



PARQUE de las CIENCIAS  
ANDALUCÍA - GRANADA

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

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 condiciones fijadas para la ejecución del contrato en el Pliego de Prescripciones Técnicas de aplicación, estimamos oportuno informar de lo siguiente:

### PRIMERO. DESCRIPCIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Muy brevemente se quiere comentar 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:

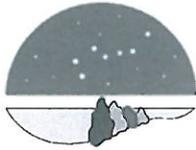
**A. PROPUESTA TÉCNICA.** Para el análisis de las propuesta técnicas presentadas, se ha partido del criterio general relativo a que con la prestación del servicio se asegure la calidad y garantía de la cobertura de las necesidades del Museo, en referencia al hecho de que la empresa que resulte adjudicataria pueda hacer frente al conjunto de prestaciones que englobaría la ejecución del contrato no tanto desde un punto de vista cuantitativo -que también- sino cualitativo, teniendo siempre presente que el equipamiento destinatario de las mismas es un centro cultural y educativo, 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 al programa de trabajo propuesto por cada licitador, se ha intentado buscar la mejor adecuación de la memoria técnica relativa a la ejecución del contrato a las previsible necesidades del Museo, ponderando aspectos tales como su posible conocimiento del funcionamiento del mismo centro u otros similares, la descripción de la organización del servicio adaptada a éste y capacidad de respuesta 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.

Todas las proposiciones acreditan de forma completa el cumplimiento de la normativa en Prevención de Riesgos Laborales, por los que no haremos más

-1-





referencia a este tema en adelante, sin perjuicio de su comprobación efectiva en el momento.

La puntuación a obtener por las mejoras ofertadas por cada una de las licitadoras resultará de la consideración que de las propuestas realice la Mesa de Contratación en aplicación de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas particulares.

**B. PROPOSICIÓN ECONÓMICA.** Su toma en consideración corresponde a la Mesa de Contratación y el resultado de la misma responderá a la aplicación de lo establecido en el propio Pliego de Cláusulas Administrativas particulares.

## 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:

### COPAT

Se trata de una empresa con implantación territorial y desarrollo de su actividad empresarial fundamentalmente en Italia, si bien ofrece compromiso de adscribir una sede en Granada en caso de resultar adjudicataria.

**Memoria Técnica:** Empresa con una dilatada experiencia en museología, que desarrolla numerosos proyectos didácticos-culturales dirigidos a diferentes públicos. El análisis de la propuesta técnica presentada por la licitadora se acomoda a las prescripciones técnicas generales recogidas en los Pliegos, que tienen carácter de mínimo, de esta forma, se describen tareas y funciones de personal muy generalizadas y, entendemos mas apropiadas para Museos e instalaciones de Patrimonio histórico artístico, bibliotecas, etc, que a un Museo interactivo como el Parque de las Ciencias. No obstante, la propuesta merece una buena valoración, si bien sólo desde un punto de vista teórico, ya que no se aporta propuesta de ejecución del servicio concreta: simulación de horarios, funciones y competencias. Sí se refiere a la relación de puestos de trabajo que pretende adscribir al servicio y apuesta por una ampliación futura de la plantilla, estabilidad de los puestos de trabajo existentes y, estimamos, sobredimensionan los puestos de coordinación.

**Plan de calidad y asistencia técnica:** Concibe un Plan de calidad que se limita a definir un Sistema gestión integrada. No propone un plan de acción que garantice a priori las expectativas de calidad del Parque de las Ciencias en la ejecución de los



trabajos y que asegure que el personal adscrito se encuentra comprometido con el servicio.

**Compromiso de disponibilidad y recursos:** Expone la adscripción de medios técnicos y humanos que garantizan la cobertura integral de las necesidades recogidas en el Pliego. Se echa en falta una descripción mas detallada de las características de la asistencia técnica, hace propuestas didácticas interesantes pero no extrapolables a este Museo.

