

INFORME TÉCNICO SOBRE LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIOS DE VALOR DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN CONTR 2023 358660 “SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS MONUMENTOS INTEGRANTES DEL PROYECTO DOBLA DE ORO, INCLUYENDO ACCESO A LOS MONUMENTOS, CONTROL DE AFOROS, INFORMACIÓN AL VISITANTE Y ESTADÍSTICA EN LOS MONUMENTOS ANDALUSÍES”

Con fecha 16 de abril de 2023, por acuerdo del director del Patronato de la Alhambra y Generalife, se inició el expediente de contratación administrativa del “Servicio de atención al público en los monumentos integrantes del proyecto Dobra de Oro, incluyendo acceso a los monumentos, control de aforos, información al visitante y estadísticas en los monumentos andalusíes”. Los pliegos que rigen la contratación fueron aprobados por resolución de 29 de mayo de 2023.

El objeto del presente informe técnico es realizar la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor de la propuestas 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 aparece en el Anexo X del PCAP, determinado los criterios y subcriterios de baremación mediante juicio de valor, el cual expresa textualmente:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN:

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor: hasta 46 puntos

Se resume de la siguiente manera:

1.- Proyecto de ejecución del servicio: hasta 18 puntos.

La valoración del proyecto de ejecución comprende 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, la descripción de la organización diaria de la presentación del servicio en función de la ubicación de los puestos de servicio, de los periodos, de los horarios y de la frecuencias de trabajo, la resolución de incidencias y de sustituciones y el informe mensual del servicio:

1.1.- Descripción de las funciones y/o procesos y de los métodos operativos y de la organización diaria de la prestación del servicio: hasta 9 puntos.

- Una descripción completa, detallada y precisa de las funciones/procesos y métodos y de la organización diaria de la prestación del servicio: hasta 9 puntos
- Descripción completa, detallada y precisa de las funciones/procesos e incompleta o imprecisa o sin detalle de los métodos y de la organización diaria de la prestación del servicio, o viceversa: de 4 a 7 puntos.



FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 1/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Descripción incompleta, imprecisa y sin detalle de las funciones/procesos y métodos y de la organización diaria de la prestación del servicio: de 1 a 3 puntos.
- Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y sin detalle: 0 puntos

1.2.- Resolución de incidencias y de sustituciones: hasta 5 puntos

- 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 4 puntos.
- Método de resolución de incidencias y sustituciones escasamente adecuado o genérico: hasta 1 punto.
- Ausencia de método de resolución de incidencias: 0 puntos.

1.3.- Informe mensual del servicio, según funciones establecidas en el punto tercero del PPT: hasta 4 puntos.

- Descripción completa, detallada y precisa del modelo de realización de encuestas de calidad y satisfacción a los visitantes, tratamientos de los datos y análisis estadístico con especificación del formato de datos para su presentación: hasta 4 puntos.
- Descripción incompleta o imprecisa o sin detalle del modelo de realización de encuestas de calidad y satisfacción a los visitantes, tratamientos de los datos y análisis estadístico con especificación del formato de datos para su presentación: de 1 a 3 puntos.
- Falta de descripción descripción incompleta, imprecisa y sin detalle: 0 puntos.

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

- Alianzas y Subcontratas
- BCM Gestión de Servicios.
- Dimoba Servicios
- Foroline Lex SL
- Krea Gestión de la Cultura
- Magma cultura SL
- Salzillo Servicios Integrales SL

A continuación, procedemos a la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor por cada criterio establecido.

1.- Proyecto de ejecución del servicio: hasta 18 puntos.

1.1.- Descripción de la funciones y/o procesos y de los métodos operativos y de la organización diaria de la presentación del servicio: hasta 9 puntos.

1.2.- Resolución de incidencias y de sustituciones: hasta 5 puntos

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 2/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1.3.- Informe mensual del servicio, según funciones establecidas en el punto tercero PPT: hasta 4 puntos.

