SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

INFORME TÉCNICO SOBRE LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIOS DE VALOR DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN 2020 131812 "SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL VISITANTE, EN EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE".

Con fecha 5 de marzo de 2020, por Resolución del Director del Patronato de la Alhambra y Generalife, se inició el expediente de contratación administrativa del servicio de atención e información al visitante en el Patronato de la Alhambra y Generalife. Los pliegos que rigen la contratación fueron aprobados por resolución de 16 de julio de 2020.

El objeto del presente informe técnico es realizar la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor de las proposiciones presentadas en el expediente de contratación arriba indicado.

1.- METODOLOGÍA PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

El informe técnico se redacta en base a los criterios evaluables mediante juicio de valor establecidos en el PCAP y PPT que rigen dicha licitación.

Así pues, los hechos determinantes son entendidos como elementos fijados por este equipo técnico para objetivar y motivar el informe y la puntuación otorgada, tal como establece el Anexo XI del P.C.A.P., determinando los criterios y subcriterios de baremación mediante juicios de valor el cual expresa, textualmente:

> ***"CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN"***
>
> *Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor:*
>
> *La propuesta de criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor, en su conjunto, se valorará hasta un máximo de 45 puntos.*
>
> ***1.- Memoria explicativa*** *(30 folios tamaño A4 a una cara (ó 15 folios tamaño A4 a dos caras), con un tamaño mínimo de fuente de 10 y con un interlineado de 1,5 mínimo).* ***HASTA UN MÁXIMO DE 45 PUNTOS.***

1.1.- Proyecto de ejecución del servicio (Hasta un máximo de 20 puntos).

1.1.1. Descripción de las funciones y/o procesos y de los métodos operativos:

- *Descripción de las funciones y/o procesos y de los métodos operativos:* ***hasta 8 puntos.***

- *Descripción completa, detallada y precisa de las funciones/ procesos e incompleta o imprecisa o sin detalle de los métodos o viceversa:* ***de 4 a 6 puntos.***

- *Descripción incompleta o sin detalle de las funciones/procesos y métodos:* ***de 1 a 3 puntos.***

- *Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y sin detalle:* ***0 puntos.***

1.1.2. Organización diaria de la prestación del servicio:

- *Descripción completa, detallada y precisa de la organización:* ***hasta 7 puntos.***

- *Descripción completa pero con imprecisiones:* ***de 1 a 4 puntos.***

- *Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y sin detalle:* ***0 puntos.***

1.1.3 Resolución de incidencias y de sustituciones:

- *Método de resolución de incidencias y sustituciones completamente adecuado y satisfactorio:* ***hasta 5 puntos.***

- *Método de resolución de incidencias y sustituciones adecuado:* ***de 2 a 3 puntos.***

- *Método de resolución de incidencias y sustituciones escasamente adecuado o genérico:* ***hasta 1 puntos.***

- *Ausencia de método de resolución de incidencias:* ***0 puntos.***

1.2.- Medios materiales y técnicos (Hasta un máximo de 15 puntos).

1.2.1 Descripción de las características de los medios:

- *Descripción completa, detallada y precisa de las características:* ***hasta 5 puntos.***

- *Descripción completa pero con imprecisa y/o sin detalle en determinados apartados:* ***de 1 a 3 puntos.***

- *Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle:* ***0 puntos.***

1.2.2 Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar:

- *Medios completamente adecuados en tipo y número:* ***hasta 5 puntos.***

- *Medios adecuados en tipo o en número:* ***de 1 a 3 puntos.***

Medios no adecuados ni en tipo ni en número: ***0 puntos.***

1.2.3 Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista:

- *Medios completamente eficaces para el cumplimiento:* ***hasta 5 puntos.***

- *Medios eficaces para el cumplimiento:* ***de 1 a 3 puntos.***

- *Medios completamente ineficaces para el cumplimiento:* ***0 puntos.***

1.3.- La uniformidad del personal (Hasta un máximo de 10 puntos).

	COMPLETA	MUCHA	NORMAL	ESCASA	NULA
CALIDAD	4	3	2	1	0
CANTIDAD	4	3	2	1	0
ADECUACIÓN	2		1		0

Los licitadores cuya oferta técnica ha sido admitida, son los siguientes:

1. *GRUPO EULEN S. A.*
2. *NOVOTEC CONSULTORES S. A.*
3. *SEDENA S. L.*
4. *AIRES CREATIVOS S. L.*
5. *TIERRA ARGÁRICA S. L.*
6. *DIMOBA SERVICIOS S. L.*
7. *SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S. L.*
8. *MAGMACULTURA S. L.*

Pasamos, pues a la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor por cada criterio establecido.

PRIMER CRITERIO

1.- Memoria explicativa. HASTA UN MÁXIMO DE 45 PUNTOS.

1.1.- Proyecto de ejecución del servicio (Hasta un máximo de 20 puntos).

1.1.1.Descripción de las funciones y/o procesos y de los métodos operativos:

- *Descripción de las funciones y/o procesos y de los métodos operativos:* ***hasta 8 puntos.***
- *Descripción completa, detallada y precisa de las funciones/ procesos e incompleta o imprecisa o sin detalle de los métodos o viceversa:* ***de 4 a 6 puntos.***
- *Descripción incompleta o sin detalle de las funciones/procesos y métodos:* ***de 1 a 3 puntos.***
- *Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y sin detalle:* ***0 puntos.***

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

GRUPO EULEN, S.A.

La oferta está presentada diferenciando entre los servicios estables, en función de los distintos espacios de trabajo, y servicios "a demanda" diferenciando hasta en cuatro tipologías, así como el tiempo de respuesta y las medidas para garantizar el servicio en cada uno de ellos.

Para cada uno de los servicios establecen una serie de tareas o funciones a desarrollar diferenciando entre las atenciones establecidas en el PPT con respecto al servicio de atención al visitante presencial y la telefónica y vía correo electrónico / plataforma web. Queda insuficiente por no establecer un procedimiento claro en la gestión llamadas no atendidas, o aquellas consultas web o via email que precisen de una supervisión o visto bueno de las personas responsables del Pag por tratarse de cuestiones que requieran mayor detalle.

En el proyecto de ejecución presentado consta defecto formal (no sustancial) respecto al requisito establecido en el anexo VIII en cuanto a tipo de letra, tamaño de fuente e interlineado, a lo que hay que añadir que el proyecto parte de una información demasiado esquemática que dificulta conocer con certeza y claridad cómo va a llevar a cabo lo contemplado en el pliego respecto a ese apartado.

La oferta es considerada escasa atendiendo a lo establecido en el párrafo anterior.

La presentación de la documentación está numerada y ordenada en este criterio.

NOVOTEC CONSULTORES, S.A.

Su oferta se presenta desde los parámetros de calidad y de seguridad explicando los tipos de servicio, tanto los de carácter continuado e ininterrumpido como los denominados "a demanda", en sus diferentes formas de atención (presencial, telefónica y canales de comunicación online); las funciones de cada una de ellas y su priorización, dependiendo del lugar de ubicación del servicio, y el control a establecer. Ofrece una gestión integral de un servicio de megafonía aunque no dice cómo lo va a realizar. De la misma manera ofrece un continuo apoyo al personal del PAG no solo en la traducción e interpretación sino también en la colaboración en la resolución de incidencias.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

En cuanto a la atención presencial prioriza bien las funciones dependiendo del lugar así como tiene en cuenta en cada lugar las posibles conexiones con otros servicios del Patronato y con el propio personal.

Hacen incidencia en los profundos cambios que el PAG ha desarrollando en los dos últimos años, por lo que inciden en paliar en número de incidencias que se detecten, a través de un refuerzo estratégico con puntos móviles de apoyo a la atención presencial del visitante distribuidos en espacios claves del monumento, además de los ya establecidos. Cada uno de estos nuevos puntos estratégicos contarán con unas funciones concretas.

En cuanto a la atención telefónica establece que deberá responder a las cuestiones establecidas en el PPT. Incluye una planteamiento funcional de cómo debe realizarse este servicio y la metodología aplicar, contemplando posibles situaciones de riesgo que puedan darse así como realiza una priorización de las mismas. La propuesta se centra bastante en la atención telefónica que se atiende y su medición (con un sistema de indicadores y actividades de seguimiento y cuadro de mando correspondiente) pero a la vez, incluyen los beneficios de establecer una centralita virtual que permita el control y la gestión de las llamadas no atendidas. Señala el diseño de una aplicación específica a disposición del Patronato para su consulta continuada.

En cuanto a la atención telemática ofrece una descripción adecuada en cuanto a su metodología, indicadores y seguimiento de la misma.

La oferta es adecuada a nivel de detalle de procesos por atención. La presentación de la documentación está numerada y ordenada en este criterio.

SEDENA, S.L.

La oferta contempla un sistema organizativo por planes de trabajo, que permite identificar para cada uno de los servicios cuales son los objetivos operativos o compromisos a alcanzar, marcando así la hoja de ruta. Ello permite asegurar la prestación de los servicios contratados de forma adecuada.

En base a ello, hace una primera y clara distinción entre los servicios estables (atención presencial, telefónica y online) y a demanda. Posteriormente define, para cada uno de ellos:

- *los compromisos u objetivos a alcanzar;*
- *las tareas a desempeñar por el equipo de trabajo (en base a las funciones expuestas en el PPT)*
- *la metodología a emplear para su logro, estableciendo a su vez diferentes protocolos de actuación.*

La propuesta tiene una estructura explicativa clara, y una descripción pormenorizada de las funciones a desarrollar, no obstante carece de explicación detallada de aspectos como la comunicación con otros servicios del Pag así como con el personal expendedor de las taquillas.

En lo que respecta a los métodos operativos empleados para seguimiento, control y evaluación de los servicios, recoge diversos instrumentos y protocolos de actuación con una descripción completa y precisa que permite estudiar su viabilidad.

