



EKONOMIAREN GARAPEN,
JASANGARRITASUN
ETA INGURUMEN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ECONÓMICO, SOSTENIBILIDAD
Y MEDIO AMBIENTE

NORK/DE.: DIRECCIÓN DE PUERTOS Y ASUNTOS MARÍTIMOS.

NORI/A.: DIRECCIÓN DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN.
DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ECONOMÍA.

ASUNTO/GAIA.: **PROPUESTA DE VALORACIÓN. INFORME TÉCNICO.**
EXP.: DESMA/047SV/2022

Adjunto se remite informe técnico del contrato de servicios que tiene por objeto la contratación de la **“SEGURIDAD Y VIGILANCIA DEL PUERTO DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN (2022-2024)”**, en el que se valoran los criterios para cuya evaluación se requiere efectuar un juicio de valor, arrojando las puntuaciones siguientes:

EMPRESA	CRITERIO: PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA			VALORACIÓN FINAL
	SUBCRITERIO 1	SUBCRITERIO 2	SUBCRITERIO 3	
DELTA SEGURIDAD, S.A.U.	19 puntos	9 puntos	8,5 puntos	36,5 puntos
I-SEC AVIATION SECURITY, S.L.	16 puntos	8 puntos	8 puntos	32 puntos
GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.	12 puntos	4 puntos	7 puntos	23 puntos
EULEN SEGURIDAD, S.A.	17,5 puntos	4,5 puntos	7,5 puntos	29,5 puntos

Sin otro particular, se despide atentamente,

En Vitoria-Gasteiz, firmado telemáticamente.

PORTU ETA ITSAS GAIETAKO ZUZENDARIA
DIRECTOR DE PUERTOS Y ASUNTOS MARÍTIMOS

Firmado digitalmente por AITOR ETXEBARRIA
ATUTXA - 30621969E
Fecha: 2022.08.29 09:06:04 +02'00'

Fdo.: Aitor Etxebarria Atutxa

INFORME TÉCNICO PREVIO A LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE “SEGURIDAD Y VIGILANCIA DEL PUERTO DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN (2022-2024)”.

DESMA/047SV/2022

El Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco convocó concurso público para la contratación del servicio de **“SEGURIDAD Y VIGILANCIA DEL PUERTO DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN (2022-2024)”**, por Resolución de 28 de junio de 2022 del Directo de Servicios del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente, licitación publicada con fecha 29 de junio de 2022 en el Perfil del Contratante de Euskadi. Expediente DESMA/047SV/2022

Los requisitos de solvencia son los establecidos en el apartado 21.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Las empresas presentadas por licitación electrónica en plazo y que han sido admitidas son las siguientes:

- *DELTA SEGURIDAD, S.A.U.*
- *I-SEC AVIATION SECURITY, S.L.*
- *GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.*
- *EULEN SEGURIDAD, S.A.*

A las 10:00 horas del día 4 de agosto de 2022, en las dependencias de la sede central del Gobierno Vasco en Vitoria – Gasteiz (calle Donostia-San Sebastián nº1), se constituye y se reúne la Mesa de Contratación, con el fin de efectuar la calificación de la documentación aportada por los licitadores en orden a acreditar la capacidad para contratar; así como, la solvencia económica y financiera, y la técnica y profesional (Sobre A).

A las 10:00 horas del día 11 de agosto de 2022, en las dependencias de la sede central del Gobierno Vasco en Vitoria – Gasteiz (calle Donostia-San Sebastián nº1), se constituye y se reúne la Mesa de Contratación, con el fin de efectuar el examen de la documentación relativa a los criterios cuya aplicación requiere realizar un juicio de valor (Sobre C).

Posteriormente, se procede a la apertura del Sobre C (Criterios cuya aplicación requiere realizar un juicio de valor) de las ofertas admitidas, y se remite dicha documentación a los servicios técnicos de la Dirección de Puertos y Asuntos Marítimos con el objeto de que sea analizada, y realicen el informe técnico pertinente.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares señala en su cláusula 22 los criterios que han de servir de base para la adjudicación.

CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

Criterio 1: OFERTA ECONÓMICA.

Ponderación: **45 PUNTOS.**

Fórmula:

$$Pec = PMax * \frac{1}{N^o Ofertas} * \left[\frac{\text{importe mejor oferta}}{\text{importe oferta } (i)} + (N^o Ofertas - 1) * \frac{B(i)}{Bmax} \right]$$

***Pec:** se refiere a la puntuación económica, que es la variable dependiente que se calcula a partir de la fórmula propuesta. La cantidad resultante del cálculo de la fórmula es el número de puntos que obtiene el licitador (i) para el criterio de valoración de la oferta económica.*

***Pmax:** es la puntuación máxima dada en el pliego al criterio de valoración de la oferta económica (precio, importe o baja). Su unidad es número de puntos; en este caso, 45 puntos.*

***Nº de ofertas:** número de ofertas presentadas*

***Importe menor oferta:** importe mejor oferta en euros*

***Importe oferta (i):** importe en euros de la oferta a calcular*

***B (i):** baja de la oferta a calcular*

***Bmax:** baja máxima realizada por la mejor oferta*

Criterio 2: OTROS CRITERIOS DE CALIDAD.

Ponderación: **15 puntos.**

Fórmula:

- Compromiso de existencia de un Centro de control con asistencia 24H: 10 puntos
- Aportación de un plan de formación profesional complementaria a la obligatoria según la Ley de Seguridad Privada y reglamentos de la Seguridad Privada. (copia de dicho plan): 2,5 puntos
- Aportación de un código deontológico: normas de comportamiento y conductas (copia de dicho plan): 2,5 puntos.

Ponderación total de este grupo: 60 puntos.

CRITERIOS CUYA EVALUACIÓN REQUIERE EFECTUAR UN JUICIO DE VALOR

Criterio: **PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA.**

Ponderación: **40 puntos.**

Descripción del método de valoración del criterio:

Subcriterio 1: METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Ponderación: 20 puntos.

Se valorará el grado de detalle y desarrollo de la propuesta, la metodología de trabajo y las hipótesis organizativas previstas, la coordinación del equipo de trabajo, el correcto entendimiento y alcance de los trabajos a realizar y las vías o canales de comunicación propuestas para relacionarse con la Administración y sus responsables.

Se valorará la descripción del sistema de recogida de datos e información y transmisión de la misma a la persona responsable de la gestión del contrato por parte de la Administración.

Se valorará asimismo la accesibilidad electrónica a los informes de control por la persona designada como responsable

Subcriterio 2: PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

Ponderación: 10 puntos.

Se valorará el nivel de desarrollo y detalle del plan o protocolo de mantenimiento preventivo de los equipos y elementos técnicos puestos a disposición de la empresa adjudicataria por parte de la Administración, enumerados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Subcriterio 3: PLAN DE INSPECCIÓN.

Ponderación: 10 puntos.

