

**INFORME TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
INTEGRAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN EL HOSPITAL VITAL
ÁLVAREZ BUYLLA DE MIERES**

NÚMERO DE EXPEDIENTE: PA286-21

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	- 3 -
2.	ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS.	- 7 -
•	EULEN	- 8 -
•	SABICO	- 10 -
•	SECURITAS	- 12 -
•	SERVECO	- 14 -
•	URBISEGUR	- 16 -
3.	CONCLUSIONES.....	- 18 -

1. INTRODUCCIÓN Y CRITERIOS DE VALORACIÓN.

El presente documento tiene por objeto exponer el análisis realizado y recoger los resultados obtenidos en un informe técnico elaborado por el Servicio Técnico de GISPASA, para la valoración de las ofertas técnicas presentadas y definidas como SOBRE 2- Proposición Técnica, formuladas por los licitadores en función de los criterios de adjudicación del contrato del ***Servicio integral de vigilancia y seguridad en el Hospital Vital Álvarez Buylla de Mieres*** (expediente PA286-21) todo ello de conformidad con lo establecido en la cláusula 10.3 del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

Forman parte de este Servicio Técnico de GISPASA:

- D. Miguel Crespo Vázquez. Director de Mantenimiento e Infraestructuras de GISPASA.
- D. Carmen Vázquez del Pozo. Técnico de Servicios.

Puesta a disposición de este Servicio Técnico la citada documentación para la valoración de las ofertas se constata que las empresas licitadoras admitidas al procedimiento son las siguientes:

EULEN
SABICO
SECURITAS
SERVECO
URBISEGUR

De acuerdo con lo indicado en el apartado ***“9.4.2 Sobre 2 – Proposición Técnica. Aspectos no valorables mediante aplicación de fórmulas”*** se procede a la valoración de las ofertas técnicas con las siguientes consideraciones:

- Cualquier mejora citada en la proposición técnica se ejecutará por el adjudicatario sin contraprestación por parte de GISPASA, por lo que no supondrá un incremento del precio del contrato.
- No se tendrán en cuenta a efectos de valoración preámbulos, ni presentaciones de empresa, ni catálogos ni ningún otro documento que no esté vinculado a la oferta técnica.
- Aquellos aspectos o documentos que no estén incorporados en la proposición técnica se tendrán por no presentados a los efectos de su valoración por lo que únicamente se valorarán aquellos aspectos o documentos de carácter cualitativo incluidos en este sobre.
- La no presentación de la documentación solicitada en este apartado podrá originar la exclusión directa del licitador. Esto se producirá si la Mesa entendiera que la oferta técnica presentada, no reúne los requisitos mínimos exigidos para su estudio.
- En este sobre no deberán constar los datos que se solicitan en el sobre nº 3, ya que su inclusión daría lugar a la exclusión del licitador.

Se limita la presentación de cada uno de los documentos que configura la memoria al número máximo de páginas – cara simple espacio interlineado sencillo, letra verdana tamaño 10, todos los márgenes 2,5 mínimo cada uno – que se detalla en cada una de las descripciones. Todo aquello que exceda del número de páginas máximas establecidas en cada documento no será objeto de valoración.

El licitador presentará para su valoración una MEMORIA TÉCNICA que contendrá la siguiente documentación específica:

1. Memoria descriptiva de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad.

La Memoria descriptiva incluirá los siguientes documentos:

- **Plan de vigilancia y seguridad.**

Este documento deberá detallar la planificación de las actividades en cada turno de trabajo. También contendrá información sobre los protocolos especiales solicitados y un plan de respuesta organizado ante contingencias y actos vandálicos. Deberá ser un plan adecuado a las características de un centro hospitalario de media capacidad como es el Hospital Vital Álvarez Buylla.

Los protocolos especiales solicitados son los siguientes:

- Protocolo de coordinación con las fuerzas de seguridad del Estado
- Protocolo de custodia de objetos perdidos
- Protocolo de gestión del tráfico y accesos exteriores
- Protocolo de organización en caso de incendio
- Propuesta de nuevo protocolo

El número máximo de páginas será de 15.

- **Plan de mantenimiento preventivo del CCTV.**

Propuesta de mejora sobre los mínimos establecidos en el Plan de mantenimiento preventivo detallado en el pliego que puedan afectar a la calidad del servicio.

Se admitirán un máximo de 5 mejoras en base a su idoneidad y eficacia en su objeto.

El número máximo de páginas será de 5.