### NAVALSERVICE

Sociedad unipersonal de ámbito nacional orientada mayoritariamente a la prestación de servicios de seguridad y limpieza.

**Memoria Técnica:** El análisis de la propuesta técnica concebida por la licitadora permite apreciar el desconocimiento de ésta de las peculiaridades del Parque de las Ciencias y, por ende de su funcionamiento. La prestación del servicio no se acomoda a las prescripciones técnicas generales recogidas en los Pliegos, de esta forma, no se describen didácticas, talleres, planetarios. Además, no se aporta propuesta concreta de ejecución del servicio: descripción de horarios, distribución del personal por espacios, etc.

En lo referente a la metodología que oferta para la atención al visitante, la consideramos del todo incompatible con la filosofía propia de un centro cultural y educativo como es el Parque de las Ciencias, al proponer juegos y visitas teatralizadas con sugerencias como "*visitantes del mes y con banda!!*".

Por todo lo expuesto entendemos que esta licitadora no hace una propuesta real al faltar apartados que consideramos requisitos mínimos para su valoración, y los recogidos en la oferta no se adaptan a este Museo.

**Plan de calidad:** La propuesta de seguimiento, validación y corrección de los trabajos que presenta la encontramos válida, algo mas densa en comparación con la aportada por la mayoría de las licitadoras, pero en cualquier caso es apropiada.

**Compromiso de disponibilidad y recursos de apoyo:** No aporta compromiso de disponibilidad para la cobertura integral de las necesidades del Consorcio que puedan surgir y recursos de apoyo, y limita éstos a lo recogido en los Pliegos y la aportación de un segway.



## ESC SERVICIOS GENERALES

Se presenta como parte de un grupo empresarial (Prosegur), creado para ofrecer servicios de seguridad personalizados. Uno de los servicios ampliados es el de auxiliar de museos, salas y galerías de arte. Destaca su solvencia económica, no así la técnica para la prestación de servicios distintos al de seguridad.

**Memoria técnica** Tras una extensa descripción de los espacios del Museo (23 páginas que no propician la agilidad del análisis de la oferta), entra en la descripción de la organización de servicios con objetivos vagos, generales y poco especificados que podríamos clasificarlos mas como una declaración de intenciones que como una oferta que se pueda materializar. Echamos en falta una proposición más concreta, que adecue los trabajos y metodología empleados por la licitadora, al equipamiento y singularidades propias de Museo. Además consideramos que la oferta de la licitadora no aporta información de algunos de los requisitos mínimos establecidos en el Pliego de Cláusulas Técnicas como protocolos de organización de visitas y reservas, realización de talleres así como planning horario para monitores y equipo de coordinación.

**Plan de calidad y asistencia técnica:** Esta rigidez para adaptarse a las características de la prestación del servicio de atención al cliente en el Parque de las Ciencias, se muestra una vez mas en el plan de asistencia técnica que entendemos claramente extrapolable a licitaciones cuyo objeto sería en el seguridad y vigilancia. Está basado principalmente en un sistema de la supervisión de personas y enseres.

**Compromiso de disponibilidad y recursos de apoyo:** Encontramos de nuevo una oferta mas adecuada para licitaciones con otro objeto de contrato, en la que ofrecen recursos técnicos como pueden ser linternas o chalecos reflectantes que entendemos no tienen cabida en el planteamiento del servicio de atención al cliente que realiza este Museo. Incluso la propuesta de uniformidad, aunque no es vinculante, se aprecia un tanto encorsetada.

## MAGMACULTURA

Nos presentan una empresa consolidada en el sector de prestación de servicios educativos en los que se encuentran centro de divulgación científica (CosmoCaixa, Real Jardín Botánico, CSIC, entre otros), así como centros culturales dedicados al Arte. Destaca su proyecto social de empleabilidad y acción formativa para sus empleados, con reconocimiento expreso de entidades públicas y privadas.