Se valorará el grado de detalle y exposición de los sistemas de inspección que tiene establecido o tiene previsto implantar cada licitadora para la comprobación a nivel interno del perfecto desarrollo de las funciones y responsabilidades encomendadas a sus trabajadores en materia de vigilancia y seguridad de edificios, bienes y del dominio público.

Ponderación total de este grupo: 40 puntos.

En el punto 24.3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se indica la documentación a presentar por los licitadores en el “Sobre C” al efecto de acreditar de la forma más conveniente el correcto cumplimiento de los criterios de adjudicación antes relacionados:

PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Información o datos que se han de incluir en el documento:

- Descripción del servicio y metodología de trabajo.
- Hipótesis organizativas previstas.
- Alcance detallado de los trabajos.
- Vías o canales de comunicación con la Administración.
- Métodos de transmisión y almacenamiento de la documentación generada durante el contrato.
- Protocolo de mantenimiento preventivo de las instalaciones.
- Sistema o protocolo de inspección y supervisión del servicio.
- Cualquier otra información o documentación que se estime oportuna.

Extensión total:

Se evitará copiar la documentación del pliego y deberá sintetizarse la información.

Extensión: La extensión máxima no podrá exceder de 20 páginas (10 hojas por ambas caras), tamaño DIN A4, letra tipo times new roman, tamaño 12 e interlineado sencillo. (en este documento se admitirá la inclusión además de una portada, un índice y una contraportada, que no se computarán en las 20 páginas.

Esta documentación se solicita únicamente a los efectos de contar con la información adecuada y suficiente para la valoración de los criterios que requieren juicio de valor incluidos en el apartado 22.2.1. Por lo tanto, en ningún caso son objeto de valoración ningún aspecto diferente a lo establecido en dicho punto.

La presentación en el sobre C de documentos o datos relativos a la oferta económica conllevará el rechazo de la oferta presentada por la licitadora.

La presentación de memorias que sobrepasen el número de hojas señaladas, así como el tamaño o el formato de las mismas, según los límites máximos señalados, conllevará el rechazo de la oferta presentada por la licitadora.

VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS CUYA APLICACIÓN REQUIERE REALIZAR

UN JUICIO DE VALOR

El objeto de esta segunda parte del informe es la valoración de los criterios cuya aplicación requiere realizar un juicio de valor, previamente a la apertura pública del sobre que contiene las ofertas relativas a los criterios evaluables mediante fórmulas (Sobre B).

A continuación, se resume lo más relevante del PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA de las ofertas admitidas. Se trata de un examen y análisis comparativo de lo que cada empresa refleja en su oferta; así como, una justificación y argumentación de la puntuación otorgada en cada uno de los subcriterios.

➤ DELTA SEGURIDAD, S.A.U.

La memoria técnica sigue el esquema de los subcriterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En cuanto al primer subcriterio, denominado **METODOLOGÍA DE TRABAJO**, la licitadora, tras una introducción general donde se aportan datos sobre la implantación y estructura organizativa de la empresa en la CAPV, además de enumerar los distintas certificaciones y sistemas de gestión implantados para la mejora continua del servicio prestado, se detiene a describir el equipo de la estructura operativa que propone asignar al servicio en caso de resultar adjudicataria, especificando para cada componente su nombre, formación, experiencia y funciones dentro del organigrama. Acto seguido, enumera con gran acierto las mayores dificultades o problemas que se generan en el puerto de Donostia durante la prestación del servicio de vigilancia y seguridad. Asimismo, subraya la relevancia de la coordinación y trabajo conjunto de la figura del Jefe/a de equipo del edificio del Portaaviones con el peón y/o guardamuelles del puerto de Donostia, para lo cual la empresa señala que ha confeccionado un plan de colaboración entre ambos del cual aporta los aspectos más reseñables. Continúa con la descripción minuciosa de las funciones de una jornada laboral de los vigilantes y el/la jefe/a de equipo distinguiendo, para cada puesto, las distintas tareas a llevar a cabo. Asimismo, se especifican las labores que se efectúan en los cambios de turno. El grado de detalle y desarrollo de este apartado se considera muy acertado. Como aspecto mejorable, se podría haber complementado el apartado con una tabla donde se mostrara una jornada laboral completa del personal especificando horarios de cada tarea o, incluso, presentar directamente la información aportada en un cuadro. Es

evidente que la licitadora, actual prestataria del servicio, conoce ampliamente tanto el entorno y las instalaciones, como las labores que se deben desempeñar durante una jornada laboral para garantizar que las diversas actividades dentro del ámbito portuario se puedan desarrollar con normalidad y de manera segura. Además, con la propuesta presentada, se demuestra que la coordinación del equipo de trabajo es apropiada y que, por tanto, el planteamiento es válido. A continuación, se aporta un apartado muy completo donde se describen los distintos procedimientos de control que conlleva la prestación del servicio que aquí se valora con una explicación muy precisa. En concreto, analiza los siguientes procedimientos: control de accesos terrestre al puerto, control de estacionamiento de vehículos autorizados, control de amarre de embarcaciones en tránsito, control de baños, control de botellón, de retirada de carteles o pancartas y las rondas, cuyo análisis es especialmente destacable. En este último señalar que la licitadora aporta una descripción del sistema de verificación de dicho procedimiento de control. Este aspecto no se valora ya que da respuesta a una cuestión que se valorará posteriormente, en el subcriterio 3 denominado *Plan de Inspección*. Lo mismo sucede con el procedimiento en caso de que un vigilante no se persone en su puesto. Señalar también que la licitadora se centra en el control de amarre de las embarcaciones en tránsito pero se recuerda que, tal y como se recoge en el PPTP, el control debe ejercerse sobre toda la lámina de agua existente en el recinto portuario. No obstante, tal y como se ha indicado previamente, el análisis y exposición de los procedimientos de control es muy acertado, indicando el procedimiento a seguir en cada caso. Así pues, queda en evidencia que esta licitadora tiene muy clara su estructura organizativa, cómo va a funcionar (metodología de trabajo) y cómo se va a implementar el servicio.

Seguidamente se aporta un cuadro con información relativa a los medios que dispondrá el personal que prestará el servicio (teléfonos móviles, radioteléfonos portátiles, linternas, paletas detectoras de metales, espejos de inspección bajo vehículos, botiquín, conos y cinta de señalización, así como la indumentaria y complementos). Los medios propuestos son acordes a lo exigido en el PPTP. Continúa la propuesta con una sección donde se detallan otros medios que la empresa pondría a disposición del servicio de seguridad del puerto de Donostia en caso de resultar adjudicataria. Si bien pudiesen resultar de interés, no se valoran dado que se trata de mejoras a la prestación del servicio, aspecto este que no se incluye dentro de los subcriterios valorables dentro del Plan de Seguridad y Vigilancia a presentar. La empresa aporta datos relativos a la evolución de la antigüedad del personal, el personal femenino y el personal euskaldun que presta el

servicio de vigilancia y seguridad en el puerto de Donostia. Asimismo, muestra su compromiso para mantener o mejorar dichos ratios (sufragar el coste del curso para obtención del perfil B1 de euskera de la Jefa de Servicio). Aun siendo una propuesta atractiva, no es un requisito del PPTP, por lo que al tratarse de una mejora no se valora.

