



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

**Expediente núm. 028/2013**

**INFORME TÉCNICO SOBRE LAS PROPOSICIONES ADMITIDAS A LICITACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO RELATIVO A LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL PARQUE DE LAS CIENCIAS**

Los abajo firmantes, en relación con las propuestas admitidas para la adjudicación del contrato administrativo de referencia y de conformidad con los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas y las condiciones fijadas para la ejecución del contrato en el Pliego de Prescripciones Técnicas de aplicación, estimamos oportuno informar lo siguiente:

**PRIMERO. DESCRIPCIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.**

Con carácter previo se comenta el contenido de los criterios de valoración de las ofertas contenido en el Pliego de Cláusulas Administrativas particulares al objeto de facilitar el trabajo de la Mesa de Contratación. En este sentido, se quieren destacar los siguientes aspectos:

- A. PROPUESTA TÉCNICA. Para el análisis de las propuestas técnicas presentadas se ha partido del criterio general relativo a que con la ejecución del contrato se asegure la calidad y garantía en la cobertura de las necesidades del Parque de las Ciencias, en el sentido de que la empresa adjudicataria pueda hacer frente a las prestaciones que engloba el servicio no tanto desde un punto de vista cuantitativo -que también- sino cualitativo, teniendo siempre presente que el equipamiento destinatario de este servicio es un centro educativo y cultural, un Museo al fin y al cabo, perspectiva ésta que se estima debe primar sobre cualquier otro aspecto.

A partir de estas premisas, y por lo que se refiere a los apartados "Prescripciones técnicas relativas a la ejecución del contrato" y sobre la "Organización del servicio", se ha intentado buscar la mejor adecuación de la memoria técnica relativa a la ejecución del contrato a las previsibles necesidades del Museo, ponderando aspectos tales como su posible conocimiento del funcionamiento del mismo centro o de otros iguales o similares, la descripción de la organización del servicio, capacidad de respuesta de las empresas ante los requerimientos del Centro o eventualidades, así como aquellos medios personales y/o técnicos que, con independencia de los mínimos exigidos para el normal desarrollo del contrato, se adscribirán para su mejor o más eficaz ejecución.

- B. PROPOSICIÓN ECONÓMICA. La evaluación de las ofertas económicas estrictamente consideradas se realizará de acuerdo con lo establecido en el propio

-1-



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

Pliego de Cláusulas Administrativas particulares. Por ello nos remitimos a la toma en consideración que de las mismas haga la Mesa de Contratación.

- C. **MEJORAS**. Como en el caso anterior, la puntuación obtenida por cada una de las empresas licitadoras resultará de la consideración que de las propuestas realice la Mesa de Contratación en aplicación de lo establecido en el propio Pliego de Cláusulas Administrativas particulares.

En este momento nos limitamos a su enumeración a fin de facilitar el trabajo de la Mesa de Contratación.

En estas consideraciones previas destacamos que, como no puede ser de otra forma, el análisis de las propuestas realizadas por las licitadoras que se recoge a continuación se ha efectuado tomando en consideración la descripción efectuada y la información facilitada por aquéllas a partir de las exigencias de los pliegos de aplicación.

Por último, indicar que el cuadro anexo a este informe es el resultado de la evaluación individualizada de las propuestas por parte de cada uno de los miembros de esta Comisión, de tal forma que refleja la puntuación media obtenida por aquéllos en cada uno de los apartados a tener en cuenta.

## **SEGUNDO. ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS.**

Una vez revisada la documentación de las empresas admitidas a concurso, se ha realizado la baremación con el resultado que consta en el Cuadro Resumen anexo a este informe, si bien se quieren especificar los siguientes aspectos:

### **1. Oferta de Consorcio de Servicios , SA.**

- a) **Propuesta Técnica: Memoria técnica.** El análisis de la propuesta técnica presentada por la licitadora permite apreciar que se trata de una empresa con experiencia desde 1973 en el ámbito de la gestión de necesidades en cuanto a recursos humanos, medios auxiliares y técnicos en distintas áreas de servicios, contando con sistemas de gestión de calidad acordes con las normas europeas. No obstante, se observa la escasez de curriculum en el área de gestión cultural y de museos. Valga como ejemplo la cita de su experiencia en el Museo del Prado o Reina Sofía sin especificar funciones o tareas. Tampoco se incluye presupuesto de los servicios prestados.