EMPRESAS:

1.-ALIANZAS Y SUBCONTRATAS

Hace una descripción de funciones/procesos y de los métodos operativos así como de su organización diaria. Se trata de una descripción un tanto esquematizada en la que plantea una cadena de trabajos para lograr objetivos, basándose: *en lo que hacen, cómo lo hacen y quién es el responsable*. Su objetivo es diseñar un servicio basado en los mejores candidatos para cada posición. Cuenta con un equipo gestor compuesto por un Director, Responsable General y un Coordinador, con un número de efectivos permanentes de catorce y tres a demanda para sustitución o ampliación del servicio. Se trata de una empresa con con origen como agencia de profesionales con más de 15 años en el sector cultural, turístico y de atención al visitante.

En cuanto a la resolución de incidencias y sustituciones, establece tres protocolos de actuación para dar respuesta inmediata (ausencias, servicios extraordinarios y ampliación horaria), plasma parámetros de reacción que se sustenta en tres pilares (agilidad, planificación y equipo de refuerzo).

Respecto al informe mensual se basa en la aplicación TRACKFORCE, que permite la recogida de datos, tratamiento y consulta inmediata. Establece distintos modelos de informes (diarios, semanales, mensuales, anuales).

A efectos de valoración, se insiste en que la ofertante hace una descripción de los trabajos demasiado esquemática.

Sí resulta positivo, entre otras, las reuniones periódicas que propone con el PAG, así como la celeridad en la cobertura de posiciones ante imprevistos y bajas.

SUBCRITERIO 1.1	1.1	1.2	1.3	TOTAL
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS	6	2	2	10

2.- BCM GESTIÓN DE SERVICIOS SL.

En relación con la descripción de funciones/procesos y métodos, hace una propuesta muy detallada de cada uno de los aspectos solicitados en PPT. De manera transversal promueve el cumplimiento de los derechos a personas con discapacidad, plan de igualdad, plan de conciliación. Desarrolla ampliamente los protocolos de atención al público. Cuenta con Coordinador y Supervisor del servicio facilitando así el proceso de mejora continua. Contempla dos momentos críticos, el cambio de empresa saliente y la nueva empresa. Cuenta con quince trabajadores que rotarán cada dos días. Para servicios a demanda lo cubrirá en función de la complejidad. Cuenta con un sistema de Gestión de Calidad reconocido internacionalmente y utilizan indicadores para verificar el cumplimiento de sus objetivos. Elabora un Manual de Atención al Visitante y cuenta con un cronograma general para la organización diaria, donde describe las rutinas de trabajo.

En cuanto a la resolución de incidencias y sustituciones, las incidencias que alteren gravemente el servicio se incluye en un parte diario que se comunicará al PAG vía telemática, el resto de incidencias se remitirán semanal y mensualmente. Establece mediante un cuadro los tipos de incidencias (leves y graves), así como protocolos de actuación.

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA		06/07/2023	PÁGINA 3/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES			
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA			
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Respecto al informe mensual, cuenta con un Informe de Control de Servicios que elabora con periodicidad mensual un informe sobre seguimiento del servicio que detecta la incidencia y las medidas correctoras. Hace una descripción clara de indicadores que lleva a cabo.

Así pues, resulta acertado aludir el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, atender al plan de igualdad y el de conciliación. Es interesante cómo aborda algunos aspectos, entre ellos el control de aforo de visitantes (incluido el sistema de conteo por sensores).

A efectos de valoración, es positivo como narra de manera clara la descripción de los métodos operativos y de control. En este sentido, también es interesante el patrón de rotación que describe en la organización y prestación del servicio.

SUBCRITERIO 1	1.1	1.2	1.3	TOTAL
BCM GESTIÓN DE SERVICIOS SL	8	3	3	14

3.- DIMOBA SERVICIOS SLU.

1.1.- Describe de forma esquemática y detallada funciones/procesos y métodos. Alude aspectos relacionados con los derechos de personas discapacitadas y entre la formación destaca lenguaje de signos. Dispone de una aplicación exclusiva denominada CONTROLAPP, donde Coordinadores e Informadores tendrán acceso a toda la información que facilitarán al usuario. Cuenta con catorce trabajadores, dos de ellos serán Coordinadores, que rotarán por los distintos puestos. Para servicio a demanda contará con una bolsa de retén de veinte informadores. Posee un sistema de calidad certificado por Bureau Veritas.