Sigue con una sección dedicada a la descripción del sistema de recogida y transmisión de información y datos propuesto. La licitadora distingue entre eventos o circunstancias previstas y no previstas y expone, para cada caso, el procedimiento que propone seguir para una correcta prestación del servicio y evitar así malentendidos y conflictos que se producen en ocasiones. Se estima un planteamiento correcto. Se enumeran los distintos tipos de informe que se pueden generar durante la vigencia del contrato y se especifican contenidos, frecuencias y, en el caso de los informes diarios, intervalo temporal de elaboración. También se definen el canal de entrega y quién y es la persona del equipo encargada de hacer entrega de cada informe a la persona asignada de la Dirección de Puertos y Asuntos Marítimos en el puerto de Donostia. Para finalizar, la licitadora propone que la accesibilidad electrónica a los informes de control y seguimiento se lleve a cabo a través de la herramienta Google Drive, en la cual, la licitadora creará una nube en donde subir y compartir toda la información y documentación que se genere durante la prestación del servicio. Se considera una propuesta válida dado que se trata de una herramienta conocida por un gran número de usuarios por pertenecer al sistema Google, valorando positivamente su sencillez de manejo.

En vista de lo anterior, se concluye que este subcriterio consta de un alto nivel de desarrollo y detalle, que está bien ordenado, que las hipótesis organizativas previstas son coherentes y cumplen con lo requerido, y que se dispone de un elevado conocimiento del entorno portuario y de las actividades a desarrollar durante la prestación del servicio. Así pues, se decide puntuar este subcriterio 1 de la empresa **DELTA SEGURIDAD, S.A.U.** con un total de **19 puntos**.

En cuanto al segundo subcriterio, denominado **PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**, la licitadora, en primer lugar, afirma que las labores de mantenimiento preventivo de los equipos y elementos técnicos que se ponen a su disposición (sistema de control de accesos y sistema de videovigilancia CCTV) para la prestación del servicio se llevarán a cabo acorde a lo establecido en el PPTP. Es decir, sobre los medios y con las frecuencias determinadas en dicho documento. Posteriormente, la licitadora pasa a

detallar la metodología de trabajo con la que se realizará el mantenimiento preventivo del sistema de control de acceso de vehículos al puerto de Donostia. Para ello, expresa que contará para la colaboración de la empresa DINYCON, empresa que ya presta este servicio en la actualidad y que está ubicada en Donostia. Asimismo, se establece un horario en el que se realizará dicho mantenimiento preventivo (días laborales, entre las 8:00h y las 18:00h); así como, un tiempo de respuesta inferior a 2h en caso de averías urgentes e inferior a 5h en caso de no afectar a elementos críticos del sistema. Se especifican también todos los medios materiales e instalaciones que la empresa colaboradora pone a disposición para la prestación del servicio y se adjunta un cuadro con las averías más frecuentes y las prioridades de reparación en base a la experiencia que la licitadora posee en la prestación del servicio que se valora en este informe. Destacar que la empresa dispone de una máquina virtual que realiza copias de seguridad de todos los parámetros del sistema de control de accesos semanalmente que garantiza la conservación de la parametrización y la operatividad del sistema en caso de avería en el PC. Para finalizar con el control de accesos, se aporta información sobre el programa de mantenimiento preventivo a implantar (objetivos, documentación a generar, canales de comunicación, etc.). En cuanto al sistema de CCTV, la licitadora detalla que la empresa colaborada con la que contará para esta prestación no es otra que ELECTRO ALAVESA, S.A. Además, especifica en qué consistirá el mantenimiento (se enumeran las tareas concretas en cámaras y videograbador DVR) e indica que el tratamiento de la documentación a generar y las vías de comunicación serán los mismos que las empleados para el mantenimiento del sistema de control de accesos.

Visto lo anterior, se concluye que se trata de un subcriterio completo, bien desarrollado y estructurado, que evidencia un buen conocimiento de los sistemas existentes en el puerto de Donostia y que aporta la información requerida. Por tanto, se decide puntuar este subcriterio 2 de **DELTA SEGURIDAD, S.A.U.** con un total de **9 puntos**.

En cuanto al subcriterio 3, denominado **PLAN DE INSPECCIÓN**, la licitadora aporta una tabla donde se especifican para cada turno, según el día (laborable o fin de semana/festivo) y centro de trabajo (edificio de oficinas o centro de control), las frecuencias de las inspecciones. Plantean una inspección semanal de cada puesto en base a los indicadores marcados en el Sistema de Gestión de Calidad implantado por la empresa. Aunque pueda parecer un control algo excesivo, se estima correcto. La empresa explica la planificación de dichas inspecciones presenciales, así como su desarrollo,

contenido, comunicación y tratamiento posterior. La licitadora, además, dota a todo su personal de un teléfono móvil con una aplicación denominada VIGILANT NFC PROFESIONAL que dispone de un geolocalizador y que está supervisado en remoto por los inspectores de la empresa. Esta herramienta permite efectuar una supervisión diaria de todos los trabajadores en remoto y verificar si las tareas y funciones determinadas en el Plan de Trabajo se están desarrollando correctamente. Para concluir, la licitadora dedica una sección a la descripción de la gestión y comunicación de incidencias, partes diarios y control de novedades que también son efectuados a través de la aplicación antes descrita e instalada en el teléfono móvil de los vigilantes que prestan el servicio. En vista de lo anterior, quien valora considera que tanto la presencia como la ejecución de las tareas encomendadas a los trabajadores que prestan el servicio de vigilancia están debidamente controladas y que los medios y herramientas propuestos son por empresa son suficientes.

Se trata de un apartado completo, que aporta la suficiente información y deja claro la metodología propuesta; quizás, se podía haber aportado alguna acción adicional a las inspecciones in-situ o en remoto como pueden ser las encuestas de satisfacción a usuarios o las auditorías que permitirían disponer de una fotografía completa de la calidad del servicio prestado. Así pues, se decide puntuar este subcriterio 3 de **DELTA SEGURIDAD, S.A.U.** con un total de **8,5 puntos**.

Como resultado de realizar el sumatorio de todas las puntuaciones obtenidas en los diferentes subcriterios del criterio PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, la oferta de **DELTA SEGURIDAD, S.A.U.** ha obtenido un total de **36,5 puntos**.