La descripción de la organización del servicio puede caracterizarse como generalista, incluyendo los procedimientos normales para la gestión del servicio, riesgos laborales, planteando la cesión de materiales al Museo bajo la figura del



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

"comodato". Incluye un procedimiento de verificación del servicio diario que se puede calificar como poco práctico.

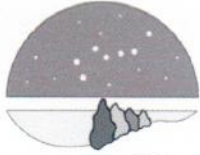
En cuanto a la organización del personal, la propuesta no realiza en este momento manifestación alguna sobre la asunción de personal y el organigrama responde a lo exigido en el Pliego Técnico, aunque planteando tareas entrecruzadas entre monitores y auxiliares de sala, lo que puede crear disfunciones. Los perfiles profesionales se consideran escasos, sin que se defina la formación académica específica. Este organigrama habla de cobertura del servicio "con personal en número suficiente", reflejando simplemente lo establecido en el Pliego. El plan de formación del personal se considera interesante y contextualiza un tanto el servicio. No obstante, es poco explícito el planteamiento en cuanto a número de personas, distribución y tareas, etc.

La organización del servicio planteada es desigual y confusa, cubriendo el horario estricto de apertura sin contar con otras actividades, aunque ofrece disponibilidad para eventualidades. Describe algunos de los protocolos de actuación actuales - emergencia sanitaria, limpieza, protocolo de actuación en "Torre de Observación"- En todo caso, no se especifica la razón de la referencia a los descritos y no a otros.

En cuanto a medios técnicos a disposición del servicio, se considera interesante el control de presencia mediante huella dactilar.

- b) Propuesta Técnica: Plan de calidad y asistencia. Entendemos que no se encuentra contextualizado, aportando una descripción referida a medios de control e informes que permitirían valorar la calidad del servicio de carácter generalista y con datos que no resultaría aplicables al servicio diseñado por el Consorcio. No obstante, se considera interesante la iniciativa de elaborar un manual de procedimientos para la prestación de servicio a instancia del Consorcio, asesorando al Museo en estas materias.
- c) Propuesta Técnica: Disponibilidad y recursos de apoyo. Se aporta compromiso de disponibilidad en los términos exigidos, y que se contará con el apoyo de un centro de control 24 horas, así como una respuesta eficiente en caso de necesidad -capacidad de respuesta razonable que va desde 1h a 6 h para cubrir puestos de trabajo-. Igualmente, incluye un compromiso de asistencia técnica para el mantenimiento y reparación del material asignado al servicio. Como recursos de apoyo ponen a disposición de la ejecución del contrato la infraestructura de la empresa en Granada.
- d) Mejoras ofertadas. La oferta de mejoras incluye: colaboración con el Parque en actividades a realizar fuera de las instalaciones del Museo -ferias de ciencia, actividades con centros escolares,...-, bolsa de 500 horas para auxiliares, de 200 horas para monitoraje y de 100 horas para coordinación, así como 25 becas de

-3-



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

"Animadores Científicos" durante los meses de julio y agosto, aportación de dos "Segway" y un coche de empresa para usos varios.

**En resumen:** Propuesta poco contextualizada en el escenario del Parque de las Ciencias, planteamiento bastante generalista y desigual. Describe algunos detalles y aspectos concretos y otros poco claros y/o indefinidos. No describe experiencias en el campo de la cultura y el turismo. Algún detalle interesante en la mejoras.

## 2. Oferta de Adecco Outsourcing.

- a) Propuesta Técnica: Memoria técnica. Con una experiencia desde el año 1998, estamos en presencia de una empresa con suficientes recursos técnicos y humanos para la realización de trabajos en el ámbito de la externalización de servicios. Presenta cierta experiencia en el área cultural y museística.

Hace una descripción muy general y poco detallada del servicio en general - puestos de trabajo, funciones, etc.-, acogiéndose a lo establecido en el pliego. Define el organigrama con un lenguaje confuso y poco operativo, aunque ajustado formalmente a lo demandado, relatando un proceso de implantación del servicio generalista y muy dilatado en el tiempo -6 meses-.