En cuanto a la resolución de incidencias, su mayor objetivo es que la calidad del servicio no se vea mermada por sustituciones de informadores, así como de las incidencias que se produzcan. Las incidencias las divide en incidencias materiales e incidencias de usuarios, con objeto de dar respuesta de manera diferenciada.

Respecto al informe mensual, utilizará la aplicación móvil ya mencionada, CONTROLAPP, que emitirá informes en la periodicidad que el responsable estime conveniente.

En términos de valoración, se insiste en que la ofertante hace una descripción de los trabajos demasiado esquemática.

Sí resulta más didáctico y conciso el procedimiento de incidencias que efectivamente es relevante en el método operativo de este Servicio.

SUBCRITERIO 1	1.1	1.2	1.2	TOTAL
DIMOBA SERVICIOS SLU.	6	3	2	11

4.-FORONLINE LEX SL

1.1- Respecto a la descripción de funciones/procesos y métodos, hace una descripción correcta. Ofrece tres coordinadores, un responsable de calidad en PRL con experiencia de más de veinte años y una plantilla de dieciséis personas con la titulación que se exige en PPT, también especifican que esta experiencia es en exposiciones y programas.

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA		06/07/2023	PÁGINA 4/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES			
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA			
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En cuanto a la resolución de incidencias, oferta un protocolo de resolución de las mismas, las divide en incidencias graves, incidencias importantes y no importantes. Respecto a las sustituciones, garantiza la continuidad del servicio en función de las situaciones que se produzcan según tipo de contingencia.

Respecto al informe mensual elaborará un manual de buenas prácticas y un plan de trabajo, para mejorar la calidad del servicio. Establece protocolos de actuación al visitante.

En general, analizada la oferta, la empresa plantea y describe el proyecto de ejecución del servicio de manera correcta, si bien un tanto generalista en cuanto a operativas y métodos.

Se echa en falta concretar más aspectos específicos en aras a la calidad de la atención e información.

A efectos de valoración resulta una oferta adecuada.

SUBCRITERIO 1.1	1.1	1.2	1.3	TOTAL
FORONLINE LEX SL	6	2	2	10

5.- KREA GESTIÓN DE LA CULTURA

1.1.- Hace una descripción completa de las funciones/procesos y de los métodos operativos y de la organización diaria del servicio, respecto a la prestación de procesos menciona que establecerá una serie de protocolos de actuación. El equipo de trabajo lo estructura en función del personal subrogado tal y como se recoge en PPT, de manera detallada. Hace hincapié en la elaboración de cuadrantes, siendo el Coordinador el responsable. Oferta una bolsa de horas gratuitas para petición a demanda. Oferta una formación continua, en el que se incluye lenguaje de signos y sensibilización a personas discapacitadas.

En cuanto a la resolución de incidencias y sustituciones, dispone de un manual de resolución de incidencias adaptado al servicio y que se actualiza periódicamente (incidencias estructurales, relacionadas con la visita, en función de máquinas expendedoras, de personal).

Respecto al informe mensual, realizará informes diarios, mensuales, de coordinación y toma de datos realizados durante el servicio.

A efectos de valoración, la empresa plantea y describe el proyecto de ejecución del servicio de manera correcta, abarcando de manera pormenorizada y detallada todo lo que se demanda, esto es, 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, la descripción de la organización diaria de la prestación del servicio en función de la ubicación de los puestos de servicio, de los periodos, de los horarios y de las frecuencias de trabajo, la resolución de incidencias y de sustituciones así como el informe mensual del servicio.

También, entre otras cuestiones, resulta interesante su idea de abordar las posibles incidencias de una forma ordenada, homogénea y resolutive mediante una metodología y unos cauces de solución preestablecidos y adaptado específicamente a este Servicio tenido en cuenta al propio PAG.