Incorpora ejemplos de cómo se realizaría la recolección de datos, el uso de tecnologías a tiempo real para su adquisición, así como incorporan un proceso de trabajo conjunto con el personal del Pag para la implantación de mejoras.

La presentación de la documentación está numerada y ordenada en este criterio.

AIRES CREATIVOS, S.L.

La oferta establece una diferenciación entre servicios estables y servicios a demanda, distinguiendo a su vez entre la atención presencial, telefónica o por correo electrónico que de una forma escueta describen. Indican que la atención será siempre lo que denominan "one to one" es decir, personalizada y adaptada a las necesidades de cada visitante (atención no sólo en los idiomas en los que puedan dirigirse al visitante sino también sus diversas realidades personales).

A continuación hace una relación de funciones a desarrollar distinguiendo entre las tareas encomendadas al coordinador general de servicio, al subcoordinador y al equipo de trabajo en general. Estas funciones además de ser transcritas del PPT, son menores, en número, a las establecidas en el mismo.

No se establece ninguna descripción, o es incompleta en cuanto a lo procesos, métodos operativos y de control a seguir durante la prestación del servicio, ni para los servicios estables ni para los de demanda.

La presentación de la documentación está numerada y ordenada en este criterio.

TIERRA ARGÁRICA S.L.

Presentan una propuesta concreta que recoge las funciones básicas a desempeñar en cada uno de lo servicios estables (presencial, telefónico y correo electrónico/plataforma web).

La descripción de las funciones y métodos a emplear para la atención telefónica y via email/web es adecuada. No obstante la oferta queda algo escasa, en cuanto al nivel de detalle, de algunas de las funciones recogidas en el PPT para el servicio de atención presencial. Así como de la metodología a emplear para el control, seguimiento, evaluación y calidad de este servicio.
No señala como desempeñará el apoyo al personal expendedor ubicado en las taquillas del monumento así como tampoco concreta con mayor detalle cómo atenderá los servicios a demanda que puedan ser exigidos por el PAG.

Por el contrario si establece un servicio correcto de megafonía al que a su vez proponen como mejora la sustitución / actualización del equipo en los puntos de trabajo operativos que sean necesarios.

DIMOBA SERVICIOS, S. L.

Establece en su oferta una separación entre la descripción de las funciones y/o procesos (estables y a demanda) así como los métodos operativos y de control a seguir durante la prestación del servicio. El desarrollo de los servicios estables, la realiza en base a la descripción de las funciones recogidas en el PPT para la atención presencial, no obstante no hace mención detallada de la gestión de la megafonía o el servicio de apoyo al personal expendedor.

La gestión telefónica incluye unos procedimientos de actuación en cuanto a la atención a ofrecer por este canal y establece un sistema de control del mismo en base a la integración de este servicio en la gestión de la ISO 90001. De igual modo, señala para la gestión del correo electrónico y consultas web.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

La propuesta contempla un adecuado control de la información ofrecida a través del uso de una aplicación móvil propia que permite notificaciones en tiempo real y todo tipo de elaboración de informes diarios, semanales, mensuales etc, que permite tener un control permanente del servicio. Una aplicación a la que podrán acceder el personal designado del Pag para realizar consultas que resulten precisas.

La oferta es completa, pero no suficiente a nivel descriptivo en algunas de las tareas a desarrollar así como en la claridad de su exposición en determinados procesos de actuación y metodologías a implantar.

La presentación de la documentación está numerada y pero no ordenada conforme en este criterio.

SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.

Presenta una oferta descriptiva al nivel de lo expuesto en el PPT. Distingue entre servicios estables y servicios a demanda, no entrando en detalle en la descripción de los distintos procesos que permitirán abarcar dicho servicio.

Pese a hacer una adecuada distinción entre los distintos tipos de atención (presencial, telefónica y por correo electrónico) es escasa en cuanto a contenido. No desarrolla cómo será la gestión del correo electrónico de atención e información al visitantes o la gestión de las consultas de la plataforma web. Hace mención de forma muy escueta a la elaboración encuestas, consultas y estadísticas pero sin mayor descripción del contenido, perioricidad, finalidad etc.

De la información telefónica indica el establecimiento de un sistema unificado de atención telefónica que recibidas las llamadas en centralita será atendida siguiendo un protocolo.
Incluye especial atención a un protocolo anti COVID19 a tener en cuenta en el desempeño de las funciones así como menciona una serie de mejoras relacionadas con la vigilancia de usos adecuado de los bienes, entrega de objetos perdidos, etc.

Es una oferta que se limita a contemplar las funciones exigidas en el PPT pero no establece ninguna descripción, o es incompleta en cuanto a lo procesos, métodos operativos y de control a seguir durante la prestación del servicio, ni para los servicios estables ni para los de demanda.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

La presentación de la documentación está numerada y ordenada en este criterio.

MAGMACULTURA S.L.

En su oferta presenta una descripción de las funciones partiendo de un organigrama del servicio, siguiéndole una descripción del equipo de trabajo, con las funciones a desarrollar por cada uno de ellos tal y como se expresa en el PPT así como por la ubicación en la que se preste el servicio.

La propuesta desarrolla de forma pronunciada y con detalle los servicios estables, indicando cómo se prestará la atención telefónica, correo electrónico y atención presencial) siendo el desarrollo de los servicios a demanda escuetos.

No señalan cómo va a realizar el del apoyo al personal expendedor pero por el contrario si desarrolla de forma muy completa como será el funcionamiento de la megafonía a la par que hace referencia a que en el caso de necesitar editar folletos, la empresa aportará el diseñador gráfico para realizar los trabajos de traducción, maquetación y edición del documento.

Los métodos operativos y de control a seguir durante la prestación del servicio se basan en el desarrollo de un Plan de Control Interno cuya finalidad es la mejora constante del nivel de comunicación y control: comunicación fluida y constante (presencial, telefónica y telemática) no sólo con los responsables del Patronato y el Supervisor del servicio, sino que también con otros departamentos como el de limpieza, seguridad o conservación de instalaciones y por supuesto entre las diferentes oficinas de atención al visitante y el PAG.

Para ello propone toda una serie de herramientas de comunicación y evaluación con una completa descripción de las mismas:

- *Operativa y control a través del desarrollo de una plataforma de gestión y control con 5 aplicaciones digitales y tecnológicas que permitirán entre otras cosas, la creación de grupos de coordinadores donde compartir informes, proyectos, videollamadas, elaboración de cuadrantes de horarios, gestión de datos para su recogida y tratamientos, herramienta de documentación para consultas permanentes, foro de consultas de coordinación etc.*

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

- Control y seguimiento con los responsables del PAG. También se establecerá un sistema de coordinación con convocatorias de reunión de seguimiento, desde el inicio del contrato hasta reuniones operativas que podrán ser de carácter diario, semanal, mensual o anual con el personal responsable del PAG y en las que se especifica con detalle los asuntos y tareas a tratar según la temporalidad. Estas reuniones podrán ser de manera presencial o a través de plataforma.

Esta comunicación quedará reflejada en un sistema de informes diseñado para la garantización del seguimiento exhaustivo del servicio con los responsables del PAG. Proponen diversos tipos de informes según la periodicidad, servidos online donde quedará depositada la información para su utilización o como copia de seguridad de la generada.

Este desarrollo viene acompañado con ejemplos de visualización de los informes digitales.

-Plan de evaluación y calidad llevada a cabo a través del Área de Calidad de la empresa mediante la aplicación de auditorias externas (cliente misterioso), evaluaciones del equipo de trabajo, competencias, valoración de los visitantes, de los responsables del servicio etc.

Es una oferta muy completa en cuanto a la descripción de las funciones que va a desarrollar para la prestación del servicio, explica bastante bien y con detalle cada uno de los procesos y métodos operativas así como mantiene una exposición clara de criterios durante toda ella.

Por otra parte, la información viene numerada y ordenada en este criterio.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

PUNTUACIÓN 1.1.1.

NOMBRE EMPRESA	*PUNTUACIÓN*
GRUPO EULEN S. A.	***1,5***
NOVOTEC CONSULTORES S. A.	***6***
SEDENA S. L.	***7***
AIRES CREATIVOS S. L.	***4***
TIERRA ARGÁRICA S. L.	***5***
DIMOBA SERVICIOS S. L.	***5***
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S . L.	***4***
MAGMACULTURA S. L.	***7,5***

1.1.- Proyecto de ejecución del servicio (Hasta un máximo de 20 puntos).

1.1.2 Organización diaria de la prestación del servicio:

- *Descripción completa, detallada y precisa de la organización:* ***hasta 7 puntos.***
- *Descripción completa pero con imprecisiones:* ***de 1 a 4 puntos.***
- *Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y sin detalle:* ***0 puntos.***

GRUPO EULEN, S.A.

El números de efectivos para desarrollar este servicio que proponen son:

- 3 coordinadores/as del servicio; 30 personal de información (3 para Corral del Carbón y 27 para Alhambra) y 3 ausentadores. Haciendo un total de 36 personas en plantilla más el personal para cubrir vacaciones, bajas por enfermedad, contingencias, así como los servicios a demanda solicitados por el pag.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

No obstante analizada la oferta con requerimiento se detecta que en total son 33 trabajadores ya que los informadores del Corral del Carbón son a su vez los que realizan los turnos de ausentadores.

En cuanto al puesto de coordinador/a establece que será prestado por 3 trabajadores/as según horario, día de la semana y la época del año.

Las jornadas laborales son de cuatro días y dos días de descanso.

En cuanto a los puestos de atención e información al público visitante:

El puesto de la oficina del Corral del Carbón se queda cubierto con 3 trabajadores/as en el horario establecido en el PPT. Los turnos son de 5 horas diarias de mañana y de 5 horas por la tarde. Los descansos son de 2 días.