El proceso de selección de personal, que parte de un análisis de puestos de trabajo que no se especifica, es sencillo y generalista, estableciendo unas titulaciones mínimas, sin exigir experiencia específica, aunque sí idiomas. Incide en que se solicitará la conformidad del Parque de las Ciencias con el personal seleccionado. Se estima que la formación del personal es correcta, aunque con un carácter no presencial excesivo.

No se concreta el número de personas que se adscribirán al servicio, aunque se asegura su "suficiencia". Simplemente se indica que se respetarán los horarios fijados en el Pliego. Se recoge una descripción diferenciada de los perfiles de trabajo, aunque se parte de un perfil de formación bajo.

Presenta manuales de procedimientos para las distintas categorías profesionales establecidas adecuadas el Pliego.

Las herramientas de trabajo se consideran básicas y propone la implantación de un sistema de control de presencia a través de llamada a un móvil que no se considera práctico.

Propone una determinada uniformidad para el personal aunque no se menciona la conformidad del Consorcio.

- b) Propuesta Técnica: Plan de calidad y asistencia. Se aporta información de los procedimientos de control de calidad de las funciones de los distintos perfiles y tareas a realizar, si bien con un marcado carácter generalista. En cuanto a la asistencia técnica propuesta, adolece de concreción.



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

- c) Propuesta Técnica: Disponibilidad y recursos de apoyo. Se aporta compromiso escrito de disponibilidad, así como una bolsa de trabajadores sin especificar niveles para cobertura de incidencias, que serían resueltas en un plazo de 3 horas. Como recursos de apoyo se cita la adscripción de monitores y auxiliares con lenguaje de signos e idiomas, así como que se contaría con la infraestructura empresarial.
- d) Mejoras ofertadas. Proponen una serie de mejoras no significativas o reseñadas en el Pliego como: personal con un segundo idioma y conocimientos en lenguaje de signos, herramientas informáticas de control de presencia "PRE TIME" y reportes online, bastones para invidentes -no se especifica cantidad-, 2 sillas de ruedas, 1 botiquín por sala y maletín de herramientas -tampoco se menciona cantidad-.

**En resumen:** Propuesta poco concreta y adaptada a las necesidades del Servicio, aunque la empresa es muy solvente en relación a los RR HH. Es poco concreta en aspectos solicitados en el Pliego.

### 3. Oferta de Liconsur, Servicios Generales.

- a) Propuesta Técnica: Memoria técnica. Se trata de una empresa que desde 1996 está especializada en servicios auxiliares y de limpieza, tal y como se indica en la memoria empresarial presentada, de la que se desprende seriedad. No obstante, no concreta en su curriculum tareas similares al objeto de este servicio más allá de la experiencia acreditada en la Estación Biológica de Doñana del Consejo Superior de Investigaciones Científicas -CSIC, realizando visitas guiadas. En cuanto a la organización del servicio, propone adscribir un total de 43 personas, incluyendo una descripción de la plantilla y de las categorías profesionales, si bien la intención de hacer depender al personal auxiliar de sala del que desarrolle labores de monitoraje no se considera adecuada. De la organización del tiempo de trabajo -jornadas y cuadrantes horarios- planteada destaca su racionalidad y flexibilidad, características que se consideran importantes, aunque puede resultar un tanto confusa. Igualmente, expresa su intención de mantener el mayor número posible de empleados aunque no dice cuántos, dejando entrever su preocupación por la problemática laboral, y expresa la independencia que debe existir entre el Consorcio y la gestión de la empresa. Se aportan 30 currícula vitae de supuestos candidatos exclusivamente para "monitores de museo", lo que parece no coincidir con su declaración de asumir al mayor número de empleados actuales, a no ser que se entienda como un ejemplo del perfil que se exigirá en la selección de personal.



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

Entre la documentación aportada, se incluye el Convenio colectivo marco estatal de ocio educativo y animación sociocultural, que regulará las relaciones laborales con los trabajadores adscritos al servicio.

Se plantea una propuesta de diseño de uniformidad y la colaboración de un diseñador, que deberá ser consensuada con el Consorcio. Al margen de mencionar los medios técnicos usuales -móvil, walkie talkies, etc.-, destaca también la propuesta de implementar un software específico de gestión, si bien no se entiende que pueda ser de aplicación en el Museo.

