

**INFORME TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
INTEGRAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN EL HOSPITAL
UNIVERSITARIO CENTRAL DE ASTURIAS**

NÚMERO DE EXPEDIENTE: PA287-21

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	- 3 -
2.	ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS.	- 7 -
•	URBISEGUR DE SEGURIDAD, S.L.	- 8 -
•	GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.	- 10 -
•	SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA S.A.	- 12 -
•	EULEN SEGURIDAD, S.A.	- 14 -
•	UTE CMM GUARD-ARCIHA-GRUPO PROINTEX SEGURIDAD S. L	- 15 -
•	UTE SALCILLO SEGURIDAD S.A-VIGILANT S.A.	- 17 -
•	SABICO SEGURIDAD S.A.	- 19 -
•	CLECE SEGURIDAD S.A.U.	- 21 -
•	VITEN SEGURIDAD S.L.	- 23 -
3.	CONCLUSIONES.....	- 26 -

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 Universitario Central de Asturias*** (expediente PA287-21) 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:

• URBISEGUR DE SEGURIDAD, S.L.
• GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.
• SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA S.A.
• EULEN SEGURIDAD, S.A.
• UTE CMM GUARD-ARCIHA-GRUPO PROINTEX SEGURIDAD S. L
• UTE SALCILLO SEGURIDAD S.A-VIGILANT S.A.
• SABICO SEGURIDAD S.A.
• CLECE SEGURIDAD S.A.U.
• VITEN SEGURIDAD S.L.

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 Universitario Central de Asturias, indicando las áreas más críticas para el control de la seguridad por turno.

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 para el seguimiento y control de los mantenimientos correctivos del sistema del CCTV; 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 Universitario Central de Asturias.</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>	15

<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> <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 está totalmente definido, sin 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>	5

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.

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.

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 ofertado de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos. Sin embargo, se hace constar las siguientes particularidades en las ofertas presentadas:

- La oferta técnica relativa al “Sobre 2 - Aspectos no valorables mediante aplicación de fórmulas” presentada por la empresa **UTE CMM GUARD-ARCIHA-GRUPO PROINTEX SEGURIDAD S. L** tiene un tipo de fuente y de tamaño de letra 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 **UTE CMM GUARD-ARCIHA-GRUPO PROINTEX SEGURIDAD S. L** utiliza una tipología de letra calibrí tamaño 9. En el supuesto de convertir el documento a lo indicado en el pliego (letra verdana tamaño 10), el número de páginas de la oferta supera el permitido (“Todo aquello que exceda del número de páginas máximas establecidas en cada documento no será objeto de valoración”). Este aspecto supone una ventaja competitiva con respecto a los demás licitadores puesto que ofrece más espacio para información que lo permitido. En particular, el apartado 1 de la oferta (Plan de vigilancia y Seguridad) son 30 páginas, mientras que el apartado 2 (Plan de mantenimiento preventivo del CCTV) y el apartado 3 (Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV) no supera las 5 páginas por apartado respectivamente.

En consecuencia, se traslada este hecho a la consideración de la mesa de contratación puesto que esta oferta técnica incumple la cantidad de información presentada. Además, se considera que no es posible transformar o manipular el documento por esta comisión técnica para concretar la información incluida en las 15 páginas relativas al apartado 1. Por lo tanto, se traslada la posibilidad de la exclusión de la oferta a la mesa de contratación. Sin perjuicio de lo anterior, y valorando la oferta al completo, cabe indicar que la oferta analizada tampoco supera el umbral establecido de 15 puntos.

- 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 demás ofertas presentadas por el resto de las empresas cumplen con este requisito y se ajustan al número máximo de páginas permitido manteniendo el tamaño y tipo de letra, así como los márgenes indicados en el pliego de contratación.

• **URBISEGUR DE SEGURIDAD, S.L.**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- La propuesta técnica para el servicio de la empresa URBISEGUR se considera completa y precisa en relación con la información solicitada. De este modo, la propuesta indica los medios humanos adscritos así como la cronología de los turnos de trabajo y la rotación de puestos. Además, se diferencian las áreas del HUCA organizando los trabajos por las características del centro y asignando órdenes específicas por cada área. De este modo, se planifican los trabajos en urgencias, hospitalización, área ambulatoria, otras áreas críticas (psiquiatría, farmacia, archivo clínico, cocina, suministros, cpd), área de servicios centrales (horario de atención al paciente) y accesos y viales. Adicionalmente, se indica la realización de partes diarios de incidencias por turno y puesto además de un informe mensual de seguimiento del servicio.

Se valora positivamente este apartado obteniendo la máxima puntuación **(5 puntos)**.

- La memoria de 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 correcta y adecuada al servicio de vigilancia y seguridad de una infraestructura hospitalaria como es el HUCA. En consecuencia, se valora la propuesta con la máxima puntuación de **5 puntos**.

- En el apartado "IV. PLAN DE RESPUESTA ANTE CONTINGENCIAS Y ACTOS VANDÁLICOS" de la oferta técnica se expone el plan de respuesta solicitado que tiene como objetivo reducir al máximo las consecuencias perniciosas sobre las personas, los edificios y las instalaciones que se deriven de la ocurrencia de contingencias que pueden ser más comunes en el HUCA.

Así, se realiza una calificación de las contingencias, tiempos de respuesta y subsanación. Se clasifican las contingencias en emergencia, urgencia y rutina. Es decir, se presenta una tipología de las contingencias y sus procedimientos de actuación. Estas contingencias pueden tener origen por

comportamientos antisociales, en relación con el propio servicio de seguridad privada, por accidentes o bien por catástrofes naturales. Finalmente se exponen los procedimientos de comunicación, así como la organización prevista y refuerzos.

