

ANÁLISIS PROPUESTAS TÉCNICAS PROCEDIMIENTO ADJUDICACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN DE TAQUILLA Y TIENDA DEL PARQUE DE LAS CIENCIAS

EULEN SA

Propuesta Técnica: Memoria descriptiva de los trabajos a realizar.

Tras una presentación de la estructura empresarial y sus divisiones desde la internacional hasta la regional pasan a describir las diferentes áreas y el organigrama general de la empresa. Recuerdan que la empresa Eulen ocupa la primera posición en el ranking de empresas nacionales de servicios por su número de empleados fijos y por su cifra de negocio. Además, la división Eulen Art ha prestado servicio a bastantes instituciones importantes del sector arte y cultura. Especifican que para abordar los trabajos serán tres personas de Eulen las que gestionen el servicio de Taquilla y Tienda cada una con sus responsabilidades concretas. La descripción del servicio comienza por la fase de selección, haciendo partícipe al Parque de las Ciencias, a la que le sigue la de formación, contratación y control de calidad del servicio. Proponen un sistema de formación muy completo y continuo. Tanto para las nuevas incorporaciones como para el personal subrogado. Desde el propio instituto Eulen de Formación se ofertará un programa de reciclaje y de formación específica de manera trimestral.

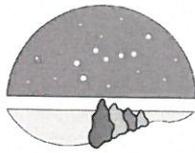
Propuesta Técnica: Sostenibilidad, versatilidad y flexibilidad organizativa.

Proponen un total de 21.340 horas al año que está por encima de las necesidades expuestas. Calculan que el servicio actual ronda las 17.639 horas al año por lo que aún quedarían 3.701 horas, es decir 1.850 al año para refuerzos eventuales o puntuales sin necesidad de abonarlos adicionalmente.

Propuesta Técnica: Planificación métodos de trabajo y control de calidad.

La planificación es adecuada y el control de calidad exhaustivo. La supervisora del equipo de trabajo y el gerente de zona serán los responsables de velar por la calidad del servicio. El responsable de la coordinación del equipo de trabajo rellenará diariamente un informe que se entregará al responsable de museo, además mensualmente entregará un informe al museo. Proponen como estrategia de autoevaluación "el visitante misterioso". El control de calidad también será objeto de análisis en la Comisión Técnica de seguimiento que proponen formar con responsable de EULEN y del Museo.





Propuesta Técnica: Nivel de formación del personal a adscribir.

La empresa en caso de ser seleccionada se compromete a la subrogación del personal actual, así como a seleccionar nuevo personal para cubrir contingencias o eventos puntuales. El nivel mínimo exigido no nos parece acorde al trabajo que desarrollarán. El puesto del coordinador lleva implícito ser licenciado o graduado en ciencias ambientales o similar y los puestos de auxiliares estar en posesión de un grado medio en ciencia. En cualquiera de los dos casos la exigencia mínima es demasiado alta y resultaría más conveniente alguna formación de gestión empresarial y comercio que científica.

Propuesta Técnica: Aseguramiento de la cobertura de necesidades y recursos de apoyo.

Presentan certificado de disponibilidad y asistencia frente a cualquier necesidad de funcionamiento. Cuentan con infraestructura empresarial y un a bolsa de 6 personas formadas adicionales que se sumarán a la plantilla de 12 si la situación lo requiere. Además de otras 10 personas pre-seleccionadas de reserva. Cuentan con un plan propio de contingencias.

Presentan recursos de apoyo como teléfono móvil y walkies y uniformes para el personal.

Mejoras.

1• Presentan una bolsa de 3.750 horas para toda la duración del contrato. Es decir, podríamos tener cada año 1.875 horas dedicadas a eventos, refuerzos e imprevistos sin coste.

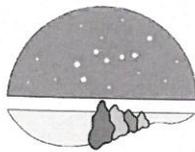
2• Por otro lado, también proponen sin coste diseñar, desarrollar y poner en marcha la venta on line de los artículos de tienda.

MANPOWER GROUP SOLUTIONS

Propuesta Técnica: Memoria descriptiva de los trabajos a realizar.

