

■ **INFORME TÉCNICO. – ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA RECIBIDA EN EL SOBRE B POR LAS EMPRESAS QUE HAN CONCURRIDO PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DE TRANSPORTES INTERURBANOS DE TENERIFE, S.A. (ZONA SUR, TENERIFE)**

1. OBJETO DEL INFORME

Constituye el objeto del presente informe, el examen de las propuestas técnicas recibidas en relación al contrato para el servicio de vigilancia y seguridad privada en las instalaciones de TRANSPORTES INTERURBANOS DE TENERIFE, S.A. de la Zona Sur de la isla de Tenerife, de acuerdo a lo regulado en el Pliego de Condiciones Particulares (PCP).

2. PROPUESTAS A VALORAR

Se reciben seis (6) propuestas a valorar:

- CIF: B27382175. ALCOR Seguridad S.L.
- CIF: A86340098. CLECE Seguridad.
- CIF: A28369395. EULEN Seguridad S.A.
- CIF: A78917465. ILUNION Seguridad.
- CIF: B78976263. Grupo SASEGUR.
- CIF: A54007885. SELEC GLOBAL Security S.A.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las propuestas técnicas serán valoradas en los términos establecidos en la cláusula 10 “PROCEDIMIENTO Y CRITERIO DE ADJUDICACIÓN” del Pliego de Cláusulas Administrativas:

Propuesta técnica 44 Puntos.

Memoria Técnica:

Los licitadores han de tener en cuenta que del conjunto de la Memoria Técnica presentada habrá de concluirse que existe un conocimiento adecuado de los servicios requeridos y de las

características particulares de las instalaciones en las que han de ser prestados. En este sentido, las propuestas deben tener un carácter personalizado, evitando remitirse a una mera información genérica.

De acuerdo a lo anterior, la evaluación de la documentación técnica (sobre B) se realizará puntuando cada uno de los siguientes apartados:

- 1) Organización del servicio (hasta 14 puntos):** *Se valorará la claridad en la descripción de la operativa del servicio, localización y distribución de las jornadas de trabajo de los vigilantes a adscribir, así como la planificación, que permita garantizar la disponibilidad del personal necesario y la continuidad del servicio, previsión de sustituciones, refuerzos, etc.*

En este apartado se podrán obtener las siguientes calificaciones: 0, 2, 4, 6, 8, 10, 12 o 14 puntos.

- 2) Protocolos de actuación/gestión de incidencias y tiempo de respuesta (hasta 10 puntos):** *Se valorará la claridad y la concreción de los protocolos establecidos, así como la garantía de respuesta óptima y eficaz ante las diferentes situaciones que puedan originarse.*

En este apartado se podrán obtener las siguientes calificaciones: 0, 2, 4, 6, 8 o 10 puntos.

- 3) Sistema de coordinación (hasta 10 puntos):** *Se valorará la claridad de la descripción de los canales de comunicación con TITSA tanto para la gestión ordinaria del servicio, como para los supuestos de atención de incidencias y gestión de avisos, así como su repercusión en la calidad de la ejecución del servicio.*

En este apartado se podrán obtener las siguientes calificaciones: 0, 2, 4, 6, 8 o 10 puntos.

- 4) Medidas de control y seguimiento del servicio (hasta 10 puntos):** *Se valorará el número y la funcionalidad de aplicaciones informáticas utilizadas para la gestión y seguimiento del servicio, partes de incidencias, informes, etc. indicando el nivel de acceso a las mismas por parte del cliente, así como la repercusión de las mismas en un mejor control y seguimiento del servicio.*

En este apartado se podrán obtener las siguientes calificaciones: 0, 2, 4, 6, 8, 10 puntos.

NOTA: *Las propuestas técnicas se calificarán como insuficientes y en consecuencia, serán rechazadas con la consiguiente exclusión del licitador del procedimiento de contratación para el lote del que se trate, cuando:*

- En la valoración global de la propuesta, a partir de la puntuación obtenida en cada apartado, no se alcance un mínimo total de 22 puntos.

- No se incluya información de alguno de los apartados que han de ser valorados o se obtenga en alguno de ellos una puntuación de 0.

- **A los efectos de la valoración final, se sumarán las puntuaciones obtenidas por el licitador en cada uno de los criterios de adjudicación.**
- **Criterio de desempate.- Igualdad en la puntuación obtenida por dos o más propuestas.-** En caso de empate entre dos o más ofertas, el empate será resuelto a favor de aquella empresa que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, tenga en su plantilla un % de trabajadores con discapacidad superior al que sea preceptivo según la normativa (art. 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social). La documentación acreditativa de este criterio social (los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización de la seguridad social) será requerida a los licitadores en el momento en que se produzca el empate y, no con carácter previo. En todos los supuestos en que varios empresarios concurren agrupados en una unión temporal, se aportará una declaración responsable por cada empresa participante.

4. VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Se procede a valorar la documentación presentada por los licitadores, en lo que respecta a los siguientes apartados:

1. Organización del servicio (hasta 14 puntos):

Destaca la propuesta de **SGS**, por presentar una operativa del servicio detallada con unos cuadros representativos de las directrices generales y específicas por centro. Además de observarse una personalización en su oferta, al describir las instalaciones objeto del contrato. La distribución de la jornada cumple, y además tienen un plan específico para la planificación del personal y las sustituciones de cualquier baja. La planificación es sobresaliente al garantizar, en base un software propio, la disponibilidad de personal, necesario con el refuerzo de los retenes, continuidad de servicio y previsión de sustituciones. Por todo lo descrito, se le asigna la puntuación máxima de **14 puntos**.

Le sigue **CLECE** con un plan de operativa del servicio detallado, identificando el horario y jornadas por centro según PPT, incluyendo información relativa a los medios humanos destinados al servicio, medios personales asignados y una planificación de sustituciones

destacable. No obstante, no se aprecia un grado de personalización ni claridad en la descripción de la operativa del servicio, como para la obtención de la máxima puntuación. Presentando también información relativa al mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los sistemas CCTV, que no es objeto del contrato. Por todo lo descrito, se considera asignarles en el presente apartado **12 puntos**.

En lo que respecta a la oferta de **SASEGUR**, cabe destacar la descripción pormenorizada de la operativa y planificación del servicio, tanto de los medios técnicos y materiales como de los medios humanos. Identificando los lugares de trabajo y la ubicación, además de la distribución de las jornadas, correspondiéndose con la necesidad de TITSA. A pesar de la información detallada que aportan, no nombran una parte importante que son las sustituciones, proporcionándoles por todo ello, **10 puntos**.

EULEN presenta en su oferta la estructura de la puesta a disposición del servicio y las funciones por tipo de operación, sin hacer referencia a los centros de trabajo y localización concreta de las jornadas. La distribución de los turnos de trabajo los identifica conforme a lo establecido en pliegos y presentan una simulación de cuadrante por vigilante. A pesar de tener puntos que se valoran positivamente, por no detallar la localización de las jornadas y no nombrar las sustituciones, que son un aspecto importante del servicio, se le asignan **8 puntos**.

En cuanto a la propuesta de **ALCOR** Seguridad, nombran los centros de trabajo y su localización, teniendo en cuenta los horarios de vigilancia establecidos en el PPT. Aportan un organigrama del servicio, datos del personal y nombran el compromiso de cobertura de necesidades y sustituciones, con retén de vigilantes. Presenta una propuesta con datos suficientes, pero sin desarrollar de forma clara la operativa del servicio y la planificación, como sí hacen otros licitadores, por lo que se considera concederles **8 puntos**.

Por último, en lo que concierne a la oferta de **ILUNION**, presenta una propuesta insuficiente, ya que aportan información poco detallada y vinculada a los criterios que se valoran en este punto. Tampoco presentan datos de la organización de las sustituciones como tal en el propio apartado (únicamente las nombran en otro apartado, el punto 2.3, por lo que se desprende que las tienen presentes). No obstante, se detecta cierta personalización al indicar peculiaridades de los centros y nombrar las rondas de los vigilantes, lo cual se ha tenido en cuenta para otorgarle **6 puntos**.

2. Protocolos de actuación/gestión de incidencias y tiempo de respuesta (hasta 10 puntos):

En este segundo criterio valorable, nuevamente destaca la oferta de **SGS** que especifica que dará prioridad a la impartición de cursos formativos y describe 21 protocolos con suficiente detalle. Los protocolos que describe se consideran importantes, como los de evacuación, agresión, emergencia control e incluso dispositivos extraordinarios. A su vez, se tienen en

cuenta los tiempos de respuesta, estableciendo protocolos en función de su tipología, siendo menos de 15 minutos en los casos urgentes y de 6 horas en las incidencias y casos ordinarios. Contando también con un call center 24 horas que garantiza el nivel de respuesta. En general se considera una oferta completa, clara y que atiende a los puntos importantes y valorables, por lo que logra la máxima puntuación de **10 puntos**.