- b) Propuesta Técnica: Plan de calidad y asistencia. La descripción del plan de calidad responde a un esquema general sin que se contextualice el servicio, empleando un lenguaje que podría valer para cualquier otro. Por otro lado, no se desarrollan procedimientos de control específicos, conteniendo una vaga descripción del proceso de resolución de incidencias -sirva de ejemplo la expresión "... resolver el problema lo antes posible..."- . Se aporta una serie de impresos de aplicación generalistas y carentes de contenido sustancial que permitiría un verdadero control de calidad. Se trata, en definitiva, de una declaración de intenciones.

Desde otro punto de vista, se expresa una clara preocupación por cuestiones ambientales que pudieran derivarse del servicio, aunque no se entiende su relación con el mismo.

Como medidas de asistencia técnica se habla de la dedicación del personal directivo y del empleo de los medios materiales ya mencionados.

- c) Propuesta Técnica: Disponibilidad y recursos de apoyo. Se aporta el compromiso de plena disponibilidad de la empresa durante las 24 horas del día y 365 días al año. No obstante, tan solo se reseñan los recursos humanos para la resolución de incidencias sin más descripción del protocolo a seguir.

En cuanto a recursos de apoyo, se mencionan los humanos del organigrama de la empresa.

- d) Mejoras ofertadas. Propone como oferta la asignación de un "director exclusivo para el Museo", siendo una exigencia del Pliego Técnico, además de la adscripción de "una persona por turno con LSE", si bien no se especifica qué turno. También se incluye un plan de formación para el personal, así como una bolsa de 1.000 horas de servicio sin especificar a qué categoría de personal estaría referida, una persona de apoyo para tareas administrativas, una aportación económica para trabajos de mantenimiento, éstas dos últimas partidas podrán asignarse a otras necesidades del Consorcio, aportación de software de gestión, asumir los gastos de diseño de vestuario a través del diseñador propuesto -forma parte del organigrama empresarial-, y el desarrollo de 2 talleres artísticos -"Dibujar para comprender" y "El agua puede pintar"-.



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

**En resumen:** Propuesta que define una empresa con solvencia en otros servicios, pero con escasa experiencia en servicios culturales y turismo y que concreta poco la implantación del mismo.

#### 4. Oferta de EULEN.

- a) Propuesta Técnica: Memoria técnica. Eulen es una empresa de experiencia acreditada desde 1962, con amplia solvencia e implantación territorial nacional e internacional, con experiencia acreditada en servicios de limpieza, seguridad y socio-sanitarios. Como trabajos realizados en el ámbito de gestión cultural y realizando tareas similares a las propuestas a la actividad objetito de este Concurso, destacan los servicios prestados para el Legado Andalusi, Alhambra, Museo Guggenheim, ...; a los que se unen otros servicios auxiliares tales como transporte escolar, aula matinal y acompañamiento.

Por lo que se refiere a lo que se denomina expresamente "metodología del servicio" en relación con lo que demanda el Consorcio, la descripción de los objetivos, los recursos y demás detalles, si bien denota un conocimiento del Centro, se efectúa de manera desigual, unas veces con poca concreción y otras de manera exhaustiva, por lo que el criterio interpretativo adolece de cierta claridad. Atendiendo a la metodología descrita para las distintas categorías profesionales establecidas, se realiza una parcelación excesiva en cuanto a los principios que la rigen. En este sentido, se considera excesivo el recurso a la aplicación de la legislación educativa como regidora de la prestación del servicio. En definitiva, no se considera oportuna la aplicación al servicio de una metodología basada en orientaciones que la normativa educativa establece para los centros escolares -el Museo no es una escuela-. Un ejemplo claro de este planteamiento lo constituye el perfil establecido para monitores y auxiliares, así como en el desarrollo planteado para el "Área Explora". Por otro lado, se describen con detalle algunos públicos -escolares, turismo cultural y "Tarjeta Amiga"- a los que se aplica la metodología antes descrita, sin mencionar otros tipos de visitantes y dejando fuera otros aspectos que serían propios de la actividad de un museo. Se realiza una relación de talleres y actividades basada en la pagina web oficial del Museo, aunque se aprecia algún lapsus en cuanto a los contenidos. Igualmente, se incluye un protocolo para la reserva de visitas guiadas que podría originar ciertas disfunciones y que necesitaría aclaraciones.