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA		06/07/2023	PÁGINA 5/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES			
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA			
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



SUBCRITERIO 1.1	1.1	1.2	1.3	TOTAL
KREA GESTIÓN DE LA CULTURA	8	2	2	12

6.-MAGMACULTURA SL

1.1.- Realiza una descripción completa y detallada de las funciones/procesos, basando en la capacidad de alinearse estratégicamente, crean el “customer journey map”, donde traza un mapa de atención al visitante en el que contempla todos los procesos en los que interviene. Describe detalladamente los monumentos y aporta plano de situación. Respecto a los métodos operativos y de control, cuenta con una comunicación fluida y constante, creando una plataforma de gestión y control. El equipo de trabajo esta compuesto por veintitrés personas que incluye coordinador, supervisor y ausentador (para cubrir descansos), y un equipo de retén compuesto por diez personas para atender peticiones a demanda. Incluye un Departamento de Captación y Comercialización con posibles opciones de captación de público. Pone a disposición de los distintos espacios de los Monumentos Andalusíes una biblioteca de más de 150 operativas y protocolos. Incluye la función del dinamizador cultural, para la difusión y puesta en valor del patrimonio. Aportan un juego de pictogramas que facilita la comunicación a personas con necesidades específicas. Describe detalladamente la organización de cuadrantes, basado en la conciliación laboral, adaptabilidad y periodos.

Respecto a la resolución de incidencias y sustituciones, aplicara operativas, protocolos y formación para la detección y aplicación de medios correctores. Las diversas problemáticas encontradas serán tratadas específicamente con un módulo de Gestión de Conflictos. Consideran que es importante el estar coordinados con el servicio de Seguridad y para la cobertura del servicio se creará un equipo de emergencia. Da mucha importancia a la puntualidad y control de asistencia.

En cuanto al informe mensual, contará con Check-list diario (incluye todo los datos diarios), Informe mensual, informe anual (con una memoria y plan de trabajo).

En general, analizada la oferta, es apropiada la forma y el fondo con que la empresa plasma y describe el proyecto de ejecución del servicio. El resultado es específico y adecuado a través de operativas y métodos activos.

También es interesante el modelo que propone y desarrolla de atención al público y su alusión explícita a la calidad mediante departamento específico.

En términos de valoración, resulta adecuada y oportuna, entre otros, su propuesta de incorporar a las funciones de información el concepto de dinamizador cultural.

SUBCRITERIO 1.1	1.1	1.2	1.3	TOTAL
MAGMACULTURA SL	9	3	3	15

7.-SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL

1.1.- Hace descripción completa de funciones/procesos, y como prioridad establece un método operativo transversal sobre normas de calidad. En cuanto a la organización diaria detalla las funciones del coordinador

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 6/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



y supervisor, tendrá trabajadores de sustitución en plantilla con los mismos conocimientos y una bolsa de trabajo con al menos doce personas para atender a demanda las peticiones del PAG.

Respecto a la resolución de incidencias y sustituciones, establece protocolos de actuación ante el absentismo, ausencias, contingencias comunes, profesionales y de baja. Cuenta con una bolsa de trabajo y sustituciones que será reciclada anualmente y contendrá al menos cinco personas para cubrir eventualidades.

En cuanto al informe mensual, se realizarán estadísticas de tipo cuantitativo y cualitativo. El contenido del informe se basará en: control de entradas, aforos, orientación, medios personales y materiales, cumplimiento de normas, sugerencias y reclamaciones, etc.).

En general, analizada la oferta, la empresa plantea y describe el proyecto de ejecución del servicio de manera correcta y clara, si bien un tanto generalista en cuanto a operativas y métodos.

Entre otras, es adecuada su alusión a tener en cuenta la existencia de material divulgativo para que en todo momento esté en su caso disponible.

La oferta es completa y apropiada incluido la forma con que se describe el proyecto de ejecución del servicio. El resultado es específico y adecuado a través de operativas claras y métodos activos entre ellos, los planes de gestión para posibles sustituciones e incidencias.

SUBCRITERIO 1.1	1.1	1.2	1.3	TOTAL
SALCILLO SERVICIOS INTEGRALES SL	6	2	1	9

Puntuación Total Punto 1	
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS	10
BCM GESTIÓN DE SERVICIOS SL	14
DIMOBA SERVICIOS SLU.	11
FORONLINE LEX SL	10
KREA GESTIÓN DE LA CULTURA	12
MAGMACULTURA SL	15
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL	9

2.- Medios materiales y técnicos, según la descripción contenida en el punto Quinto del PPT : hasta 19 puntos.