Le sigue la oferta de **CLECE**, tratándose de una oferta destacable, en la que describen 16 protocolos de gran relevancia con suficiente detalle. En cuanto a los tiempos de respuesta, diferencian entre avisos urgentes, en los cuales garantizan menos de 1 hora de respuesta y avisos ordinarios, menos de 8 horas, contando con un call center 24 horas para garantizar el nivel de respuesta. En términos generales, cabe destacar, que es una propuesta con bastante nivel de detalle y atendiendo a todo lo requerido, recibiendo por ello **8 puntos**.

En el caso de **EULEN** y **ALCOR**, presentan ofertas equiparables. Un aspecto a destacar de ambos es un call center 24 horas. En el caso de **ALCOR**, describen 11 protocolos, que desarrollan con bastante detalle, pero no hacen referencia a los tiempos de respuesta. En cambio **EULEN**, garantiza un tiempo de respuesta menor a 30 min, independientemente de si es un caso urgente u ordinario, pero en contra, citan 35 protocolos, sin desarrollar ni aportar mayor información. Por todo ello, ambas ofertas reciben **6 puntos**.

Por otro lado, también se equiparan las propuestas de **ILUNION** y **SASEGUR**. En este caso ambos cuentan con un call center 24 horas y ninguno establece diferencias entre los tiempos de respuesta de los avisos urgentes con respecto a los ordinarios. En el caso de **ILUNION**, aportan dos tiempos de respuesta, pero en función del número de vigilantes a involucrar, y no del tipo de aviso. 30-60 min en los casos de 1-3 vigilantes y 3 horas de 4-10 vigilantes. En cuanto a los protocolos, cabe destacar que mencionan tres protocolos, pero no entran en desarrollarlos. Lo que sí que desarrollan son programas de ayuda internos y análisis de escenarios, que no son objeto de valoración. **SASEGUR**, garantiza un tiempo de respuesta de 30 min en los casos de sustituciones de personal y desarrollan protocolos internos, pero no centran su propuesta en el servicio en sí. Por los casos descritos, obtienen los dos licitadores **4 puntos**.

3. Sistema de coordinación (hasta 10 puntos):

La propuesta de **CLECE** en el caso de los sistemas de coordinación sobresale sobre las demás, por describir de forma muy detallada y considerándose adecuados, los canales de comunicación, siendo los mismos para los avisos urgentes y ordinarios, garantizando respuesta inmediata en cualquier caso y por cualquier medio de los descritos. Contando con aplicación informática como el principal canal bilateral, además de línea teléfono y móvil, Call Center 24 horas y un correo específico. Por presentar una propuesta muy detallada, con descripciones claras de los mecanismos de comunicación, tanto entre CLECE-TITSA, como a nivel interno de

su empresa, teniendo en cuenta las reuniones necesarias de coordinación y por todo lo descrito, se considera como una oferta sobresaliente, obtienen la máxima puntuación con **10 puntos**.

EULEN y **SGS** presentan propuestas similares. En el caso de **SGS** describen de forma clara, que cuentan con un correo para solicitud de medios de seguridad extraordinarios y por otro lado, vía telefónica con un listado de responsables para comunicaciones urgentes. Además, para garantizar la calidad del servicio se nombrarían la figura de un responsable y varios canales de comunicación. También, tienen en cuenta las reuniones de coordinación para los casos ordinarios y urgentes. En cuanto a **EULEN**, diferencian los canales de comunicación entre los casos ordinarios, por vía email o telefónica y los casos urgentes, a través de las líneas de teléfono fija o móvil. Para la coordinación, nombran figuras clave y describen con claridad la operativa interna y el funcionamiento del centro de control. Contando con un protocolo de avisos urgentes que garantizan la calidad del servicio. Presentan propuestas notables, que a pesar de tener en cuenta todos los aspectos a valorar, cuentan con menos detalle y claridad que el licitador al que se le asigna la máxima puntuación, por tales motivos se les asigna a ambos **8 puntos**.

ILUNION describe el sistema de coordinación a partir de dos ejes, vertical y horizontal. Aclarando además que la vía de comunicación es el teléfono móvil de varias figuras y el centro de control 24 horas. Describe pormenorizadamente el sistema de comunicación interno de la empresa y aportan un organigrama de comunicación vertical detallada, con las tareas asignadas a cada uno y el sistema a seguir de comunicación con TITSA. A su vez tienen en cuenta las reuniones periódicas y la transmisión de información a TITSA a través de la aplicación informática que utilizan. A pesar de considerarse que se trata de una oferta completa y detallada, se identifica un déficit de claridad al describir los canales de comunicación, sin especificar si cuentan con diferencias en la forma de comunicación entre urgentes y ordinarios, por lo tanto, logran obtener **8 puntos**.