La propuesta de esta empresa comienza directamente con la memoria de gestión de taquilla y tienda donde exponen la metodología de trabajo que proponen seguir. Si bien es una empresa conocida por el museo, se echa en falta algunos datos propios de una memoria empresarial a modo de presentación de la empresa. La metodología la establecen a través de tres puntos: 1• Valoración jurídica y firma de contratos y acuerdos. 2• Selección, contratación, formación y elaboración de protocolos de funcionamiento. Los criterios de selección son adecuados. Respecto a la formación se indica que recibirán información sobre el Parque de las Ciencias, sobre Manpower y un tercer curso sobre motivación personal. Aquí se echa en falta

Parque de las Ciencias



formación específica que complete la propuesta y permita un mejor desarrollo de los diferentes puestos de trabajo. Relativo a la descripción que hacen de los protocolos que se redactarán llama la atención que no se detalle que estos serán redactados en colaboración con el equipo del Parque de las Ciencias, o al menos consensuados con este. Se relatan con bastante detalle las funciones que desarrollan en cada puesto específico. El punto 3º de la metodología recoge el seguimiento del servicio y la propuesta de reuniones e informes de evaluación. La propuesta deja abierta la periodicidad según necesidades pudiéndose ser semanal o mensual o cuando se requiera.

Propuesta Técnica: Sostenibilidad, versatilidad y flexibilidad organizativa.

La propuesta sigue el modelo que hasta ahora vienen desarrollando en los diferentes puestos. Se mantienen en un número mínimo de 17.428 horas al año para garantizar el funcionamiento. La plantilla que proponen es de 15 personas. Las horas que se soliciten por encima de estas deberán abonarse de manera adicional.

Propuesta Técnica: Planificación métodos de trabajo y control de calidad.

Cuando plantea la organización del trabajo y especifican el panel de horarios aparecen algunos errores importantes como que el domingo abrimos por la tarde y algunos otros desajustes. Cuentan con una herramienta propia para el control de la calidad.

Propuesta Técnica: Nivel de formación del personal a adscribir.

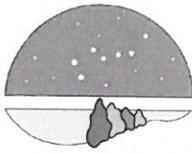
Se mantiene el personal actual donde predomina un perfil de formación media: formación profesional superior y diplomaturas. No se adjunta curriculum detallado de ninguno de los trabajadores.

Propuesta Técnica: Aseguramiento de la cobertura de necesidades y recursos de apoyo.

Para asegurar el servicio cuentan como un plan de contingencias para responder a eventualidades cualquier día del año (bajas imprevistas o voluntarias, por ejemplo). Aseguran tener una capacidad de respuesta a demandas adicionales con un margen de entre 6 y 12 horas.

Mantienen como recursos de apoyo un teléfono móvil para la coordinadora y walkies sin determinar número. Chalecos y polos se ofrecen como uniforme del personal.





Mejoras.

- 1• Presentan una bolsa de 200 horas año para refuerzo de personal sin coste, pero siempre y cuando se avise con una antelación mínima de 7 días.
- 2• Ofrecen una cantidad económica determinada para a poyo a la puesta en marcha de la tienda "on line".
- 3• Además, facilitarían una destructora de papel para el servicio de taquilla y tienda, así como un curso de formación específica de Atención al cliente y ventas en tienda.

CBM. SERVICIOS AUDIOVISUALES

Propuesta Técnica: Memoria descriptiva de los trabajos a realizar.

La empresa Cbm, filial de Grupo Secuoya adjunta una memoria empresarial donde describe la línea que abren en 2015 para dar servicio al sector cultural: Taquilla, acomodación, recepción, atención al visitante, gestión de eventos y servicio auxiliar técnico para museos y teatros. Respecto a la memoria descriptiva se detalla la organización del servicio al que concursan. Habrá un responsable de contrato y un coordinador del servicio, responsable directo del equipo de trabajo.

Los criterios de selección del personal resultan idóneos a las funciones a desarrollar. El hecho de que la empresa sea joven y tenga una corta experiencia en general y en particular que sea la gestión de taquilla y tienda lo que menos han desarrollado, genera algo de inquietud. Sin embargo el planteamiento para la ejecución del trabajo está bien descrito y transmite conocimiento del servicio a prestar.

Propuesta Técnica: Sostenibilidad, versatilidad y flexibilidad organizativa

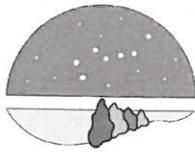
La empresa cuenta con un equipo de gestores que darán apoyo al coordinador sobre cualquier tema cualquier día del año a cualquier hora (24x7).

El cuadrante de horas y días presentado para el desarrollo de las tareas en los diferentes puestos tiene algunas mejoras respecto a la situación actual. Por ejemplo incluyen una persona más en el equipo para refuerzo de lunes a domingo. Disponen de una base de personal preparado para dar respuesta en un hora a cualquier eventualidad. Todo el equipo se formará para desempeñar correctamente cualquiera de los puestos, permitiendo esto flexibilidad organizativa.