- **Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV.**

La Metodología del sistema de mantenimiento correctivo; la gestión de las reparaciones y de los tiempos a fin de su minimización. Incluyendo los procedimientos de comunicación de las incidencias, la gestión de tiempos y los planes de contingencia ante equipos críticos con el fin de evitar brechas de seguridad.

El número máximo de páginas será de 5.

Igualmente, en el ANEXO IX del PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS se establecen los siguientes criterios de valoración para el *SOBRE 2 - Aspectos no valorables mediante aplicación de fórmulas*. Se otorgarán las siguientes puntuaciones máximas en base a los siguientes criterios y sub-criterios de valoración:

Proposición Técnica - Aspectos no valorables mediante aplicación de fórmulas	
<p>Plan de Vigilancia y de Seguridad</p> <p>Se valorará el plan de vigilancia y de seguridad propuesto, en relación con la planificación de las actividades en cada turno de trabajo, a los protocolos especiales presentados y al plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos, en base a las características de un centro hospitalario de media capacidad como es el Hospital Vital Álvarez Buylla.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se valorará la organización de los puestos de vigilancia, según la planificación de las tareas rutinarias e indicando las zonas del hospital más críticas para el control de la seguridad en cada turno. <p>..... 5 puntos</p> <p>Se otorgará la puntuación total a las propuestas que detallen la planificación de las actividades rutinarias de cada turno de trabajo, incluyendo la elaboración de informes y la organización de tareas por turno según las áreas del hospital.</p> <p>Se otorgará el 50% de la puntuación a las propuestas que presenten carencias en la información relativa a la organización prevista para la planificación del servicio. Aquellas propuestas que presenten planteamientos de organización incorrectos para un centro hospitalario se valorarán con 0 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se valorarán los protocolos especiales de actuación ante las siguientes situaciones de forma que afecten de forma significativa a la mejor prestación del servicio: <ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolo de coordinación con las fuerzas de seguridad del Estado 2. Protocolo de custodia de objetos perdidos 3. Protocolo de gestión del tráfico y accesos exteriores 4. Protocolo de organización en caso de incendio 5. Propuesta de nuevo protocolo <p>..... 5 puntos</p> <p>Se otorgará un punto por protocolo de actuación ante las cuatro primeras situaciones anteriores, siempre que afecte de forma significativa a la mejor prestación del servicio, así como un punto para aquella propuesta de protocolo, apartado 5, que sin estar detallado expresamente pueda afectar de forma significativa a la mejor prestación del servicio y oferte el licitador de forma motivada.</p>	15

<p>Aquellas propuestas que recojan aspectos ya incorporados en el pliego de prescripciones técnicas por formar parte de las especificaciones exigidas, se les dará 0 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se valorará el plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos, en base al detalle de la organización prevista y de la comunicación para actuar ante contingencias comunes y actos vandálicos en cada turno de trabajo. <p>..... 5 puntos</p> <p>Se otorgará la máxima puntuación a las propuestas que presenten un “plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos” en relación con la organización y comunicación prevista para hacer frente a situaciones especiales que puedan comprometer la seguridad de un centro hospitalario.</p> <p>Se otorgarán el 50% de la puntuación a las propuestas que si bien presentan un “plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos” no esté totalmente definido. con claridad en relación con la organización y comunicación prevista.</p> <p>Aquellas propuestas que no presenten información en este apartado serán valoradas con 0 puntos.</p>	
<p>Plan de mantenimiento preventivo del CCTV</p> <p>Se valorarán las mejoras propuestas sobre los mínimos establecidos en el Plan de mantenimiento preventivo del circuito cerrado de televisión detallado en el pliego, en base a su idoneidad y eficacia en su objeto. Se valorará hasta un máximo de 5 mejoras.</p> <p>Se otorgará la máxima puntuación a la propuesta que presente cinco mejoras <u>sobre los mínimos establecidos en el Plan de Mantenimiento Preventivo.</u></p> <p>Se valorará un punto por cada mejora presentada y no se considerarán válidas aquellas tareas que están contempladas en el pliego de prescripciones técnicas y sea obligatorio para el contratista.</p>	5
<p>Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV</p> <p>Se valorará la metodología para el seguimiento y control de los mantenimientos correctivos del CCTV, la gestión de las reparaciones y de los tiempos a fin de su minimización, así como los procedimientos de comunicación de las incidencias, la gestión de tiempos y los planes de contingencia ante equipos críticos con el fin de evitar brechas de seguridad.</p> <p>Se otorgará la máxima puntuación a las propuestas para el seguimiento y control de los mantenimientos correctivos del sistema de CCTV que detallen la información relativa a los procedimientos, la gestión de tiempos y los planes de contingencia.</p> <p>Se otorgará el 50% de la puntuación a las propuestas que presenten carencias y falta de detalle en la información relativa a la metodología prevista. Por último, se valorará con 0 puntos a las propuestas que no tengan información relativa a este apartado.</p>	5

2. ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS.

