

INFORME TÉCNICO SOBRE LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIOS DE VALOR DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN 2024 1211584 “SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL VISITANTE, EN EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE”

Con fecha 29 de enero de 2025, 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 6 de febrero de 2025.

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 I del PCAP, 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 (tendrá una longitud máxima total de 40 páginas, margen normal, letra Century Gothic, tamaño 11, interlineado simple. **HASTA UN MÁXIMO DE 45 PUNTOS.**

1. MEMORIA EXPLICATIVA: HASTA UN MÁXIMO DE 45 PUNTOS.


1.1.- Proyecto de ejecución del servicio: hasta un máximo de 20 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 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 y la resolución de incidencias y de sustituciones:

1.1.1 Descripción de las funciones y/o procesos y de los métodos operativos: **(Máximo 8 puntos)**

-Descripción completa, detallada y precisa de las funciones/procesos y métodos: **hasta 8 puntos.**



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 1/20	



- 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 imprecisa 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: (Máximo 7 puntos)

- Descripción completa, detallada y precisa de la organización: **hasta 7 puntos.**
- Descripción completa pero con imprecisos: **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: (Máximo 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 3 punto**
- Método de resolución de incidencias y sustituciones escasamente adecuado o genérico: **hasta 1 punto.**
- Ausencia de método de resolución de incidencias: **0 puntos.**

1.2.- Medios materiales y técnicos: hasta un máximo de 15 puntos

La valoración de la propuesta comprenderá la descripción de los medios materiales y técnicos puestos por la empresa a disposición del servicio, teniendo en cuenta su adecuación, características y número en relación con los trabajos a desarrollar, así como su eficacia para cumplir con la programación revista. **ADEMÁS**, se valorará la incorporación de las características y requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), concretamente en los apartados 3.1.4.1. -Descripción del servicio y 3.1.4.2.- Características, requisitos y número de dispositivos, de acuerdo con los siguientes criterios:

1.2.1.- Descripción de las características de los medios: (Máximo 5 puntos)

Se valorará la calidad, precisión y detalle de la descripción de las características de los equipos y elementos técnicos propuestos, considerando **además** su cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 3.1.4.2 del PPT:

- Descripción completa, detallada y precisa, incluyendo el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos (normativa europea, calidad de sonido, ergonomía, resistencia, etc.): **hasta 5 puntos.**
- Descripción completa pero imprecisa y/o sin detalle en determinados apartados, o que no refleje completamente el cumplimiento de los requisitos mínimos del PPT: **de 1 a 3 puntos.**
- Falta de descripción o descripción incompleta, imprecisa y/o sin detalle, o que no garantice el cumplimiento de los requisitos mínimos: **0 puntos.**

1.2.2.- Adecuación y número en cuanto a los trabajos a desarrollar: (Máximo 5 puntos)

Se evaluará la adecuación del tipo y número de equipos a los trabajos previstos, incluyendo la capacidad de cubrir la demanda según lo especificado en los apartados 3.1.4.1 y 3.1.4.2 del PPT (p.ej., número mínimo de emisores, receptores y cargadores, capacidad para atender a grupos de al menos 30 usuarios simultáneamente, etc.):

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 2/20	



-Medios completamente adecuados en tipo y número, con capacidad demostrada para cubrir la demanda según las especificaciones del PPT: **hasta 5 puntos.**

-Medios adecuados en tipo o número, pero con deficiencias parciales en su adecuación o en la capacidad de cubrir la demanda: **de 1 a 3 puntos.**

-Medios no adecuados ni en tipo ni en número, o que no permitan atender la demanda establecida: **0 puntos**

1.2.3.- Resolución de incidencias y de sustituciones: (Máximo 5 puntos)

Se valorará la eficacia y adecuación del método propuesto para resolver incidencias y realizar sustituciones, incluyendo la disponibilidad de personal y equipos para garantizar el servicio continuo durante el horario y calendario indicados en el apartado 3.1.4.1 del PPT:

-Método completamente adecuado y satisfactorio, garantizando la resolución inmediata de incidencias y sustituciones sin interrupciones en el servicio: **hasta 5 puntos.**

-Método adecuado, pero con carencias en la descripción de las actuaciones o tiempos de resolución: **de 2 a 3 puntos.**