➤ **I-SEC AVIATION SECURITY, S.L.**

La memoria técnica sigue el esquema de los subcriterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En cuanto al primer subcriterio, denominado **METODOLOGÍA DE TRABAJO**, la licitadora presenta el mismo subdividido en 4 apartados: propuesta y metodología de trabajo, coordinación y seguimiento, recogida de datos e información y, por último, acceso a los datos. Comienza el primer apartado exponiendo los distintos puestos de trabajo definiendo, para cada uno de ellos, el número de vigilantes, horarios y funciones a desempeñar. Se trata de información coincidente con la ya recogida en el PPTP. Continúa con la descripción de la propuesta de la operativa

de los distintos turnos de trabajo. En este punto señalar que la licitadora se ha centrado en exclusiva en la zona de servicio y no ha abordado el Plan de Trabajo del puesto del edificio de oficinas. La licitadora presenta su propuesta de planning de trabajo de manera clara, con un desglose acertado (diferenciando turnos según días y horas) y un grado de detalle elevado (especifica ubicaciones, horarios y duraciones de cada tarea), que permiten disponer de una fotografía completa y comprender de manera ágil y sencilla su planteamiento organizativo. Se considera una propuesta razonable y adecuada. Como aspectos a mejorar, indicar que se echa en falta la inclusión de la tarea de comprobación de la ordenación de la lámina de agua en el turno de fines de semana/festivos e, incluso, en el turno de tardes en días laborables. Aunque puede que esté incluido en la tarea de control de tráfico y estacionamiento, se considera que hubiese sido más apropiado especificar la tarea de control de cumplimiento de horarios de carga y descarga dentro del programa de trabajos dada su relevancia en el puerto de Donostia. Acto seguido, se detiene en un segundo apartado donde se analiza la coordinación y seguimiento del servicio prestado. Para ello, la empresa aporta una tabla donde presenta los puestos de representante e inspector que la licitadora propone en el caso de resultar adjudicataria, detallando quienes serán, sus cargos dentro de la empresa y su experiencia laboral. En este puesto, se echa en falta información acerca de su forma de organización y coordinación tanto entre ellos, como con los vigilantes y el/la jefe/a de equipo que prestan el servicio en el puerto de Donostia. Tampoco se indica la disponibilidad de dichas personas. Acto seguido, la licitadora afirma que su plan operativo garantiza la total cobertura de personal y analizará y evaluará constantemente el estado de la plantilla y su disponibilidad. No obstante, no se concreta cómo se va a efectuar dicho análisis. Sigue la empresa con el análisis de la documentación a generar durante la prestación del servicio. El análisis se centra exclusivamente en los informes que se deben generar periódicamente. Sin embargo, no se hace ninguna mención a los informe no periódicos. Además, más allá de indicar el contenido de cada informe o parte, no se concreta quién será el interlocutor del servicio o responsable de hacer entrega de dicha documentación generada a la persona designada por parte de la Dirección de Puertos y Asuntos Marítimos. Concluyen este apartado con una sección dedicada a la gestión de las deficiencias detectadas y al plan de acciones correctoras. Aunque correcta, resulta una descripción genérica, trasladable a cualquier servicio de similares características, lo cual no aporta valor a la memoria presentada. Se echa en falta alguna alusión a alguna situación o incidencia concreta que se pueda dar en el recinto portuario de Donostia.

En el siguiente apartado, se aborda el sistema de recogida de datos e información y su transmisión, en la cual, la licitadora propone la aplicación PROXYGUN, herramienta que estará instalada en el teléfono móvil de cada vigilante, la cual permite generar, enviar y recibir en tiempo real todo tipo de información relativa al servicio prestado. Además, dicha información, una vez generada, se almacena automáticamente en PROXYCLOUD. Se aporta una explicación muy escueta de la operativa de funcionamiento que podría haberse desarrollado algo más y, en cambio, suprimir la parte de explicación comercial y generalista del sistema. La licitadora, además, propone suprimir la documentación en papel por el uso de esta aplicación. Por último, para concluir con este primer subcriterio, se aporta un breve apartado denominado Acceso a los datos, donde la empresa propone habilitar el sistema SITUM para disponer de un control del personal que presta el servicio y de la herramienta mencionada en el apartado previo, PROXYGUN-PROXYCLOUD. Señalar en este punto que la exposición aportada pone el foco en la supervisión y control de los trabajadores cuando es en el subcriterio 3 donde se debe abordar dicha cuestión, por lo que se valorará su idoneidad más adelante. En vista de todo lo anterior, se decide puntuar este subcriterio 1 de la empresa **I-SEC AVIATION SECURITY, S.L.** con un total de **16 puntos**.

En cuanto al segundo subcriterio, denominado **PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**, la licitadora expresa que, en caso de resultar adjudicataria, subcontratará el mantenimiento de los sistemas instalados en el puerto de Donostia a la empresa DINYCON SISTEMAS, actual mantenedora de los mismos. Seguidamente, enumera y describe, tanto para los bolardos como para la terminal de control, las averías que se producen más habitualmente. Si bien se trata de un cuadro ampliamente desarrollado y detallado, se trata de información genérica y un tanto didáctica. Asimismo, se adjunta una tabla donde se indican las tareas de mantenimiento preventivo de dichos elementos junto con sus frecuencias que no es más que una copia de lo ya recogido en el Anexo II del PPTP, práctica que es preferible evitar. Continúa con una tabla resumen donde se indican las averías más destacables y el orden de prioridad en su reparación en caso de que se produzcan. La licitadora también especifica el horario y el tiempo de respuesta en el que llevará a cabo el mantenimiento (días laborales, entre las 8:00h y las 18:00h, y un tiempo de respuesta inferior a 2h en caso de averías urgentes e inferior a 5h en caso de no afectar a elementos críticos del sistema), así como la disponibilidad 24 h del responsable del servicio. Para finalizar con el control de accesos, la empresa enumera los medios que

pone a disposición del servicio de mantenimiento. Acto seguido, la licitadora dedica un breve apartado al mantenimiento del sistema de CCTV, donde señala que efectuará una inspección anual de diversos aspectos tanto de las cámaras, como de los monitores, videograbador y otros elementos. Se trata de un apartado correcto pero ampliable y mejorable. En concreto, se echa en falta información concreta sobre cómo se va a efectuar el programa de mantenimiento y su seguimiento: quién/quienes serán las personas responsables del cumplimiento y realización de las revisiones, definir con qué herramientas se llevará a cabo su seguimiento, qué documentación se genera y su gestión, los canales de comunicación...Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se decide puntuar este subcriterio 2 de **I-SEC AVIATION SECURITY, S.L.** con un total de **8 puntos**.