Se considera que la información expuesta es precisa y se valora de manera positiva este apartado obteniendo **5 puntos**, máxima puntuación.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

- La propuesta de la empresa URBISEGUR mejora la frecuencia de las actuaciones de mantenimiento puesto que durante el periodo de ejecución del contrato se realizarán doce actuaciones al año de “comprobación de las cámaras del CCTV, realizando la limpieza de las mismas, comprobando su enfoque desde el puesto de control y realizando, en su caso, los ajustes necesarios”, que tendrán carácter mensual en vez de trimestral. Se valora este apartado con **2 puntos**.
- La propuesta también mejora la frecuencia de los mantenimientos solicitados del CCTV puesto que se realizarán cuatro actuaciones al año de “limpieza de los ventiladores de los equipos, cámaras, pc y grabadores”, que tendrán carácter trimestral en vez de semestral. Por lo tanto, se valora este apartado con **2 puntos**.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

- La metodología de control propuesta por la empresa URBISEGUR para los mantenimientos correctivos del CCTV organiza la gestión de tiempos en función de la naturaleza de las incidencias. Así, clasifica las incidencias en Graves y Leves, calificando la atención necesaria en Urgente y No urgente. De este modo, asigna la Tipología de tiempos tanto los relativos a los Tiempos de presencia como a los Tiempos de subsanación. La naturaleza de la incidencia determinará la calificación de la atención necesaria y los tiempos de presencia y subsanación previsibles en cada caso. Se presenta una tabla indicando los tipos de incidencia, la calificación de las mismas, los tiempos de presencia y de subsanación estimados.

Se indican los procedimientos de comunicación de incidencias y de actuaciones, especificando la comunicación prevista para el aviso de incidencias y recepción de instrucciones por el personal del servicio de vigilancia y para la comunicación a los responsables del contrato. También se especifica la comunicación prevista de actuaciones de mantenimiento correctivo ya realizadas.

En relación con la gestión de reparaciones, una vez conocida la naturaleza de la incidencia y calificada la atención necesaria, se realizará mediante la herramienta de gestión de mantenimiento GMAO-LinxSphere. Por último, la propuesta indica la tipología de contingencias, medidas de resolución y plazos de implementación.

Se otorga la máxima puntuación (**2 puntos**) a esta propuesta puesto que la metodología propuesta es adecuada, específica para el CCTV de un centro hospitalario, detallada sobre la información relativa a los procedimientos, la gestión de tiempos y los planes de contingencia con el fin de evitar brechas de seguridad.

- **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

La propuesta técnica para el servicio de la empresa GRUPO CONTROL en relación con el Plan de vigilancia y seguridad presenta la planificación de las actividades y la organización de los medios humanos asignados al contrato. De este modo, se realiza una planificación de tareas a realizar en un centro hospitalario específico como es el HUCA. Sin embargo, se puede decir que la información presentada es imprecisa en lo relativo a la organización propuesta en base al Centro de Control. Tal y como se expuso en la visita realizada al hospital el pasado 5 de agosto (informe disponible en la plataforma) se insistió en que no existe un Centro de Control con personal de manera continua, únicamente existe un local con Video Wall donde están las pantallas de visualización de las cámaras que se usa puntualmente si hay algún incidente (local de custodia de imágenes).

Por otro lado, la propuesta organizativa es consecuente con las áreas más críticas del hospital, organizando el servicio en relación con Urgencias, los accesos de los distintos edificios de Consultas y de Hospitalización con especial atención para el control de la seguridad.

También se planifica las funciones y las rondas del servicio: rondas de apertura, rondas de continuidad y rondas de cierre, así como la realización de rondas aleatorias que quedaran reflejadas en la aplicación EMF Pegasus.

En conclusión, se considera que la propuesta de GRUPO CONTROL en este apartado es imprecisa en relación con la organización del servicio en virtud del Centro del Control y no se adapta perfectamente a las instalaciones existentes, por lo que se valora este apartado con **2,5 puntos**, no pudiendo otorgar la máxima puntuación por estas carencias detectadas.

- La oferta de GRUPO CONTROL 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. Propuesta no válida: Protocolo de contingencia frente a COVID

La empresa GRUPO CONTROL presenta una propuesta de "*Protocolo de contingencia frente a COVID*". Este protocolo señala funciones a realizar por el personal de vigilancia que no son apropiadas para ellos como, por ejemplo: mantener en el acceso principal al recinto los elementos higiénicos de desinfección, informar de las medidas a llevar a cabo durante su estancia en el recinto, evitar las visitas externas al recinto sin motivo justificado, etc. Todas estas tareas no se enmarcan en las obligaciones del servicio de seguridad, puesto que son responsabilidad del personal asistencial del hospital, siguiendo las indicaciones de PRL o Medicina Preventiva del HUCA. Esta propuesta de protocolo no es considerada como válida puesto que esta comisión considera que un nuevo protocolo para el servicio de vigilancia debe ser detallado y describir la forma en que los trabajadores de vigilancia deben actuar ante una situación en particular y dentro del objeto del servicio.

Según estas motivaciones, se valora este apartado con **4 puntos**.

- En el apartado relativo al plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos, se presenta un Protocolo de contingencias y actos vandálicos (1.2.6) en base al detalle de la organización prevista y de la comunicación para actuar ante contingencias comunes y actos vandálicos, tanto en el exterior como en el interior del HUCA.