-Método escasamente adecuado o genérico, o que no garantice la resolución eficaz de incidencias: **hasta 1 punto.**

1.3.- La uniformidad del personal: hasta un máximo de 10 puntos

1.3.1. Calidad del uniforme (Máximo 4 puntos)

Este criterio evalúa la confección, los materiales y la durabilidad de los uniformes proporcionados. Se mide según:

-Excelente calidad (Completa): El uniforme está elaborado con materiales resistentes y adecuados a las condiciones climáticas extremas mencionadas. Su diseño prioriza la comodidad, transpirabilidad, y resistencia al desgaste en exteriores. Los acabados son de alta calidad, no se desgastan fácilmente, y garantizan una imagen profesional durante largos periodos de uso. Además, incluye calzado ergonómico y de alta durabilidad. **(4 puntos)**

-Buena calidad (Mucha): El uniforme cumple adecuadamente con los requisitos mínimos para soportar las condiciones climáticas y las necesidades de trabajo. Sin embargo, puede presentar algunas limitaciones en la durabilidad o acabados. El calzado es aceptable, aunque podría no ser óptimo para jornadas prolongadas. **(3 puntos)**

-Calidad estándar (Normal): Los materiales y confección son aceptables, pero muestran deficiencias en algunos aspectos importantes, como la resistencia al uso en condiciones extremas o la comodidad para el personal. El calzado cumple lo básico, pero no se adapta del todo a las exigencias ergonómicas. **(2 puntos)**

-Calidad baja (Escasa): Los uniformes son de confección con materiales inadecuados o poco resistentes al uso prolongado en exteriores. Pueden resultar incómodos o inapropiados para el clima. El calzado es insuficiente o de mala calidad. **(1 punto)**

-Ausencia de calidad (Nula): El uniforme no cumple con los estándares básicos de calidad. Los materiales no son aptos para el servicio, presentan desgastes prematuros o son inapropiados para las condiciones del trabajo. No se incluye calzado adecuado. **(0 puntos)**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCCQ9	PÁG. 3/20	



1.3.2. Cantidad de uniformes (Máximo 4 puntos)

Evalúa si se proporciona un número suficiente de uniformes para cubrir las necesidades operativas y la rotación de prendas. Considera los períodos de verano e invierno, así como los cambios necesarios debido al desgaste o la higiene:

- Cantidad completa (Completa): Cada trabajador cuenta con un número adecuado de prendas para trabajar cómodamente, con rotación suficiente para cambios frecuentes (al menos un uniforme diario disponible). Se diferencian claramente las prendas de verano e invierno, y los reemplazos por desgaste están garantizados. **(4 puntos)**
- Cantidad suficiente (Mucha): El número de uniformes es adecuado, pero podría ser justo para cambios frecuentes o reemplazos inmediatos. Incluye propuestas para verano e invierno, aunque con menos margen para imprevistos. **(3 puntos)**
- Cantidad estándar (Normal): Se entregan uniformes básicos, pero podrían ser insuficientes para cubrir todas las necesidades (por ejemplo, solo uno o dos cambios por temporada). Los reemplazos podrían no estar asegurados. **(2 puntos)**
- Cantidad insuficiente (Escasa): Se proporcionan uniformes en un número limitado, lo que obliga al personal a trabajar sin rotación suficiente. No se contemplan adecuadamente las diferencias entre verano e invierno. **(1 punto)**
- No se entregan uniformes (Nula): La empresa adjudicataria no entrega uniformes o lo hace en una cantidad totalmente insuficiente para desempeñar las labores de forma adecuada. **(0 puntos)**

1.3.3. Adecuación de los uniformes (Máximo 2 puntos)

Este criterio se centra en si el diseño, materiales y características del uniforme se ajustan a las necesidades específicas del servicio y garantizan la seguridad y salud laboral del personal:

- Totalmente adecuado: El uniforme está diseñado teniendo en cuenta las condiciones climáticas extremas (ropa impermeable, térmica, transpirable según la temporada). Garantiza la seguridad y salud laboral (cumple normativas de Prevención de Riesgos Laborales) y facilita la movilidad en trabajos exteriores. También cumple con la normativa estética del PAG, incluye el distintivo de identificación y proyecta una imagen profesional y uniforme. **(2 puntos)**
- Parcialmente adecuado: El uniforme cubre los requisitos básicos, pero presenta carencias en algunos aspectos relevantes, como la protección ante condiciones climáticas adversas o la ergonomía. Puede cumplir solo parcialmente con las exigencias de seguridad y salud laboral. **(1 punto)**
- Inadecuado: El uniforme no cumple con las necesidades del servicio. No se ajusta al clima, a las normativas de seguridad o a los estándares del PAG. Esto incluye ausencia de ropa adaptada a temporadas específicas o falta de distintivos de identificación. **(0 puntos)**