En cuanto al tercer subcriterio, denominado **PLAN DE INSPECCIÓN**, la licitadora aporta una buena cantidad de información, pero que resulta bastante generalista y, en ocasiones, reiterativa. La empresa distingue, en primer lugar, entre dos tipos de inspecciones. Por un lado, las diarias en remoto a través de las aplicaciones SITUM y PROXYGUN y, por otro lado, las inspecciones periódicas presenciales. Para estas últimas, se propone una periodicidad mínima de 2 visitas semanales de inspección a través de los inspectores que dispone la empresa en la delegación de Euskadi. A priori, a juicio de quien valora, resulta una frecuencia un tanto excesiva dado el número de vigilantes asignados al servicio que aquí se valora. Indican, a su vez, la realización de dos inspecciones especiales adicionales (ensayo de procedimientos y una auditoria externa) al semestre, lo cual se valora positivamente. Continúa exponiendo el procedimiento a seguir en caso de detectar anomalías o deficiencias en dichas inspecciones. La información aportada en relación a las acciones correctoras es generalista y, por tanto, que no aporta ningún valor añadido a la propuesta. En cuanto al seguimiento en remoto de la prestación del servicio, se hubiese agradecido un mínimo desarrollo y explicación de la herramienta de supervisión (su funcionamiento, objetivos, utilidades..), dado que más allá de nombrarla, SITUM, no se aporta más información. A continuación, la licitadora dedica una amplia sección a la exposición del desarrollo de las inspecciones, es decir, a explicar en qué consisten y que parámetros se van a comprobar. Si bien resulta válida y correcta, este punto podría haberse presentado de una manera más concisa. Además, nos encontramos con información repetida en varios puntos (la información relativa a acciones correctoras se cita en la página 18 y se repite en la 22; la duración de las inspecciones también es un dato que se duplica y, dentro de la descripción de la valoración objetiva de los aspectos a inspeccionar, hay aspectos/parámetros repetidos que no favorecen la

comprensión de dicho punto). Destacar que la empresa fundamenta las inspecciones en 3 valoraciones que determinan el resultado final de las mismas: la objetiva, la subjetiva y la recomendación del perfil; las cuales describen con gran precisión. Si bien es cierto que del sumatorio de las mismas se extrae la valoración final, los aspectos que se evalúan en la valoración objetiva son los que mayor impacto tienen en la prestación del servicio y su correcto desarrollo. Además, hay indicadores de la evaluación subjetiva que ya se valoran objetivamente. Da la impresión de que lo expuesto, según está redactado y presentado, en lo relativo a la valoración subjetiva y la recomendación de perfil, responde a lo implantado dentro de la empresa para dar cumplimiento a un procedimiento de supervisión dentro de un sistema de gestión integral de calidad del servicio a prestar. En definitiva, aunque se aporta mucha información en este subcriterio, no parece que la licitadora haya atinado del todo en su presentación y enfoque. Teniendo en cuenta todo esto y haciendo la comparativa de lo presentado por otras licitadoras, se decide puntuar este subcriterio 3 de **I-SEC AVIATION SECURITY, S.L.** con un total de **8 puntos**.

Como resultado de realizar el sumatorio de todas las puntuaciones obtenidas en los diferentes subcriterios del criterio PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, la oferta de **I-SEC AVIATION SECURITY, S.L.** ha obtenido un total de **32 puntos**.

➤ **GRUPO CONTROL SEGURIDAD, S.L.**

La memoria técnica sigue el esquema de los subcriterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En cuanto al primer subcriterio, denominado **METODOLOGÍA DE TRABAJO**, la licitadora, a su vez, lo subdivide en 6 apartados: descripción del servicio, planificación genérica y específica, procedimientos de actuación, plan de acción ante una cobertura del servicio, sistemas de gestión del servicio y recursos humano. Así, arranca describiendo brevemente el objeto del contrato y su finalidad. Posteriormente, tras una exposición generalista del plan de organización del servicio y los cuadrantes de trabajo, se describe la estructura organizativa y el organigrama del equipo de trabajo propuesto (Delegado Territorial – Jefe de Seguridad Nacional – Coordinador de Servicios – Inspectora del Servicio – Responsable PRL - vigilantes). Hay que destacar que en lo relativo al personal de la estructura organizativa, la empresa, más allá de nombrarlos y aportar sus datos de contacto, no especifica ni formación, ni experiencia, ni disponibilidad de los distintos perfiles. En cuanto a los vigilantes y sus

puestos señalar que, tanto los horarios, como los perfiles y tareas se ajustan a lo exigido en el PPTP. Asimismo, señalar que la delegación de la licitadora se ubica en Logroño (La Rioja) y que proponen disponer de un retén compuesto por 5 vigilantes en caso de contingencias o necesidades que surjan en la prestación del servicio. En cuanto a los turnos de trabajo, la empresa se limita a presentar una “mejora organizativa”. Recordar en este punto que en el PCAP de este contrato, entre los criterios a valorar, no están incluidas las mejoras a la prestación del servicio, por lo que no se valora la propuesta planteada. Continúa la licitadora con un punto dedicado a la gestión de documentación generada durante la prestación del servicio. Se trata de información ya recogida en el PPTP que si bien es correcta, no aporta valor a la propuesta. Seguidamente se detiene en la gestión de las incidencias donde diferencia entre comunicaciones verticales y horizontales, si bien no especifica qué aspectos/información se tratan en unas comunicaciones y otras (excepto en el caso de la comunicación entre el departamento de operaciones y el responsable del contrato por parte de la Dirección de Puertos y Asuntos Marítimos donde se enumeran minuciosamente los documentos y temas a tratar). No se concreta a qué se refiere la licitadora cuando menciona al departamento de operaciones, pero se intuye que se trata de los vigilantes que prestan el servicio en el puerto. Llegados a este punto de la memoria, señalar que aunque se hayan abordado muchos aspectos de la prestación del servicio objeto del contrato (informes, organigrama, tareas, turnos, gestión de incidencias...), quien valora considera que la información aportada no permite valorar correctamente la coordinación del equipo de trabajo dado que no se consiguen ver con nitidez las conexiones y flujos de las comunicaciones y canales establecidos entre los distintos componentes del equipo y la estructura organizativa. Del mismo modo, con la información aportada no se consigue obtener una visión total del servicio a prestar. En concreto, se echa en falta una tabla de una jornada laboral completa, por turno y según día (laborable o fin de semana/festivo), donde se puedan ver las distintas tareas asociadas a cada vigilante, con sus horarios, duraciones y zonas, que permitiría valorar debidamente si la empresa comprende correctamente el alcance de los trabajos a efectuar o no. En definitiva, la licitadora no ha estado demasiado atinada a la hora de presentar la información y este hecho se penaliza en la puntuación final del subcriterio.