En cuanto a la organización prevista, las acciones propuestas se basan en el aviso al Centro de Control y al responsable de Seguridad, así como proceder desde el Centro de Control a dar aviso a las FFCCSE con el fin de informar sobre la situación. Cabe decir nuevamente que el Centro de Control es una instalación que no existe en este hospital. En consecuencia, se considera la organización como imprecisa y otorgando una puntuación parcial de **2,5 puntos**.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

- La propuesta de la empresa GRUPO CONTROL mejora la frecuencia de las actuaciones de mantenimiento puesto que durante el periodo de ejecución del contrato se realizarán las actuaciones de “comprobación de las cámaras del CCTV, realizando la limpieza de las mismas, comprobando su enfoque desde el puesto de control y realizando, en su caso, los ajustes necesarios” tendrán carácter mensual en vez de trimestral. Se valora este apartado con **2 puntos**.
- La propuesta de GRUPO CONTROL también mejora la frecuencia de los mantenimientos solicitados del CCTV puesto que se realizarán las actuaciones de “limpieza de los ventiladores de los equipos, cámaras, pc y grabadores” con carácter trimestral en vez de semestral. Por lo tanto, se valora este apartado con **2 puntos**.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

- La metodología de control propuesta por la empresa GRUPO CONTROL en relación con el servicio de mantenimiento correctivo establece que la recepción de la notificación se producirá mediante atención telefónica o correo electrónico. La atención de primer nivel se realizará por parte del personal técnico encargado del registro y la atención de segundo nivel por parte de un técnico especializado. De este modo, se propone tanto una asistencia remota como una asistencia in situ. La oferta contempla la gestión del soporte técnico, repuestos, planes de contingencia y garantías. También contempla los tiempos de respuesta e intervención, dependiendo de la tipología de la asistencia prestada.
En general, en este apartado, se considera que la información no contiene todos los aspectos solicitados puesto que no indica los planes de contingencia ante equipos críticos. De este modo, es importante conocer los equipos críticos del CCTV y establecer cuales pueden ser las incidencias comunes que pueden sufrir para tener predefinidos los mecanismos de resolución y evitar brechas de seguridad en el sistema. Por este motivo, se otorga el 50% de la puntuación y por lo tanto, se valora con **1 punto**.

- **SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA S.A.**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- El Plan de Vigilancia propuesto por la empresa SECURITAS describe la prestación del servicio y la asignación de los recursos humanos en base a documentos que describen las condiciones, las actividades y cualquier información que se considere necesaria para la prestación del servicio. Estos documentos constituyen el Manual de Funcionamiento Operativo (MFO) y son equivalentes al Plan de Vigilancia y Seguridad; estableciendo una serie de procedimientos asignando los recursos necesarios (humanos y técnicos).

La propuesta detalla 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 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. También se propone la metodología para el control de accesos.

Sin embargo, cabe señalar que la organización prevista por Securitas es en torno a un Centro de Control, quien centralizará las comunicaciones. Se propone el Centro de Control como centro de operaciones y de servicio que coordina la actividad, prestando soporte al personal de campo, tanto a los vigilantes como al personal técnico.

Tal y como se expuso en la visita realizada al hospital el pasado 5 de agosto (informe disponible en la plataforma) se insistió en que no existe un Centro de Control con personal de manera continua, únicamente existe un local con Video Wall donde están las pantallas de visualización de las cámaras que se usa puntualmente si hay algún incidente (local de custodia de imágenes). En consecuencia, se considera que la organización es imprecisa y no se adapta perfectamente a las instalaciones existentes, por lo que se valora este apartado con **2,5 puntos**, no pudiendo otorgar la máxima puntuación por estas carencias detectadas.

- 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
 5. Propuesta de protocolo "no válido"

Sin embargo, se presenta como propuesta de nuevo protocolo: SISTEMA DE GESTION PARA LA MEJORA. Se propone la implantación de un sistema que garantice la adecuación constante y revisión correcta de los procedimientos de notificación que, de la forma más adecuada, se registren y recopilen todos los incidentes de seguridad, con precisión y, que aporte las deficiencias observadas en la realización del Servicio.

Se considera que un nuevo protocolo para el servicio de vigilancia debe ser detallado y describir la forma en que los trabajadores del servicio deben actuar ante una actuación en particular. Por ello, la propuesta de SECURITAS no es considerada como válida puesto que no es un protocolo de

actuación sino un sistema de mejora. Según estas motivaciones, se valora este apartado con **4 puntos**.

- En este apartado, la empresa SECURITAS propone un Plan de respuesta ante contingencias y actos vandálicos, en el que se implantan las medidas necesarias para la gestión de los distintos recursos, ya sean humanos, técnicos, materiales y organizativos.

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.

Además, se detallan las posibles contingencias y se agrupan en siniestros, control de accesos, robos, protección del personal sanitario, organización de la movilidad perimetral del hospital y finalmente se describen las relaciones con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

También se incluye la elaboración de un informe que recoja las incidencias más sobresalientes relativas a contingencias y actos vandálicos para el estudio y análisis de las incidencias, las franjas horarias más problemáticas, la frecuencia de las mismas y su histórico.

Por último, la propuesta de SECURITAS clasifica las contingencias indicando los plazos de respuesta determinados para la resolución de incidentes, y adicionalmente las medidas a considerar.

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 propuesta de la empresa SECURITAS mejora la frecuencia de las actuaciones de mantenimiento puesto que durante el periodo de ejecución del contrato se realizarán las actuaciones de “comprobación de las cámaras del CCTV, realizando la limpieza de las mismas, comprobando su enfoque desde el puesto de control y realizando, en su caso, los ajustes necesarios” con carácter mensual en vez de trimestral. Se valora este apartado con **2 puntos**.
- La propuesta también mejora la frecuencia de los mantenimientos solicitados del CCTV puesto que se realizarán las actuaciones de “limpieza de los ventiladores de los equipos, cámaras, pc y grabadores” con carácter trimestral en vez de semestral. Por lo tanto, se valora este apartado con **2 puntos**.

