



## INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR, CONTENIDOS EN EL SOBRE Nº 2, PRESENTADO POR LAS EMPRESAS ADMITIDAS PARA EL EXPEDIENTE Nº 1/2019, SERVICIO DE ATENCIÓN A VISITANTES EN LOS MUSEOS DE GESTIÓN AUTONÓMICA

### 1. RELACIÓN DE EMPRESAS

Con fecha 14 de junio de 2019, tras la apertura del sobre nº 2 relativo a la licitación de referencia, se examina la documentación remitida por las empresas admitidas a la misma, las cuales se relacionan a continuación:

- EKIPO MEDIOS, S.L.
- EULEN, S.A.
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.
- MAGMA CULTURA

### 2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Los criterios de adjudicación a tener en cuenta en el presente procedimiento son los recogidos en el apartado K del anexo I de Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, siendo objeto de valoración del presente informe los recogidos en el punto K.2. "CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR (HASTA 41 PUNTOS)".

Aunque el contrato se divide en tres lotes, el presente informe se emite de forma conjunta para los tres lotes, por cuanto las memorias presentadas por las empresas EKIPO MEDIOS, S.L., SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L. Y MAGMA CULTURA, son idénticas en los tres casos, y, en lo que se refiere a la empresa EULEN, S.A., sólo se presenta un ejemplar referido a los tres lotes, tal y como se hace constar en el apartado 1.2.1, Planificación del Servicio, de la citada memoria. De ahí que la puntuación otorgada será la que deberá hacerse constar en cada uno de los lotes.





### 3.- TABLA DE PUNTUACIÓN DETALLADA DEL PROYECTO DE TRABAJO

EMPRESA	VALORACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO	PUNTUACIÓN
EKIPO MEDIOS, S.L.	<p><b>a.- Trabajos a realizar. Descripción de los trabajos que se solicitan. Mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio a prestar: hasta 10 puntos</b></p> <p>Descripción exhaustiva de los aspectos a abordar, completa identificación de prioridades y de las incidencias enumeradas en la optimización de la eficacia de cada uno de los servicios a desempeñar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe las tareas a realizar por los integrantes del servicio de atención al visitante detallando entre actividades diarias, semanales, mensuales y anuales</li> <li>- Contempla la realización de refuerzos para determinadas actividades</li> <li>- Detalla las reglas a seguir en lo relativo al tratamiento de la atención a visitantes incorporando, en el anexo XI, un Manual de Buenas Prácticas en esta materia</li> <li>- Certificación de calidad norma UNE-EN ISO 9001-2015</li> <li>- Define áreas y responsables en lo relativo a la gestión de calidad, procedimientos de reclamaciones, incidencias y acciones de mejora, correctivas o preventivas, incorporando un tratamiento informatizado para las mismas</li> <li>- Seguimiento y control periódico del servicio a través del coordinador de la empresa, con informes mensuales y reuniones mensuales y trimestrales destinadas a la evaluación del servicio</li> <li>- Seguimiento y evaluación del servicio, de forma aleatoria, a través del “visitante misterioso”</li> </ul> <p>+</p>	10 puntos
	<p><b>b.- Procedimientos y protocolos específicos ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.): hasta 17 puntos</b></p> <p>Descripción exhaustiva de los aspectos a abordar, completa identificación de prioridades y de las incidencias enumeradas en la optimización de la eficacia de cada uno de los servicios a desempeñar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso de sustitución, en menos de 60 minutos, del personal adscrito al servicio, en caso de emergencia, incapacidad repentina, retrasos, etc.</li> <li>- Incorpora un servicio 24 horas-365 días por parte del coordinador para la atención de las incidencias y el cumplimiento del contrato</li> </ul>	17 puntos