Propuesta Técnica: Planificación métodos de trabajo y control de calidad.

Hay buena planificación del trabajo a desarrollar y cuentan con un departamento de calidad que llevará a cabo auditorías y la supervisión de que los procedimientos entregados al inicio se realizan correctamente. Utilizarán igualmente "el visitante misterioso". Las evaluaciones y formación continua del personal garantizará la calidad del servicio.





Propuesta Técnica: Nivel de formación del personal a adscribir

El nivel de formación del personal que proponen resulta acorde a los puestos que van a desempeñar. Priman conocimientos de administración, gestión, idiomas, etc. Se adjuntan referencias de las 16 personas que forman la bolsa de trabajadores locales.

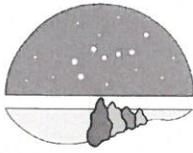
Propuesta Técnica: Aseguramiento de la cobertura de necesidades y recursos de apoyo

Las necesidades del servicio con esta propuesta quedan bien cubiertas. Por un lado se incorpora una persona más al equipo diario para cubrir picos y necesidades. Además se dispone del equipo de expertos 24x7 y de la bolsa de trabajo para dar respuesta a cualquier eventualidad de personal extra en no más de 1 hora. Cbm aportará los medios materiales necesarios para la ejecución del contrato: : chaleco, chaquetón. Ordenador, 12 teléfonos móviles , e smarthphone, 8 lpads , 12 walkies.

Mejoras.

- 1• Presenta una bolsa de 3.120 horas para toda la duración del contrato. Es decir 1.560 horas cada año del contrato.
- 2• Creación, mantenimiento y hosting de la web de la tienda que permita la compra on line y la gestión del stock total de productos.
- 3• Se realizará una campaña de difusión del tienda en redes sociales.
- 4• Préstamo de sillas de ruedas y carritos de bebé.
- 5• Préstamo de paraguas con mobiliario para depositarlos o cogerlos a la entrada y/o salida
- 6• Subvención de entradas a su personal para conocer otros museos de ciencia a nivel nacional.
- 7• Programa de formación continua con un total de 370 horas.





PARQUE de las CIENCIAS
ANDALUCÍA - GRANADA

CONCLUSIONES

A la vista de las consideraciones efectuadas, se puede deducir que existen similitudes sustanciales en las tres propuestas recibidas y que probablemente estas tres licitadoras –Manpower, Eulen y Cbm- podrían ejecutar el servicio requerido con suficiencia.

Ahora bien la empresa Cbm tiene en algunos epígrafes una propuesta más amplia y beneficiosa tanto para el museo como para el personal que cubrirá el servicio, de ahí que aunque con una diferencia de pocos puntos quede posicionada la primera de las tres.

La valoración de las proposiciones técnicas, arroja un resultado parcial reflejado en el Cuadro Resumen anexo, siempre teniendo presente que está pendiente la fase fundamental de apertura de las proposiciones económicas y la toma en consideración y valoración de las propuestas de mejoras presentadas.

Granada, a 20 de abril de 2018

Cristina González Sevilla
Jefa Dpto. Comunicación

María José Aguado Hidalgo
Técnico de Administración

Encarna Rodríguez Orduña
Coordinadora de Tienda



Parque de las Ciencias

ANEXO I - Puntuación de las propuestas técnicas

Licitación Pública para la adjudicación de Contrato administrativo para la prestación del servicio de Taquilla y Tienda en el Parque de las Ciencias. Expediente

	PROPUESTA TÉCNICA: PROGRAMA DE TRABAJO DESCRIPTIVO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO (Hasta 16 puntos)	PROPUESTA TÉCNICA: SOSTENIBILIDAD VERSATILIDAD Y FLEXIBILIDAD ORGANIZATIVA (Hasta 13 puntos)	PROPUESTA TÉCNICA: PLANIFICACION Y METODOS DE TRABAJO Y SIST. DE CONTROL DE CALIDAD (Hasta 8 puntos)	PROPUESTA TÉCNICA: NIVEL DE FORMACION DEL PERSONAL A ADSCRIBIR (Hasta 8 puntos)	PROPOSICIÓN TÉCNICA: ASEGURAMIENTO DE LA COBERTURA DE NECESIDADES Y RECURSOS DE APOYO AL SERVICIO (Hasta 5 puntos)	TOTAL (Máximo 50 puntos)
Manpower Group	12	7	8	6	4	37
Eulen S.A.	14	8	8	4	5	39
CBM Servicios	12	9	8	6	5	40

Granada, abril de 2018.



Parque de las Ciencias