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

Según la información proporcionada por la Sección de Contratación del Patronato de la Alhambra y Genera-life, han sido presentadas en tiempo y forma las correspondientes ofertas de los siguientes licitadores:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCCQ9	PÁG. 4/20	



- ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA
- ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, SA
- ESATUR XXI, SL
- MAGMACULTURA, SL
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, SL
- SEDENA, SL
- SURESTE FACILITY SERVICIOS, SL
- UNIUM SERVICIOS AUXILIARES, SL

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

PRIMER CRITERIO

1.1.- Proyecto de ejecución del servicio: hasta un máximo de 20 puntos.

● ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA

1.1.1. Descripción de las funciones.

Realiza una descripción incompleta para su adecuación, define los dos perfiles de puestos, informador y coordinador. Para garantizar la eficacia en la ejecución plantea la capacitación especializada de sus trabajadores, así como la utilización de herramientas tecnológicas para medir el flujo de visitantes. Se trata de una información sin detalle ya que no describe por sí misma procesos o métodos operativos específicos, por lo que no permite comprender como se va a desarrollar lo contemplado en el pliego. **3 puntos.**

1.1.2 Organización.

Es una descripción completa, realiza una exposición concreta sobre el protocolo para el inicio de la jornada laboral, detallan las actuaciones que realiza cada perfil de trabajador desde el inicio de la jornada laboral, no obstante el horario que establece de llegada no es el especificado en el pliego. Adjunta un plano donde se establecen puestos definidos en el PPT, sin embargo en la redacción que le acompaña en el desglose posterior no coincide con lo especificado en el plano. En cuanto al perfil del coordinador se considera deficiente en la información ofrecida en la realización de un reparto de dicho personal, como si hace con los informadores, no determinan el número de efectivos, ni se desglosan las funciones específicas que estos desempeñaran. **2 puntos**

1.1.3 Resolución de incidencias.

Establece un método adecuado de resolución de incidencias, especifican la clasificación de incidencias que pueden producirse y se detallan los procedimientos establecidos para la resolución.

Concreta diferentes protocolos implantados dentro de la empresa para cubrir las diferentes incidencias que se puedan ocasionar durante la ejecución de su jornada. Establece protocolos para la resolución de conflictos. En lo relativo a las sustituciones en casos de baja médica o ausencia justificada, propone la cobertura en un corto periodo de tiempo. Cuenta con personal de reten para cubrir las vacaciones. No especifica claramente el número de efectivos presentes durante la jornada laboral. **3 puntos**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 5/20	



● **ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA**

1.1.1. Descripción de las funciones.

Realiza una descripción completa de los dos perfiles de puestos, el informador y el coordinador donde se recogen algunas de las indicaciones dadas en el PPT. Para garantizar la eficacia en la ejecución planea la capacitación especializada de sus trabajadores, así como la utilización de herramientas tecnológicas para medir el flujo de visitantes.

Se trata de una información con poco detalle ya que no describe por si misma procesos o métodos operativos específicos, por lo que no permite comprender como se va a desarrollar lo contemplado en el pliego. **6 puntos**

1.1.2 Organización.

Establece una descripción completa pero poco precisa del número de efectivos que se designa en el PPT. Especifica que tanto los informadores como los coordinadores llegaran con antelación necesaria, pero no precisa lo establecido en el PPT, por lo que induce a confusión al no pormenorizar horario. No se aportan cuadrantes con horarios de trabajadores donde se incluyan el número de horas y turnos, aunque si se detalla el número de horas de los coordinadores recogidos en el PPT. **3 puntos**

1.1.3.- Resolución de incidencias.