	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control y seguimiento mediante cuadrantes mensuales del servicio, recogidos en el anexo VII</li> <li>- Detalla las funciones de los coordinadores de cada centro en materia de organización y coordinación de los servicios de los trabajadores adscritos a los mismos</li> <li>- Aporta equipos de intercomunicación para el personal, amplificadores de voz para la visita de grupos y 1 tablet para cada centro</li> <li>- Aporta el suministro de un conjunto de materiales de papelería para la realización de talleres y manualidades</li> <li>- Previsión de refuerzos para el servicio, para cubrir refuerzos o ampliaciones, hasta un máximo de 200 horas, sin coste</li> <li>- Plan de publicidad y difusión de las actividades de los museos a través de las RRSS de la empresa (semanal)</li> <li>- Compromiso de sustitución de vacantes con personal con nivel de idiomas en B2 (francés/inglés) o B1 (otros idiomas) (anexo XIII)</li> <li>- Implantación de un sistema electrónico de encuesta de satisfacción del visitante (se incluye el TOTEM, software, aplicación, consultoría y asistencia a lo largo del contrato) (anexo XII)</li> <li>- Servicio de mensajería para 200 envíos de documentación o catálogos editados por el Servicio de Museos</li> <li>- Cámara de fotos para cada uno de los museos del lote</li> <li>- Software de control horario del personal adscrito al servicio de los museos</li> </ul>	
	<p><b>c.- Plan de formación continua del personal asignado al contrato: orientado a la mejora del servicio, centrado en aspectos tales como prevención de riesgos, cursos de atención a colectivos de discapacitados o cursos de idiomas. Deberá indicarse, a este respecto, el centro de formación, fechas, duración, contenido, asistentes y modalidad. Dicha formación deberá impartirse dentro del primer semestre de duración del servicio, debiendo aportar posteriormente certificado de realización y aprovechamiento de los cursos impartidos al acabar los mismos: hasta 14 puntos</b></p> <p>Metodología muy adecuada en todos los aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se detalla, en el anexo VIII, el centro de formación, duración, contenido y modalidad de los cursos propuestos: inglés y francés técnico, primeros auxilios, atención a visitantes discapacitados (síndrome de Down e invidentes) (anexo VIII)</li> </ul>	<b>14 puntos</b>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye igualmente un curso de formación en el Sistema de Calidad ISO 9001:2008 implantado por la empresa, así como otro de Prevención de Riesgos Laborales para aquellos trabajadores de nuevo ingreso</li> </ul>	
--	--	--

EMPRESA	VALORACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO	PUNTUACIÓN
EULEN S.A.	<p><b>a.- Trabajos a realizar. Descripción de los trabajos que se solicitan. Mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio a prestar: hasta 10 puntos</b></p> <p>Descripción poco detallada y/o con deficiencias en cuanto a las necesidades a satisfacer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe las tareas y el procedimiento a seguir por los integrantes del servicio de atención al visitante detallando la metodología de los diferentes puestos</li> <li>- Certificación de calidad norma UNE-EN ISO 9001-2008, entre otras</li> <li>- Seguimiento y control periódico del servicio a través del coordinador de la empresa y los trabajadores, con informes diarios y mensuales destinados a la evaluación del servicio</li> <li>- Reuniones de seguimiento</li> <li>- La documentación presentada es muy genérica. A menudo se menciona al personal de taquilla y la venta de entradas (ninguno de los museos dispone de este servicio, al ser gratuitos). En varias ocasiones a lo largo del texto se hace mención a la Fundación (MAPFRE)</li> <li>- El dossier presentado se hace difícil de leer por cuanto los márgenes aparecen cortados</li> </ul>	5 puntos
	<p><b>b.- Procedimientos y protocolos específicos ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.): hasta 17 puntos</b></p> <p>Descripción poco detallada y/o con deficiencias en cuanto a las necesidades a satisfacer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De nuevo, toda la documentación referente a este aspecto resulta muy genérica. Se vuelve a mencionar reiteradamente a la Fundación Mapfre. No se detallan, aunque se mencionan, los protocolos de aplicación (uno de ellos hace alusión a walkies y audioguías, que no existen en los museos del lote)</li> </ul>	5 puntos