Acto seguido, se analizan diversos procedimientos de actuación. La información aportada está bien pero resulta demasiado teórica y procedimental, habiendo sido preferible un análisis más enfocado al servicio objeto del contrato o, al menos, haber hecho alusión a algún aspecto específico del puerto de Donostia (al menos, en el

procedimiento de rondas de vigilancia). Además, al analizar el procedimiento de apertura y cierre, la licitadora expresa que verificará, tanto antes de la apertura como antes del cierre, que no haya ninguna persona, usuario ni visitante, en el interior del recinto sin autorización. Se recuerda que el recinto portuario de Donostia es un espacio de acceso libre para cualquier persona, estando tan sólo restringido el acceso a vehículos mediante un control de accesos y, en el caso de las personas, al edificio de oficinas de la Dirección de Puertos y Asuntos Marítimos a personal ajeno a la Dirección. No se comprende el procedimiento de control de acceso de personal de obras y servicios no habituales. La licitadora cita una “sección de mantenimiento” y el “centro”. Se desconoce, para el caso que nos ocupa, a qué se refiere la empresa al citar dichos conceptos. En este punto, cabe señalar que da la impresión, tras la lectura de este apartado, de que la licitadora se centra mucho en el edificio/centro y deja de lado el análisis del ámbito portuario en su totalidad; es decir, más allá del edificio de oficinas y el del Portaaviones, el servicio se debe prestar en toda la superficie terrestre y lámina de agua del recinto portuario. En el procedimiento de control de acceso a vehículos, la licitadora establece una clasificación de los mismos para su control. No parece que sea la ordenación más adecuada para el caso que nos ocupa o, al menos, habría que completarla con los grupos de residentes y usuarios de EKP. Se incluye un procedimiento de custodia de llaves que no es de aplicación en el servicio objeto del contrato y que tampoco figura dentro de las tareas enumeradas en el PPTP. Por último, indicar que se echa en falta la inclusión de algún procedimiento relacionado con el control de la lámina de agua del recinto portuario o el control del cumplimiento de los horarios de carga y descarga dada su relevancia dentro del servicio objeto del contrato.

Posteriormente, se describe el plan de acción ante una cobertura del servicio, destacando el grado de detalle de los procedimientos de comunicación ante distintas situaciones. Pasa, a continuación, a analizar los sistemas de gestión del servicio. Por un lado, la licitadora propone varias aplicaciones móviles (CONTROL APP, GEO APP y EMF PEGASUS) que permitirán, entre otras cosas, registrar la presencia de los vigilantes, registrar sus turnos y rondas, gestionar las instalaciones, recibir información e instrucciones, recibir avisos, enviar partes de trabajo, generar informes, etc. Para ello se dotará al servicio de los dispositivos necesarios aunque no se concretan. Se echa en falta una mejor explicación, quizás a través a alguna captura de pantalla de estas aplicaciones, de forma que se pueda apreciar el entorno de trabajo, su funcionamiento, sus utilidades, etc. Por otro lado, propone habilitar una plataforma web o portal del cliente para que este

disponga de una visión global del contrato. Al igual que con las aplicaciones, se hubiese agradecido una mínima explicación o desarrollo de cómo funciona, cómo se accede...

Acto seguido, la licitadora presenta un apartado denominado recursos técnicos adicionales. Tal y como la propia empresa señala, se trata de un listado de medios técnicos adicionales a los requeridos en el PPTP. Por tanto, al tratarse de mejoras al servicio en cuestión, aspecto que no se encuentra dentro de los criterios a valorar en el PCAP, este punto no se valora. Para finalizar el subcriterio 1, dedica una sección a los recursos humanos. Se trata de una primera parte puramente comercial, con información relativa a la empresa y a su política de gestión, así como a la presentación de su sistema de gestión integrada. Se trata de información que no aporta valor a la memoria. Finaliza esta sección con lo que denomina “plan y control de calidad” para la mejora de la calidad del servicio. Este protocolo se refiere a los controles e informes generados como parte del sistema de supervisión interna del servicio por parte de la empresa. Este aspecto da respuesta a lo requerido en el subcriterio 3, por lo que se valorará más adelante.

En líneas generales, es un apartado suficiente, pero en el que se echa en falta un desarrollo mucho más notable de muchos apartados, especialmente el de planificación del servicio. Además, la mayor parte del contenido es demasiado generalista y procedimental, poco específica, válido para cualquier otro contrato de este tipo de servicio, sin apenas referencias al entorno portuario objeto del presente contrato; detalles que evidencian que no se ha profundizado suficiente en el análisis requerido. Así pues, dado que se considera que es un subcriterio con ciertas carencias y bastante mejorable, se decide puntuar este subcriterio 1 de la empresa **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.** con un total de **12 puntos**.

En cuanto al segundo subcriterio, denominado **PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**, la licitadora comienza con una introducción didáctica de lo que es un mantenimiento preventivo, lo cual es preferible evitar dado que no aporta valor a la propuesta. Señalar que es la propia licitadora quien lleva a cabo este servicio sin necesidad de subcontratar. A continuación, la licitadora se detiene y desarrolla ampliamente el mantenimiento preventivo del sistema de alarma de intrusión. Este sistema no está incluido dentro del listado de los elementos que forman parte de la instalación objeto del contrato y aportado como Anexo II del PPTP. Por tanto, se trata de un error. Además del anterior sistema, la empresa tan solo contempla el mantenimiento preventivo

del sistema de videovigilancia. Sin embargo, no hace mención alguna al sistema de control de acceso de vehículos, lo cual se considera un error importante y se penaliza en la puntuación final del subcriterio. Dedicar unas líneas al mantenimiento técnico-legal o conductivo, aportando una información muy generalista y sin alusión alguna al servicio en cuestión. En cuanto a la gestión de incidencias o averías, la licitadora expresa que pondrá a disposición del cliente un número de teléfono de atención 24h/365 días y un buzón de correo electrónico. Asimismo, se diferencian dos tipos de atención según las características de la incidencia y las mismas se clasifican en tres grupos dependiendo del nivel de criticidad. Se trata de una información totalmente teórica y trasladable a cualquier otro concurso de similares características. Se echa en falta información acerca de los tiempos de respuesta de las distintas incidencias, alguna referencia a las averías más frecuentes en las instalaciones del puerto de Donostia e, incluso, un listado de los medios materiales e instalaciones puestos a disposición de dicho servicio de mantenimiento por parte de la licitadora. En vista de lo anterior, se concluye que es un apartado bastante pobre, con carencia de análisis y errores de calado. Así pues, se puntúa este subcriterio 2 de la empresa **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.** con un total de **4 puntos**.

En cuanto al tercer subcriterio, denominado **PLAN DE INSPECCIÓN**, la licitadora comienza indicando los cargos y sus respectivas funciones en lo relativo a la supervisión y evaluación del servicio a prestar. Continúa exponiendo su propuesta de seguimiento que se basa en la realización de inspecciones, en la medición de indicadores de calidad (no se especifica cuáles son), en la realización de reuniones con el Dpto. de Operaciones y en entrevistas a los vigilantes. En cuanto a las tipologías de inspección, quien valora considera que la empresa no ha estado demasiado acertada en su exposición. Se aporta información generalista de lo que entienden por una inspección, lo cual no tiene ningún interés, para luego pasar a la descripción del sistema de control de presencia que proponen implantar, el CONTROL APP. En este punto, señalar que la información aportada puede generar confusión o una interpretación errónea del objeto y funcionamiento de dicha herramienta. Se entiende que se trata de un sistema que permite un control de presencia diario en remoto, pero al mencionar la figura del inspector y su fichaje, en ocasiones, por la forma en la que está redactado el apartado, parece que es un control que sólo se efectúa cuando se realiza una inspección presencial del servicio. Se hubiese agradecido que se hubiese hecho una diferenciación más clara por parte de la empresa de controles de presencia en remoto e inspecciones del servicio in-situ, favoreciendo así la comprensión de la propuesta. El hecho de que la licitadora exprese