Establece un método de resolución de incidencias adecuado, sin detalle sobre el tiempo de respuesta ni el protocolo concreto para las comunicaciones de ausencias de los trabajadores. Clasifican las incidencias en dos grupos, las previstas, para las que detallan que se utilizará el sistema online y las imprevistas, para lo que detallan como reaccionarían ante situaciones de ausencias inesperadas, con una bolsa con personal cualificado, aunque el personal integrante de esta bolsa no está contratado. Garantizan que el servicio quedará cubierto para lo que establece personal en retén. Establece un protocolo de quejas y reclamaciones. **3 puntos**

● **ESATUR XXI, SL**

1.1.1 Descripción de las funciones

Realiza una descripción completa, detallada y precisa de las funciones de la empresa, con personal altamente cualificado. Se designa un responsable del contrato que se pone a disposición 24 horas los 365 días del año. Y se enumeran las funciones que le son encomendadas tanto al coordinador como informador. Presenta un desglose muy detallado de la planificación del trabajo tanto de verano como de invierno a través de tablas, recoge la figura del Ausentador/a. Aporta por tanto información completa sobre la composición del equipo de trabajo. **8 puntos**

1.1.2 Organización

Describe de manera completa la organización de la empresa, propone como mejora la herramienta de fichajes, y el establecimiento de una serie de protocolos que están implantados en la empresa y que se puede adaptar a las necesidades que proponga el PAG. Hace una relación detallada de las funciones de coordinador e informador, así como de turnos de mañana y tarde. Expone un planing detallado sobre periodos de invierno/verano. **5 puntos**

1.1.3.- Resolución de incidencias.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 6/20	



Describe de manera adecuada la resolución de incidencias. Desarrolla un sistema para la penalización por falta de puntualidad del trabajador mediante amonestación por escrito, haciendo una graduación de faltas según el número de días que tenga falta de puntualidad. En cuanto a la cobertura del personal de vacaciones y/o de descanso, desglosa el proceso interno y especifica que tiene un plan de respuesta inmediata mediante la figura del responsable de contrato. Cuenta con personal de refuerzo. Realizan una extensa defensa del clima laboral entre sus empleados argumentando la implantación de diferentes medidas como un sistema de interacción con el equipo que evalúa la satisfacción personal, la aplicación del plan de igualdad, las compensaciones salariales por encima de lo establecido en el convenio y el ofrecimiento de oportunidades de desarrollo profesional. **3 puntos**

● **MAGMACULTURA SL**

1.1.1 Descripción de las funciones.


Realizan una descripción amplia, completa, detallada y precisa de su estructura interna, donde incluyen una delimitación del ámbito de actuación de cada departamento, mientras que la estructura que se pone a disposición de la ejecución del contrato se basa en dos perfiles fundamentales, por un lado se nombra al supervisor del servicio que será el enlace con el PAG y del que se detalla el contenido de sus funciones, y por otro el perfil de los coordinadores. Se especifican protocolos de actuación concretos ubicados en los puestos de Atrio y Estafeta. Respecto de los servicios estables, realiza un desglose de mejoras dentro de los protocolos de actuación de atención a la visita pública. Entre otros espacios destaca el Corral del Carbón como punto emblemático que actúa como espacio de redirección a la Alhambra. Hace un desglose muy detallado de los diferentes protocolos, gestión telefónica, gestión del correo electrónico. Establece un plan de control interno del que dependen las plataformas de gestión que sirven de apoyo para el acceso a la información, como un número de teléfono activo todos los días del año. Incluyen mejoras a través de 6 aplicaciones que agilizan el trabajo diario. Se plantea la implantación de un sistema de reuniones con el PAG con diferente periodicidad. Establece un plan de evaluación y calidad.. **8 puntos**

1.1.2 Organización.

Hace una descripción completa y detallada de la organización, plantean la realización de una consultoría interna para recabar información y asegurar la calidad y organización del servicio, para lo que tiene diseñado un plan de acogida. Hace un desarrollo completo de la organización de todo el personal, garantiza la figura del ausentador en todos los turnos, tanto mañana, tarde y noche. Presenta un mapa muy detallado del Patronato de la Alhambra donde se señalan específicamente los puntos sobre los que se va a tener presencia física y se desglosa como detalle el número de personas y el puesto que ocupará. Se presenta una propuesta de cuadrantes tanto de verano como de invierno muy completa, respeta la conciliación familiar, garantiza las rotaciones en todos los puestos, incluido el del Corral del Carbón. **7 puntos**

1.1.3.- Resolución de incidencias.

