



Expte. 1/2019

## ORDEN

Visto el expediente tramitado para la contratación por procedimiento ABIERTO, con varios criterios de adjudicación, del “SERVICIO DE ATENCIÓN A VISITANTES EN LOS MUSEOS DE GESTIÓN AUTONÓMICA”, CVP 92521000-9 “Servicios de Museos”,

Habiéndose advertido un error material en la **Letra K** del PCAP, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

En su virtud, considerando lo previsto en la legislación de Contratos del Sector Público y demás disposiciones de general aplicación, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas,

## DISPONGO

**PRIMERO.-** Rectificar el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109.2 de la ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, en los términos que se indican a continuación:

Donde dice:

### **K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

*Los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas, enumerados por orden decreciente de importancia, así como su ponderación, son los siguientes.*

**K.1.- CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA:** Hasta 70 puntos.

**K.1.1. OFERTA ECONÓMICA.** . Hasta 60 puntos

La valoración se realizará mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Oferta más económica}}{\text{Oferta a evaluar}} \times \text{puntuación del apartado}$$

**K.1.2. IMPRESIÓN DE MATERIALES DE DIFUSIÓN.** Hasta 10 puntos

*Impresión de un máximo de 50 materiales de difusión por lote ofertado (150 en total), que se editen sobre la exposición permanente de cualquiera de los museos objeto del pliego, así como sobre las diferentes exposiciones temporales, actividades, cursos, jornadas, seminarios, conferencias, conciertos, etc., a celebrar en los centros objeto de la presente contratación. Se entiende como tal aquel material de difusión tipo flyer, folleto o tríptico, indistintamente, que no supere las 12 páginas impresas a todo color, en los formatos y características definidos a continuación y con una tirada máxima de 300 ejemplares por cada uno de los 150 materiales a editar:*

*-Flyer exposición: 12 x 18 cm. Impresas a 4+4 tin. cartulina verjurada SENDME de 250 g.*

*-Folleto de difusión de las actividades y de información sobre las exposiciones permanentes y/o temporales 15*





x 15 cm (cerrado) de 8 a 12 páginas. Impresos a 4+4 tin. papel couché de 150 gr. Grapados.

-Trípticos sobre actividades, cursos, jornadas, seminarios, etc. 10 x 21 cm (cerrado). Impresos a 4+4 tin. papel couché de 150 gr.

En dichos materiales figurarán de manera obligatoria los logotipos institucionales de la Región de Murcia, así como los relativos a los centros donde se realicen las actividades y, en su caso, los de aquellas otras instituciones o entidades colaboradoras que participen en los eventos, todo ello de acuerdo a las instrucciones establecidas por el manual de uso de la imagen corporativa de la CARM y aquellas que en su caso se comuniquen al adjudicatario por parte de la dirección técnica y los responsables de los centros.

Se otorgarán 10 puntos a la empresa que presente la máxima oferta de impresión descrita en este apartado. El resto de puntos se otorgarán de forma proporcional.

#### **K.2.- CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR: Hasta 30 puntos.**

Este proyecto debe incluir la especificación de las tareas a desarrollar, de los operativos internos previstos por la empresa para actuación, organización y coordinación del servicio y ante las posibles incidencias, así como los procedimientos de evaluación y formación del personal para la mejora continua, estructurándose en los siguientes apartados bien diferenciados:

**a) Trabajos a realizar:** Descripción de los trabajos que se solicitan, en especial de los procedimientos propuestos para el servicio de atención a visitantes. Mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio que se va a prestar. **Hasta un máximo de 8 puntos.**

La puntuación se otorgará de acuerdo con los criterios siguientes:

- 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: 8 puntos.
- Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos: 3 puntos.
- Descripción poco detallada y/o con deficiencias en cuanto a las necesidades a satisfacer: 1 punto.
- La no referencia a este aspecto o referencia con errores manifiestos: 0 puntos.

**b) Procedimientos y protocolos específicos ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.):** a implantar por la empresa para actuación y coordinación. **Hasta un máximo 12 puntos.**

La puntuación se otorgará de acuerdo con los criterios siguientes:

- 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: 12 puntos.
- Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos: 8 puntos.
- Descripción poco detallada y/o con deficiencias en cuanto a las necesidades a satisfacer: 3 puntos.
- La no referencia a este aspecto o referencia con errores manifiestos: 0 puntos.