En cuanto a la organización del trabajo, se parte de una exposición de la estructura empresarial para descender a una concreción del servicio propiamente dicho que se considera correcta, si bien presenta lagunas que podrían corregirse durante la ejecución del contrato -por ejemplo, la coordinación por espacios presenta cierta descompensación y no se contemplan algunos (edificio CEAMA). Cabe destacar que la persona que sería responsable del servicio es coneedora del Parque de las Ciencias.

-7-



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

Se incluye una planificación un tanto confusa, puesto que no se explicita con claridad la concreta organización del trabajo. No obstante, es correcto el horario de quienes desempeñarían funciones de coordinación.

Por lo que se refiere al personal a adscribir al servicio, la propuesta no especifica qué nivel asumiría del que ahora trabaja. Por otro lado, se describe un proceso de selección de personal correcto y adaptado a los estándares habituales -criterios de conocimiento y personalidad-, y coherente con la definición de puestos y tareas planteado por la propia empresa. Los perfiles de personal planteados presentan esa misma coherencia. La relación de tareas también es correcta aunque presenta la misma ambigüedad que la generalidad de la propuesta.

Bajo el epígrafe "actuaciones generales del servicio" se plantean unas líneas de actuación y un estilo de trabajo correctos, aunque presentan rasgos estandarizados -actitud personal, aspecto, imagen general, etc.-.

Se presenta una planificación de la implantación y seguimiento del servicio que incluye un cronograma de reuniones con el Equipo del Museo, así como un seguimiento periódico. Se incluye un plan de formación que menciona expresamente a los "conserjes", aunque se aprecia su corrección, incluyendo un manual de acogida. Por fin, se plantea un modelo continuista en cuanto a la uniformidad del personal a consensuar con el Museo y se contempla una propuesta de adscripción de medios técnicos adecuada.

b) Propuesta Técnica: Plan de calidad y asistencia.

En relación al plan de calidad, sin perjuicio de apreciar su corrección, la licitadora parte de una declaración de principios generales y describe con detalle la evaluación del cumplimiento de los mismos. Propone la realización de controles diarios, mensuales, trimestrales y anuales del servicio y del nivel de rendimiento del personal adscrito. Se plantea también la realización de encuestas de satisfacción de usuarios, aunque con un contenido un tanto pobre, sistema que denomina del "usuario invisible". Los diagnósticos del servicio se realizarán mediante el método "DAFO", y aunque se aprecia la aplicación de formularios pertenecientes a otros servicios, se presupone que se adaptarán a la realidad del Parque de las Ciencias.

Consciente de su importancia, Eulen incorpora un análisis pormenorizado de riesgos laborales, aunque incluye ciertas generalidades.

Se aportan igualmente certificados de implantación de diversos sistemas de calidad: ISO 9001:2008 e ISO 14001:2008 -sobre calidad ambiental-, ISO 27001:2005 -seguridad en la información-, OHSAS 18001:2007 -gestión de la seguridad y salud laboral- y Discert DIS-ES-0002-2010 -sobre integración social de personas con discapacidad-.





**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

c) Propuesta Técnica: Disponibilidad y recursos de apoyo.

Se aporta compromiso de disponibilidad para la resolución de incidencias 24 horas al día y 365 días al año, con un planteamiento para la resolución de contingencias que se considera correcto, describiendo contingencias propias del servicio, aunque entraría dentro de la normalidad. Igualmente se menciona la disponibilidad de un retén de un 10% de personal y de una bolsa de candidatos y demás recursos con que cuenta la delegación de Granada -vehículos, aula de formación, medios técnicos, etc.-. Al igual que en otras ocasiones, se mencionan categorías no incluidas en el Pliego técnico -azafatas o informadores de parada-.