En cuanto a los puestos en el conjunto monumental establece un cuadrante donde hay 27 trabajadores/as según horario, día de la semana y la época del año.

En horario de invierno, los puestos están desde las 07.30 hasta las 14:00 horas y de 14:00 a 18:30.
Los turnos de invierno son por tanto de 6,30 horas en horario de mañana y de 4,30 horas en horario de tarde. En horario nocturno es de 2 horas para el puesto.
En la oferta no queda reflejado de forma expresa el horario de verano de estos trabajadores.

Los descansos son de 2 días.

Los puestos mínimos establecidos en el PPT para cubrir este servicio son:

- 11 por la mañana (1 coordinador información, 9 informadores Alhambra y 1 informador corral)
- 11 por la tarde (1 coordinador información, 9 informadores Alhambra y 1 informador corral)
- 6 por la noche (1 coordinador información y 5 informadores Alhambra)

También señala que el puesto de ausentador/a cubrirá los puestos de personal de información anteriores que prestan el servicio en los puestos indicados durante 10 minutos en turnos inferiores a 4 horas y 15 minutos en turnos iguales o superiores a 4

horas. Se debe garantizar siempre una continuidad en el servicio no dejando vacíos en ninguna área ni en ningún espacio de tiempo.

Teniendo en cuenta estas condiciones requeridas en el PPT, la oferta propuesta no cumple con tales exigencias dado que las necesidades mínimas de horas efectivas a cubrir por el ausentador/a (sin contar con desplazamientos, vestuario, descansos etc.) son 2 horas y 45 minutos para turno de mañana, 2 horas y 45 minutos para turno de tarde y 1 hora para turno de noche.

Siendo la propuesta de esta oferta de un total de 2 horas y 30 minutos por lo que resulta insuficiente.

La oferta es en general completa y detallada en cuanto a los cuadrantes que presenta como modelo para turnos de verano e invierno, no obstante por lo expuesto con anterioridad contempla algunas imprecisiones.

NOVOTEC CONSULTORES, S.A.

La propuesta de números de efectivos son: 3 coordinadores/as del servicio; 27 personal de información; 1 ausentador. Un total de 31 personas en plantilla.

En cuanto al puesto de coordinador/a establece que será prestado por 3 trabajadores/as según horario, día de la semana y la época del año.

Los turnos son de 6,30 horas diarias en horario diurno y de 6,30 por la tarde en verano. En invierno es 5,30 horas en horario de mañana y de 5,30 horas en horario de tarde. En horario nocturno es de 2 horas para el puesto.

5 días laborables y 2 de descanso.

En cuanto a los puestos de atención e información al público visitante:

** El puesto de la oficina del Corral del Carbón se queda cubierto con 3 trabajadores/as en el horario establecido en el PPT.*

Los turnos son de 4 horas diarias de mañana y de 5 horas por la tarde, en horario diurno.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

** En cuanto a los puestos en el conjunto monumental establece un cuadrante genérico para dar cobertura a 9 puestos (6 fijos y 3 de apoyo) de lunes a domingo tanto para invierno como para verano.*

Los puestos están desde las 07.30 hasta las 14 horas, momento en que son relevados por otros trabajadores desde las 14.00 a las 20.30 en jornada diurna de época estival.
Los puestos en horario de invierno son de 07.30 hasta las 13.00 horas, momento en que son relevados por otros trabajadores desde las 13.00 a las 18.30.

Los turnos son de 6,30 horas diarias en horario diurno y de 6,30 por la tarde en verano. En invierno es 5,30 horas en horario de mañana en invierno y de 5,30 horas en horario de tarde. En horario nocturno es de 2 horas para el puesto.

No obstante, el cuadrante presentado no contempla un nivel de detalle que permita identificar los diferentes puestos de trabajo y sus turnos así como no muestra los descansos.

Presenta posibles modificaciones en la organización de estos puestos para la mejora del servicio en las mañanas de temporada de alta afluencia y para el apoyo al personal de expendedores en el turno de noche.

Los puestos mínimos establecidos en el PPT para cubrir este servicio son:

11 por la mañana (1 coordinador información, 9 informadores Alhambra y 1 informador corral)
11 por la tarde (1 coordinador información, 9 informadores Alhambra y 1 informador corral)
6 por la noche (1 coordinador información y 5 informadores Alhambra)

También señala que el puesto de ausentador/a cubrirá los puestos de personal de información anteriores que prestan el servicio en los puestos indicados durante 10 minutos en turnos inferiores a 4 horas y 15 minutos en turnos iguales o superiores a 4 horas. Se debe garantizar siempre una continuidad en el servicio no dejando vacíos en ninguna área ni en ningún espacio de tiempo.

Con respecto a ello, la oferta contempla un puesto de ausentador/a cuya jornada será de 4 horas distribuida en dos horas de turno mañana y dos horas de tarde. Aun

proponiendo una mejora con periodos de descanso de 20 minutos en lugar de 15, y de 15 minutos en lugar de 10 para los turnos inferiores a 4 horas, es insuficiente en cuanto al tiempo mínimo exigido en el PPT y no contempla el horario nocturno.

Es una oferta en términos generales completa pero precisa de mayor claridad y detalle en su exposición, a la vez que presenta imprecisiones como las descritas.

SEDENA S.L.

La propuesta de números de efectivos son: 3 coordinadores/as del servicio; 20 personal de información; 9 ausentadores por lo que hace un total de 32 personas en plantilla.

En cuanto a los horarios de trabajo de los diferentes puestos se limita a presentar un modelo de cuadrante general obviando tanto el turno de noche como los turnos del personal ubicado en el corral del carbón. Asimismo, tampoco ofrece detalle de un planning diferenciado de verano o invierno.

Por el contrario si indica que el personal realizará turnos rotativos de lunes a domingo trabajando dos días turno de tarde más turno de noche, dos dias en turno de mañana y disfrutando dos dias libres hasta inicio nuevo turno. Todos los trabajos realizarán jornadas de 6,5 horas al día o 8,5 horas al día (dependiendo si tiene horario nocturno) para cumplir con las horas solicitadas en el pliego.

No hace referencia a una organización en base a la ubicación de los puestos de trabajo y con respecto al puesto de ausentador/a solamente señala el número de efectivos en turno de mañana o tarde sin especificar nada más como el resto de puestos de trabajo.

Es una propuesta muy genérica y escasa en cuanto a nivel de detalle descriptivo.

AIRES CREATIVOS S.L.

Esta oferta es es imprecisa y muy escasa puesto que carece de información sobre los trabajadores que conformarán su plantilla para poder abordar este servicio, así como carece de cuadrantes con los que conocer turnos de trabajo y descansos, así como su planning de trabajo en general.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Sí indica que cubrirá el puesto de ausentador/a con dos trabajadores a tiempo parcial, pero sin más información con la que poder analizar su adecuación a la oferta. Incluye como mejora una aplicación informática para control de fichajes de entrada y salida.

Es una oferta incompleta y con falta de descripciones y detalle sobre su organización diaria de trabajo.

TIERRA ARGÁRICA S.L.

La propuesta de números de efectivos son: 3 coordinadores/as del servicio; 25 personal de información y 2 ausentadores. Un total de 30 personas en plantilla.

En cuanto al puesto de coordinador/a establece que será prestado por 3 trabajadores/as según horario, día de la semana y la época del año. Indica una oferta clara en cuanto a los turnos de trabajo de mañana tarde y noche. Presenta una distribución adecuada de los descansos .
En horario nocturno es de 2 horas para el puesto.

En cuanto a los puestos de atención e información al público visitante:

** El puesto de la oficina del Corral del Carbón se queda cubierto con 2 trabajadores/as en el horario establecido en el PPT.*

Los turnos son de 10 horas diarias de mañana de 9:00 horas a 19:00 y con descansos de 3 o 4 días por semana.

** En cuanto a los puestos en el conjunto monumental establece dos cuadrantes muy detallados de verano e invierno, donde se definen claramente los horario de los 9 puestos de trabajo y empleados que los cubren.*

En verano, las horas de trabajo semanales oscilan entre las 38,5 horas y las 32,5 horas. 5 días laborables descansas dos.

En invierno, las horas de trabajo semanales oscilan entre las 35 horas y las 20 horas estableciéndose descansos entre dos y cinco días rotando los días y según mes.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Los puestos mínimos establecidos en el PPT para cubrir este servicio son:

11 por la mañana (1 coordinador información, 9 informadores Alhambra y 1 informador corral)
11 por la tarde (1 coordinador información, 9 informadores Alhambra y 1 informador corral)
6 por la noche (1 coordinador información y 5 informadores Alhambra)

También señala que el puesto de ausentador/a cubrirá los puestos de personal de información anteriores que prestan el servicio en los puestos indicados durante 10 minutos en turnos inferiores a 4 horas y 15 minutos en turnos iguales o superiores a 4 horas. Se debe garantizar siempre una continuidad en el servicio no dejando vacíos en ninguna área ni en ningún espacio de tiempo.

Con respecto a ello, la oferta contempla dos puestos de ausentadores que no cubren el mínimo de tiempo exigido a la vez que no contemplan el horario nocturno a cubrir, teniendo en cuenta el cuadrante presentando y lo exigido en el PPT.

La oferta es en general completa y detallada en cuanto a los cuadrantes que presenta como modelo para turnos de verano e invierno, no obstante por lo expuesto con anterioridad contempla algunas imprecisiones.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

DIMOBA SERVICIOS, S.L.

En su oferta establece que existirán 20 informadores y 3 coordinadores. No hace alusión al puesto de ausentador. La propuesta no señala los horarios a cubrir, no incluye cuadrantes ni planning de trabajo con los que poder valorar la organización diaria para la prestación del servicio.