Tras comprobar que las ofertas presentadas cumplen los mínimos previstos en los pliegos, a continuación, se analizan detalladamente el alcance de los documentos presentados por los licitadores y su idoneidad para el servicio de vigilancia y de seguridad ofertado de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos.

Sin embargo, se hace constancia de las siguientes particularidades en las ofertas presentadas:

- En relación con el número de páginas indicado en el apartado **9.4.2 del Pliego de Cláusulas Jurídicas**:

- **Plan de vigilancia y seguridad.**

El número máximo de páginas será de 15.

- **Plan de mantenimiento preventivo del CCTV.**

El número máximo de páginas será de 5.

- **Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV.**

El número máximo de páginas será de 5.

Todas las memorias descriptivas de las empresas cumplen con este requisito y se ajustan al número máximo de páginas permitido. En el caso particular de la empresa SABICO se incluye de manera específica y conjuntamente la declaración de confidencialidad con la memoria técnica del sobre 2. En consecuencia, se considera que la información relativa al apartado "9.4.2 Sobre 2" se ajusta al número de páginas permitido en cada apartado.

- La oferta técnica relativa al "Sobre 2 - Aspectos no valorables mediante aplicación de fórmulas" presentada por la empresa **SERVECO** tiene un tipo de fuente y de tamaño diferente a lo indicado en el apartado 9.4.2 del Pliego de Cláusulas Jurídicas:

"Se limita la presentación de cada uno de los documentos que configura la memoria al número máximo de páginas – cara simple espacio interlineado sencillo, letra verdana tamaño 10, todos los márgenes 2,5 mínimo cada uno – que se detalla en cada una de las descripciones. Todo aquello que exceda del número de páginas máximas establecidas en cada documento no será objeto de valoración."

La oferta presentada por la empresa SERVECO utiliza una tipología de letra arial tamaño 12. Sin embargo, la memoria presentada por SERVECO figurada en letra verdana tamaño 10 no supera el límite de páginas máximo permitido en cada uno de los apartados. En consecuencia, se considera válida la memoria en relación con lo indicado en el apartado 9.4.2 del Pliego.

- **EULEN**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- La memoria técnica del servicio de la empresa EULEN es completa y precisa en relación con la organización de las actividades en cada turno de trabajo, indicando con detalle del horario previsto para cada tarea por día y puesto de vigilancia. Además, se identifica aquellas tareas rutinarias del servicio e indica las zonas críticas del hospital para ofrecer un mayor control sobre ellas, como son urgencias, consultas, rayos y hospital de día puesto que tienen una mayor afluencia de público. Se valora positivamente este apartado obteniendo la máxima puntuación **(5 puntos)**.
- La memoria de EULEN presenta los siguientes protocolos especiales de actuación:
 1. Protocolo de coordinación con las fuerzas de seguridad del Estado
 2. Protocolo de custodia de objetos perdidos
 3. Protocolo de gestión del tráfico y accesos exteriores
 4. Protocolo de organización en caso de incendio
 5. Protocolo de rondas

La información de cada uno de los protocolos es correcta y adecuada al servicio de vigilancia y seguridad de una infraestructura hospitalaria de capacidad media como es el HVAB. En consecuencia, se valora con la máxima puntuación de **5 puntos**.

- En el apartado 1.6 de la memoria se expone el plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos. La información expuesta es precisa, indicando con detalle la organización prevista y el procedimiento de comunicación para actuar en cada turno de trabajo, incluyendo incluso los datos de los puestos de vigilancia. Se identifican las posibles contingencias y se clasifican por su naturaleza, indicando la intervención a realizar por la empresa. Se propone la elaboración de un informe de incidencias permitiendo su puesta a disposición inmediata y permanente para todos los responsables del hospital/GISPASA mediante acceso web. Por último, la empresa indica y establece unos plazos de respuesta que determina el aumento de efectivos mediante la presencia de refuerzos en estos casos especiales de emergencia. Se valora de manera positiva este apartado obteniendo **5 puntos**, máxima puntuación.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

Los planes de mantenimiento de cualquier instalación se caracterizan por indicar las tareas necesarias y las frecuencias en la realización de estas tareas. La información presentada en la memoria técnica en este campo es completa, mejorando la definición técnica en relación con los procedimientos y frecuencias para el CCTV. Clasifica las tareas de la siguiente manera:

- procedimiento 400 - cámaras interiores
- procedimiento 410 - cámaras exteriores
- procedimiento 420 - videograbadores remotos
- procedimiento 430 - videograbador centralizado
- procedimiento 440 - videowall.