La valoración de la propuesta comprende la descripción de los medios materiales y técnicos puestos por la empresa a disposición del servicio y se tendrán en cuenta para la graduación de la puntuación, la descripción de sus características, su adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar sí como su eficacia para el cumplimiento de la programación. Además, si incluyen aspectos innovadores y adecuados a

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 7/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



la necesidades del Patronato. Las ofertas se valorarán en función del número, descripción, adecuación y eficacia en función de los siguientes apartados:

2.1.- Descripción de las características de los medios:

- Descripción completa, detallada y precisa de las características: hasta 6 puntos.
- Descripción completa pero imprecisa y/o sin detalle de determinados apartados: de 1 a 4 puntos.
- Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle: 0 puntos

2.2.- Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar:

- Medios completamente adecuados en tipo y número: hasta 7 puntos.
- Medios adecuados en tipo o en número: de 1 a 5 puntos.
- Medios no adecuados ni en tipo ni e números: 0 puntos.

2.3.- Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista, a la vez que incluye aspectos innovadores y adecuados a las necesidades del Patronato:

- Medios completamente eficaces y que incluyan aspectos innovadores para el cumplimiento: hasta 6 puntos.
- Medios eficaces par el cumplimiento: de 1 a 4 puntos.
- Medios completamente ineficaces para el cumplimiento: 0 puntos

EMPRESAS:

1.-ALIANZAS Y SUBCONTRATAS

Se considera que la descripción de los medios es completa, detallada y precisa en cuanto a las características de los mismos. Hace alusión a los medios de forma concreta, ya sea material informático, programas o aplicaciones. Además añade enlace web para obtener más información sobre los mismos. El número de medios es adecuado para el desarrollo del trabajo (recogida de datos, programación de actividades o difusión de la oferta cultural) y son eficaces para el cumplimiento de la programación prevista.

2.1.- Descripción de las características de los medios: hasta 6 puntos	
Completa, detallada y precisa: hasta 6 puntos	6
Completa pero imprecisa y/o sin detalle de determinados apartados: de 1 a 4 puntos.	
Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle: 0 puntos	

2.2.- Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar: 7 puntos	
Medios completamente adecuados en tipo y número: hasta 7 puntos.	
Medios adecuados en tipo o en número: de 1 a 5 puntos.	5

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 8/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Medios no adecuados ni en tipo ni e números: 0 puntos	
---	--

2.3.- Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista,	
Medios completamente eficaces para el cumplimiento: hasta 6 puntos.	
Medios eficaces para el cumplimiento: de 1 a 4 puntos.	4
Medios completamente ineficaces para el cumplimiento: 0 puntos.	

2.- BCM GESTIÓN DE SERVICIOS SL.

Se considera que la descripción de los medios es completa, detallada y precisa en cuanto a las características de estos. El número de medios es adecuado para el desarrollo diario del trabajo e incluso se ofrecen algunos medios extras como walkies talkies y diez teléfonos móviles y que estos medios son completamente eficaces para el cumplimiento de la programación prevista. Incluye aspectos novedosos como gamificación y redes, cliente misterioso, realidad aumentada o cuentacuentos. La empresa cuenta con una sede central situada en la ciudad de Granada.

2.1.- Descripción de las características de los medios: hasta 6 puntos	
Completa, detallada y precisa: hasta 6 puntos	5
Completa pero imprecisa y/o sin detalle de determinados apartados: de 1 a 4 puntos.	
Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle: 0 puntos	

2.2.- Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar: 7 puntos	
Medios completamente adecuados en tipo y número: hasta 7 puntos.	
Medios adecuados en tipo o en número: de 1 a 5 puntos.	5
Medios no adecuados ni en tipo ni e números: 0 puntos	

2.3.- Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista,	
Medios completamente eficaces para el cumplimiento: hasta 6 puntos.	5
Medios eficaces para el cumplimiento: de 1 a 4 puntos.	
Medios completamente ineficaces para el cumplimiento: 0 puntos.	

3.- DIMOBA SERVICIOS SLU.