Indica que se generarán informes a través de un aplicación tales como gestión de flujos de trabajo, de presencia, de incidencias, de comunicaciones, de partes de trabajo e informes de horas de trabajo según temporada pero sin detalle descriptivo alguno de su funcionamiento.

Es una propuesta en este punto totalmente incompleta y sin detalle alguno, no pudiéndose conocer cómo esta empresa organizaría diariamente el trabajo para desempeñar las funciones establecidas.

SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.

En su oferta establece que los puestos de trabajo se cubrirán de conformidad con lo exigido en el PPT, contando en su plantilla con 3 coordinadores, 18 informadores y 2 ausentadores.

La propuesta es muy completa presentando cuadrantes de invierno y verano detallados en el que se puede analizar las horas realizadas semanalmente por cada puesto de trabajo que oscilan entre las 22 horas/semana y 36 horas semana. Se establece una jornada laboral de 5 días con 2 días de descanso seguidos.
Incluye una planificación detallada de las funciones a desempeñar por cada turno, franja horaria y puesto de trabajo.

Los puestos mínimos establecidos en el PPT para cubrir este servicio son:

11 por la mañana (1 coordinador información, 9 informadores Alhambra y 1 informador corral)
11 por la tarde (1 coordinador información, 9 informadores Alhambra y 1 informador corral)
6 por la noche (1 coordinador información y 5 informadores Alhambra)

En base a ello, realiza una propuesta correcta a la vez que destaca por aportar un cuadrante específico y detallado del puesto de ausentador/a. El mismo refleja claramente una distribución de sus jornadas de trabajo y descansos apreciándose que el servicio queda totalmente cubierto de forma adecuada.

Propuesta completa, adecuada y muy clara en su exposición.

MAGMACULTURA

El equipo titular de trabajo presentado para prestación del servicio está formado por 42 personas, contando con 3 coordinadores, 37 informadores y 2 ausentadores. Aparte ofertan un equipo de retén de 20 personas formadas para cubrir cualquier eventualidad.

El puesto de coordinador/a establece que será prestado por 3 trabajadores/as según horario, día de la semana y la época del año. A turnos de trabajo de mañana, tarde y noche. Los descansos son de entre 2 y 5 dias de descanso semanales debido al gran número de efectivos que propone.

Establece una organización de puestos de trabajo según ubicación, en los que se detecta es incompleta conforme a lo exigido en el PPT. Ya que se requieren de un total de 11 efectivos para la prestación del servicio aportándose en la oferta 9, a la vez que no contempla el horario de nocturna.

- 1 efectivo en Corral del Carbón
- 2 efectivos en punto información
- 1 efectivo en zona acristalada de las maquetas
- 1 efectivo colas taquillas
- 1 efectivo en los cajeros taquillas
- 1 efectivo de apoyo seguridad
- 1 efectivo en oficina calle realidades
- 1 efectivo en Carlos V

En el cuadrante aportado, el horario establecido para el ausentador/a es insuficiente siendo las horas cubiertas por el mismo de 12:00 a 17:00 horas de la tarde durante todo el año. No tiene en cuenta el turno de noche.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

La oferta presenta una organización de los puestos poco precisa, requiriéndose mayor detalle para su valoración, y siendo incompleta por lo anteriormente expuesto.

PUNTUACIÓN 1.1.2.

NOMBRE EMPRESA	*PUNTUACIÓN*
GRUPO EULEN S. A.	***4***
NOVOTEC CONSULTORES S. A.	***3***
SEDENA S. L.	***2***
AIRES CREATIVOS S. L.	***0***
TIERRA ARGÁRICA S. L.	***4***
DIMOBA SERVICIOS S. L.	***0***
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S . L.	***6***
MAGMACULTURA S. L.	***2***

1.1.- Proyecto de ejecución del servicio (Hasta un máximo de 20 puntos).

1.1.3 Resolución de incidencias y de sustituciones:

- *Método de resolución de incidencias y sustituciones completamente adecuado y satisfactorio:* ***hasta 5 puntos.***
- *Método de resolución de incidencias y sustituciones adecuado:* ***de 2 a 3 puntos.***
- *Método de resolución de incidencias y sustituciones escasamente adecuado o genérico:* ***hasta 1 puntos.***
- *Ausencia de método de resolución de incidencias:* ***0 puntos.***

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

GRUPO EULEN, S.A.

En su oferta establece un análisis y clasificación de las posibles contingencias que pueden afectar de manera directa o indirecta. Para su explicación presenta dos tablas de eventualidades y contingencias en las que se exponen: grupo de contingencia a la que pertenece, tipo, actuación, tiempo de reacción, responsable de realizar el tratamiento, responsable de activación y seguimiento y medios a aportar por la empresa.

Los tiempos de respuesta en estos cuadros son en su mayoría de carácter inmediato, salvo avería en equipos y en teléfono del servicio que es de 1 hora. Sin embargo un cambio en el procedimiento se establece en una semana con la planificación correspondiente.

Por otra parte, presenta también en su oferta un procedimiento para solventar los aumentos de demanda y/o contingencias en el que se contemplan numerosas medidas como un sistema de avisos, un centro de control permanente y personal interno para solventar los problemas de absentismo con tiempo de respuesta inmediato, siendo el tiempo máximo de respuesta de menos de 30 minutos.

También establece retén de 30 minutos; para lo que contará con 5 informadores retenes para que puedan acudir a cualquier espacio del servicio para cubrir cualquier contingencia inminente en menos de 30 minutos. Retén de 2 horas: compuesto por 7 informadores más que podrán acudir en un plazo inferior a dos horas.

También cuentan con una bolsa de trabajadores/as propia para este servicio, trabajadores/as de otros servicios similares y con una ETT.

Es una propuesta clara y completamente adecuada.

NOVOTEC CONSULTORES, S.A.

En su propuesta establece que para abordar las posibles incidencias que pudieran darse en el servicio de forma imprevista cuenta con un sistema de guardias que ante la falta de un trabajador haya otra avisada, de tal modo que se de cobertura al puesto en un plazo máximo de dos horas.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Con respecto a incidencias que pudieran sufrir los visitantes del Monumento se establece puestos concretos de apoyo para el personal expendedor como para el personal PECI (control e información) del Pag. Para la gestión y seguimiento de estas incidencias, se acompañará de la elaboración de unos informes periódicos emitidos por el coordinador que podrán ser analizadas conjuntamente por el personal del PAG.

No tipifica al detalle los tipos de incidencia a atender ni los métodos de resolución a emplear según el caso. Por tanto la oferta se presenta escasa y genérica en cuanto metodologías y procedimientos a seguir estableciendo unas soluciones globales para la ausencia de personal y aquellas posibles incidencias que pudieran detectarse en los visitantes.

SEDENA S.L.

En su propuesta establece una clara clasificación de las posibles contingencias que pueden afectar de manera directa o indirectamente. Para la explicación de los métodos de resolución de las mismas presenta de forma secuencial los protocolos a seguir, dependiendo si estas incidencias son de carácter operativo (limpieza, tecnologías, orden público, mantenimiento etc.) o relativas al personal.

La oferta contempla detalle del tipo de incidencias, actuación a seguir, persona responsable así como el proceso de registro de las incidencias detectadas para acordar de forma conjunta con el personal del PAG los protocolos de actuación. Falta especificación detallada de los tiempos de respuesta.

Es una oferta en general completa y adecuada.

AIRES CREATIVOS S. L.

En su oferta se establece un sistema de control de incidencias basado en un software propio que facilite el proceso de registro de las mismas.

De forma muy genérica presenta un protocolo que abarcaría la identificación del tipo de incidencia (técnica, social y evolutiva), definición de los procesos a seguir según el caso, designación de persona responsable y elaboración de informes. Todo en coordinación con el personal responsable del Pag.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Incluye un sistema propio de control de asistencia al puesto de trabajo a través de un sistema de comunicación a la empresa de forma telemática. Añade en este apartado también como medida de control el "cliente misterioso o Mistery Shopper" como sistema de evaluación de la calidad del servicio ofrecido.

Es una propuesta bastante escasa en metodología y en descripción de procesos.

TIERRA ARGÁRICA S.L.

Esta oferta establece una distinción entre incidencias internas y externas. Para las internas se apoya en la mención de una herramienta de gestión basada en un Software de RRHH. Para cubrir las situaciones de bajas, contratiempos y/o circunstancias excepcionales ofrece una persona que de forma presencial las cubra en caso de ausencia del puesto. Para situaciones de mayor urgencia aportan un segundo trabajador con disponibilidad telefónica que acudirá al espacio requerido en un máximo de tiempo de hora y media.

Para la resolución de sustituciones de personal se compromete a reorganizar y en su caso contratar nuevo personal.

En el caso de las incidencias externas la propuesta presentada es muy genérica señalando que serán registradas en una plantilla diseñada al efecto en la que el trabajador dejará constancia de la misma así como de la solución ofrecida. Los partes de incidencias se realizarán a diario y serán gestionados por el coordinador de turno siendo notificadas al PAG. De forma periódica se realizarán recuentos y estadísticas para el análisis de las mismas y establecimiento de protocolos, no entrando en mayor detalle. Por otro lado, la oferta incluye el compromiso de facilitar un medio de transporte (estilo Segway) para agilizar la incidencias que se registren en las diferentes zonas de trabajo.

Es una propuesta muy generalizada, con una identificación de incidencias muy escueta y con una metodología y descripción de los procesos a aplicar escasa.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

DIMOBA SERVICIOS, S.L.

La presente oferta es valorada como inadecuada, presenta un método de resolución de incidencias incoherente a la par que hace alusión durante toda la propuesta a actuaciones a llevar a cabo y servicios para eventos municipales, instalaciones deportivas y centro educativo. Se entiende la oferta carece de un método de resolución de incidencias y sustituciones específico y acorde para este Conjunto Monumental.

SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.

La oferta expone de forma muy general el protocolo a seguir en base a: incidencias ajenas al servicio de Información, a lo que se limita a dar traslado inmediato a través de su coordinador, al personal encargado del PAG. E incidencias que afecten al servicio de Información, para estos casos el controlador/Responsable, será el encargado de solucionarla. La propuesta no incluye mayor detalle del tipo de incidencias que pudieran presentarse así como tampoco descripción detallada de los procesos y actuaciones a seguir en cada caso, ni las posibles soluciones a ofrecer ni tiempos máximo de respuesta.

Por el contrario para las sustituciones, la oferta es algo más detallada estableciendo un protocolo de actuación en los casos de absentismo. Para ello contempla que en cada puesto de trabajo existan tres operarios que lo cubran mediante un sistema ágil que en menos de una hora cubra la ausencia. Para ausencias justificadas distingue entre permisos retribuidos que han de ser comunicados en 72 horas del disfrute del mismo y las ausencias por vacaciones, los cuadrantes se elaborará al menos dos meses antes de las mismas.

La oferta es valorada en este apartado como escasa y poco detallada, principalmente en lo al tratamiento de resolución de incidencias se refiere así como de los procesos o metodología a aplicar para la solución de las mismas.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

MAGMACULTURA S.L.

En su propuesta establece un listado de posibles incidencias que se pudieran producir relacionadas con la visita pública. A cada una de ellas establece una posible solución. No obstante, se centra en esas determinadas situaciones y no establece un protocolo a seguir general en cuanto a decisiones, actuaciones y responsables a intervenir y tiempos de respuesta.

Por otro lado, la oferta contempla aquellas incidencias relacionadas con el personal del servicio, definiendo una operativa que permita tener un control a diario de las mismas. Para ello contará con el apoyo de una plataforma digital de gestión de equipos.

La propuesta incluye además varios protocolos de actuación para garantizar la cobertura de personal dependiendo si se trata de situaciones extraordinarias o de otra índole. Igualmente menciona la creación de un equipo de emergencia para ofrecer respuesta y tener cubierta las sustituciones de todo tipo.

La oferta es términos generales es adecuada con descripción de las posibles contingencias a contemplar, no obstante cuenta con las impresiciones o carencias comentadas.

PUNTUACIÓN 1.1.3

NOMBRE EMPRESA	PUNTUACIÓN
GRUPO EULEN S. A.	**5**
NOVOTEC CONSULTORES S. A.	**1**
SEDENA S. L.	**4**
AIRES CREATIVOS S. L.	**1**
TIERRA ARGÁRICA S. L.	**1**
DIMOBA SERVICIOS S. L.	**0**
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S . L.	**1**
MAGMACULTURA S. L.	**3**

PUNTUACIÓN TOTAL APARTADO 1.1.

NOMBRE EMPRESA	*1.1.1*	*1.1.2*	*1.1.3*	*TOTAL 1.1*
GRUPO EULEN S. A.	***1,5***	***4***	***5***	***10,5***
NOVOTEC CONSULTORES S. A.	***6***	***3***	***1***	***10***
SEDENA S. L.	***7***	***2***	***4***	***13***
AIRES CREATIVOS S. L.	***4***	***0***	***1***	***5***
TIERRA ARGÁRICA S. L.	***5***	***4***	***1***	***10***
DIMOBA SERVICIOS S. L.	***5***	***0***	***0***	***5***
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L	***4***	***6***	***1***	***11***
MAGMACULTURA S. L.	***7,5***	***2***	***3***	***12,5***

1.2.- Medios materiales y técnicos (Hasta un máximo de 15 puntos).

1.2.1 Descripción de las características de los medios:

- *Descripción completa, detallada y precisa de las características:* ***hasta 5 puntos.***
- *Descripción completa pero con imprecisa y/o sin detalle en determinados apartados:* ***de 1 a 3 puntos.***
- *Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle:* ***0 puntos.***

1.2.2 Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar:

- *Medios completamente adecuados en tipo y número:* ***hasta 5 puntos.***
- *Medios adecuados en tipo o en número:* ***de 1 a 3 puntos.***

Medios no adecuados ni en tipo ni en número: ***0 puntos.***

1.2.3 Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista:

- *Medios completamente eficaces para el cumplimiento:* ***hasta 5 puntos.***
- *Medios eficaces para el cumplimiento:* ***de 1 a 3 puntos.***
- *Medios completamente ineficaces para el cumplimiento:* ***0 puntos.***

GRUPO EULEN, S.A.

La disposición de los medios materiales y técnicos es:

- *1 Centralita Virtual IP*
- *2 patinetes modelo Bongo*
- *1 repetidor analógico*
- *1 portátil tipo élite book. 4 GB RAM.*
- *2 portátiles HP convertibles.*
- *3 impresoras multifunción*
- *6 monitores LED HP.*
- *6 PC HP prodesk 600*
- *paquete Microsolf Office (9 licencias)*
- *9 ratones*
- *9 teclados*
- *11 móviles Vodafone smart prime 7*
- *11 walkies*
- *Auriculares (1 por trabajador)*
- *Email dominio EULEN (11 cuentas de correo)*
- *Herramienta para la gestión del servicio y control de presencia.*

Descripción de las características:

En la oferta se establece suficiente relación de estos medios, y de cada uno de ellos aporta una ficha en forma de cuadro descriptivo salvo de la herramienta de gestión de servicio y control de presencia que no contempla detalle.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Adecuación y número:

La adecuación y número de los medios propuestos es adecuada para el cumplimiento del servicio.

No obstante no establece nada sobre los medios materiales de oficina básico ni tampoco aporta información de los medios para llevar la gestión integra de la megafonía.

Eficiacia para el cumplimiento de la programación prevista:

Visto lo detallado en los apartados anteriores, la eficacia para el cumplimiento de la programación prevista con los medios aportados en tanto cantidad y calidad se considera adecuada, salvo en los en las imprecisiones detalladas.

NOVOTEC CONSULTORES, S.A.

En su propuesta establece:

- *4 radioteléfonos de tecnología TETRA, dotados de micrófonos y auriculares para permitir la conexión entre cada puesto y con el resto de servicios que presta el Patronato tanto internos como externos.*
- *6 teléfonos móviles Nokia Lumia 635 con habilitación de datos hasta al menos 2Gb.*
- *6 equipos informáticos*
- *3 impresoras multifunción blanco y negro en régimen de alquiler*
- *3 tablets con conexión a internet*

Descripción de las características:

La descripción de las características de estos medios puestos a disposición del servicio son adecuados.

Adecuación y número:

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

La adecuación y número de los medios materiales y técnicos es insuficiente puesto que no hace referencia a algunos de los medios técnicos precisos como es un sistema para la gestión integral de la megafonía así como incumplimiento del requisito imprescindible de proporcionar un dispositivo móvil para cada trabajador y puesto de trabajo.

Eficiacia para el cumplimiento de la programación prevista:

Visto lo detallado en los apartados anteriores, la eficacia para el cumplimiento de la programación prevista con los medios aportados se considera escasa para dar cumplimiento a toda la programación prevista en este servicio.

AIRES CREATIVOS, S.L.

Descripción de las características:

En su propuesta establece:

- *1 dispositivo móvil por puesto de trabajo*
- *1 walkie por trabajadores*
- *1 portátil por puesto de trabajo*
- *1 linterna por puesto de trabajo*
- *1 tablet por puesto de trabajo*
- *3 dispotivos móviles de sustitución*
- *1 portátil de sustitución*
- *1 licencia Microsoft por usuario*
- *1 programa de medición de satisfacción por tablet*

En la oferta se establece una relación de estos medios pero sin descripción alguna de sus características.

Adecuación y número:

En referencia al material propuesto, en cuanto al número es adecuado pero en referencia a la calidad no podemos valorar puesto que no presenta descripción alguna del mismo.

Destacar, entre otros, que no se hace referencia a ningún equipo de megafonía.

Eficiacia para el cumplimiento de la programación prevista:

Visto lo detallado en los apartados anteriores, la eficacia para el cumplimiento de la programación prevista con los medios aportados en tanto cantidad y calidad se considera que es bastante escasa puesto que los medios materiales y técnicos no están descritos con claridad y con ellos no se podrían dar cumplimiento a toda la programación prevista en este servicio.

SEDENA S.L.

Descripción de las características:

En su propuesta incorpora:

- *9 ordenadores completos de sobremesa. 8 GB de ram marca DELL Optiplex con monitores de 18,5 ¨.*
- *8 impresoras láser alta velocidad blanco y negro.*
- *3 tablets Ipad mini con instalación de la app appel translate con la función de traducción simultánea.*
- *1 biometraje para fichajes*
- *1 programador de megafonía con sistema de secuencia de mensajes*
- *3 teléfonos móviles para coordinadores Huawei Y6*
- *4 auriculares teléfono fijo oficina*
- *3 portátiles HP notebook 15*
- *6 tablets para atención al visitante en mostrador con sistema de encuestas y estadísticas*
- *5 bucle de inducción magnética lopphear150 (solución auditiva a utilizar en ventanillas atención al público). Ayuda a mejorar el nivel sonoro de las conversaciones y no excluir a personas con problemas de audición.*
- *5 walkies motorola*
- *9 ventiladores de sobremesa*
- *12 taquillas personal de 1,80 cm x x 50 x 30*
- *2 display gran formato*
- *3 planos braille con soporte metálico*
- *4 señalética de atención e información de fácil lectura*

- 1 centralita telefónica digital Grandstream con servicio grabación de llamadas, con CDR (base de datos) etc.