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 de 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 (**2 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 los procedimientos, el flujo de las incidencias, la gestión de tiempos y además propone la disposición de un stock de aquellos equipos que fueran declarados críticos.

- **EULEN SEGURIDAD, S.A.**

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. En particular, se detalla el control y la vigilancia de zonas W (consultas), C (hospitalización), Z (servicios generales) y exteriores, con preferencia a bloque de hospitalización y atención especial a los avisos e incidencias del personal sanitario del área Psiquiatría. También se realizará el apoyo a otras áreas como Pediatría, Rehabilitación, Docencia y Atrio. Se valora positivamente este apartado obteniendo la máxima puntuación de **5 puntos**.

- La oferta técnica 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 y también el protocolo de gestión de llaves.

La información de cada uno de los protocolos es correcta y adecuada al servicio de vigilancia y seguridad de la infraestructura hospitalaria HUCA. 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

- La propuesta de EULEN mejora la frecuencia de las actuaciones de mantenimiento puesto que se realizarán las actuaciones de “comprobación de las cámaras del CCTV, realizando la limpieza de las mismas, comprobando su enfoque desde el puesto de control y realizando, en su caso, los ajustes necesarios” con carácter mensual en vez de trimestral. Tal y como indican los criterios, se valora este apartado con **2 puntos**.
- La propuesta de EULEN también mejora la frecuencia de los mantenimientos solicitados del CCTV puesto que se realizarán las actuaciones de “limpieza de los ventiladores de los equipos, cámaras, pc y grabadores” con carácter trimestral en vez de semestral. Por lo tanto, se valora este apartado con **2 puntos** atendiendo a los criterios de valoración.

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 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.

En consecuencia y atendiendo a los criterios de valoración, se otorga la máxima puntuación (**2 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 el HUCA. 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.

- **UTE CMM GUARD-ARCIHA-GRUPO PROINTEX SEGURIDAD S. L**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- La memoria técnica presentada por la empresa UTE CMM GUARD-ARCIHA-GRUPO PROINTEX SEGURIDAD S. L indica en su apartado “2.1.- Organización de los Puestos” la planificación de las actividades del servicio. También se incluye un “Manual de Procedimientos” para las actuaciones diarias de cada uno de los puestos, incluyendo la operativa de puesto diaria. Esta planificación detalla las Órdenes de Puesto de manera específica para cada puesto de vigilancia y/o auxiliar de servicios definiendo las funciones de una forma clara y concisa. Se indican las funciones generales, así como el Plan Operativo Particular.

La propuesta establece las funciones para cada uno de los puestos a cubrir dentro del hospital, incluyendo el Control de Sistemas, el Control de Accesos Personales / Vehículos, el Plan de rondas y la custodia de llaves.

Sin embargo, en relación con la distribución del personal por puesto y sus funciones, la empresa indica que el Centro de Control será el puesto centralizado desde donde se indican las acciones correctivas apoyados en las patrullas (Interna/Externa). Tal y como se expuso en la visita realizada al hospital el pasado 5 de agosto (informe disponible en la plataforma) se insistió en que no existe un Centro de Control con personal de manera continua, únicamente existe un local con Video Wall donde están las pantallas de visualización de las cámaras que se usa puntualmente si hay algún incidente (local de custodia de imágenes).

En consecuencia, se considera que la organización es imprecisa y no se adapta perfectamente a las instalaciones existentes, por lo que se valora este apartado con **2,5 puntos** no pudiendo otorgar la máxima puntuación puesto que no se están teniendo en cuenta las características específicas del HUCA.

- La oferta técnica de la UTE CMM GUARD-ARCIHA-GRUPO PROINTEX SEGURIDAD S. L 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. Propuesta no válida: Plan de rondas

La UTE presenta una propuesta de protocolo en el apartado “2.3 Otros Procedimientos de Actuación” que es el PLAN DE RONDAS. Este documento no es considerado como válido puesto que esta comisión considera que un nuevo protocolo para el servicio de vigilancia debe ser detallado y describir la forma en que los trabajadores del servicio deben actuar ante una actuación en particular. El Plan de Rondas es un documento de planificación y de organización general del servicio y en cambio un protocolo es un documento específico para una situación particular determinada. Por ello, la propuesta de PLAN DE RONDAS no es considerada como válida. Según estas motivaciones, se valora este apartado con **4 puntos**.

- En el apartado “2.4.- Plan de Respuesta ante Contingencias y Actos Vandálicos”, la UTE explica la capacidad de respuesta de la organización ante las incidencias que se sucedan en el desarrollo diario del trabajo. Además de los establecido en el punto 3.1.3.11 del PPT, la UTE establece como máximo los tiempos de respuesta según el tipo de circunstancia y asigna los tiempos de respuesta ante los conflictos del centro.
Por el contrario, y atendiendo a la información solicitada en este apartado, no existe un detalle de la organización prevista teniendo en cuenta los turnos de trabajo ni tampoco existe un desarrollo de situaciones previsibles de contingencia en un centro hospitalario. La información en este apartado es poco detallada y la organización no contempla la variabilidad de los puestos de trabajo por turnos. En consecuencia, se valora este apartado con **2,5 puntos**.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