**Memoria técnica:** La metodología y planteamiento del servicio ofertados garantizan una calidad de la ejecución del contrato que tiene como pilar fundamental “entender y trabajar en la línea conceptual del Parque de las Ciencias” y define la filosofía del trabajo con conceptos como “participación, implicación, dinamización y comunicación” de los trabajadores en el Parque de las Ciencias. Cabe destacar la oferta didáctica para el trabajo con los visitantes, diferenciado por grupos e intereses, recogiendo aspectos dinamizadores para su intervención. Describe las tareas y funciones de las distintas categorías de trabajadores adecuadas a las instalaciones del Museo, si bien se echa en falta una distribución mas exhaustiva de cada uno de los trabajadores adscrita a los talleres, planetario y demás actividades. Consideramos que es un programa correcto contextualizado para desarrollar en un museo interactivo de ciencias como es el Parque de las Ciencias.

**Plan de calidad:** La licitadora describe las herramientas, destaca la realización de encuestas de satisfacción al visitante, y un método de control de calidad del servicio sencillo y práctico que garantiza un control de las tareas que comprende el objeto del contrato y el nivel óptimo de éstas.

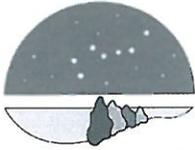
**Compromiso de disponibilidad y recursos:** Respeto lo establecido con carácter mínimo en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Aporta compromiso de disponibilidad de 24 horas todos los días del año, para la cobertura integral de las necesidades del Consorcio que puedan surgir mediante un proceso sencillo y descrito con claridad. Destacar las mejoras didácticas que oferta, o las preventivas como la del “visitante misterioso”.

## NOVOTEC

Empresa perteneciente al Grupo Applus+ de ámbito internacional dedicada a dar soporte en los ámbitos de ingeniería y dirección de proyectos, desarrollando soluciones integrales en las áreas de gestión medioambiental, sostenibilidad y seguridad y salud laboral. Acredita experiencia en al Patronato de la Alhambra fundamentalmente en control de accesos al recinto.

**Memoria técnica:** No propone una organización de la ejecución del contrato propia, haciendo suya la ya existente en el Museo y, en cuanto a la planificación de las tareas a realizar, se limita a la de control en los accesos, justificando este planteamiento con su experiencia con otros clientes de su cartera, que entendemos no están acordes con el funcionamiento del Parque de las Ciencias. Al describir la organización del servicio hemos observado en numerosas ocasiones una falta de diligencia en la redacción por parte de la licitadora, al referirse nominativamente a otros entes adjudicadores como destinatarios de los servicios a prestar. Prueba de





PARQUE de las CIENCIAS  
ANDALUCÍA - GRANADA

esto destacar que prevé dotar de EPIS no relacionados con los puestos de trabajo (casco, mono, gafas) a unos 18 trabajadores (tampoco coincide con el número de personas adscritas al servicio) o situar el punto de atención al visitante en la Calle Real (esta localización no está en el Museo). En cuanto al personal adscrito la licitadora no se refiere en ningún punto de su oferta al equipo de coordinación, sí recoge un plan de formación pero una vez más contextualizado en el ámbito de museología de Patrimonio de la Humanidad.

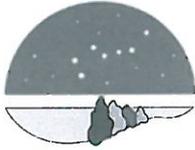
**Plan de calidad y asistencia técnica:** Propone un Plan de acción que cuyos objetivos estratégicos son la corrección de desviaciones a través de intervenciones, poco claras, y realización de informes diarios, semanales, mensuales y anuales. No oferta un plan de calidad que garantice a priori las expectativas de calidad del Parque de las Ciencias en la ejecución del contrato, y que asegure que el personal adscrito se encuentra comprometido con el servicio.

**Compromiso de disponibilidad y recursos de apoyo:** Se limita a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas particulares con compromiso de disponibilidad 24 horas los 365 días del año.