Las mejoras propuestas sobre los mínimos establecidos en base a su idoneidad y eficacia son las siguientes:

1. Incremento en la frecuencia del control de las cámaras (diario)
2. Nueva tarea: determinación de los puntos muertos de las cámaras
3. Incremento de la frecuencia de la limpieza de los videograbadores (mensual)
4. Nueva tarea: limpieza de las pantallas de los monitores en videowall
5. Realización de informe diario de las operaciones de mantenimiento

En consecuencia, se valora con **5 puntos** este aparatado en base a que presenta cinco mejoras sobre los mínimos establecidos en el Plan de Mantenimiento Preventivo del Pliego y se proponen mejoras en las frecuencias para las tareas de mantenimiento, las cuales aparecen agrupadas en los procedimientos indicados (400, 410, 420, 430 ,440).

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

La metodología para el seguimiento y control de los mantenimientos correctivos del CCTV propuesta por la empresa EULEN se basa en la utilización de un software específico de mantenimiento (GMAO) para la gestión de las reparaciones y de los tiempos de respuesta, tener una trazabilidad y gestión de los tiempos, así como una clasificación de las mismas en: emergencia / urgente /rutinario. En este caso en particular, se indica que el mantenimiento correctivo de los sistemas de CCTV del HVAB se gestionará a través de GIM.

La utilización de este software específico permite una mejor organización de la documentación técnica y la adecuada planificación de las tareas de mantenimiento correctivo, además de tener el registro de los datos de explotación para su trazabilidad.

También se presenta el método de comunicación de estas incidencias a través de dispositivos ANDROID que tendrán todos los vigilantes de seguridad, un call center de recepción de incidencias, así como un portal de usuario para responsable del hospital/GISPASA.

Por último, la propuesta incluye la existencia de un estocaje de material que permita el reemplazo de los equipos estropeados para asegurar que el servicio no se vea interrumpido a modo de contingencia ante equipos críticos con el fin de evitar brechas de seguridad.

Se otorga la máxima puntuación (**5 puntos**) a esta propuesta para el seguimiento y control de los mantenimientos correctivos del sistema de CCTV puesto que el procedimiento mediante un GMAO es adecuado para un hospital de las características del HVAB. También presenta información completa y detallada sobre la información relativa a los procedimientos, el flujo de las incidencias, la gestión de tiempos y los planes de contingencia.

- **SABICO**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- En relación con este apartado, la memoria del servicio presentado por la empresa SABICO es completa en relación con la organización del servicio, indicando la distribución horaria para los puestos de vigilancia. También determina las funciones propias que deben cumplir los vigilantes en el hospital, teniendo en cuenta las necesidades particulares de una infraestructura de estas características, asignando funciones horarias específicas de los vigilantes en el hospital e identificando tareas rutinarias.

Por último, la memoria identifica las zonas críticas para el control de la seguridad, indicando los locales y Zonas de Riesgo Especial para que las medidas de prevención y protección tanto activas como pasivas se vean reforzadas por la presencia y conocimiento del vigilante. Además, señala las áreas de Psiquiatría y de Urgencias como aquellas áreas de mayor criticidad en sus funciones.

Por lo tanto, se valora de manera positiva esta información siendo completa en relación con los aspectos solicitados y otorgando la máxima puntuación de **5 puntos**.

- La memoria de la empresa SABICO presenta los siguientes protocolos especiales de actuación:
 1. Protocolo de coordinación con las fuerzas de seguridad del Estado (Pacientes bajo custodia policial)
 2. Protocolo de custodia de objetos perdidos
 3. Protocolo de gestión del tráfico y accesos exteriores
 4. Protocolo de organización en caso de incendio
 5. Protocolo de rondas de instalaciones (APP operativa)

La información de cada uno de los protocolos es adecuada al servicio de vigilancia y seguridad de una infraestructura hospitalaria de capacidad media como es el HVAB. Cada uno de los protocolos está desarrollado de manera concreta y acertada, presentando a mayores más protocolos sobre los solicitados. En consecuencia, se valora de manera positiva este apartado con la máxima puntuación de **5 puntos**.