- La propuesta de la UTE mejora la frecuencia de las actuaciones de mantenimiento puesto que se realizarán las actuaciones de “comprobación de las cámaras del CCTV, realizando la limpieza de las mismas, comprobando su enfoque desde el puesto de control y realizando, en su caso, los ajustes necesarios” con carácter mensual en vez de trimestral. Tal y como indican los criterios, se valora este apartado con **2 puntos**.
- La propuesta de la UTE también mejora la frecuencia de los mantenimientos solicitados del CCTV puesto que se realizarán las actuaciones de “limpieza de los ventiladores de los equipos, cámaras, pc y grabadores” con carácter trimestral en vez de semestral. Por lo tanto, se valora este apartado con **2 puntos** atendiendo a los criterios de valoración.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

- En este apartado, la UTE presenta en el apartado 4 de su propuesta técnica la metodología del control del mantenimiento correctivo del CCTV. En este documento, presenta las estrategias de diagnóstico y de localización de averías para atender los fallos y las averías de los sistemas. Para ello, antes de proceder al análisis de averías, delimita el alcance y propone una metodología de análisis de averías que incluye 4 fases.
 - o fase a: concretar el problema seleccionar el sistema
 - o fase b: determinar las causas enumerar las causas
 - o fase c: elaborar la solución proponer y cuantificar soluciones
 - o fase d: presentar la propuesta

Atendiendo a los criterios de valoración, se considera este apartado con carencias en la información aportada. Se trata de una propuesta genérica, con poco detalle, en al que no se incluyen la clasificación de las incidencias ni los tiempos de respuesta y de rectificación asociados. En consecuencia, no se desarrolla la gestión de tiempos y los planes de contingencia ante equipos críticos con el fin de evitar brechas de seguridad. Por estos motivos, se valora este apartado con **1 punto**.

• UTE SALCILLO SEGURIDAD S.A-VIGILANT S.A.

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- La empresa UTE SALCILLO SEGURIDAD S.A-VIGILANT S.A presenta un PLAN DE VIGILANCIA Y DE SEGURIDAD en el que desarrolla la organización de los puestos de vigilancia. En particular, indica las funciones de los vigilantes de seguridad por turno según las áreas de hospital en las que se encuentran. Entre ellas, se realiza la descripción de las funciones principales y los cometidos a realizar por los vigilantes de seguridad en los distintos puestos, así como las zonas de cobertura de cada vigilante.

También se desarrolla las áreas según los puntos críticos del HUCA: servicio de urgencias, consultas externas y hospitalización, farmacia, zona industrial y cocinas.

Por otro lado, además de los medios humanos, la propuesta indica los medios materiales puestos a disposición del equipo de vigilancia, siendo estos apropiados para el servicio. Cabe destacar el software de gestión de servicio para el control del seguimiento.

Sin embargo, la propuesta de la UTE organiza el Plan de Seguridad incluyendo un Centro de Control ante situaciones de riesgo. Tal y como se expuso en la visita realizada al hospital el pasado 5 de agosto (informe disponible en la plataforma) se insistió en que no existe un Centro de Control con personal de manera continua, únicamente existe un local con Video Wall donde están las pantallas de visualización de las cámaras que se usa puntualmente si hay algún incidente (local de custodia de imágenes).

Motivado por este aspecto y atendiendo a los criterios de valoración, se considera que la organización es imprecisa y no se adapta perfectamente a las instalaciones existentes, por lo que se valora este apartado con **2,5 puntos** no pudiendo otorgar la máxima puntuación puesto que no se están teniendo en cuenta las características específicas del HUCA.

- La oferta técnica de la UTE 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. Propuesta no válida: Protocolo de comunicaciones con la dirección del HUCA

La propuesta de la UTE se basa en un nuevo protocolo debido a que, en los grandes complejos hospitalarios, una de las facetas que suelen ser el pilar de todo servicio de vigilancia es la comunicación con el cliente.

Estando de acuerdo en este principio, se considera este protocolo como una propuesta no válida. La comunicación es intrínseca a la ejecución del servicio y los métodos propuestos tanto de elaboración de informes como de comunicación de incidencias son mecanismos habituales, ordinarios y necesarios para la correcta ejecución del servicio.

Un nuevo protocolo para el servicio de vigilancia debe ser detallado y describir la forma en que los trabajadores del servicio deben actuar ante una actuación en particular teniendo en cuenta las peculiaridades de un centro hospitalario como el HUCA. Según estas motivaciones, se valora este apartado con **4 puntos**.

- En el apartado 1.5. PLAN DE RESPUESTA ANTE CONTINGENCIAS Y ACTOS VANDÁLICOS, la UTE expone las funciones de los vigilantes en la Prevención de Comisión de Actos Vandálicos. Se detallan las funciones de los vigilantes, con la finalidad de hacer cumplir las normas internas y que se respeten y usen adecuadamente las instalaciones y mobiliario de la propiedad. Pero la propuesta no muestra el detalle de la organización prevista y de la comunicación para actuar ante contingencias comunes y actos vandálicos en cada turno de trabajo. Para ello es importante identificar la tipología de las contingencias, y en función de ellas, asignar el plan de respuesta y la modificación de los puestos de vigilancia teniendo en cuenta los turnos de trabajo. Tampoco la propuesta analiza las características de un hospital como el HUCA para tener predefinidas situaciones de contingencia y sus respuestas, con un sistema de comunicación eficaz y unos tiempos de respuesta y de rectificación asignados. Por todo ello, se valora la propuesta en este apartado como muy genérica, sin planificación para hacer frente a situaciones especiales y predefinidas que puedan comprometer la seguridad de un

centro hospitalario. Atendiendo a los criterios de valoración, se otorga una puntuación de **0 puntos**.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