d) Mejoras ofertadas. Como mejoras se proponen las siguientes: bolsa de 500 horas para todas las categorías previstas, una bolsa de 100 horas para azafatas/os; acondicionamiento de espacio e instalaciones; software de gestión -instalaciones, limpieza,...-; sistema gestión del personal Visual Plan y control de presencia biométrica, tarjetas identificativas, QR, llamada perdida, localizador gps sms, call center; aportación de equipos: 1 ordenador personal, 1 portátil, una impresora; elaboración de materiales didácticos -2 juegos para la web -aunque parecen referidos a otra entidad (se menciona "patronato")-; elaboración de un cuadernillo para el Programa "Verano con Ciencia"; desarrollo de un curso de comunicación y educación en museos de 40 horas y otro de ergonomía postural; realización de visitas guiadas y talleres en inglés y su aplicación al Programa de "Verano con Ciencia" y a las sesiones en directo de Planetario; adscripción de personal especializado en la atención a la discapacidad.

Se mencionan en este apartado lo que se denominan "ventajas para el trabajador" de Eulen: carpeta de servicios, encuesta de clima laboral semestral, Revista Eulen, redes sociales, así como descuentos y ofertas para empleados, teléfono de orientación medico-social, welcome-pack, dinero Express y clases de español.

**En resumen:** Propuesta solvente desde un punto de vista técnico pero que presenta una filosofía y una conceptualización que se aleja de las características del servicio establecidas en el Pliego Técnico, con un tratamiento desigual en la descripción de contenidos. Caracteriza el servicio desde un punto de vista educativo-formal cuando la finalidad perseguida no es esa. No obstante, se aprecia una clara solvencia de la propuesta.



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

## 5. Oferta de Manpower Group Solutions.

### a) Propuesta Técnica: Memoria técnica.

Desde un punto de vista estrictamente empresarial, la licitadora acredita sobrada experiencia tanto nacional como internacional en la prestación de servicios externalizados -áreas de recursos humanos, consultoría, formación, etc.-, con una amplia implantación nacional y regional que garantizaría la cobertura de necesidades. Aporta información sobre una fundación especializada en proyectos de sensibilización y reinserción laboral de colectivos con discapacidad y en peligro de exclusión social. La descripción previa del perfil empresarial define objetivos muy claros, abarcando todos los aspectos y necesidades en el ámbito de la externalización, que incluye el desarrollo de proyectos a medida y eficaces y el asesoramiento jurídico especializado para la resolución de conflictos. Acredita experiencia suficiente en la gestión de espacios culturales -museos-, así como en la gestión turística. Sirvan de ejemplo los que se citan a continuación: Guggenheim -Bilbao-, IVAM -Valencia-, Pabellón de la Navegación -Sevilla-, Sagrada Familia, Born Center Cultural y Museo Europeo de Arte Moderno -Barcelona-.

Entre la documentación técnica aportada se incluyen varios anexos informativos entre los que por su interés destacamos: el "Cuestionario Mystery Shopper" y el "Informe Mystery Shopper" realizado en el Museo como trabajo previo preparatorio y que muestra su conocimiento del funcionamiento del Centro; y el dossier "El Parque de las Ciencias, un gran lugar para trabajar", documento que describe prácticamente todos los contenidos del Museo, presentando información obtenida de las instalaciones y de la página web debidamente contextualizada, tratándose de un documento base de información para entregar al personal. Éste se considera de interés aunque habría que completarlo con aspectos metodológicos propios de la dinámica del Centro.

Esta propuesta enuncia los objetivos del Museo con claridad, realizando una descripción muy cercana al proyecto museístico propio del Consorcio, a la vez que trasmite una comprensión de la metodología y del enfoque conceptual de un museo interactivo y, por extensión, del Parque de las Ciencias. Trasmite la importancia del equipo humano y de los referentes organizativos del mismo, concretando unos ejes operativos de los que se desprende un planteamiento global claro: equipo humano, autonomía del servicio, implicación en las tareas, formación, disponibilidad, herramientas y recursos.

Como planteamiento previo y punto de partida organizativo, se define un equipo de atención -auxiliares de sala- y equipo pedagógico -monitores-, esquema que se considera adecuado aunque deberá ser adaptado a las necesidades concretas del Museo.