Realiza una descripción de resolución de incidencias completa y adecuada, cuentan con protocolos, un sistema digital de registro diario de incidencias, dotación tecnológica de diferente entidad y formación continua del personal en esta materia. Establece diferentes campos de actuación en cuanto a las incidencias relacionadas con el visitante, para las que tienen un amplio listado de posibles situaciones que se encuadran en procesos de solución diferentes, que adquiere el personal a través de formación específica en esta materia, para ello cuenta con un módulo de gestión de conflictos. Aportan un cuadro explicativo donde se desglosan los intervinientes, el grado de la incidencia y las actuaciones a realizar. Establece formación para po-

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 7/20	



der colaborar en la evacuación del recinto en situaciones de emergencias para lo que incluyen un equipo de emergencia, con 4 personas de guardia localizables desde 30 minutos antes del inicio de cada turno. **5 puntos**

● **SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL**

1.1.1 Descripción de las funciones.

Realiza una descripción completa y detallada, aporta un plano tanto de los puntos de información como de las oficinas de información y atención al visitante. Desglosa diferentes protocolos de actuación muy detallados sobre el conjunto de tareas que se deben de realizar en cada uno de ellos, así como mejoras en el protocolo de llamadas proponiendo la incorporación de mensajería instantánea, respuesta por correo electrónico en menos de 12 horas en tres idiomas mínimo. Cuenta al menos con 2 Ausentador/a. No especifica el número exacto de trabajadores que pretende cubrir, se limita a la siguiente expresión : “ el número de informadores que componen el equipo necesario para la prestación de ese servicio, prácticamente dobla el número de puestos a cubrir”. Cuenta con un responsable del servicio y desglosa las funciones. Se establece un sistema de informes y memorias así como reuniones de coordinación que se desglosan ampliamente y donde se indican tanto la periodicidad, como los efectivos implicados y los objetivos a conseguir. Cuenta con 5 coordinadores desglosando sus funciones. **7 puntos**

1.1.2 Organización.

Describe de forma completa la organización. Cuenta con un protocolo de actuación para la coordinación con la agenda del PAG, reflejado en un cuadrante mensual con asignación de turnos y horarios de forma individual, que se actualizará semanalmente y podrá ser consultado constantemente por el trabajador. Desde el portal del empleado se realiza el control horario y la tramitación de ausencias y permisos, así como vacaciones. Se habilitará para el PAG un rol de usuario para que pueda consultar las diferentes funcionalidades del perfil. Hace una descripción completa, falta concretar información como el número exacto de personal, los horarios y los puntos de actuación de cada uno de ellos. No se han presentado cuadrantes de la organización del trabajo diario que puedan arrojar información sobre estas cuestiones, ni tampoco se ha tratado el tema de cómo afrontar las necesidades de personal para servicios a demanda. **4 puntos**

1.1.3. Resolución de incidencias.

Realiza un desarrollo de la resolución de incidencia adecuado y satisfactorio, presenta un protocolo de actuación donde se involucra a diferentes niveles al equipo de trabajo afectado, garantizando la comunicación inmediata al PAG para aquellas incidencias de las que se tenga conocimiento y supongan un riesgo para el público o las instalaciones, adjunta listado de ejemplos. Cuenta con un equipo de 45 personas y una bolsa de 20 persona más, desarrolla un protocolo para la organización al inicio de la ejecución del contrato, así como un plan de gestión de las sustituciones donde se justifican las ausencias y los diferentes procesos de sanción. **5 puntos**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 8/20	



● **SEDENA SL**

1.1.1 Descripción de las funciones.

Realiza una descripción completa, detallada y precisa de las funciones, con un programa de actuación global implantando diferentes sistemas, por un lado, uno para el seguimiento y evaluación continua del trabajo, una herramienta de análisis de datos para realizar estadísticas al objeto de personalizar la atención y orientar en la toma de decisiones y por último, una herramienta que permite analizar el recorrido completo del visitante, para lo que presenta un cuadro explicativo.

Respecto a los servicios estables, recoge diferentes planes como el de acogida y atención al visitante, plan de Información al visitante, coordinación con otros agentes del PAG, recogida y gestión de datos estadísticos, atención telefónica y online. Desarrollan ampliamente tanto el contenido de los planes, funciones y establecimientos de un protocolo de actuación adaptado al lugar en el que se encuentre el trabajador.