- La propuesta de la UTE mejora la frecuencia de las actuaciones de mantenimiento puesto que se realizarán las actuaciones de “comprobación de las cámaras del CCTV, realizando la limpieza de las mismas, comprobando su enfoque desde el puesto de control y realizando, en su caso, los ajustes necesarios” con carácter mensual en vez de trimestral. Tal y como indican los criterios, se valora este apartado con **2 puntos**.
- La propuesta de la UTE también mejora la frecuencia de los mantenimientos solicitados del CCTV puesto que se realizarán las actuaciones de “limpieza de los ventiladores de los equipos, cámaras, pc y grabadores” con carácter trimestral en vez de semestral. Por lo tanto, se valora este apartado con **2 puntos** atendiendo a los criterios de valoración.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

- La metodología de control propuesta por la UTE para los mantenimientos correctivos del CCTV se basa en un procedimiento de mantenimiento correctivo para cada una de las averías más comunes que se presentan en un sistema de seguridad. Cuando se trata de una actuación correctiva, se realizará una investigación sobre el suceso causante de la avería, procediendo a elaborar un informe detallando lo sucedido. La finalidad es utilizar procedimientos para minimizar los tiempos de respuesta ante averías. Se valora positivamente la inclusión de un **DIAGRAMA DE FLUJO DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO** con su descripción.

Analizando la información solicitada en el pliego, no se incluye dentro de la documentación aportada por la UTE, ninguna información sobre la gestión de tiempos de resolución de las incidencias. En este apartado, es importante establecer una clasificación tipológica de incidencias y asignar los tiempos de respuesta y de resolución, además de los mecanismos de comunicación de estado en el que se encuentra la incidencia. Tampoco se identifican equipos críticos del sistema para tener detallado los planes de contingencia y evitar brechas de seguridad. Por estos motivos, y atendiendo a los criterios establecidos, se valora este apartado con **1 punto**.

- **SABICO SEGURIDAD S.A.**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- En relación con el Plan de Vigilancia y de Seguridad, la propuesta del servicio presentada 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 del HUCA y asignando funciones horarias específicas de los vigilantes en el hospital; 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 del HUCA de mayor criticidad en sus funciones y en cada turno de vigilancia.

Atendiendo a los criterios de valoración, esta información se valora de manera positiva y es completa en relación con todos los aspectos solicitados. En conclusión, se otorga la máxima puntuación de **5 puntos**.

- La memoria técnica de SABICO 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 correcta y adecuada al servicio de vigilancia y seguridad de una infraestructura hospitalaria como es el HUCA. En consecuencia, se valora la propuesta con la máxima puntuación de **5 puntos**.

- En la página 13 de la memoria se expone el PLAN DE RESPUESTA ANTE CONTINGENCIAS Y ACTOS VANDALICOS EN BASE AL DETALLE DE LA ORGANIZACIÓN PREVISTA Y DE LA COMUNICACIÓN PARA ACTUAR ANTE CONTINGENCIA COMUNES Y ACTOS VANDALICOS EN CADA TURNO DE TRABAJO. La propuesta detalla cuatro grupos de Riesgos que pueden afectar a los edificios del HUCA y también se clasifican según el Grupo de Sujetos.

La información expuesta es precisa, indicando con detalle la organización prevista y el procedimiento de comunicación para actuar en cada turno de trabajo. También se indican los Tiempos de respuesta inmediata de apoyo ante situaciones de contingencias y actos vandálicos que pongan en situación de riesgo alto el funcionamiento operativo del HUCA. Por último, se incluye el ORGANIGRAMA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DE CONTINGENCIAS Y ACTOS VANDALICOS EN EL HUCA.

Por todo ello y atendiendo a los criterios de valoración, la información es completa y se valora de manera positiva este apartado obteniendo **5 puntos**, máxima puntuación.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

- La propuesta de SABICO mejora la frecuencia de las actuaciones de mantenimiento puesto que se realizarán las actuaciones de “comprobación de las cámaras del CCTV, realizando la limpieza de las mismas, comprobando su enfoque desde el puesto de control y realizando, en su caso, los ajustes necesarios” con carácter mensual en vez de trimestral. Tal y como indican los criterios, se valora este apartado con **2 puntos**.
- La propuesta de SABICO también mejora la frecuencia de los mantenimientos solicitados del CCTV puesto que se realizarán las actuaciones de “limpieza de los ventiladores de los equipos, cámaras, pc y grabadores” con carácter trimestral en vez de semestral. Por lo tanto, se valora este apartado con **2 puntos** atendiendo a los criterios de valoración.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

- La propuesta para la metodología en el control del mantenimiento correctivo propuesta por SABICO 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)

La propuesta también 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.

Por último, se aporta un flujograma con la descripción proceso del mantenimiento correctivo (RESUMEN PROCESO MANTENIMIENTO CORRECTIVO) y la utilización de la herramienta IGMAO que permite generar los proyectos de mantenimientos a realizar y las órdenes de trabajo.

En consecuencia, se valora positivamente la propuesta de SABICO y se otorga la máxima puntuación (**2 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.

- **CLECE SEGURIDAD S.A.U.**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- La propuesta de la empresa CLECE SEGURIDAD en relación con el Plan de Vigilancia y de Seguridad, incluye la dotación de los recursos humanos del contrato, realiza la planificación de las actividades en cada turno de trabajo y la descripción del operativo para la prestación del servicio de vigilancia. Se detalla la distribución de los puestos de vigilancia incluyendo las funciones de los auxiliares de servicio.

También se indica el procedimiento de comunicación del servicio y la elaboración de informes; así como se detallan los medios materiales para la prestación del servicio.

Se considera que esta información es correcta, sin embargo, CLECE SEGURIDAD propone una distribución de los puestos de vigilancia en la que no existen turnos, es decir, la oferta propone turnos de 24 horas según indica en la página 3 de la memoria técnica (1.2.2 DISTRIBUCIÓN DE LOS PUESTOS DE VIGILANCIA). En este aspecto, la oferta está poca detallada en relación con las funciones por turnos y en la planificación de las actividades en cada turno de trabajo, siendo esta información muy importante para la planificación global del servicio.