La oferta recoge una descripción pormenorizada y muy adecuada para cada uno de los medios propuestos en el listado. A la vez que presenta al inicio de este apartado una descripción amplia sobre las funciones de estos medios en la prestación del servicio diferenciando aquellos enfocados en la orientación del visitante y aquellos otros enfocados hacia el equipo y las tareas internas.

Adecuación y número:

En referencia al material propuesto, en cuanto adecuación cualitativa es muy acertado y completo.

Destacando los medios propuestos para atender al sistema de megafonía, centralita de atención telefónica así como los medios empleados para un adecuado servicio a ofrecer para aquellos visitantes con alguna deficiencia auditivas o visual. Facilita tics con app específicos para la medición de la calidad, generación de informes y toma de decisiones en la mejora del servicio.

En cuanto al número de dispositivos móviles ofertados (un total de 8) es insuficiente puesto que el pliego establece como requisito proporcionar uno cada trabajador y puesto.

Eficiacia para el cumplimiento de la programación prevista:

Visto lo detallado en los apartados anteriores, la eficacia para el cumplimiento de la programación prevista con los medios aportados en tanto cantidad y calidad se considera que es bastante adecuada y completa.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

TIERRA ARGÁRICA S.L.

Descripción de las características:

La oferta incorpora:

- *1 terminal de control de presencial CP50*
- *5 ordenadores con pantalla de 21,5" 8 GB de ram*
- *3 impresoras multifunción*
- *12 walkies motorola*
- *3 tablets mediatek MT8161*
- *1 centralita*
- *1 paquete integrado de ofimática*
- *1 medio transporte tipo Segway*
- *1 sistema mejorado de equipo de megafonía con sustitución de altavoces.*

Incorpora una descripción adecuada de la mayoría de los medios expuestos a falta de mayor descripción en elementos tales como altavoces o el medio de transporte segway. Incorpora también un cuadro resumen justificando la eficacia de los medios propuestos como son la maquina de control de presencia, el paquete software de gestión de recursos humanos, walkies, tablets y centralita.

Adecuación y número:

Es una oferta suficiente y adecuada para la prestación del servicio solicitado, incorporando un sistema mejorado de equipo megafonía y centralita.

No obstante no aporta material básico de oficina.

Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista:

Visto lo detallado en los apartados anteriores, la eficacia para el cumplimiento de la programación prevista con los medios aportados en tanto cantidad y calidad se considera adecuada.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

DIMOBA SERVICIOS, S.L.

Descripción de las características:

La oferta incorpora los siguientes medios materiales:

- *12 smartphone Huawai 970*
- *12 walkies motorola CP040 o similar*
- *12 botiquines de primeros auxilios*
- *3 ordenadores portátiles HP con 4 Gb de memoria*
- *Centro de control operativo: 24 horas, 365 días con una línea 950*
- *3 tablet tipo ipad o similar.*
- *Un equipo de megafonía para grupos guiados (se entiende son audífonos)*
- *Un vehículo para la inspección de servicios (se entiende es para la empresa en general no para la prestación de este servicio en exclusiva)*
- *12 cámaras de fotos*
- *12 aplicación móvil control app*
- *12 linternas*
- *3 impresoras*

En la oferta se establece una relación de estos medios no presentando descripción detallada de las características de cada uno de ellos. Solamente contempla detalle de los teléfonos y portátiles. Destacar, el equipo de megafonía propuesto no es el exigido para la prestación de este servicio.

Adecuación y número:

La adecuación de los medios materiales y técnicos es insuficiente puesto que no hay una descripción detallada para valorar cualitivamente algunos aspectos de esta oferta como puede el centro de control y el sistema para la gestión integral de la megafonía.

El número de teléfonos móviles y walkies es adecuado.
No establece nada sobre los medios materiales como material de oficina básico.

Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista:
Visto lo detallado en los apartados anteriores, la eficacia para el cumplimiento de la programación prevista con los medios y descripción aportados es escasa sobre todo en la calidad.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.

En su oferta establece:

- *6 linternas LED*
- *11 walkies DYMASCAN L88*
- *11 baterías de repuesto DYMASCAN L88*
- *34 teléfonos móviles ZTE Blade L8*
- *34 auricular bluetooth ultraligero válido para walkies y smarthphon*
- *2 portátiles Lenovo 81MT*
- *1 amplificador 600W para la megafonía*
- *1 micrófono para la megafonía*
- *1 lector de identificación presencial sistema TAM TAM*
- *2 teléfonos SIP libre hasta 6 líneas.*

Descripción de las características:

En la oferta se establece suficiente relación de estos medios, y de cada uno de ellos aporta una ficha en forma de cuadro descriptivo.

Adecuación y número:

La propuesta presentada en este apartado en términos generales es adecuada teniendo en cuenta el número de medios propuestos y las características descritas. En algunos destaca un número más que suficiente para la prestación del servicio. No obstante, se ha de mencionar el escaso de número de ordenadores, solo 2 teniendo en cuenta que existen 3 oficinas de atención al público así como carece de elementos informáticos para la medición de la calidad in situ.

Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista:

Visto lo detallado en los apartados anteriores, la eficacia para el cumplimiento de la programación prevista con los medios y descripción aportados es adecuada en cuanto a calidad y escasa en cuanto a cantidad por los motivos expuestos anteriormente.

MAGMACULTURA S .L.

En su propuesta se oferta:

- *4 teléfonos móviles LG K9 (más uno de reserva)*
- *3 impresoras láser (más una de reserva)*
- *9 ordenadores portátiles DELL nuevo Inspiron 15 3000*
- *9 tablets Woxter X-200*
- *1 centralita con conexión a internet, software de gestión*
- *Sistema analógico de megafonía*
- *6 kits mensuales de materia de oficina*
- *12 kits de material de primeros auxilios*
- *1 kit por trabajador de material seguridad COVID*
- *10 linternas*
- *5 punteros láser*
- *30 catenarias*
- *30 porta carteles para las catenarias con soporte horizontal y vertical*
- *1 silla de ruedas plegable*
- *3 carritos para niños*
- *3 dispensadores de bolsas para paraguas*
- *3 mochilas portabebés*
- *9 sillas de pie*
- *3 display de 297 x 420 mm. para información.*
- *3 puntos de recarga de batería para visitantes*
- *3 unidades anuales de cartelería vinílica para los accesos*
- *3 caballetes publicitarios*
- *3 expositores para folletos*
- *3 totem publicitarios en cubo 40 x40 x 150 cm*
- *6 unidades de recogelumbares*
- *6 reposapies*
- *6 alzapantallas*
- *Herramienta de gestión y análisis diaria del serviciocon software específico para encuestas de satisfacción.*
- *1 cuenta de correo por cada trabajador*

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Descripción de las características:

En términos generales se trata de una oferta muy completa, en la que se incorpora una extensa lista de medios materiales y técnicos suficientemente descritos.

Adecuación y número:

En referencia al material propuesto, en cuanto adecuación cualitativa y cuantitativa es muy acertado y completo. Destacando los medios técnicos para la imagen, contenidos y comunicación asi como un servicio de megafonia, centralita y un sistema de análisis permanente para captacion de públicos, medios ....un

En cuanto al número de dispositivos móviles ofertados (un total de 4) es insuficiente puesto que el pliego establece como requisito proporcionar uno cada trabajador y puesto.

Eficiacia para el cumplimiento de la programación prevista:

Visto lo detallado en los apartados anteriores, la eficacia para el cumplimiento de la programación prevista con los medios aportados en tanto cantidad y calidad se considera que es bastante adecuada y completa.

PUNTUACIÓN TOTAL 1.2.

NOMBRE EMPRESA	1.2.1	1.2.2	1.2.3	TOTAL 1.2
GRUPO EULEN S. A	4	4	4	12
NOVOTEC CONSULTORES S.A	3,5	2,5	2	8
SEDENA S.L.	5	4	4	13
AIRES CREATIVOS S.L.	0	2	1	3
TIERRA ARGÁRICA S.L	3,5	4	3,5	11
DIMOBA SERVICIOS S.L.	1	2	1,5	4,5
SALZILLO SV. INTEGRALES S.L	3,5	2,5	3	9
MAGMACULTURA S. L.	4,5	4	4,5	13

1.3.- La uniformidad del personal (Hasta un máximo de 10 puntos).

	Completa	**Mucha**	**Normal**	**Escasa**	**Nula**
Calidad	4	3	2	1	0
Cantidad	4	3	2	1	0
Adecuación	2		1		0

Los requerimientos mínimos por parte del PAG son que se deben incluir zapatos, ha de incluir propuesta distinta para verano e invierno teniendo en cuenta las condiciones climáticas extremas y que se dote al personal de todos los medios de seguridad obligados por la Ley sobre Prevención de Riesgos Laborales.

GRUPO EULEN, S.A.

- *Uniforme de invierno (por trabajador)*
  - *1 Parka polar unisex (forrada y acolchada poliéster 300D)*
  - *2 Pantalones lago tipo "chino" o pantalón largo mujer (97% algodón, 3% elastano 320g/m2).*
  - *2 Polo manga larga (100% algodón)*
  - *1 Chaqueta polar con cremallera hombre-mujer (100% poliéster)*
  - *1 Bota montaña de piel nobuk (piel) para hombre y bota unisex impermeable para mujer.*
  - *1 Gorro unisex (100% poliacrílico)*
  - *1 Guantes polares active (200g/m2)*
  - *1 paraguas (23" automático)*

- *Uniforme de verano (por trabajador)*
  - *1 cortaviento impermeable unisex (100% nylon)*
  - *2 Pantalones lago tipo "chino" o pantalón largo mujer (97% algodón, 3% elastano 180g/m2).*
  - *2 Polo manga corta hombre-mujer (100% algodón)*

- *1 Zapatillas de loneta unisex tipo converse (tela y suela goma)*
- *1 gorra unisex (100% algodón)*

Calidad:

La oferta presentada es adecuada con amplio detalle. Los pantalones son de igual calidad para invierno y verano, no teniendo en cuenta las condiciones climáticas extremas. Se valora positivamente el calzado de invierno-verano ofertado.