**c) Plan de formación continua del personal asignado al contrato:** Se valorará la ejecución de un plan de formación continua orientado fundamentalmente a la mejora del servicio de atención a visitantes, centrado en aspectos tales como prevención de riesgos, cursos de atención a colectivos de discapacitados (invidentes, lenguaje de signos), cursos de idiomas (preferentemente inglés y francés). Deberá indicarse, a este respecto, el centro de formación, fechas, duración, contenido, asistentes y modalidad. Dicha formación deberá impartirse dentro del primer tercio de duración del servicio, debiendo aportar posteriormente certificado de realización y aprovechamiento de los cursos impartidos al acabar los mismos. **Hasta un**





**máximo de 10 puntos.**

La puntuación se otorgará de acuerdo con los criterios siguientes:

- Metodología muy adecuada en todos los aspectos: 10 puntos.
- Metodología adecuada, pero incompleta en alguno de los aspectos: 5 puntos.
- Descripción poco detallada y/o con deficiencias en cuanto a las necesidades a satisfacer: 2 puntos.
- La falta de referencia a este aspecto o la metodología deficiente: 0 puntos.

Todo lo especificado en el **Proyecto de Trabajo** será trasladado al **Plan de Trabajo** para el servicio de atención a visitantes de los museos autonómicos, siendo de obligado cumplimiento por el adjudicatario del contrato.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
<b>CRITERIOS OBJETIVOS: hasta 70 puntos</b>	
1.- Oferta económica	60 puntos
2.- Impresión de un máximo de 50 materiales de difusión (flyer, folletos y trípticos, indistintamente), por cada lote (150 en total) durante el período de ejecución del contrato	10 puntos
<b>Puntuación total</b>	<b>70 puntos</b>

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
<b>CRITERIOS SUBJETIVOS: hasta 30 puntos</b>	
Se valorará la presentación de un proyecto-memoria de trabajos a realizar, tanto desde el punto de vista de las condiciones exigidas, como de aquellas medidas organizativas que puedan contribuir a lograr una óptima prestación del servicio, con especial atención de los medios técnicos destinados a la atención a visitantes y a la actuación frente a cualquier tipo de incidencia.	30 puntos

**Debe decir:**

**K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

Los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas, enumerados por orden decreciente de importancia, así como su ponderación, son los siguientes.

**K.1.- CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA: Hasta 59 puntos.**

**K.1.1. OFERTA ECONÓMICA. . Hasta 49 puntos**

La valoración se realizará mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Oferta más económica}}{\text{Oferta a evaluar}} \times \text{puntuación del apartado}$$





**K.1.2. IMPRESIÓN DE MATERIALES DE DIFUSIÓN. Hasta 10 puntos**

Impresión de un máximo de 50 materiales de difusión por lote ofertado (150 en total), que se editen sobre la exposición permanente de cualquiera de los museos objeto del pliego, así como sobre las diferentes exposiciones temporales, actividades, cursos, jornadas, seminarios, conferencias, conciertos, etc., a celebrar en los centros objeto de la presente contratación. Se entiende como tal aquel material de difusión tipo flyer, folleto o tríptico, indistintamente, que no supere las 12 páginas impresas a todo color, en los formatos y características definidos a continuación y con una tirada máxima de 300 ejemplares por cada uno de los 150 materiales a editar:

- Flyer exposición: 12 x 18 cm. Impresos a 4+4 tin. cartulina verjurada SENDME de 250 g.
- Folletos de difusión de las actividades y de información sobre las exposiciones permanentes y/o temporales 15 x 15 cm (cerrado) de 8 a 12 páginas. Impresos a 4+4 tin. papel couché de 150 gr. Grapados.
- Trípticos sobre actividades, cursos, jornadas, seminarios, etc. 10 x 21 cm (cerrado). Impresos a 4+4 tin. papel couché de 150 gr.

En dichos materiales figurarán de manera obligatoria los logotipos institucionales de la Región de Murcia, así como los relativos a los centros donde se realicen las actividades y, en su caso, los de aquellas otras instituciones o entidades colaboradoras que participen en los eventos, todo ello de acuerdo a las instrucciones establecidas por el manual de uso de la imagen corporativa de la CARM y aquellas que en su caso se comuniquen al adjudicatario por parte de la dirección técnica y los responsables de los centros.