- Como criterio de valoración se solicita el plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos, en base al detalle de la organización prevista y de la comunicación para actuar ante contingencias comunes y actos vandálicos en cada turno de trabajo. En la memoria técnica del sobre 2 de la oferta de SABICO no existe un plan de respuesta ante contingencias, en el que se deben identificar – clasificar las contingencias e indicar la organización prevista para dar respuesta a tales. Se valora este apartado con **0 puntos** puesto que no ofrece información específica en este campo.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

La propuesta presentada en la memoria descriptiva de SABICO identifica las actuaciones a realizar, incluyendo las tareas programadas definidas en los pliegos y conforme a periodicidades anuales, diarias, trimestrales y semestrales. Estas tareas programadas están clasificadas en grupos en función de los componentes de la instalación: cámaras – sistema de grabación – monitores - sistema puntos de fichaje.

Adicionalmente a las tareas programadas, la propuesta indica que se realizará una auditoría general del sistema de CCTV, lo cual se valora de manera positiva. Una vez analizado el sistema y

los componentes, se propone una planificación según las frecuencias indicadas, organizando a lo largo del año todas las tareas a realizar. La metodología propuesta es válida, a través de partes de trabajo a la finalización de cada mantenimiento preventivo e indicando

Por último, las mejoras propuestas sobre los mínimos establecidos en base a su idoneidad y eficacia son las siguientes:

1. Verificación del estado de las cámaras (diario)
2. Incremento de la frecuencia en la limpieza de las cámaras (trimestral)
3. Incremento de la frecuencia en la comprobación de espacio en HD (trimestral)
4. Nueva tarea: limpieza del rack de instalaciones (trimestral)
5. Nueva tarea: limpieza de los grabadores

En consecuencia, se valora con **5 puntos** este aparatado en base a que presenta cinco mejoras sobre los mínimos establecidos en el Plan de Mantenimiento Preventivo.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

La propuesta para la metodología en el control del mantenimiento correctivo se basa en un Centro de Recepción de Incidencias accesible a través de un número de teléfono y email operativos 24h x 365 días y estarán destinados a recibir, gestionar y coordinar la resolución de las incidencias y averías que se produzcan. También se indica que las tareas de mantenimiento correctivo se realizarán como respuesta a un aviso de incidencia o como resultado de la detección de anomalías durante las tareas propias del mantenimiento preventivo.

La propuesta clasifica las incidencias correctivas en ordinarias, urgentes, programadas y preventivas, asignando un tiempo de respuesta en función de la criticidad de cada elemento de la instalación y en base a evitar brechas de seguridad (criticidad máxima – media – ordinaria)

Por último, la propuesta incluye la existencia de un estocaje de repuestos, con características idénticas o superiores a los instalados con el objeto de asegurar los tiempos de respuesta indicados y evitar brechas. También se aporta un flujograma con la descripción proceso del mantenimiento correctivo.

En consecuencia, se valora positivamente la propuesta de SABICO y se otorga la máxima puntuación (**5 puntos**) puesto que presenta información precisa de la metodología empleada para el control y seguimiento del mantenimiento correctivo, el flujo de las incidencias, la gestión de tiempos y los planes de contingencia.

- **SECURITAS**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- El Plan de Vigilancia propuesto por la empresa SECURITAS ofrece un centro neurálgico de servicios denominado SOC (Securitas Operation Center). La propuesta describe la prestación del servicio en base a la planificación, la asignación de recursos, una revisión de inicio, la elaboración de instrucciones y el control de la calidad.

La propuesta detalla alguna de las funciones de los Vigilantes de Seguridad, enumerando los procedimientos operativos, indicando las funciones generales del servicio en cada turno de trabajo y los medios técnicos utilizados.

Cabe destacar el detalle en la realización de rondas preventivas por todas las zonas del Hospital, con especial atención y mayor frecuencia, por los sitios más conflictivos y prestando especial atención a las zonas de mayor tránsito, a los puntos del exterior y aquellos que se consideren críticos.

La información presentada es coherente y detallada en algunos aspectos (como por ejemplo en las tareas y en las áreas críticas del hospital) sin embargo, no es precisa ni detallada en la planificación de las funciones horarias específicas de los vigilantes en el hospital por turnos, en comparación con las ofertas del EULEN o de SABICO donde existe una planificación detallada de las tareas rutinarias. En consecuencia, se otorga el 50% de la puntuación **(2,5 puntos)** motivado por carencias en la información de la organización prevista para la planificación del servicio (actividades por turno y cuadros horarios por puesto).