Por último, se indica que los vigilantes comprobarán que las personas que acceden al hospital cumplen con la normativa anti-COVID mediante presencias periódicas en el vestíbulo principal del Hospital. Sin embargo, cabe decir que estas funciones son propias del personal asistencial siguiendo las indicaciones de PRL o Medicina Preventiva del HUCA y no son las funciones propias del personal de vigilancia y de seguridad.

Por estos motivos y atendiendo a los criterios de valoración se otorgan **2,5 puntos** a la oferta de CLECE SEGURIDAD por considerarse imprecisa y con falta de detalle en algunos aspectos requeridos en el pliego.

- La memoria técnica de CLECE SEGURIDAD 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. Propuesta de protocolo no válido: "sistema acuda interior"

La información de cada uno de los protocolos solicitados es correcta y adecuada al servicio de vigilancia y seguridad de una infraestructura hospitalaria como es el HUCA, a excepción de la propuesta de protocolo que se considera no válida.

Se propone el SISTEMA DE "ACUDA INTERIOR" como nuevo protocolo, siendo en realidad un sistema de comunicación que avisa al vigilante/es más cercanos para que se personen en el lugar de la incidencia. Sin embargo, un nuevo protocolo para el servicio de vigilancia debe ser detallado y describir la forma en que los trabajadores del servicio deben actuar ante una actuación en particular o intervención en específico (p.e. en caso de incendio, custodia de objetos, etc.). LA propuesta de CLECE SEGURIDAD se trata de un medio material para mejorar la comunicación, pero no un protocolo de intervención.

Según estas motivaciones, se valora este apartado con **4 puntos**.

- En el apartado 1.6 PLAN DE RESPUESTA ANTE CONTINGENCIAS de la propuesta presentada por la empresa CLECE SEGURIDAD, se indica que además de los protocolos preventivos del día a día se recogerán protocolos reactivos para actuar ante contingencias. También indica las contingencias más comunes que pueden ocurrir en un centro hospitalario, como p.e., actuaciones en caso de fugas de agua e inundaciones, actuaciones ante intrusiones en áreas de acceso controlado y/o restringido, etc. Adicionalmente, se incluye un diagrama de FLUJO DE COMUNICACIONES Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

En la documentación de la oferta, no se detallan los tiempos de respuesta inmediata de apoyo ante situaciones de contingencias, en consecuencia, no está totalmente definido la organización y comunicación prevista. Para ello, sería apropiado clasificar las contingencias, indicar los métodos de comunicación, la organización de personal prevista y los tiempos de respuesta asociados. En consecuencia, la información de la oferta de CLECE SEGURIDAD es incompleta según los aspectos requeridos. Atendiendo a los criterios de valoración, se califica este apartado con **2,5 puntos**.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

- La propuesta de CLECE SEGURIDAD mejora la frecuencia de las actuaciones de mantenimiento puesto que se realizarán las actuaciones de "comprobación de las cámaras del CCTV, realizando la limpieza de las mismas, comprobando su enfoque desde el puesto de control y realizando, en su caso, los ajustes necesarios" con carácter mensual en vez de trimestral. Tal y como indican los criterios, se valora este apartado con **2 puntos**.

- La propuesta de CLECE SEGURIDAD también mejora la frecuencia de los mantenimientos solicitados del CCTV puesto que se realizarán las actuaciones de "limpieza de los ventiladores de

los equipos, cámaras, pc y grabadores” con carácter trimestral en vez de semestral. Por lo tanto, se valora este apartado con **2 puntos** atendiendo a los criterios de valoración.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

- La propuesta para la metodología en el control del mantenimiento correctivo propuesta por CLECE SEGURIDAD contará con la colaboración de la empresa Lock Sistemas S.L. y se organizará a través de un centro de control propio en dependencias externas que estará operativo durante las 24 horas del día los 365 días del año.

La propuesta recoge el PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN DE TIEMPOS, e indica que se utilizará la aplicación del sistema informático Servoelit®. Finalmente, se incluye en la documentación un PLAN DE CONTINGENCIAS ANTE EQUIPOS CRÍTICOS.

Analizada la documentación presentada, se considera que no se detallan todos los aspectos solicitados en el pliego, de manera que no se clasifican las incidencias tipo y por lo tanto no se asignan tiempos de respuesta específicos organizados por el nivel de criticidad. Tampoco se proponen medidas complementarias como puede ser la existencia de un estocaje mínimo ante equipos críticos para evitar brechas de seguridad.

Por estos motivos y atendiendo a los criterios, se considera falta de detalle en este apartado por lo que se valora con **1 punto**.

- **VITEN SEGURIDAD S.L.**

Plan de Vigilancia y de Seguridad

- La memoria técnica presentada por la empresa VITEN SEGURIDAD en relación con el Plan de Vigilancia y de Seguridad señala unas competencias mínimas que se proponen para los puestos de vigilancia de Urgencias y de Consultas. Además, organiza las actividades a través del Centro de Control desde donde se reciben las instrucciones particulares y de puestos sean dadas por la Unidad de Gestión de Seguridad. Se indica que el Vigilante de Seguridad tendrá el control permanente del Centro de Control.

Tal y como se expuso en la visita realizada al hospital el pasado 5 de agosto (informe disponible en la plataforma) se insistió en que no existe un Centro de Control con personal de manera continua, únicamente existe un local con Video Wall donde están las pantallas de visualización de las cámaras que se usa puntualmente si hay algún incidente (local de custodia de imágenes).