## ILUNION

Empresa perteneciente al grupo ONCE y su Fundación, engloba áreas educativas y sociales a través de Ilunion Educa e Ilunion Sociocultural.

**Memoria técnica:** La oferta técnica comienza con la descripción del equipo humano que pretende adscribir al servicio, exponiendo las tareas a desarrollar y perfiles que consideramos no son los idóneos para la prestación del servicio de atención al cliente en el Parque de las Ciencias. Como ejemplo de esto destacamos que tan sólo “valorarán” conocimientos científicos para los monitores o que el coordinador debe cumplir como requisito saber catalán, estos perfiles parecen no haber sido confeccionados para un museo interactivo de ciencias sito en la ciudad de Granada como es el Parque de las Ciencias. Presenta un borrador de manual de servicio poco práctico, propio para la prestación de otros tipos de servicios ( en algunas ocasiones se refieren a vigilantes de seguridad), acompañado con la oferta de un conjunto de tecnologías aplicadas a la comunicación que resulta innecesarias en este Museo. El lenguaje utilizado en la exposición de la memoria mantiene un estilo no acorde con la filosofía del Museo “supervisor, inspección, control, órdenes de puesto” relacionado una vez más con el ámbito de la seguridad. Lo mismo ocurre con la metodología e implantación del servicio, generalizado y sin contenido cultural-educativo, el planning horario no es real y no hace referencia a talleres, planetarios,



etc. Sí contiene una aportación interesante en lo referido a la accesibilidad para minusválidos, y en esto basa fundamentalmente la formación laboral.

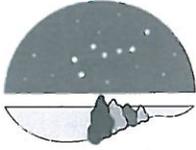
**Plan de calidad:** Expone las órdenes de puesto de trabajo (OPE) y la figura central es el supervisor de servicios, definen las tareas bajo el prisma de control del servicio muy genérico y poco contextualizado al servicio de atención al público del Museo. Defiende un método basado en la inspección/supervisión. Se extiende en apartados poco operativos en el Parque como los EPIS propios del servicio de seguridad y vigilancia. Describe la gestión de calidad y los informes de manera generalizada con algún aspecto pobre relacionado con la atención al público. Propone la figura del visitante misterioso y plantea la gestión de quejas y reclamaciones abierto en la que hemos encontrado algunas erratas al estar descrito para licitaciones cuyo objeto de contrato es otro.

**Compromiso de disponibilidad y recursos:** Ofrece la disponibilidad del coordinador y el jefe de servicios 24 horas los 365 días del año. Además compromete un tiempo máximo de 2 horas para cubrir contingencias excepcionales. Gran parte de los recursos que aporta no son operativos para este servicio (linternas, vehículos, chalecos reflectantes...), presenta también mejoras de recursos para la accesibilidad de personas con discapacidad.

### MANPOWERGROUP SOLUTIONS

Plantean una memoria empresarial completa y descriptiva de la filosofía de Mampowers Group, servicios prestados, protocolos de funcionamiento, organigrama, así como el activo de la empresa, todo presentado en un buen formato que hace fácil y ágil su lectura y comprensión.

**Memoria técnica:** Al inicio del desarrollo de la memoria hace una referencia clara al valor de la experiencia que le ha supuesto los dos años de la prestación de este servicio en el Parque de las Ciencias, a partir de esa premisa propone "nuevas iniciativas e ideas para crecer junto al Parque de las Ciencias". La metodología de trabajo planteada es coherente, el planteamiento es bastante claro, así como la secuencias de apartados –análisis, implementación, manual de procedimiento de trabajo, selección de personal-. El plan de formación resalta la detección de necesidades por parte del Parque de las Ciencias y de los colaboradores, para la programación de acciones específicas a lo largo del curso y haciendo hincapié en la metodología práctica. Presenta una planificación coherente, sin embargo echamos en falta elementos concretos del objeto del Museo: el conocimiento científico y su actualización, tendrá su fase de evaluación. En este punto da una acertada importancia a la elaboración del manual operativo del servicio recogiendo aspectos