	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No detalla el compromiso de sustitución del personal adscrito al servicio, en caso de emergencia, incapacidad repentina, retrasos, etc. Se hace una mención genérica a la disponibilidad y flexibilidad del personal.</li> <li>- Incorpora un servicio 24 horas-365 días en un centro de control permanente ubicado en Sevilla</li> </ul>	
	<p><b>c.- Plan de formación continua del personal asignado al contrato: orientado a la mejora del servicio, centrado en aspectos tales como prevención de riesgos, cursos de atención a colectivos de discapacitados o cursos de idiomas. Deberá indicarse, a este respecto, el centro de formación, fechas, duración, contenido, asistentes y modalidad. Dicha formación deberá impartirse dentro del primer semestre de duración del servicio, debiendo aportar posteriormente certificado de realización y aprovechamiento de los cursos impartidos al acabar los mismos: hasta 14 puntos</b></p> <p>Metodología adecuada pero incompleta en alguno de los aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluyen algunos cursos que entendemos no resultan adecuados al presente contrato (protocolo, movilización de personas, gestión de la diversidad –contexto internacional en negocios-)</li> <li>- No se especifica quién o qué entidad se encargaría del curso específico de formación sobre cada una de las exposiciones</li> <li>- Se incluye un curso de Prevención de Riesgos Laborales, así como otros de formación especializada para los coordinadores sobre dirección de personal</li> <li>- En relación al personal con discapacidad sólo se incluye un curso de lenguaje de signos</li> </ul>	<b>7 puntos</b>

EMPRESA	VALORACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO	PUNTUACIÓN
<b>SALZILLO, S.I.</b>	<p><b>a.- Trabajos a realizar. Descripción de los trabajos que se solicitan. Mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio a prestar: hasta 10 puntos</b></p> <p>Descripción exhaustiva de los aspectos a abordar, completa identificación de prioridades y de las incidencias enumeradas en la optimización de la eficacia de cada uno de los servicios a desempeñar:</p>	<b>10 puntos</b>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe las tareas a realizar por los integrantes del servicio de atención al visitante en base a las diferentes áreas, si bien recoge lo indicado en el PPT</li> <li>- Relaciona un conjunto de protocolos para las actividades diarias, incluyendo uno específico para la venta en tienda de publicaciones y merchandising</li> <li>- Certificación de calidad norma UNE-EN ISO 9001-2015</li> <li>- Define en detalle el plan de calidad previsto, incluyendo aquellas revisiones, inspecciones y controles a llevar a cabo por la empresa en relación con su personal y actividades, gestión de no conformidades y actividades correctivas, entre otros</li> </ul>	
	<p><b>b.- Procedimientos y protocolos específicos ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.): hasta 17 puntos</b></p> <p>Descripción exhaustiva de los aspectos a abordar, completa identificación de prioridades y de las incidencias enumeradas en la optimización de la eficacia de cada uno de los servicios a desempeñar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detalla el organigrama de personal adscrito al servicio, así como el centro de control de 24 horas ubicado en Murcia para las incidencias que pudieran producirse</li> <li>- Compromiso de cobertura de incidencias, en un plazo de 45 minutos, del personal adscrito al servicio. Previsión de una bolsa de trabajo general de 50 personas con la cualificación requerida y de una bolsa específica adscrita al contrato de al menos 10 personas</li> <li>- Incorpora un servicio 24 horas-365 días por parte del Jefe del Servicio y Jefe de Equipo/Coordinador para la atención de las incidencias y el cumplimiento del contrato</li> <li>- Control y seguimiento de las posibles ausencias, bajas o faltas del personal. Realización de visitas por el Mystery ShoppER y redacción de informes</li> <li>- Manual de buenas prácticas para entregar a los trabajadores del museo</li> <li>- Aporta equipos de intercomunicación para el personal (walkies), 1 teléfono móvil para los coordinadores, amplificadores de voz para la visita de grupos (1 por museo) y 1 tablet para cada centro</li> <li>- Previsión de refuerzos para el servicio, para cubrir refuerzos o ampliaciones, hasta un máximo de 250 horas, sin coste</li> <li>- Propuesta de un plan de comunicación y difusión de las actividades de los museos a través de las RRSS de la empresa (semanal) y de los acuerdos publicitarios y cesión de espacios que la</li> </ul>	<p><b>17 puntos</b></p>