Se presenta una propuesta de implantación del servicio racional, concreta y concisa, resaltando la importancia de un manual de procedimientos de trabajo a

-10-



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

presentar al Parque de las Ciencias para su puesta en práctica de manera coordinada. La descripción y detalle de contenidos de este proceso se considera bien estructurada y coherente.

El proceso de selección de personal que se incluye en la propuesta resulta coherente con la finalidad perseguida, y se basa en entrevistas y competencias tanto personales como profesionales específicas para el servicio licitado. Se incluye el necesario programa de formación.

En cuanto al compromiso de asunción de personal de la actual prestataria, se manifiesta que será del 45 % o más. Se plantea, eso sí, que tales relaciones laborales deberán ser extinguidas por **la actual prestataria** y que este personal deberá pasar por el sistema de selección de Manpower.

En el apartado de perfiles profesionales, se realiza una propuesta adecuada a las exigencias del Consorcio, si bien el perfil del personal auxiliar pudiera ser bajo. Se plantea una exigencia alta de nivel de inglés -plantean que un 25% de la plantilla domine este idioma-. El organigrama del personal planteado también se adecua a lo exigido por el Museo, así como el reparto de responsabilidades.

Se realiza un planteamiento general del servicio con 19 puntos esenciales muy coherente con la finalidad perseguida, que recoge los aspectos contemplados en el Pliego técnico, añadiendo la concreción necesaria para un equipamiento cultural como el Parque de las Ciencias. La misma conclusión puede obtenerse tras el análisis de la operativa del servicio, que resulta la más adecuada de las analizadas.

Respecto a los horarios, resulta interesante el establecimiento de turnos de mañana y tarde, así como de la existencia de un retén de reserva para imprevistos. No obstante, no se contemplan los talleres didácticos más allá de los propios de las exposiciones permanentes y/o temporales, y se menciona alguno que no son del Museo -"Ábaco", "Aromas", "Alicatado" y "Candiles"- . Se aprecia también cierta confusión con la distribución de actividades y el personal. En todo caso, la concreción definitiva será consensuada con el Consorcio en el arranque del servicio.

El plan de formación planteado también es correcto y adecuado a las características del servicio, tanto en su versión generalista -prevención riesgos laborales, primeros auxilios, situaciones de conflicto, ofimática, etc.-, como en la específica -destinada a dar a conocer los aspectos fundamentales del servicio-, planteando también que, en todo caso, será consensuado con el Parque de las Ciencias. Se trata de un programa temporalizado y sometido a un proceso de evaluación continua.



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

b) Propuesta Técnica: Plan de calidad y asistencia.

La licitadora cuenta con la acreditación certificada del establecimiento de sistemas de calidad -Aenor UNE-EN ISO 9001:2000 y OHSAS 18001-.

El plan de calidad planteado incluye un protocolo de seguimiento detallado y completo, que contempla todos los aspectos del servicio, trabajando a partir de manuales consensuados tanto del funcionamiento normal como de incidencias. Se presentan también algunos ejemplares de impresos a utilizar. En todo caso, habría que contextualizar el procedimiento ya que se han apreciado menciones que no son propias del Museo -se habla de abonos y temporada artística por ejemplo-. Se plantea la utilización de encuestas de calidad y del método de análisis del "visitante misterioso".

Se plantea también el seguimiento de la calidad del servicio a través de reuniones periódicas, visitas e informes diarios, semanales y mensuales in situ. En estas reuniones se incluyen las propias de coordinación interna empresarial como las previstas con el personal técnico del Museo.

La adscripción de medios técnicos sobrepasa a la exigida en el Pliego Técnico, puesto que se contará con infraestructura informática -3 PC, impresora y tablets, portátiles, móviles, walkie talkies,...-, así como el equipamiento de espacio de gestión amueblado y equipado. Se incluye también la correspondiente propuesta de uniformidad con distinción de funciones a consensuar con el Parque de las Ciencias.

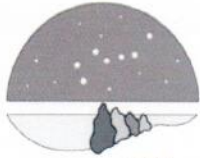
Por último, se propone la implementación de una herramienta de gestión denominada "Web Parque de las Ciencias" donde estarían registrados todos los aspectos de la gestión del servicio.

c) Propuesta Técnica: Disponibilidad y recursos de apoyo.