importantes de atención al público y dejando abierta otras opciones según necesidades del servicio. El seguimiento y gestión del servicio lo garantiza mediante la realización de reuniones presenciales, según etapas- semanales y/o anuales- con redacción de informes y propuestas de mejoras. El plan de organización del servicio está sistematizado e incluye aspectos capitales, con desarrollo de las tareas generales en función de las categorías laborales establecidas claramente en el organigrama propuesto, en este punto encontramos los puestos de coordinación un tanto sobredimensionados. El protocolo de funcionamiento está descrito con detalle y bastante minucioso, ejemplifica el operativo en una jornada de máxima audiencia y otra de mínimos, recogiendo actividades concretas del Museo – mediateca, micro exposiciones, observatorio astronómico-. Describe con detalle los procedimientos operativos de los talleres, también da una pincelada al capítulo de visitas. No pasan desapercibidas actividades emblemáticas en el proyecto del Museo como Verano y Navidad con ciencia, Jornadas de puertas abiertas y Feria de la Ciencia. En resumen se trata de una memoria coherente, de fácil lectura que demuestra el aprovechamiento de la experiencia en el servicio, que le permite aportar novedades y compromisos de gestión significativos y reales.

**Plan de calidad:** Está basado en la mejora continua a través de reuniones, informes y visitas de seguimiento con unas periodicidades correctas, adaptadas a los contenidos. Describe los documentos o formularios utilizados, éstos son válidos desde un punto de vista cuantitativo pero creemos que se debería revisar para obtener más datos sobre la metodología aplicada, respuesta del visitante, aprendizajes... Cabe destacar notablemente la gestión que hace de las microexposiciones; pone como ejemplo una memoria del año 2015 e incluye la presencia de este programa en la web del Parque.

**Compromiso de disponibilidad y recursos:** Garantiza la disponibilidad total e inmediata de asistencia técnica y recursos de apoyo adicionales, todos detallados en la memoria técnica ofertada, así como todos aquellos que fuesen necesarios para asegurar la cobertura integral de las necesidades del Consorcio que pueden surgir. Destacar que todos los recursos descritos son adecuados y presenta novedades sobre el actual servicio como ejemplo propone equipos de trabajo dotados de máquinas de fotos, altavoces-riñonera, además de taquillas o torres de agua.

### **EULENArt**

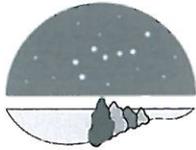
Expone una extensa memoria empresarial, entendemos excesiva, aumentada con gráficos e ilustraciones, algunas de ellas ilegibles, hasta llegar a la división EulenArt, dedicada a la gestión integral del Patrimonio cultural. Hace una relación de los servicios prestados a otras entidades como Museo de Ciencia de Valladolid,



Valencia, Burgos e instalaciones de Patrimonio artístico e histórico. Realiza también actividades extraescolares como aula matinal en el metro, Ifema, Alsa, que equipara servicio prestado en museos.