- La propuesta de la memoria de SECURITAS presenta los siguientes protocolos especiales de actuación:
 1. Protocolo de coordinación con las fuerzas de seguridad del Estado
 2. Protocolo de custodia de objetos perdidos
 3. Protocolo de gestión del tráfico y accesos exteriores
 4. Protocolo de organización en caso de incendio

Sin embargo, no presenta información en relación con la “Propuesta de nuevo protocolo”. Únicamente se indica la propuesta de un procedimiento que recoja las deficiencias observadas en la realización del Servicio, así como las sugerencias de mejora. Pero dicho procedimiento no tiene un mínimo desarrollo de contenido para considerarlo como válido.

La información del resto de los protocolos (del 1 al 4) es correcta y adecuada al servicio de vigilancia y seguridad de una infraestructura hospitalaria de capacidad media como es el HVAB. Puesto que la valoración es de un punto por protocolo, se valora este apartado con una puntuación de **4 puntos**.

- En el apartado 7 de la memoria técnica, la empresa SECURITAS propone un Plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos. En primer lugar, identifica los riesgos relacionados con la actividad de un hospital. Por un lado, los naturales en relación con su ubicación y localización geográfica y por otro lado, los riesgos antrópicos que pueden ser de carácter tecnológico, de carácter antisocial o de carácter laboral.

Asimismo, la propuesta de SECURITAS indica la comunicación prevista para actuar ante contingencias, incluyendo además un Plan de Formación e Información específico para el personal de Vigilancia que se vea afectado ante cualquier contingencia.

Describe de manera detallada las diferentes contingencias que se producen en un hospital en relación con los siniestros, el control de accesos, los robos, la protección del personal sanitario, la organización de la movilidad perimetral del hospital y las relaciones con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Por último, se adjunta un cuadro con las medidas a considerar según el tipo de incidencia a modo de respuesta frente a las contingencias.

En consecuencia, se valora de manera muy positiva la información presentada en este apartado, obteniendo la oferta la máxima puntuación de **5 puntos**.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

La información presentada en la memoria técnica en este campo es completa, enumerando cinco mejoras específicas sobre el plan de mantenimiento preventivo del CCTV del Pliego. Las mejoras propuestas sobre los mínimos establecidos en base a su idoneidad y eficacia son las siguientes:

1. Planificación anual de los mantenimientos en formato electrónico.
2. Informe al cliente de todas las revisiones en formato digital.
3. Realización de comprobaciones adicionales en el Mantenimiento Preventivo.
4. Realización de CheckList de las actuaciones.
5. Actualización de la planimetría para el sistema de CCTV del Hospital.

En consecuencia, se valora con **5 puntos** este apartado en base a que presenta cinco mejoras sobre los mínimos establecidos en el Plan de Mantenimiento Preventivo del Pliego las cuales se consideran que son idóneas y eficaces en su objeto de mejorar la calidad del servicio.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

La metodología para el seguimiento y control de los mantenimientos correctivos del CCTV se basa en la existencia de un Centro de Control Operativo 24 horas para coordinar la subsanación de las anomalías y la elaboración de un informe a disposición del hospital / GISPASA de todas estas actuaciones en formato digital.

La propuesta para una respuesta inmediata a las averías y mantenimientos correctivos se organizan de manera que son atendidas y subsanadas por técnicos en base a unos tiempos de respuesta que aparecen detallados en la oferta. Según el tipo de incidencia se clasifican en: crítica / urgente / normal, y se asignan unos tiempos de respuesta.

Por último, con el objeto de paliar las vulnerabilidades que podrían generar en la propia seguridad del hospital, se propone la disposición de un stock de aquellos equipos que fueran declarados críticos para una rápida sustitución.

Se otorga la máxima puntuación (**5 puntos**) a esta propuesta para el seguimiento y control de los mantenimientos correctivos del sistema de CCTV puesto que presenta información completa y detallada sobre la información relativa a los procedimientos, el flujo de las incidencias, la gestión de tiempos y propone la disposición de un stock de aquellos equipos que fueran declarados críticos.