Cantidad:

La cantidad es aceptable aunque no especifica si los uniformes son anuales y la periodicidad de entrega de éstos a los trabajadores. Expone en su oferta que se dotará completamente de uniformidad tanto en verano como en invierno, pero no hace una oferta clara de la dotación de vestuario.

Adecuación:

Se trata de una oferta completa y adecuada teniendo en cuenta las condiciones climatológicas del entorno y para las temporadas de invierno y verano. Se oferta de una manera precisa calzado diferente para invierno y verano así como gorro/a guantes y paraguas para cada trabajador. Por otra parte, no contempla ropa interior térmica o chaqueta de traje.

NOVOTEC CONSULTORES, S.A.

- *Uniforme de verano (por trabajador)*
  - *1 chaqueta de vestir hombre-mujer (100% poliéster 219gr.)*
  - *2 pantalón largo tipo chino hombre-mujer (100% poliéster, 162gr)*
  - *2 polos manga corta hombre-mujer (97% algodón, 3% lycra, 240gr.)*
  - *1 zapato piel verano*
  - *1 gorra (100% algodón, 200gr)*

- *Uniforme de invierno (por trabajador)*
  - *1 anorak o parka unisex (100% poliéster 140gr, relleno en cuerpo con polar 280 gr. y en mangas nylon 100gr.unido a un forro polar de 280 gr.)*

- *2 pantalón largo tipo chino hombre-mujer (90% poliamida, 10% elastano 350g/m2)*
- *2 polo manga larga hombre-mujer (97% algodón, 3% lycra, 240gr.)*
- *1 jersey hombre-mujer (50%lana, 50% acrílico)*
- *1 forro polar unisex (100% poliéster, 300g/m2)*
- *2 camiseta interior térmica (90% policamida, 10% elastano. 230gr)*
- *1 calzado (bota seguridad (piel, suela goma, flexible y punta de acero 200 julios)*
- *1 gorro (100% poliéster, 220gr)*
- *1 guantes (100% acrílico, 40gr)*
- *1 paraguas plegable, tamaño reducido*

Calidad:

La calidad del vestuario presentado por la empresa es completa y adecuada con amplio detalle y diferencia de tejidos para el invierno y el verano.

Cantidad:

Amplia cantidad de vestuario aunque no especifica si los uniformes son anuales y la periodicidad de entrega de éstos a los trabajadores.

Adecuación:

Se trata de una oferta clara, completa y adecuada teniendo en cuenta las condiciones climatológicas extremas. Se oferta de una manera precisa calzado diferente para invierno y verano. Igualmente se propone tanto ropa interior térmica como chaqueta de vestir así como anorak y forro polar, gorro/a, guantes y paraguas.

SEDENA SL

- *Uniforme de verano (por trabajador)*
  - *2 polo manga corta.(100% algodón, 2oo gr/m2)*
  - *1 Bermudas (65% poliéster, 35% algodón)*
  - *1 zapatillas (material impermeable microfibra EVA) Las mismas para invierno y verano*

- *Uniforme de invierno (por trabajador)*

- *2 polo de manga larga (100% algodón, 200gr/m2)*
- *2 pantalón largo (65%poliéster, 35% algodón, 235g/m², tejidos reforzados)*
- *1 forro polar (100% poliéster, 3g/m², costuras reforzadas)*
- *1 Parka (tejido exterior rip stop system con recubrimiento de PVC, impermeable, acolchado 1% poliéster, 22g/m², tejido interior tafetán y forro polar)*
- *1 chubasquero (impermeable, poliéster 190T)*
- *1 paraguas (96cm sistema anti viento)*

Calidad:

Se trata de una oferta completa y detallada en cuanto a la calidad de los tejidos ofertados; sin embargo, el calzado es el mismo para invierno y verano, no teniendo en cuenta las condiciones climáticas extremas.

Cantidad:

La oferta es clara, ordenada y completa conforme a la dotación de cantidades de ropa suministrada por año a los trabajadores siendo todo el vestuario entregado anualmente a los trabajadores.

Adecuación:

Indica en este apartado una descripción detallada y diferenciada del vestuario suministrado al personal teniendo en cuenta los tejidos de verano e invierno. Se trata de una propuesta muy completa, sin embargo, el uso de bermudas no es lo más idóneo para la atención al público tal y como oferta en su ropa de verano, no incluye chaqueta de traje. Incluye en este apartado mascarillas reutilizables que no se valoran pues se trata de EPI.

AIRES CREATIVOS, S.L.

- *Uniforme de verano (por trabajador)*

  - *1 forro polar sin mangas (no especifica calidad pero sí que cumple la normativa).*
  - *2 polos de manga corta (no especifica calidad).*

- *2 pantalones (no especifica calidad).*
- *1 calzado (no especifica calidad; se añade que puede incorporar requisitos de aislamiento frente al frío).*
- *1 guantes (no especifica calidad).*

- *Uniforme de invierno (por trabajador)*
  - *1 forro polar sin mangas (no especifica calidad pero sí que cumple la normativa).*
  - *2 polos de manga corta (no especifica calidad).*
  - *2 pantalones (no especifica calidad).*
  - *1 calzado (no especifica calidad; se añade que puede incorporar requisitos de aislamiento frente al frío).*
  - *1 guantes (no especifica calidad).*
  -
- *Uniforme de etiqueta de verano (por trabajador)*
  - *1 camisa manga corta (no especifica calidad).*
  - *1 pantalón de pinzas (no especifica calidad).*
- *Uniforme de etiqueta de invierno (por trabajador)*
  - *1 camisa manga larga (no especifica calidad).*
  - *1 pantalón de pinzas (no especifica calidad).*

Calidad:

La oferta está presentada sin incluir información de la calidad por lo que no se puede valorar este apartado.

Cantidad:

En cuanto a la cantidad, presenta una oferta adecuada, tanto para verano como para invierno tal y como establece el PPT, además incluye un uniforme de etiqueta de verano e invierno por trabajador aunque se especifica que se dotará al personal de 2 equipaciones por periodo, pero no especifica de cuanto tiempo trata el período. Sí especifica las unidades por lo que da lugar a confusión no siendo una oferta clara.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Adecuación:

Por último, se trata de una oferta parcialmente adecuada ya que no ofrece indicaciones acerca del calzado ni diferencia alguna entre calzado de verano e invierno. Tampoco indica suficiente ropa de trabajo para el invierno como anorak, ropa de lluvia o ropa interior de abrigo. Por último, los guantes no son adecuados para el uniforme de verano.

TIERRA ARGÁRICA SL

- *Uniforme de verano (por trabajador)*
    - *1 camisa de manga corta (70% algodón, 30% poliéster)*
    - *1 gorra (visera larga, cubierta interior ABS, almohadilla absorción de golpes duradera EVA)*
    - *1 zapato (zapato de seguridad, cuello acolchado, lengüeta con suela de poliuretano y caucho nitrilo. Cumple con la normativa. Especifica esta empresa en este punto que el calzado se mantiene en invierno y en verano*
    - *1 pantalón (tejido sarga. 67% poliéster, 33% algodón) Especifica esta empresa en este punto que el pantalón se mantiene en invierno y en verano*
    - *Otras prendas: no especifica*
- *Uniforme de invierno (por trabajador)*
    - *1 camisa (material popelin 67% poliéster, 33% algodón)*
    - *1 pantalón (tejido sarga. 67% poliéster, 33% algodón) Especifica esta empresa en este punto que el pantalón se mantiene en invierno y en verano*
    - *1 chaqueta de punto mujer (material punto canalé 100% acrílico)*
    - *1 polo manga larga (85% algodón, 15% viscosa)*

    1 camiseta térmica HH 57%merino, 43% polipropileno gramaje 215g/m²
    - *1 pantalón forrado (material strech 16% poliéster, 46% algodón, 38% EME. Gramaje 240 gr/m²)*
    - *1 chaqueta con forro polar (100% poliéster, 295g/m²)*
    - *1 calcetines (no especifica calidad).*
    - *1 traje de lluvia completo: (no especifica calidad).*
    - *Otras prendas: no especifica*

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Calidad:

La oferta presentada es adecuada en cuanto a la calidad de las prendas sin embargo la calidad de los pantalones no debe ser la misma en invierno y en verano debido tanto a las altas y bajas temperaturas soportadas en el monumento y a la intemperie: No se especifica calidad del traje de lluvia y otras prendas por lo que no pueden ser valoradas. El calzado es el mismo para invierno y verano, no teniendo en cuenta las condiciones climáticas extremas.

Cantidad:

La empresa establece en su oferta una cantidad adecuada aunque no se especifica si los uniformes son anuales y la periodicidad de entrega de éstos a los trabajadores. Sí que expone que se suministrarán 2 unidades de cada prenda por trabajador y de otras prendas a demanda del Servicio.

Adecuación:

En cuanto a la adecuación del vestuario es apta e incluye elementos como calcetines, traje de lluvia o camiseta térmica muy indicados para las altas temperaturas. Incluye cahqueta de mujer pero no de hombre.

DIMOBA SERVICIOS, S.L.