	<p>empresa tiene con diferentes medios de comunicación (para realizar con motivo de programaciones de eventos o exposiciones de referencia)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software de gestión de cuadrantes e incidencias del personal adscrito al servicio de los museos</li> </ul>	
	<p><b>c.- Plan de formación continua del personal asignado al contrato: orientado a la mejora del servicio, centrado en aspectos tales como prevención de riesgos, cursos de atención a colectivos de discapacitados o cursos de idiomas. Deberá indicarse, a este respecto, el centro de formación, fechas, duración, contenido, asistentes y modalidad. Dicha formación deberá impartirse dentro del primer semestre de duración del servicio, debiendo aportar posteriormente certificado de realización y aprovechamiento de los cursos impartidos al acabar los mismos: hasta 14 puntos</b></p> <p>Metodología muy adecuada en todos los aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se detalla, en el apartado A3 el centro de formación, duración, contenido y modalidad de los cursos propuestos que vienen a cubrir, entre otros: atención al cliente, inglés y francés adaptados, tecnologías de la información, museos inclusivos y atención a visitantes con necesidades especiales, etc.</li> <li>- Se incluye igualmente un curso de formación en el Sistema de Calidad ISO 9001:2015 y de conocimientos de la norma UNE 30202, así como otro básico de Prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>	<b>14 puntos</b>

EMPRESA	VALORACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO	PUNTUACIÓN
<b>MAGMA CULTURA</b>	<p><b>a.- Trabajos a realizar. Descripción de los trabajos que se solicitan. Mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio a prestar: hasta 10 puntos</b></p> <p>Descripción exhaustiva de los aspectos a abordar, completa identificación de prioridades y de las incidencias enumeradas en la optimización de la eficacia de cada uno de los servicios a desempeñar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Define las figuras del Responsable de Operaciones, el Coordinador Técnico y el Coordinador de Equipos, con sus respectivas funciones</li> </ul>	<b>10 puntos</b>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe la gestión de los diferentes equipos (titular y de reserva) para afrontar las ampliaciones y/o adaptaciones de servicio, ya sean puntuales o especiales. Se contempla un equipo de reserva de 6 personas para todo el contrato</li> <li>- Relaciona y detalla con precisión un conjunto de protocolos para las actividades diarias, en sus diferentes variantes: coordinación, reservas, información general, información en salas, visitas guiadas, atención a eventos, atención a personas con diversidad funcional, así como para el diseño y desarrollo de actividades y talleres didácticos</li> <li>- Certificación de calidad norma UNE-EN ISO 9001-2015</li> <li>- Define en detalle el plan de gestión y seguimiento del servicio, incluyendo aquellas revisiones, reuniones, informes, controles, etc., a llevar a cabo por la empresa en relación con su personal y actividades y mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio</li> </ul>	
	<p><b>b.- Procedimientos y protocolos específicos ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.): hasta 17 puntos</b></p> <p>Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recoge un catálogo de incidencias contrastado en servicios similares y las actuaciones para hacerles frente</li> <li>- Se menciona un sistema para garantizar la cobertura del personal, aunque sin detallar el tiempo máximo previsto para dicha cobertura en caso de incidencia.</li> <li>- Control y seguimiento de la cobertura horaria a través de una plataforma propia, Atornos</li> <li>- No se menciona ninguna aportación de medios técnicos para el servicio</li> <li>- No incluye ninguna previsión de refuerzos para el servicio</li> </ul>	<p><b>10 puntos</b></p>
	<p><b>c.- Plan de formación continua del personal asignado al contrato: orientado a la mejora del servicio, centrado en aspectos tales como prevención de riesgos, cursos de atención a colectivos de discapacitados o cursos de idiomas. Deberá indicarse, a este respecto, el centro de formación, fechas, duración, contenido, asistentes y modalidad. Dicha formación deberá impartirse dentro del primer semestre de duración del servicio, debiendo aportar posteriormente certificado de realización y aprovechamiento de los cursos impartidos al acabar los mismos: hasta 14 puntos</b></p> <p>Metodología muy adecuada en todos los aspectos:</p>	<p><b>14 puntos</b></p>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se detalla el centro de formación, duración, contenido y modalidad de los cursos propuestos que vienen a cubrir, entre otros: atención al público, comunicación, inglés y francés adaptados al lenguaje del museo, atención a visitantes con necesidades especiales, etc.</li> <li>- Se incluye igualmente un breve curso de formación de Prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>	
--	---	--

Resumen de puntuaciones relativas a la valoración del proyecto de trabajo, objeto del presente informe:

EMPRESA	PUNTUACIÓN
EKIPO MEDIOS, S.L.	41
EULEN S.A.	17
SALZILLO, S.I.	41
MAGMA CULTURA	34

Murcia, fecha y firma al margen

EL TÉCNICO DE GESTIÓN

(documento firmado electrónicamente)

Fdo.: Manuel Lechuga Galindo