Se considera que la descripción de los medios es completa, detallada y precisa en cuanto a las características de estos, distinguiéndose medios materiales, tecnológicos, software y app, medios de comunicación, medios para el personal y para el control de aforo. El número de medios es completamente

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 9/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



adecuado para el desarrollo diario del trabajo e incluso se ofrecen algunos medios extras como walkies talkies, siete tablets y siete teléfonos. Estos medios son completamente eficaces para el cumplimiento de la programación prevista. Ofrecen otro material como patinete eléctrico para uso del correturnos o proyector. Respuesta en 24 horas los 365 días del año y oficina técnica en Atarfe.

2.1.- Descripción de las características de los medios: hasta 6 puntos	
Completa, detallada y precisa: hasta 6 puntos	6
Completa pero imprecisa y/o sin detalle de determinados apartados: de 1 a 4 puntos.	
Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle: 0 puntos	

2.2.- Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar: 7 puntos	
Medios completamente adecuados en tipo y número: hasta 7 puntos.	7
Medios adecuados en tipo o en número: de 1 a 5 puntos.	
Medios no adecuados ni en tipo ni e números: 0 puntos	

2.3.- Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista,	
Medios completamente eficaces para el cumplimiento: hasta 6 puntos.	5
Medios eficaces para el cumplimientos: de 1 a 4 puntos.	
Medios completamente ineficaces para el cumplimiento: 0 puntos.	

4.-FORONLINE LEX SL

Descripción completa de los medios pero imprecisa. Se hace alusión de forma muy genérica a los medios y, aunque cumple con los establecido en el PPT, solo especifica el número de unidades de los equipos informáticos y walkies talkies. Los medios son eficaces para el cumplimiento de la programación prevista y ofrece posibilidad de app con realidad aumentada y encuestas de satisfacción y tablet en monumento para medir la satisfacción del visitante *in situ*.

2.1.- Descripción de las características de los medios: hasta 6 puntos	
Completa, detallada y precisa: hasta 6 puntos	
Completa pero imprecisa y/o sin detalle de determinados apartados: de 1 a 4 puntos.	3
Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle: 0 puntos	

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 10/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2.2.- Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar: 7 puntos	
Medios completamente adecuados en tipo y número: hasta 7 puntos.	
Medios adecuados en tipo o en número: de 1 a 5 puntos.	4
Medios no adecuados ni en tipo ni e números: 0 puntos	

2.3.- Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista,	
Medios completamente eficaces para el cumplimiento: hasta 6 puntos.	
Medios eficaces para el cumplimientos: de 1 a 4 puntos.	3
Medios completamente ineficaces para el cumplimiento: 0 puntos.	

5.- KREA GESTIÓN DE LA CULTURA

Descripción completa, detallada y precisa de los medios informáticos, de comunicación, prevención y primeros auxilios (cuatro desfibriladores semiautomáticos y formación para el personal sobre su uso) y climatización. El número de medios es completamente adecuado para el desarrollo diario del trabajo. Estos medios son completamente eficaces para el cumplimiento de la programación prevista y ofrece aspectos novedosos como la posibilidad de visitas guiadas por personal de la Doble, contenido divulgativo e informativo en distintos idiomas y para distintas edades y talleres didácticos para familias.

2.1.- Descripción de las características de los medios: hasta 6 puntos	
Completa, detallada y precisa: hasta 6 puntos	6
Completa pero imprecisa y/o sin detalle de determinados apartados: de 1 a 4 puntos.	
Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle: 0 puntos	

2.2.- Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar: 7 puntos	
Medios completamente adecuados en tipo y número: hasta 7 puntos.	6
Medios adecuados en tipo o en número: de 1 a 5 puntos.	
Medios no adecuados ni en tipo ni e números: 0 puntos	

2.3.- Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista,	
Medios completamente eficaces para el cumplimiento: hasta 6 puntos.	6
Medios eficaces para el cumplimiento: de 1 a 4 puntos.	
Medios completamente ineficaces para el cumplimiento: 0 puntos.	

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 11/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6.-MAGMACULTURA SL

Descripción completa, detallada y precisa. Se distinguen medios materiales asignados al servicio, medios técnicos de comunicación y gestión, medio para la formación del personal, para la imagen, contenido y comunicación, etc. El número de medios es completamente adecuado para el desarrollo diario del trabajo y el personal implicado. Estos medios son completamente eficaces para el cumplimiento de la programación prevista y ofrece aspectos novedosos como un plan de formación para trabajadores en distintas temáticas, medios materiales ergonómicos para trabajadores, punto de recarga de batería en cada monumento o catenarias, portacarteles y totem publicitario, entre otros.