En cuanto a la propuesta de **SASEGUR**, describen el centro de control y la cantidad de líneas telefónicas con las que cuenta, pero no nombran ni diferencian entre avisos urgentes y ordinarios. Describen pormenorizadamente los medios técnicos y humanos puestos a disposición del contrato, además del plan de inspección, pero no describen de forma clara y concisa la comunicación con TITSA como sí hacen el resto de licitadores. Por lo tanto, se le asignan en este apartado un total de **4 puntos**.

ALCOR presenta una propuesta insuficiente ya que no cuenta con un apartado específico para el sistema de coordinación. Sin embargo, del análisis de su oferta se observa un criterio valorable de este punto, en concreto, en el apartado “4.1.5” en lo que concierne al Centro de Control 24 horas. Se considera que la información en su conjunto para el presente apartado está incompleta, por lo que se determina asignarles **2 puntos**.

4. Medidas de control y seguimiento del servicio (hasta 10 puntos):

EULEN posee una propuesta sobresaliente en cuanto a medidas de control y seguimiento del servicio, al presentar un software propio que cumple con siete funciones destacables que repercuten en un mejor control y seguimiento del servicio, tales como: notificaciones y avisos, novedades, sistema hombre muerto, control de llaves, control de matriculas, hasta registro de los empleados y sus formaciones. El software descrito cumple con las necesidades de TITSA y el licitador lo describe de forma clara y pormenorizadamente. Además de permitir el acceso al cliente a la plataforma y tratarse de una herramienta adaptable. En consecuencia se le asigna la máxima puntuación con **10 puntos**.

En el caso de las medidas de control y seguimiento del servicio, las propuestas de **CLECE** y **SGS** se asemejan. En el caso de **SGS**, si bien cuentan con cinco aplicaciones en las que distribuyen hasta seis funciones necesarias y principales para el funcionamiento del servicio, no llegan a cubrir todos los campos que sí EULEN. En el caso de **CLECE**, ocurre lo mismo pero en una sola aplicación, exclusiva del grupo empresarial, que cubre las mismas seis funciones que las diferentes aplicaciones de SGS. Ambos licitadores garantizan así el buen control y el seguimiento del servicio, además de dar acceso a TITSA a las plataformas para acceder a la información. Por lo expresado, se considera asignarles a ambos licitadores **8 puntos**.

Por otro lado, en un nivel inferior, se observan unas propuestas muy similares entre los licitadores **ILUNION** y **SASEGUR**. En el caso de **ILUNION**, utiliza una única plataforma que le permite utilizarla para cumplir y garantizar el control y seguimiento del servicio, cubriendo cuatro funciones principales, tales como la planificación y control de rondas, hombre muerto, gestión de incidencias e informes de gestión. Por parte de **SASEGUR**, utilizan dos plataformas con las que logran funciones similares a las de ILUNION, incorporando en sus aplicaciones sistema de geolocalización y control del servicio, trazabilidad del control de rondas, reportes e incidencias y Control de presencia y comunicación, con las cuales también garantizan la calidad del servicio. Dando ambas acceso a las aplicaciones y plataformas de gestión para mejorar el seguimiento del servicio. Por lo que se considera otorgarles a ambos licitadores **6 puntos**.

ALCOR no cuenta con ninguna aplicación informática que les asista para mejorar el control del servicio. Describen pormenorizadamente otros medios de control, como los medios humanos, informes y otros aspectos de control, pero sin gestionarlos a través de una aplicación informática. Por tales motivos, se le asignan **2 puntos**.

5. CONCLUSIONES

Una vez analizadas y estudiadas las propuestas, se procede a indicar en el siguiente cuadro resumen las puntuaciones reflejadas a lo largo del documento:

	PLIEGO	ALCOR*	CLECE	EULEN	ILUNION	SASEGUR	SGS
1) Organización del servicio.	14	8	12	8	6	10	14
2) Protocolos de actuación/gestión de incidencias y tiempo de respuesta	10	6	8	6	4	4	10
3) Sistema de coordinación.	10	2	10	8	8	4	8
4) Medidas de control y seguimiento del servicio.	10	2	8	10	6	6	8
	44	18*	38	32	24	24	40

* En la valoración global de la propuesta de ALCOR, no se alcanza el mínimo total de 22 puntos, exigido en la cláusula 10 del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

Es cuanto procede informar.

En Santa Cruz de Tenerife, a la fecha de la firma,

Pedro Gómez Coello
Director del Dpto. de Oficina Técnica de TITSA