punto proporciona mucho detalle en el análisis de riesgos, pese a lo indicado en los párrafos anteriores sobre sus conclusiones. En el resto de cuestiones, es concisa, resumida.

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

UTE: ARIETE SEGURIDAD S.A. / AIME SEGURIDAD S.L.

La memoria presentada por ARIETE seguridad S.A. para este punto destaca en la definición de los puestos y de la operativa diaria.

A lo largo de su extensión para este criterio, explica pormenorizadamente cómo se debe actuar habitualmente y ante diferentes situaciones inesperadas.

Detalla las funciones del centro de control, inspectores y vigilantes y servicio técnico, identificando (someramente) las acciones que debe realizar cada uno ante distintos sucesos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09088098693947123887l8

El análisis de riesgos es más parco en las explicaciones. No indican la metodología, ni la explican. Incorporan un cuadro con los riesgos y la valoración, sin explicaciones detalladas.

Presentan conclusiones, propuestas de mejora y medios materiales asignados al servicio.

La memoria que presenta esta empresa licitadora en este punto proporciona mucho detalle en la operativa, definición de puestos y funciones. No es tan pormenorizada respecto al análisis de riesgos.

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

CRITERIO 10.1.2.b): PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA. MÁXIMO: 3 PUNTOS.

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 marcan el objetivo de este punto.

Seguidamente, definen diferentes emergencias y sus criticidades, de tal manera que hay un cuadro resumen para cada situación. Los diversos protocolos que presentan indican, someramente, las acciones a realizar en las 5 fases necesarias y solicitadas en los pliegos (detección, contención, reacción, intervención, normalización).

La información que presenta esta empresa licitadora en este punto es concisa. Falta un mayor detalle en la definición de las emergencias y de las respuestas.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **2,25 puntos.**

CMM GUARD, S.L.

La memoria presentada por CMM Guard, S.L. para este punto incorpora un subapartado por cada una de las 5 fases necesarias y solicitadas en los pliegos (detección, contención, reacción, intervención, normalización).

La información de esta licitadora muestra una forma genérica de actuación para las diferentes situaciones de emergencia que se pueden dar, excepto en la fase de intervención, en la que se distinguen algo más ciertas acciones en función de la emergencia que se produzca.

Se añade un ejemplo práctico, una actuación resumida para una emergencia en concreto, en consonancia con lo descrito anteriormente de manera general.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09088098693947123887l8

La información que presenta esta empresa licitadora en este punto es concisa. No obstante, aunque la actuación general es bastante lógica, falta un mayor detalle en la definición de las emergencias y de las respuestas.

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

UTE: ARIETE SEGURIDAD S.A. / AIME SEGURIDAD S.L.

La información presentada por ARIETE seguridad S.A. para este punto se encuentra integrada dentro del apartado del Plan de Seguridad, pero se identifica fácilmente.

Primeramente, exponen un cuadro con las 5 fases de actuación ante una emergencia establecidas en los pliegos, en la que definen sus principios básicos.

En los siguientes puntos indican diferentes situaciones de emergencia y relatan las actuaciones a seguir para cada una. En algunas de las emergencias se enumeran claramente las fases de detección, contención, reacción, intervención, normalización. No obstante, en la mayoría no viene esa información diferenciada y todo se integra en una única explicación.

La información que presenta esta empresa licitadora en este punto tiene bastante detalle. Aunque hay algunos puntos donde no se distinguen las fases definidas en los pliegos, se dan respuestas suficientemente detalladas.

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

CRITERIO 10.1.3.: PLAN DE VACACIONES Y SUSTITUCIONES. MÁXIMO: 8 PUNTOS.

BISERVICUS SISTEMAS DE SEGURIDAD, S.A.U.

La documentación presentada por la licitadora Biservicus Sistemas de Seguridad, S.A.U., comienza estableciendo que se planifican anualmente las vacaciones, la turnicidad y rotación, así como los posibles fraccionamientos.

Seguidamente, establecen sus medidas para las obligaciones de sustitución del personal. Definen tres tipos de ausencias y dan respuestas dependiendo de la tipología. También indican el tiempo de respuesta ante un descubierto imprevisto y definen un retén.

Determinan la posibilidad de ampliaciones del servicio y sus tiempos de respuesta dependiendo del momento en el que el cliente realiza el aviso.