2.1.- Descripción de las características de los medios: hasta 6 puntos	
Completa, detallada y precisa: hasta 6 puntos	6
Completa pero imprecisa y/o sin detalle de determinados apartados: de 1 a 4 puntos.	
Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle: 0 puntos	

2.2.- Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar: 7 puntos	
Medios completamente adecuados en tipo y número: hasta 7 puntos.	6
Medios adecuados en tipo o en número: de 1 a 5 puntos.	
Medios no adecuados ni en tipo ni e números: 0 puntos	

2.3.- Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista,	
Medios completamente eficaces para el cumplimiento: hasta 6 puntos.	6
Medios eficaces para el cumplimientos: de 1 a 4 puntos.	
Medios completamente ineficaces para el cumplimiento: 0 puntos.	

7.-SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL

Descripción completa pero imprecisa en determinados apartados. Describe algunos medios con marcas y características pero otros adolecen de ello; tv, máquinas de venta y validadora de tickets... El número de medios es adecuado para el desarrollo diario del trabajo, incluyendo algunos medios extras como una pantalla de tv, doce walkies talkies, gafas de realidad virtual para uso del visitante o dos máquinas de venta de tickets y una validadora de tickets. Estos medios son eficaces para el cumplimiento de la programación prevista en cuanto a la gestión del monumento y del personal.

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 12/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2.1.- Descripción de las características de los medios: hasta 6 puntos	
Completa, detallada y precisa: hasta 6 puntos	
Completa pero imprecisa y/o sin detalle de determinados apartados: de 1 a 4 puntos.	4
Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle: 0 puntos	

2.2.- Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar: 7 puntos	
Medios completamente adecuados en tipo y número: hasta 7 puntos.	
Medios adecuados en tipo o en número: de 1 a 5 puntos.	5
Medios no adecuados ni en tipo ni e números: 0 puntos	

2.3.- Eficacia para el cumplimiento de la programación prevista,	
Medios completamente eficaces para el cumplimiento: hasta 6 puntos.	
Medios eficaces para el cumplimientos: de 1 a 4 puntos.	3
Medios completamente ineficaces para el cumplimiento: 0 puntos.	

PUNTUACIÓN TOTAL PUNTO 2	
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS	15
BCM GESTIÓN DE SERVICIOS SL	15
DIMOBA SERVICIOS SLU.	18
FORONLINE LEX SL	10
KREA GESTIÓN DE LA CULTURA	18
MAGMACULTURA SL	18
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL	12

3.- La uniformidad del personal: hasta 9 puntos.

Para la valoración de la uniformidad del personal se tendrán en cuenta tanto el número como la calidad de los uniformes puestos a disposición del servicio y su adecuación a los trabajos a desarrollar en los lugares establecidos al efecto con arreglo a la siguiente tabla:

	Completa	Buena	Normal	Escasa o nula
Calidad	3	2	1	0
Cantidad	3	2	1	0
Adecuación	3	2	1	0

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 13/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EMPRESAS

1.-ALIANZAS Y SUBCONTRATAS

Presenta tres modelos de uniformidad para cada temporada, dos más casuales y uno más formal, con distintos tipos de prendas. Respecto a los materiales cabe destacar que son respetuosos con el medio ambiente, reciclados y pertenecen al Comercio Justo, utilizando tejidos transpirables en verano y resistentes al frío en la temporada de invierno.

Ofrece a los trabajadores un manual de protocolo e imagen, así como un servicio de lavandería permitiendo de este modo conservar y mantener la uniformidad en un mejor estado.

	Completa	Buena	Normal	Escasa o nula
Calidad		2		
Cantidad		2		
Adecuación		2		

2.- BCM GESTIÓN DE SERVICIOS SL.

Menciona aspectos fundamentales en torno a la uniformidad (profesionalidad, identidad de marca, comodidad) y ofrecen cierta personalización.

Presentan variedad de prendas en la uniformidad de ambas temporadas, destacando dos pares de calzado en cada una de ellas. Asimismo, proporcionan diversidad de complementos, tales como paraguas, cinturón y pañuelo.