- *Uniforme de invierno - verano (por trabajador haciendo distinción ropa hombre mujer)*
    - *2 americanas mujer (tejido confort, material elástico)*
    - *4 camisas mujer (slim fit 65% poliéster, 35% algodón)*
    - *4 pantalón mujer (tejido confort 54% poliéster, 44% lana, 2% licra)*
    - *2 pañuelo mujer (gasa vaporosa)*
    - *1 zapato mujer (empeine y forro cuero)*

    - *2 americana hombre (tejido confort, material elástico)*
    - *4 camisas hombre slim fit (65% poliéster, 35% algodón)*
    - *2 corbata hombre sin nudo 4 (no especifica calidad)*
    - *1 zapato hombre (empeine y forro cuero)*

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Calidad:

La calidad de las prendas ofertadas es escasa. La calidad de las camisas es igual en invierno y verano. Falta detalle de las americanas y no se especifica la calidad detallada del calzado ni de la corbata de hombre. El enunciado especifica chaquetón de "plumas" unisex (acolchado, exterior 100% poliéster, resistente al agua, relleno 100% algodón) que se proporcionará a los trabajadores en los meses de otoño-invierno, pero las características indican que es poliéster y algodón. El calzado es el mismo para invierno y verano, no teniendo en cuenta las condiciones climáticas extremas.

Cantidad:

Las cantidades ofertadas por la empresa son anuales para cada trabajador si bien no es una oferta completamente adecuada.

Adecuación:

No es una oferta adecuada en tanto en cuanto prácticamente la ropa de verano es igual a la de invierno, ni tiene en cuanta la provisión de anorak, forros o prendas de abrigo para las altas temperaturas ni tampoco ropa adecuada para la estación de verano.

SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.

- *Uniforme de verano (por trabajador)*
  - *2 camiseta unisex*
  - *2 pantalón unisex (97% algodón, 3% spandex)*
  - *2 zapatos (piel y material sintético, talón biselado)*
  - *2 gorra (100% algodón, con proteción cuello)*
- *Uniforme de invierno (por trabajador)*
  - *2 chaleco plumas unisex (90% plumón, 10% pluma)*
  - *2 forro polar unisex (100% poliéster)*
  - *2 camiseta manga larga (97% algodón, 3% elastano)*
  - *2 pantalón unisex (97% algodón, 3% spandex)*
  - *2 zapatos (piel y material sintético, talón biselado)*
  - *2 conjunto impermeable unisex chaqueta + pantalón (poliéster y pvc)*

Calidad:

La calidad de los uniformes es aceptable aunque no diferencia la calidad de los pantalones ni de los zapatos de invierno y de verano, no teniendo en cuenta así las condiciones climáticas extremas. Por otra parte no indica la calidad e las camisetas de verano por lo que no se pueden valorar.

Cantidad:

Establece en su oferta que se entregará un lote de 2 juegos completos en verano y 2 en invierno, incluyendo calzado. Se entiende que la oferta de Salzillo Servicios Integrales SL incluye dos juegos completos anuales por persona al hacer referencia a que se entregará con anterioridad de inicio de temporada por lo que se trata de una oferta muy completa en cuanto a cantidad.

Adecuación:

En cuanto a la adecuación del vestuario, presenta una oferta completa aunque no oferta ropa interior térmica o anorak para las bajas temperaturas pero incluye chaleco de plumas y forro polar. Tampoco se oferta chaqueta de vestir.

MAGMACULTURA S.L. :

- *Uniforme de verano (por trabajador)*
    - *2 pantalón hombre-mujer pudiéndose cambiar por falda válido para invierno-verano (no detalla calidad especificando que es algodón y grosor propio del hilo)*
    - *1 corbata hombre/pañuelo mujer válido invierno y verano (no especifica calidad).*
    - *1 chaqueta mujer para invierno y verano (100% algodón)*
    - *1 chaqueta hombre para invierno y verano (no especifica calidad, solamente que es algodón y viscosa sin más detalles)*
    - *1 calzado unisex (tipo 24 h, suela antideslizante)*
    - *1 gorra o sombrero válido para invierno y verano (no especifica calidad).*

- *1 calcetines unisex válido para invierno y verano (no especifica calidad, solamente que es algodón).*
- *2 camisa o polo unisex para invierno y verano con la opcioón de cambiar la camisa por el polo en verano (no especifica calidad solamente que es algodón)*

- *Uniforme de invierno (por trabajador)*
  - *1 botas (no especifica calidad).*
  - *1 anorak unisex (no especifica calidad, solamente que es técnico e impermeable).*

Calidad:

La oferta está presentada sin incluir información de la calidad por lo que no se puede valorar este apartado.

Cantidad:

En la oferta se indica que la empresa entregará a cada trabajador 2 unidades de cada prenda y que en caso de prórroga del servicio se entregarán otras 2 unidades por lo que se desprende que este material de uniformidad es para 2 años. Al margen de que oferta 2 unidades de cada prenda, en las observaciones hace referencia a prendas de las que solo se oferta una unidad por lo que existe contradicción en la oferta. La oferta no es clara.

No hay una clara exposición de las prendas de verano e invierno tal y como establece la propuesta técnica el PPT. Incluye como mejora en este apartado 4 unidades en cada puesto de kit quitamanchas y de 1 alfiler con la "i" de información para la solapa de la chaqueta o chaquetón. El calzado es el mismo para invierno y verano así como toda la ropa en general por lo que no se tiene en cuanta las condiciones climatológicas extremas.

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

PUNTUACIÓN TOTAL 1.3.

NOMBRE EMPRESA	CALIDAD	CANTIDAD	ADECUACIÓN	TOTAL
GRUPO EULEN S. A	3	2	1	6
NOVOTEC CONSULTORES S.A	3,5	2,5	2	8
SEDENA S.L.	3	3	1	7
AIRES CREATIVOS S.L.	0	2	0,5	2,5
TIERRA ARGÁRICA S.L	2,5	2,5	1,5	6,5
DIMOBA SERVICIOS S.L.	1	2	0,5	3,5
SALZILLO SV. INTEGRALES S.L	2,5	3,5	1	7
MAGMACULTURA S. L.	0	1	0,5	1,5

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

TOTAL A. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR (HASTA 45 PUNTOS)

1. MEMORIA EXPLICATIVA (HASTA UN MÁXIMO DE 45 PUNTOS) criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor,

PUNTUACIÓN TOTAL 1.1. PROYECTO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

NOMBRE EMPRESA	1.1.1	1.1.2	1.1.3	TOTAL 1.1
GRUPO EULEN S. A.	1,5	4	5	10,5
NOVOTEC CONSULTORES S. A.	6	3	1	10
SEDENA S. L.	7	2	4	13
AIRES CREATIVOS S. L.	4	0	1	5
TIERRA ARGÁRICA S. L.	5	4	1	10
DIMOBA SERVICIOS S. L.	5	0	0	5
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L	4	6	1	11
MAGMACULTURA S. L.	7,5	2	3	12,5

PUNTUACIÓN TOTAL 1.2. MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS

NOMBRE EMPRESA	1.2.1	1.2.2	1.2.3	TOTAL 1.2
GRUPO EULEN S. A.	4	4	4	12
NOVOTEC CONSULTORES S. A.	3,5	2,5	2	8
SEDENA S. L.	5	4	4	13
AIRES CREATIVOS S. L.	0	2	1	3
TIERRA ARGÁRICA S. L.	3,5	4	3,5	11
DIMOBA SERVICIOS S. L.	1	2	1,5	4,5
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L	3,5	2,5	3	9
MAGMACULTURA S. L.	4,5	4	4,5	13

PUNTUACIÓN TOTAL 1.3. LA UNIFORMIDAD DEL PERSONAL

NOMBRE EMPRESA	CALIDAD	CANTIDAD	ADECUACIÓN	TOTAL 1.3
GRUPO EULEN S. A.	3	2	1	6
NOVOTEC CONSULTORES S. A.	3,5	2,5	2	8
SEDENA S. L.	3	3	1	7
AIRES CREATIVOS S. L.	0	2	0,5	2,5
TIERRA ARGÁRICA S. L.	2,5	2,5	1,5	6,5
DIMOBA SERVICIOS S. L.	1	2	0,5	3,5
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L	2,5	3,5	1	7
MAGMACULTURA S. L.	0	1	0,5	1,5

PUNTUACIÓN TOTAL DE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR

NOMBRE EMPRESA	1.1	1.2	1.3	TOTAL
GRUPO EULEN S. A.	10,5	12	6	28,5
NOVOTEC CONSULTORES S. A.	10	8	8	26
SEDENA S. L.	13	13	7	33
AIRES CREATIVOS S. L.	5	3	2,5	10,5
TIERRA ARGÁRICA S. L.	10	11	6,5	27,5
DIMOBA SERVICIOS S. L.	5	4,5	3,5	13
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L	11	9	7	27
MAGMACULTURA S. L.	12,5	13	1,5	27

SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

El Anexo XI se establece que sí existe un umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo, el cual establece que "será requisito necesario obtener una puntuación mínima de 22,5 puntos en el conjunto de criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor para que el/la licitador/a pueda continuar en el proceso selectivo".

Por lo que no superan el umbral mínimo:

- *Aires Creativos S.L : 10,5 puntos.*
- *Dimoba Servicios S.L: 13 puntos.*

Las empresas que han superado el umbral mínimo y con las siguientes puntuaciones son:

- *Grupo Eulen S.A. : 28,5 puntos.*
- *Novotec Consultores S.A.: 26 puntos.*
- *Sedena S.L: 33 puntos.*
- *Tierra Argárica S.L. : 27,5 puntos.*
- *Salzillo Sv. Integrales S.L. : 27 puntos*
- *Magmacultura S.L. : 27 puntos*

Siendo Sedena S.L la que mayor puntuación ha obtenido en el conjunto de todo baremo.

GRANADA, A 4 DE NOVIEMBRE DE 2020

CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO
Patronato de la Alhambra y Generalife
JUNTA DE ANDALUCIA
6
Servicio de Visita Pública y Comercialización
C.I.F.: Q-1818001-H

GONZALO MOCHÓN GONZALEZ ESCALADA *Mª TERESA MONTERO LÓPEZ*