En lo que respecta a la atención en eventos y actividades a demanda, se estructura claramente especificando un listado de tareas y la metodología a aplicar. Además cuenta con planes complementarios como el de igualdad, motivación, clima laboral y prevención de riesgos laborales. Expone un sistema de seguimiento y control de funcionamiento del servicio, incluyendo auditorias tanto internas como externas, con estadística que evalúan la experiencia de los visitantes, desarrollando un protocolo muy completo y exhaustivo. **8 puntos**

1.1.2 Organización.

Realiza una descripción completa, detallada y precisa de organización de los trabajadores, con un amplio desglose de los miembros de la empresa que están vinculados indirectamente a la ejecución de los trabajos encomendados, destacamos la figura del responsable del proyecto, que será el interlocutor permanente con el PAG. En cuanto a los RRHH, describen la existencia de una bolsa de primera y segunda intervención, así como un equipo de reten listo para incorporarse en un plazo mínimo de media hora. La propuesta planteada por la empresa es completa, recogiendo específicamente lo estipulado en los PPT tanto en el número de personal de coordinación como el número de horas en jornada anual, además establece cinco turnos de trabajo, creando un coordinador en turno de noche. En cuanto al personal de atención e Información, la propuesta contempla un equipo de 48 profesionales, destinando 3 efectivos a la oficina del Corral del Carbón. El personal queda distribuido en 3 grupos rotativos de 16 personas cada uno, siendo el equipo de descanso el que funcionará de retén. Determina claramente la forma de turnase semanalmente aportando un cuadrante mensual. Se presenta un cuadro con calendario explicativo tanto para el Conjunto Monumental como para el Corral del Carbón. Se realiza un reparto de los puestos muy detallado sobre cada uno de los puestos de atención, porta un cuadro que refleja información sobre el número de efectivos destinados por servicio, tanto en el turno de verano como de invierno, así como los tramos horarios en los que se encontrará el trabajador y los descansos. **7 puntos**

1.1.3.- Resolución de incidencias.

La resolución de incidencias es adecuada y satisfactoria, diferencia entre incidencias por cuestiones de personal y por contingencias en la operativa, presenta un cuadro resumen que desvela el procedimiento de actuación previsto en cada situación (bajas laborales, vacaciones, ausencias imprevistas, retrasos...), el proceso que desencadena el responsable y los medios de apoyo. En cuanto al resto de incidencias, establece un protocolo general de actuación, delimitando las responsabilidades y concretando las actuaciones previstas. La descripción del proceso es completa para la cobertura de los puestos en caso de ser necesaria la sustitución, especificando la existencia de bolsas de trabajo, estructuradas en 1ª y 2ª intervención, así como los retenes de disponibilidad inmediata. **5 puntos**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCCQ9	PÁG. 9/20	



● **SURESTE FACILITY SERVICIOS SL**

1.1.1 Descripción de las funciones.


Realiza una descripción completa de procesos, detalla al personal de información quien recoge las diferentes situaciones a las que se puede enfrentar, tanto de atención e información al visitante, control de aforo y seguridad, gestión de exposiciones y materiales informativos, gestión de incidencias y quejas y ampliaciones del servicio. Todos ellos muy bien delimitados, pero de los que no se desarrollan protocolos de actuación específicos. Resulta llamativo que no se hace alusión en todo este punto a la figura de los coordinadores, ni siquiera para tratar su contenido funcional. Realiza una amplia descripción de los principios en los que se basa el departamento de RRHH de la empresa, siendo una exposición muy genérica. Cuenta con un Plan de Calidad del que si se expone ampliamente un protocolo de actuación, a lo que se acompañan tablas a modo resumen sobre el contenido de los factores a supervisar, como el dato de la valoración directa del trabajador, o las acciones a realizar según el problema detectado. Sin embargo, de la lectura de la memoria, se desprende que esta operativa se controla directamente por profesionales de la empresa en cuestión, y además solo inspecciona los servicios del personal auxiliar. **4 puntos**