Cabe resaltar la sustitución inmediata de prendas en caso de rotura o desgaste, así como la recepción y firma de justificantes por parte de los trabajadores de los uniformes, teniendo constancia de la disponibilidad existente de prendas.

	Completa	Buena	Normal	Escasa o nula
Calidad			1	
Cantidad	3			
Adecuación		2		

3.- DIMOBA SERVICIOS SLU.

Ofrece distinción de uniformidad tanto en verano como en invierno, masculina y femenina, describiendo detalladamente cada prenda.

Cabe destacar la sustitución inmediata de las prendas por deterioro, así como la adaptación de la indumentaria a la seguridad y salud laboral del personal.

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 14/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Proporciona una indumentaria adecuada a las características exigidas tras el estudio y valoración de las condiciones ambientales de acuerdo a la evaluación efectuada al amparo de la ley de prevención y riesgos laborales.

	Completa	Buena	Normal	Escasa o nula
Calidad			1	
Cantidad		2		
Adecuación		2		

4.-FORONLINE LEX SL

Presentan de forma clara la distinción entre la uniformidad de invierno y de verano, haciendo hincapié en la sostenibilidad de los tejidos y su bajo impacto medioambiental, la alta resistencia de los mismos, así como su comodidad.

Destaca la variedad de prendas y complementos en ambas temporadas.

	Completa	Buena	Normal	Escasa o nula
Calidad	3			
Cantidad		2		
Adecuación		2		

5.- KREA GESTIÓN DE LA CULTURA

Presenta en ambas temporadas una gran variedad de prendas y complementos especificando de forma amplia sus características funcionales y técnicas. Destaca la calidad del calzado y la ropa térmica.

Ofrece un servicio de arreglos, posibilidad de serigrafiar las prendas y adaptación cromática de acuerdo al PAG.

	Completa	Buena	Normal	Escasa o nula
Calidad	3			
Cantidad	3			
Adecuación	3			

6.-MAGMACULTURA SL

Ofrece uniformidad diferenciada entre invierno y verano y variedad de complementos, resaltando la sostenibilidad de los tejidos, como el poliéster reciclado y el algodón orgánico.

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 15/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Ofrece sustitución de las prendas por alguna de calidad similar o superior, siempre que tenga el visto bueno del PAG. Proporciona dos opciones de color, posibilitando la modificación o adaptación del mismo.

	Completa	Buena	Normal	Escasa o nula
Calidad		2		
Cantidad	3			
Adecuación	3			

7.-SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL

Ofrece de forma clara la uniformidad para cada temporada, haciendo hincapié en la ropa térmica y en el calzado.

La composición de la mayoría de las prendas es de material orgánico, ya que están comprometidos con la sostenibilidad.

La reposición de las prendas, en caso de deterioro, será inmediato contando siempre con suficiente stock.

	Completa	Buena	Normal	Escasa o nula
Calidad		2		
Cantidad	3			
Adecuación	3			

PUNTUACIÓN TOTAL PUNTO 3	
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS	6
BCM GESTIÓN DE SERVICIOS SL	6
DIMOBA SERVICIOS SLU.	5
FORONLINE LEX SL	7
KREA GESTIÓN DE LA CULTURA	9
MAGMACULTURA SL	8
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL	8

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 16/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

EMPRESA	PUNTO 1	PUNTO 2	PUNTO 3	TOTAL
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS	10	15	6	31
BCM GESTIÓN DE SERVICIOS SL	14	15	6	35
DIMOBA SERVICIOS SLU.	11	18	5	34
FORONLINE LEX SL	10	10	7	27
KREA GESTIÓN DE LA CULTURA	12	18	9	39
MAGMACULTURA SL	15	18	8	41
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL	9	12	8	29

Las condiciones establecidas en la oferta técnica presentada por la empresa *MAGMACULTURA SL* es la que mayor puntuación ha obtenido con *41 puntos*.

En Granada a la fecha de la firma electrónica

FIRMADO POR	GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA	06/07/2023	PÁGINA 17/17
	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES		
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm998NCMLRNUX75DDFEXJGY3N6N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	