Se otorgarán 10 puntos a la empresa que presente la máxima oferta de impresión descrita en este apartado. El resto de puntos se otorgarán de forma proporcional.

**K.2.- CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR: Hasta 41 puntos.**

Este proyecto debe incluir la especificación de las tareas a desarrollar, de los operativos internos previstos por la empresa para actuación, organización y coordinación del servicio y ante las posibles incidencias, así como los procedimientos de evaluación y formación del personal para la mejora continua, estructurándose en los siguientes apartados bien diferenciados:

- d) Trabajos a realizar:** Descripción de los trabajos que se solicitan, en especial de los procedimientos propuestos para el servicio de atención a visitantes. Mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio que se va a prestar. **Hasta un máximo de 10 puntos.**

La puntuación se otorgará de acuerdo con los criterios siguientes:

- 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: 10 puntos.
- Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos: 4 puntos.
- Descripción poco detallada y/o con deficiencias en cuanto a las necesidades a satisfacer: 2 puntos.
- La no referencia a este aspecto o referencia con errores manifiestos: 0 puntos.

- e) Procedimientos y protocolos específicos ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.):** a implantar por la empresa para actuación y coordinación. **Hasta un máximo 17 puntos.**

La puntuación se otorgará de acuerdo con los criterios siguientes:

- 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: 17 puntos.
- Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos: 10 puntos.

GUARDOLA, SALMERON, MIRIAN  
17/04/2019 15:02:14  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-133e0248-6111-e8f0-89c3-0050569b34e7





- Descripción poco detallada y/o con deficiencias en cuanto a las necesidades a satisfacer: 5 puntos.
- La no referencia a este aspecto o referencia con errores manifiestos: 0 puntos.

**f) Plan de formación continua del personal asignado al contrato:** Se valorará la ejecución de un plan de formación continua orientado fundamentalmente a la mejora del servicio de atención a visitantes, centrado en aspectos tales como prevención de riesgos, cursos de atención a colectivos de discapacitados (invidentes, lenguaje de signos), cursos de idiomas (preferentemente inglés y francés). Deberá indicarse, a este respecto, el centro de formación, fechas, duración, contenido, asistentes y modalidad. Dicha formación deberá impartirse dentro del primer tercio de duración del servicio, debiendo aportar posteriormente certificado de realización y aprovechamiento de los cursos impartidos al acabar los mismos. **Hasta un máximo de 14 puntos.**

La puntuación se otorgará de acuerdo con los criterios siguientes:

- Metodología muy adecuada en todos los aspectos: 14 puntos.
- Metodología adecuada, pero incompleta en alguno de los aspectos: 7 puntos.
- Descripción poco detallada y/o con deficiencias en cuanto a las necesidades a satisfacer: 4 puntos.
- La falta de referencia a este aspecto o la metodología deficiente: 0 puntos.

Todo lo especificado en el **Proyecto de Trabajo** será trasladado al **Plan de Trabajo** para el servicio de atención a visitantes de los museos autonómicos, siendo de obligado cumplimiento por el adjudicatario del contrato.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
<b>CRITERIOS OBJETIVOS: hasta 59 puntos</b>	
1.- Oferta económica	49 puntos
2.- Impresión de un máximo de 50 materiales de difusión (flyer, folletos y trípticos, indistintamente), por cada lote (150 en total) durante el periodo de ejecución del contrato	10 puntos
<b>Puntuación total</b>	<b>59 puntos</b>

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
<b>CRITERIOS SUBJETIVOS: hasta 41 puntos</b>	
Se valorará la presentación de un proyecto-memoria de trabajos a realizar, tanto desde el punto de vista de las condiciones exigidas, como de aquellas medidas organizativas que puedan contribuir a lograr una óptima prestación del servicio, con especial atención de los medios técnicos destinados a la atención a visitantes y a la actuación frente a cualquier tipo de incidencia.	41 puntos

**SEGUNDO.-** Que se proceda a publicar esta Orden en el Perfil del Contratante, ampliándose en 10 días el plazo para la presentación de ofertas.

LA CONSEJERA DE TURISMO Y CULTURA  
Miriam Guardiola Salmerón