- **SERVECO**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- La propuesta del Plan de Vigilancia presentada por la empresa SERVECO se trata de una memoria descriptiva de un servicio típico de vigilancia y seguridad que podría ser aplicable a cualquier edificio con otra tipología. Es decir, no se pone de manifiesto que se trata de un servicio específico para un edificio hospitalario con las particularidades que ello conlleva. De este modo, no se identifican zonas críticas del hospital. Tampoco se organizan los puestos de vigilancia en función de las tareas rutinarias y de las áreas hospitalarias más críticas. En consecuencia, se valora este apartado con **0 puntos**.
- La memoria de SERVECO presenta los siguientes protocolos especiales de actuación:
 1. Protocolo de coordinación con las fuerzas de seguridad del Estado
 2. Protocolo de custodia de objetos perdidos
 3. Protocolo de gestión del tráfico y accesos exteriores
 4. Protocolo de organización en caso de incendio

Sin embargo, no presenta información en relación con la “Propuesta de nuevo protocolo”. La información del resto de los protocolos (del 1 al 4) es correcta y adecuada al servicio de vigilancia. Puesto que la valoración es de un punto por protocolo, se valora este apartado con una puntuación de **4 puntos**.

- En los criterios de valoración del Pliego se solicita el plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos en base al detalle de la organización prevista y de la comunicación para actuar ante contingencias comunes y actos vandálicos en cada turno de trabajo. En la memoria técnica de la empresa de SERVECO no existe un plan de respuesta ante contingencias, en el que se deben identificar – clasificar las contingencias e indicar la organización prevista para dar respuesta a tales. Se valora este apartado con **0 puntos** puesto que no ofrece información específica en este campo.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

En este apartado de los criterios de valoración se solicitan mejoras específicas sobre el plan de mantenimiento preventivo del CCTV del Pliego. La oferta presentada por la empresa SERVECO no propone mejoras en este campo. En la descripción técnica SERVECO indica que elaborará un Manual de Mantenimiento, conforme a las necesidades mínimas de los equipos e indicando las operaciones mínimas a realizar en las visitas de mantenimiento y su periodicidad.

Sin embargo, no se detalla ninguna mejora solicitada. En consecuencia, se valora con **0 puntos** este apartado en base a que no presenta mejoras sobre los mínimos establecidos en el Plan de Mantenimiento Preventivo del Pliego.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

La metodología para el seguimiento y control de los mantenimientos correctivos propuesta por SERVECO se basa el Plan de mantenimiento del sistema de videovigilancia que se incluye en la oferta con las comprobaciones a realizar.

Se enumeran los puntos de estos mantenimientos correctivos clasificados de la siguiente manera:

- 1.1 Cámaras fijas interior
- 1.2 Cámaras fijas exterior
- 1.3 Cámaras tipo domo interior
- 1.4 Cámaras tipo domo exterior
- 1.5 Monitores
- 1.6 Videgrabador
- 1.7 Conjunto Matriz de vídeo / Compensador de cable
- 1.8 Panel de control de matriz
- 1.9 Paneles conexión (señal vídeo y datos)

Se otorga el 50% de la puntuación a las propuestas que presenten carencias y falta de detalle en la información relativa a la metodología prevista. Aunque la oferta presentada incluye información sobre la metodología para el seguimiento y control de los mantenimientos correctivos del CCTV, no es completa puesto que no existe la asignación de tiempos de respuesta a fin de su minimización, ni tampoco se hace referencia a los planes de contingencia ante equipos críticos con el fin de evitar brechas de seguridad. En consecuencia, se valora este apartado con una puntuación del 50%, es decir de **2,50 puntos**.

- **URBISEGUR**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- En relación con el Plan de Vigilancia y de Seguridad, la propuesta de la empresa URBISEGUR es íntegra y ajustada en relación con los aspectos solicitados en este apartado. Es decir, presenta una planificación del servicio indicando la distribución horaria para los puestos de vigilancia. También determina las funciones propias que deben cumplir los vigilantes en el hospital clasificando las funciones por áreas hospitalarias y mostrando la especificidad de cada una de ellas, incluyendo las áreas críticas. De este modo, describe las tareas a realizar en urgencias, hospitalización, área ambulatoria, áreas críticas, área de servicios centrales y accesos exteriores. Por lo tanto, se valora de manera positiva esta información siendo completa en relación con los aspectos solicitados y otorgando la máxima puntuación de **5 puntos**.
- La memoria de la empresa URBISEGUR presenta los siguientes protocolos especiales de actuación:
 1. Protocolo de coordinación con las fuerzas de seguridad del Estado
 2. Protocolo de custodia de objetos perdidos
 3. Protocolo de gestión del tráfico y accesos exteriores
 4. Protocolo de organización en caso de incendio
 5. Protocolo de control de llaves

La información de cada uno de los protocolos es adecuada al servicio de vigilancia y seguridad de una infraestructura hospitalaria de capacidad media como es el HVAB. Cada uno de los protocolos está desarrollado de manera adecuada y en consecuencia, se valora de manera positiva este apartado con la máxima puntuación de **5 puntos**.