La propuesta no responde a los aspectos solicitados en este apartado, de manera que no se incluye información sobre la planificación de las actividades en cada turno de trabajo, no se detalla la planificación de las actividades rutinarias de cada turno, incluyendo la elaboración de informes y la organización de tareas por turno según las áreas del hospital en base a las características de un hospital como el HUCA.

En consecuencia y según todas estas motivaciones, se valora este apartado con **2,5 puntos** puesto que la información presentada no responde a todos los aspectos solicitados, no se adapta a las instalaciones existentes y tiene carencias ya que no se detalla la planificación de las actividades rutinarias de cada turno.

- La oferta técnica de la VITEN SEGURIDAD 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. Propuesta no válida

En cuanto a la Propuesta de nuevo protocolo, la empresa VITEN SEGURIDAD indica que se realizará el nombramiento de 4 jefes de equipo para que en todo momento y turno de trabajo haya una persona responsable del servicio de vigilancia. Además, el jefe de equipo podrá rotar por todos los puestos de trabajo.

Esta propuesta no es considerada como válida puesto que esta comisión considera que un nuevo protocolo para el servicio de vigilancia debe ser detallado y describir la forma en que los trabajadores de vigilancia deben actuar ante una actuación en particular, teniendo predefinido la manera de proceder ante una situación muy concreta y específica. En este caso, se trata de una organización general del servicio mediante 4 jefes de equipo.

Según estas motivaciones, se valora este apartado con **4 puntos**.

- En el apartado “1.6.- Plan de Respuesta ante Contingencias”, la empresa propone unificar y definir las actuaciones y respuestas del servicio de seguridad dando cumplimiento a las órdenes particulares con el fin de salvaguardar las personas, los bienes e instalaciones del hospital. Se realiza una evaluación de riesgos y los procedimientos a desarrollar por el equipo de seguridad ante daños, ante robos, ante paquetes sospechosos, etc. También se incluye un PLAN DE CONTINGENCIA ANTE INUNDACIÓN y un PLAN DE CONTINGENCIA SOBRE HALLAZGO DE EXPLOSIVOS.

Sin embargo, atendiendo a la información solicitada en este apartado, no existe un detalle de la organización prevista teniendo en cuenta los turnos de trabajo ni tampoco existe un desarrollo de situaciones previsibles de contingencia en un centro hospitalario. La información en este apartado es poco detallada y la organización no contempla la variabilidad de los puestos de trabajo por turnos. En consecuencia, se valora este apartado con **2,5 puntos**.

Plan de mantenimiento preventivo del CCTV

- La propuesta de la empresa VITEN SEGURIDAD mejora la frecuencia de las actuaciones de mantenimiento puesto que se realizarán las actuaciones de “comprobación de las cámaras del CCTV, realizando la limpieza de las mismas, comprobando su enfoque desde el puesto de control y realizando, en su caso, los ajustes necesarios” con carácter mensual en vez de trimestral. Tal y como indican los criterios, se valora este apartado con **2 puntos**.
- La propuesta de la empresa VITEN SEGURIDAD también mejora la frecuencia de los mantenimientos solicitados del CCTV puesto que se realizarán las actuaciones de “limpieza de los ventiladores de los equipos, cámaras, pc y grabadores” con carácter trimestral en vez de semestral. Por lo tanto, se valora este apartado con **2 puntos** atendiendo a los criterios de valoración.

Metodología de control de los mantenimientos correctivos del CCTV

- En este apartado, se indica que los correctivos tendrán preferencia en el tiempo con respecto a las actuaciones rutinarias (mantenimiento Preventivo). El tiempo de respuesta dependerá del tipo de avería, considerándose siempre, un tiempo NO SUPERIOR a 24 horas contadas siempre desde la recepción formal del aviso. El periodo de la resolución de la incidencia será de 48 horas.

Atendiendo a los criterios de valoración, se considera este apartado con carencias en la información aportada. Se trata de una propuesta genérica, con poco detalle, en la que no se incluyen la clasificación de las incidencias ni los tiempos de respuesta ni de rectificación asociados.

No existe un diagrama o un esquema que indique el proceso organizativo para la subsanación de las incidencias, ni tampoco la posibilidad de tener un estocaje mínimo de equipos críticos porque tampoco están identificados. Finalmente, no se desarrolla la gestión de tiempos y los planes de contingencia ante equipos críticos con el fin de evitar brechas de seguridad. Por estos motivos, se considera la propuesta incompleta y valora este apartado con **1 punto**.

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:

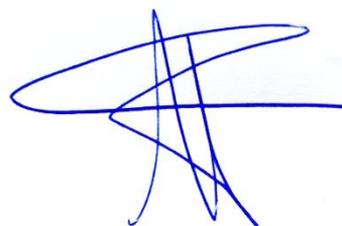
EMPRESA	PUNTUACIÓN
	TOTAL
URBISEGUR DE SEGURIDAD, S.L.	21
GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.	14
SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA S.A.	17,5
EULEN SEGURIDAD, S.A.	21
UTE CMM GUARD-ARCIHA-GRUPO PROINTEX SEGURIDAD S. L	14
UTE SALCILLO SEGURIDAD S.A-VIGILANT S.A.	11,5
SABICO SEGURIDAD S.A.	21
CLECE SEGURIDAD S.A.U.	14
VITEN SEGURIDAD S.L.	14

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 Universitario Central de Asturias (PA 286-21)**

En Oviedo, a 16 de septiembre de 2021



D. Miguel Crespo Vázquez
Director de Mantenimiento e Infraestructuras
GISPASA



D. Carmen Vázquez del Pozo
Técnico de Servicios
GISPASA