Como todas las licitadoras ya citadas, Manpower también aporta el compromiso expreso de disponibilidad 24 horas al día, 365 días al años, además de indicar que se contará con una bolsa de personas formadas para garantizar la cobertura de hasta 10 puestos en el plazo de una hora en caso de incidencias imprevistas.

Se incluye también una descripción pormenorizada del protocolo a seguir para la resolución de incidencias.

Además de contar con el apoyo de la estructura general de la empresa y su oficina en Granada, se menciona expresamente que pondrán a disposición del Consorcio los servicios de asesoramiento económico y financiero, jurídico, etc., precisos para la ejecución del contrato.



**Parque de las Ciencias**

ANDALUCÍA - GRANADA

d) Mejoras ofertadas.

Se plantea una distinción entre las mejoras propuestas: por un lado, las denominadas como "no cuantificables económicamente": idiomas -aportación de un mínimo del 25% de la plantilla con inglés fluido, una persona por turno y día con conocimiento de LSE, y un 5% de la plantilla con conocimientos de italiano, francés y alemán-. Se incluye el compromiso de asumir visitas guiadas, realización de talleres, etc. en los idiomas mencionados, así como la realización de encuestas/estudio de público.

Por otro lado, se incluyen mejoras "cuantificadas económicamente": bolsa de 2000 horas anuales para servicios extraordinarios, 2 iPads para gestión, 1 desfibrilador -incluyendo la gestión administrativa, mantenimiento, formación, etc.-, alquiler de un espacio de gestión dotado de equipamiento, grabación 1 video anual de difusión del Museo, adaptación de espacio de "guardería" en "Desván del Museo", formación en LSE para 12 miembros del equipo adscrito al servicio y desarrollo de "app" diseñada a medida sobre contenidos expositivos.

**En resumen:** Propuesta coherente, global y bien presentada, con un hilo expositivo fácilmente comprensible que no presenta altibajos discursivos. Recoge la filosofía que el Consorcio ha planteado en el Pliego Técnico, de tal manera que se adecua a las necesidades exigidas. Es la empresa que aporta una mayor experiencia en la gestión de este tipo de servicios.

**TERCERO. CONCLUSIONES.**

Como hemos expresado anteriormente, el resultado de la evaluación efectuada se plasma en el cuadro de puntuación adjunto, trasladando este informe a la Mesa de Contratación a los efectos de continuar el procedimiento de adjudicación del contrato.

Granada, a 14 de octubre de 2013.

Paz Posse Hernanz  
Jefa Dpto. Educación y Actividades

Manuel Roca Rodríguez  
Jefe Dpto. de Producción



Cristina González Sevilla  
Jefa Dpto. de Comunicación

**Concurso Público para la adjudicación del servicio de Atención al Público en el Parque de las Ciencias.  
Cuadro de puntuaciones**

Empresa	Memoria Técnica			Plan Calidad y Asist.Tec.			Compromiso de disp. Rec. Apoyo			TOTAL			
	MRR	CGS	PPH	Media	MRR	CGS	PPH	Media	MRR		CGS	PPH	Media
<b>MANPOWER</b>	29,50	30,00	26,00	<b>28,50</b>	4,00	4,00	4,50	<b>4,17</b>	3,00	4,00	4,00	<b>3,67</b>	<b>36,33</b>
<b>EULEN</b>	22,00	25,00	18,50	<b>21,83</b>	4,00	4,00	3,50	<b>3,83</b>	3,00	4,00	2,00	<b>3,00</b>	<b>28,67</b>
<b>LINCOSUR</b>	13,00	14,00	13,50	<b>13,50</b>	1,50	4,00	2,75	<b>2,75</b>	2,50	3,00	2,75	<b>2,75</b>	<b>19,00</b>
<b>GRUPO SEGUR</b>	11,00	13,00	15,00	<b>13,00</b>	3,00	3,00	3,00	<b>3,00</b>	2,50	2,75	3,00	<b>2,75</b>	<b>18,75</b>
<b>ATLAS ADECCO</b>	10,00	10,00	10,00	<b>10,00</b>	0,50	0,50	0,50	<b>0,50</b>	0,50	0,50	0,50	<b>0,50</b>	<b>11,00</b>

Granada, 14 de octubre de 2013