- Como criterio de valoración se solicita el plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos, en base al detalle de la organización prevista y de la comunicación para actuar ante contingencias comunes y actos vandálicos en cada turno de trabajo. Aunque la propuesta de URBISEGUR incluye información en este apartado, se puede afirmar que no es completa atendiendo lo siguiente: No se realiza una identificación de las contingencias, tampoco se clasifican y por lo tanto no se asignan procedimientos de respuesta ni tiempos de actuación. Se otorgará el 50% de la puntuación a las propuestas que si bien presentan un “plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos” no esté totalmente definido con claridad en relación con la organización y comunicación prevista. En consecuencia, se valora este apartado **2,50 puntos**.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

En este apartado se valoran las mejoras propuestas sobre el Plan de Mantenimiento preventivo del CCTV. El mantenimiento preventivo incluye las acciones necesarias encaminadas a mantener la conservación y funcionalidad de todos los elementos que conforman el sistema de videovigilancia instalado en el HVAB.

Por último, las mejoras propuestas sobre los mínimos establecidos en base a su idoneidad y eficacia son las siguientes:

1. Incremento en la limpieza física de las ópticas de las cámaras y pantallas de TV
2. Mejora en el alcance de las actuaciones
3. Mejora de constancia documental: hoja de vida del elemento
4. Mejora de actualización de requerimientos técnico-legales.
5. Mejora en el ámbito del control de la calidad: auditoría externa.

En consecuencia, se valora con **5 puntos** este apartado en base a que presenta cinco mejoras sobre los mínimos establecidos en el Plan de Mantenimiento Preventivo.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

La propuesta de URBISEGUR en este apartado se basa en la gestión eficiente de tiempos con el fin de minimizar el periodo que transcurre desde que se comunica dicha incidencia al centro de recepción de comunicaciones de incidencias o al equipo técnico encargado del mantenimiento correctivo hasta que el equipo afectado vuelve a estar en su estado normal de funcionamiento para evitar “brechas de seguridad”.

Se clasifican las incidencias según su tipología, en graves y leves. En virtud de esta clasificación, se asigna los tiempos de respuesta y los niveles de servicio. Además, incluye una table explicativa de la metodología de control para las incidencias en circunstancias normales o previsibles, grave o leve, y por consiguiente, de los niveles de servicio a aplicar en cada caso: urgente o no urgente.

En relación con el proceso de comunicación, la propuesta de URBISEGUR traslada la incidencia al centro de atención de incidencias o al equipo técnico encargado del mantenimiento correctivo mediante un procedimiento protocolizado de forma que el mensaje cuente con el mayor volumen de información posible sobre la misma. Este sistema permite el seguimiento, control, registro y trazabilidad de incidencias y actuaciones.

Por último, la oferta también incluye información sobre plan de contingencia ante incidencia grave en el funcionamiento del sistema de videovigilancia que afecte de forma severa y/o duradera a la seguridad global del edificio o de una zona estratégica,

En consecuencia, se valora positivamente la propuesta de URBISEGUR y se otorga la máxima puntuación (**5 puntos**) puesto que presenta información precisa de la metodología empleada para el control y seguimiento del mantenimiento correctivo, el flujo de las incidencias, la gestión de tiempos y los planes de contingencia.

3. CONCLUSIONES.

Una vez analizadas las propuestas técnicas de los diferentes licitadores, la valoración otorgada a cada una de ellas y según el desglose detallado anteriormente es la siguiente:

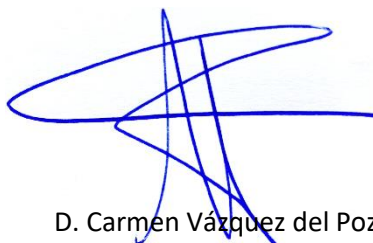
EMPRESA	PUNTUACIÓN
	TOTAL
EULEN	25
SABICO	20
SECURITAS	21,50
SERVECO	6,50
URBISEGUR	22,50

Y para que conste, se firma el presente Informe Técnico para la evaluación de la Oferta Técnica presentada para la contratación del **Servicio integral de vigilancia y seguridad en el Hospital Vital Álvarez Buylla de Mieres (PA 286-21)**

En Oviedo, 21 de abril de 2021



D. Miguel Crespo Vázquez
Director de Mantenimiento e Infraestructuras
GISPASA



D. Carmen Vázquez del Pozo
Técnico de Servicios

GISPASA