**Memoria técnica:** Describe los aspectos importantes de la metodología, con un planteamiento en las secuencias a seguir correctas pero con distracciones en divagaciones teóricas que no acaban de concretar. Enumera una serie de funciones, unas expresadas en los Pliegos y otras no adecuadas al Parque de las Ciencias (mostrador de educación, recepción de intervinientes, acompañamiento de invitados), creemos que es parte del proyecto de otra licitación. Hace un planteamiento bastante pretencioso que no se ve reflejado en el desarrollo práctico del servicio con un maremágnum de ideas que conceptualiza el Museo como un centro-laboratorio en el que el visitante puede interactuar con cada una de las partes que lo conforman y prioriza la inclusión social. Plantea un organigrama correcto, si bien los perfiles académicos son bajos desde un punto de vista científico, dando importancia a diplomaturas de turismo o animación socio-cultural. La definición de tareas por categorías, el interés por la formación, realización de talleres son correctos, pero no muestra la correlación con la innovación museográfica y del servicio y la importancia del concepto de “mediadores culturales” que describe en los planteamientos iniciales. La propuesta horaria no es real, así la distribución de coordinación sólo menciona a dos, no recoge actividades, los horarios de monitores por salas no están definidos (sólo auxiliares) y la distribución por espacios no recoge la realidad del Museo. Hace suya la propuesta de gestión la establecida actualmente en el Museo haciendo una extensa descripción (18 páginas) de este a través de información encontrada en la web del Parque. Una vez expuesto todo el planteamiento práctico vuelve a insistir en las “bases del servicio del Parque de las Ciencias”, con una declaración de principios y buenas intenciones en los que se basa el servicio pero que luego no se ven reflejados en los apartados prácticos ni contextualizados al Museo. Da importancia a la “amabilidad, accesibilidad con ejemplos elementales y de sentido común”, cita la importancia de una información rigurosa (no lo desarrolla) criterio que no concuerda con los perfiles profesionales que oferta para las distintas categorías. Esta diferencia entre el enfoque teórico de la memoria técnica y su materialización práctica se plasma una vez más en el plan de formación ofertado.

Concluimos que es una memoria con un planteamiento teórico muy ilustrado innovador y correcto, pero que no se ha sabido extrapolar correctamente a los apartados prácticos que desarrollan su ejecución. Advertir también algunos defectos en su encuadernación que no facilitan la lectura de la propuesta.



**Plan de calidad y asistencia técnica:** Desarrolla un plan de calidad estándar con elementos integradores de calidad del servicio. Distingue las fases de planificación, puesta en marcha y operación y mejora continua, a veces incluye términos no aplicables a este servicio (habla de operarios). Propone un control del servicio basado en encuestas a visitantes, visitante invisible y reuniones diarias con responsable del servicio del Parque. Hace una extensa descripción en materia de riesgos laborales y política medioambiental, innecesaria que distrae la percepción del plan de calidad que expone.

**Compromiso de disponibilidad y recursos:** Desarrolla la operativa para un evento (unas veces se refiere a feria otras a evento) y una presentación que no corresponde al servicio objeto del este contrato. En imprevistos y contingencias hace una declaración de intenciones que persiguen "la calidad", en cada caso se dará la respuesta oportuna. Reserva cinco personas para la cobertura de eventualidades en un plazo máximo de 2 horas y cien más para el plazo máximo de 24 horas. Destaca la oferta de vídeo interpretación de lenguaje de signos SVlusal.

### TERCERO. CONCLUSIONES.

A la vista de las consideraciones efectuadas en los apartados anteriores de este informe, 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.

Se destaca igualmente que hay cinco empresas licitadoras que no han superado el umbral mínimo de puntuación exigido en el Pliego de Cláusulas Administrativas particulares de aplicación para poder continuar en el procedimiento.

Granada, 16 de noviembre de 2016.

Paz Posse Hernanz  
Jefa Dpto. Educación

Manuel Roca Rodríguez  
Jefe Dpto. Producción

Cristina González Sevilla  
Jefa Dpto. Comunicación



PARQUE de las CIENCIAS  
ANDALUCÍA - GRANADA

### CUADRO RESUMEN Puntuación

CRITERIOS EVALUADOS	COPAT	NAVALSERVICE	ESC SERVICIOS GENERALES	MAGMACULTURA	NOVOTEC	ILUNION	MANPOWER GROUP	EULEN ART
Memoria Técnica (38)	28	13,5	18,5	32	19	23,5	36,5	29,75
Plan de calidad y asistencia técnica (7)	2,5	3	1,75	3,5	3	2,75	5,5	3,25
Compromiso de disponibilidad y recursos de apoyo (5)	2,5	1,5	1,5	3,5	2	1,75	4,5	2
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>21,75</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>46,5</b>	<b>35</b>

*Palacio*  
*[Signature]*