“el edificio dispondrá de un sistema de control de presencia (...)” tampoco favorece la comprensión. Se desconoce a qué edificio se refiere o si se trata de un error. La empresa indica que facilitará una aplicación móvil denominada también CONTROL APP para poder disponer de toda la información generada tras las inspecciones realizadas durante la vigencia del contrato que estará operativa 24h/365 días. Se mencionan el manual procedimental y el plan de inspecciones pero no se desarrollan. Posteriormente, la licitadora se centra en las inspecciones presenciales del servicio que requieren visita de inspector. Se enumeran las funciones y parámetros de inspección que la licitadora propone para verificar el cumplimiento de los requerimientos del servicio y su desarrollo. Se estiman correctas y suficientes. No obstante, en lo relativo a las funciones, la licitadora vuelve a citar en dos ocasiones “servicio de seguridad del edificio” lo cual se considera un error. La reiteración de este hecho a lo largo de toda la memoria y la redacción generalista válida para otros concursos de similares características, sin alusiones al recinto portuario de Donostia y a aspectos/situaciones concretos que puedan suceder en dicho entorno, dan muestra de una baja dedicación al estudio del servicio que nos ocupa. Seguidamente, se detiene a exponer el procedimiento que propone establecer en caso de detectar irregularidades desde que finaliza la inspección y se elabora su correspondiente acta hasta que se implanta la acción correctiva y se evalúa su efectividad. En este punto, nuevamente, se menciona la figura “responsable del edificio” erróneamente, habiendo sido preferible emplear el término responsable de equipo o del recinto portuario. Se propone una periodicidad mínima de una visita semanal para las inspecciones presenciales. Para finalizar, dedica una sección a la valoración y estadísticas de las inspecciones. No se comprende muy bien este punto como cierre del apartado dado que guarda relación con el anterior. De hecho, se citan los parámetros/indicadores a inspeccionar ya mencionados previamente. Ya se ha dicho que, tras la verificación de los mismos, se elabora un parte que puede derivar o no en una no conformidad y, en caso de detectarla, implantar una medida correctora. Por tanto, no parece muy lógico detenerse a explicar cómo se van a puntuar los distintos aspectos del servicio para determinar si el servicio es satisfactorio o no. En este apartado final, se podrían haber abordado, por ejemplo, las encuestas de satisfacción o las auditorías que complementarían la labor efectuada por las inspecciones. En vista de lo anterior, se puntúa este subcriterio 3 de la empresa **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.** con un total de **7 puntos**.

Como resultado de realizar el sumatorio de todas las puntuaciones obtenidas en los diferentes subcriterios del criterio PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, la oferta **GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.** ha obtenido un total de **23 puntos**.

➤ **EULEN SEGURIDAD, S.A.**

La memoria técnica sigue el esquema de los subcriterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En cuanto al primer subcriterio, denominado **METODOLOGÍA DE TRABAJO**, la licitadora lo subdivide en 6 subapartados (cronograma de actuaciones principales, manual de operaciones, descripción y alcance de los trabajos, hipótesis organizativas, métodos de transmisión y almacenamiento de la documentación generada y vías o canales de comunicación con la Administración). El primer subapartado consiste en una tabla donde se indican, a modo esquemático, las acciones asociadas a la prestación del servicio (presentación de equipo, visita previa y elaboración de inventario, elaboración de planes de formación, seguridad e inspecciones, planificación de trabajos y confección de cuadrantes...) con su respectiva programación temporal. Se trata de tareas generales asociadas a la prestación del servicio, pero correctas, donde se evidencia que la licitadora tiene claros los hitos a alcanzar. El segundo subapartado, aunque se titule manual de operaciones, responde a un manual de órdenes de puesto. Al igual que en subapartado anterior, se presenta en una tabla, de manera sintética y básica. Se trata de información general que si bien es válida, no aporta valor a la propuesta. Se hubiese valorado un mínimo desarrollo del manual de operaciones, herramienta donde se evidencia realmente la calidad del análisis efectuado por la licitadora, tanto de los edificios como del entorno portuario de Donostia. Continúa con un tercer punto donde describe minuciosamente los trabajos a efectuar dentro de la prestación del servicio. En concreto, detalla una jornada laboral completa, en día laborable, tanto del equipo que presta su servicio en el edificio Portaaviones, como del vigilante que se ubica en el edificio de oficinas. Se trata de un punto muy bien trabajado, dejando evidencia del conocimiento del entorno portuario de Donostia y su funcionamiento. Destacar la excelente descripción de este segundo puesto, muy completa y detallada. En cuanto al desarrollo del servicio que se presta en el edificio Portaaviones, señalar que el desarrollo y detalle del protocolo de trabajo también es de un nivel elevado. Como único aspecto a mejorar y que completaría la gran labor efectuada por la licitadora, se podría haber incluido la descripción del servicio de un día festivo o fin de semana. También se podía haber concretado la duración de las rondas de vigilancia o

haber presentado dicha información, junto con los puntos de fichaje y las distintas tareas (control estacionamientos, control lámina de agua...), en una tabla esquemática que permitiría ver la fotografía completa del planteamiento propuesto. Sigue con las hipótesis organizativas. La licitadora afirma que los procedimientos de actuación ante los principales riesgos (intrusión, incendio, emergencia, avería grave...) están debidamente recogidos dentro del manual operativo (no se aporta dicho documento). Acto seguido se detiene en la exposición de la gestión de coberturas y sustituciones, donde indica que cuentan con sistema de avisos y un cenro de control permanente para garantizar la sustitución/ampliación del personal de vigilancia. Además, señala que ante un caso de absentismo el tiempo de respuesta será como máximo de 30 minutos y que contará con un retén de 2 vigilantes en todo momento. También especifica tiempos de respuesta ante distintas situaciones. Sigue con el protocolo de gestión de incidencias, donde aporta información algo generalista, aunque sí indica que hará uso de la aplicación SEGUR EULEN para elaborar y registrar el informe de incidencia y su posterior gestión. Se vuelve a hacer mención del manual de operaciones, pero no se aporta. Llegados a este punto señalar que se echa en falta información relativa al organigrama o estructura organizativa de la licitadora. No se aborda este aspecto en la memoria, ni se aporta información acerca de los distintos cargos, datos de contacto o disponibilidades. Tampoco se profundiza en la coordinación de dichos perfiles de la estructura organizativa con el equipo de vigilantes que presta el servicio en el puerto.