Respecto al plan de selección y formación, proporcionan una información genérica en su primer párrafo. Posteriormente, en un cuadro, se puede observar el camino que seguiría el vigilante en la

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09088098693947123887l8

incorporación, con todas las fases por las que deberá pasar, pero no hay una explicación detallada de cada una de esas fases del proceso.

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

CMM GUARD, S.L.

La memoria presentada por CMM Guard, S.L. para este punto comienza con una introducción en la que explican con detalle la problemática y las características de los puestos de la sede de la Dirección General de Trabajo.

A partir de esa presentación de los puestos y de la idiosincrasia del edificio y del servicio, establecen en el siguiente subapartado sus medidas para las obligaciones de sustitución del personal. Enumeran una gran cantidad de posibles ausencias de diferente tipología.

Seguidamente, indican cómo evitar las ausencias con una planificación anticipada (para las que son programables), informando sobre la comunicación del cuadrante al responsable del contrato y otros mecanismos.

Establecen, sin definir el número de vigilantes que la forman, una bolsa de personal de refuerzo que estaría formada en el servicio objeto de este contrato.

En los siguientes dos subapartados definen un procedimiento, con sus tiempos de respuesta, a través del cual ejecutan las sustituciones ante diferentes posibilidades, discriminando por el momento de conocimiento de la falta del vigilante. Tanto el procedimiento como los tiempos de respuesta son completos y adecuados. Se presenta de una manera concisa, con cuadros resumen, pero muy completa. También hacen referencia al registro documental de la ausencia.

Posteriormente, explican su procedimiento para las posibles ampliaciones del servicio, indicando varias posibilidades y haciendo referencia a la bolsa de personal de refuerzo anteriormente mencionada.

El último subapartado se refiere al plan de selección, formación e incorporación al servicio. Inicialmente definen que existe un equipo permanente en la sede (vigilantes titulares) y otro principal de reserva con la formación en el servicio. En los siguientes puntos explican con detalle el proceso de selección, la formación específica, un periodo de acompañamiento inicial, seguimiento del desempeño y un plan de estabilidad. Queda todo muy acotado.

Los últimos subapartados establecen compromisos e indicadores de seguimiento, canales de comunicación y revisiones periódicas del plan de selección y formación.

La información que presenta esta licitadora en este punto es muy completa y detallada.

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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09088098693947123887l8

UTE: ARIETE SEGURIDAD S.A. / AIME SEGURIDAD S.L.

La memoria presentada por ARIETE seguridad S.A. para este punto comienza con una introducción en la que explican la problemática y las características de los puestos de la sede de la Dirección General de Trabajo.

Posteriormente, establece dos tipos de ausencias, que engloban las posibilidades existentes. Para cada una de esas situaciones explican con detalle el procedimiento a seguir. Seguidamente, presentan un cuadro resumen con diversas situaciones y su respuesta en función del tiempo de ausencia.

El siguiente subapartado explica las ampliaciones del servicio, indicando el procedimiento a seguir y haciendo referencia a la utilización de vigilantes que ya conocen la sede.

Respecto al plan de selección, formación e incorporación al servicio. Primero indican los criterios de selección principales para, posteriormente, presentar los puntos fundamentales de la formación, además de un acompañamiento inicial para el conocimiento de las instalaciones.

La información que presenta esta empresa licitadora en este punto es concisa, pero con suficiente detalle.

Del análisis de la información aportada, y considerando la claridad expositiva de la misma, se otorgan **6,5 puntos.**

EL JEFE DE ÁREA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y ASUNTOS GENERALES

Firmado digitalmente por: TALAVERA AROCA ANTONIO
Fecha: 2026.10.05 10:12

Antonio Talavera Aroca

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 090880986939471238871 8

09088098693947123887 18

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

ANEXO: TABLA FINAL DE VALORACIÓN

	10.1.1. Max: 4 Puntos.	10.1.2.a) Max: 5 Puntos.	10.1.2.b) Max: 3 Puntos.	10.1.3. Max: 8 Puntos.	TOTAL Max: 20 Puntos.
BISERVICUS	2,50	2,00	2,25	6,00	**12,75**
CMM GUARD	3,75	3,50	1,75	7,50	**16,50**
ARIETE / AIME	3,50	3,50	2,50	6,50	**16,00**