Respecto al software, la plataforma de comunicación, transmisión y almacenamiento de información que se propone es SEGUR EULEN, herramienta que permite la gestión integral y seguimiento de los servicios a prestar. La empresa aporta un pantallazo del menú que nos encontraríamos en el escritorio principal. En dicho menú aparecen los accesos a los distintos módulos habilitados en la aplicación. La empresa dedica unas líneas a explicar en qué consisten y para qué sirve cada uno de dichos módulos. Se estima una exposición muy acertada y completa de la herramienta, valorándolo de forma positiva dado que se constata que la aplicación está bien enfocada y amoldada al servicio que se pretende contratar. En lo relativo a este apartado, se trata de la descripción de la herramienta más precisa y completa de las cuatro licitadoras. Quizas, como único aspecto mejorable, señalar que en el caso de la documentación generada, a excepción de los partes diarios o mensuales, no se especifica quién será la persona encargada de generar, comunicar o remitir la misma, si siempre será un vigilante de seguridad o, por el contrario,

hay documentos concretos que se gestionarán a través del responsable del equipo, el delegado del contrato o el inspector...

En vista de lo anterior, se concluye que este subcriterio consta de un nivel de detalle destacable, que las hipótesis organizativas previstas son adecuadas, que se dispone de un notable conocimiento del entorno portuario y las acciones a desarrollar, y se valora especialmente la exposición de la aplicación de gestión integral propuesta; así como, el grado de desarrollo de la metodología propuesta. Así pues, en base a lo anterior, se decide puntuar este subcriterio 1 de la empresa **EULEN SEGURIDAD, S.A.** con un total de **17,5 puntos.**

En cuanto al segundo subcriterio, denominado **PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**, la licitadora comienza afirmando que será EULEN MANTENIMIENTO quien llevará a cabo todas las tareas de mantenimiento preventivo especificadas en el anexo II del PPTP. La licitadora ha enfocado el apartado exclusivamente al desarrollo y descripción de la aplicación GIM, herramienta informática que permite una gestión del mantenimiento de equipos e instalaciones asistido por ordenador. Quien valora considera que la empresa no ha estado acertada a la hora de abordar esta sección. Ciertamente es que el objeto del mismo no es repetir las tareas y frecuencias ya establecidas en el PPTP, pero sí el presentar un plan o protocolo de mantenimiento, en este caso, del sistema de control de accesos y del sistema de CCTV. Con la información aportada, se desconoce su propuesta, por lo que resulta imposible valorar su idoneidad. Este hecho se penaliza en la puntuación final del subcriterio. Se aporta una gran cantidad de información generalista y bastante comercial acerca de las funcionalidades y ventajas de la herramienta de gestión propuesta. A priori, parece una aplicación útil e interesante para la prestación del servicio de mantenimiento. Señalar que la licitadora también propone la aplicación GIM para realizar el control de presencia del personal aunque este punto se valora en el subcriterio 3. Además, plantean el etiquetado de equipos e instalaciones (sin concretar) mediante NFC, código de barras o QR. No obstante, como ya se ha citado previamente, la exposición de dicha aplicación podría ser un subapartado dentro de este subcriterio, pero en ningún caso lo único sobre lo que gira el plan de mantenimiento. No se especifican los horarios y jornadas de la prestación del servicio, ni los tiempos de respuesta ante posibles incidencias, no se concretan la/s persona/s de contacto y su disponibilidad, no se mencionan en ningún momento las instalaciones y sistemas existentes en el recinto portuario del puerto de Donostia. Tampoco se enumeran los recursos (medios

materiales o instalaciones) puestas a disposición de la prestación del servicio en caso de resultar adjudicatarios, ni se establece la cantidad de revisiones anuales que proponen realizar. En definitiva, se trata de un apartado incompleto y con un enfoque erróneo. Así pues, se decide puntuar este subcriterio 2 de la empresa **EULEN SEGURIDAD, S.A.** con un total de **4,5 puntos**.

En cuanto al tercer subcriterio, denominado **PLAN DE INSPECCIÓN**, la licitadora plantea distintos sistemas de supervisión. En concreto, presenta 6 tipos de control: inspecciones rutinarias presenciales, inspecciones de evaluación relativos a la calidad y mejora continua, inspecciones de cliente oculto, quejas y felicitaciones de usuarios, auditorías internas y encuestas de satisfacción. La exposición se detiene más en profundidad en las inspecciones presenciales. En ellas, la empresa indica que se pone el foco principalmente en el aspecto operativo y en el humano y los desarrolla brevemente. Entre los parámetros que verifican, se echan en falta aquellos relativos a la supervisión del conocimiento de las funciones o de los protocolos de actuación por parte del vigilante, la inspección documental, de los medios materiales puestos a disposición, o la imagen y uniformidad del vigilante. Las fases de las inspecciones y el procedimiento de comunicación planteados se consideran correctos, así como la frecuencia de las mismas (una visita semanal). Las inspecciones enfocadas a valorar el cumplimiento de los indicadores establecidos por el sistema de calidad implantado por la empresa están enfocados a la propia empresa más que al servicio objeto del contrato. En cambio, tanto las inspecciones de cliente oculto, como las auditorías internas y las encuestas de satisfacción se consideran herramientas útiles como complemento a las inspecciones in-situ y en remoto, favoreciendo la comprobación del funcionamiento y desarrollo del servicio, así como la detección de irregularidades. Señalar que es en este punto donde se tenía que haber incluido, como un tipo más de control, la supervisión en remoto mediante la aplicación GIM como herramienta para el control de presencia y cumplimiento de rondas, turnos, horarios, ubicaciones.. si bien es cierto que se describe suficientemente en el subcriterio 2. Como resultado de lo anterior, se decide puntuar este subcriterio 3 de la empresa **EULEN SEGURIDAD, S.A.** con un total de **7,5 puntos**.

Como resultado de realizar el sumatorio de todas las puntuaciones obtenidas en los diferentes subcriterios del criterio PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, la oferta **EULEN SEGURIDAD, S.A.** ha obtenido un total de **29,5 puntos**.

CONCLUSIÓN

En conclusión, y como resumen de las valoraciones efectuadas en las páginas anteriores, las puntuaciones definitivas otorgadas a las ofertas de las empresas admitidas son las que se presentan a continuación:

EMPRESA	CRITERIO: PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA			VALORACIÓN FINAL
	SUBCRITERIO 1	SUBCRITERIO 2	SUBCRITERIO 3	
DELTA SEGURIDAD, S.A.U.	19 puntos	9 puntos	8,5 puntos	36,5 puntos
I-SEC AVIATION SECURITY, S.L.	16 puntos	8 puntos	8 puntos	32 puntos
GRUPO CONTROL EMPRESA DE SEGURIDAD, S.A.	12 puntos	4 puntos	7 puntos	23 puntos
EULEN SEGURIDAD, S.A.	17,5 puntos	4,5 puntos	7,5 puntos	29,5 puntos

Es todo cuanto se tiene que informar,

En Vitoria-Gasteiz, firmado electrónicamente

PORTU ETA ITSAS GAJETAKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE PUERTOS Y ASUNTOS MARÍTIMOS

SAIOA
 REZABAL
 AROCENA -
 72485382P

Firmado digitalmente por
 SAIOA REZABAL
 AROCENA -
 72485382P
 Fecha: 2022.08.26
 09:39:08 +02'00'

HERRI-LANETAKO ARDURADUNA
 RESPONSABLE DE OBRAS PÚBLICAS