1.1.2 Organización.

Realiza una exposición completa sobre la normativa interna de la empresa en materia de gestión de personal mediante cuadrantes, disfrute de permisos y cambio de turnos. Se detallan el número de efectivos destinados a cada puesto. Tanto el personal de información como el número de coordinadores, no obstante acuerda un solo turno, tanto en verano como en invierno, que incluye todas las horas de prestación del servicio, salvo otro específico para el nocturno. Recoge el horario del personal coordinador pero el horario que le asigna no se adecúa a lo exigido, puesto que indica específicamente “Durante el horario de apertura del monumento”, esto claramente va en contra de lo recogido en el PPT. Crea la figura de un responsable del proyecto para actuar de enlace directo con el PAG, así como el puesto de coordinación, de ambas figuras se hace un desglose de funciones, ocupándose este último de la ejecución diaria en el PAG. **4 puntos**

1.1.3. Resolución de incidencias.

Realiza una explicación adecuada y muy didáctica en su contenido, sobre las diferentes tipologías de situaciones que la empresa aglutina en incidencias y emergencias, estas últimas para situaciones no previstas. Se desglosa un protocolo de actuación para las incidencias más habituales. Describe levemente el plan de movilización de efectivos para la situación de prestación de servicios extraordinarios, sin embargo no es concreto ni específico en ninguna de sus dimensiones. Siendo igualmente la descripción aportada muy didáctica, pero no concuerda con su aplicación práctica por falta de datos concretos. Recoge una serie de situaciones prácticas donde se garantiza el tiempo de respuesta mínimo de 15 minutos y máximo de 30. Además, informan de la existencia de un centro de control 24 horas y una central de alarmas operativa 365 días del año. Es aquí donde se aporta el dato de un retén de 45 auxiliares, y la posibilidad de activar el Plan de Contingencia con un tiempo límite de respuesta de 60 minutos para refuerzo de personal y para medios técnicos de 24/18 horas. **3 puntos**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 10/20	



● **UNIUM SERVICIOS AUXILIARES SL**

1.1.1 Descripción de las funciones.

Se trata de una descripción con poco detalle en cuanto a las funciones y procesos de los servicios estables. Realiza una descripción muy somera del contenido del proyecto, manejando grandes áreas como la gestión de incidencias. Desarrolla la atención telefónica estableciendo un protocolo para atender las llamadas no respondidas por medio de una herramienta, igual desarrollo para la atención del correo electrónico, que garantiza una respuesta en un plazo máximo de 24 horas. Respecto a los servicios a demanda no se describe con claridad ni el contenido, ni el protocolo y tampoco el personal que se destinará para su cobertura. **3 puntos**

1.1.2 Organización.

Realiza un desglose de efectivos incompleto, que no cumplen con los mínimos establecidos en el PPT, se requiere de 14 informadores en la visita diurna y 4 coordinadores. Además no se presenta ningún cuadrante que refleje la previsión de cobertura real de los puestos, número de horas, ni la figura del ausentador. Trata la gestión de refuerzos formados y uniformados, pero no concreta, la procedencia de estos, el número del que disponen ni cual sería el protocolo para activar esta necesidad hasta el tiempo de respuesta. Establece un responsable del servicio y una jefa de personal, los dos con atención 24 horas para la atención de incidencias, además se delimitan las funciones de cada uno a groso modo. **1 puntos**

1.1.3.- Resolución de incidencias.

Se trata de una resolución de incidencias bastante genérica, recoge un protocolo para el tratamiento de las incidencias que no implementa ninguna mejora. En cuanto a la cobertura y sustitución del personal es muy genérico y en muchas ocasiones impreciso. Realiza un desglose de las diferentes fases del proceso y las diferentes causas que pueden provocar esta situaciones, no profundiza sobre la forma de superar la incidencia con la sustitución ni la procedencia o posible contratación de este personal. **1 puntos**

Puntuación total 1.1 Memoria explicativa

NOMBRE EMPRESA	1.1.1	1.1.2	1.1.3.	TOTAL 1.1
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA	3	2	3	8
ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA	6	3	3	12
ESATUR XXI SL	8	5	3	16
MAGMACULTURA SL	8	7	5	20
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL	7	4	5	16
SEDENA SL	8	7	5	20
SURESTE FACILITY SERVICIOS SL	4	4	3	11
UNIUM SERVICIOS AUXILIARES SL	3	1	1	5

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCCQ9	PÁG. 11/20	



1.2.- Medios materiales y técnicos: hasta un máximo de 15 puntos

● ALIANZAS Y SUBCONTRATAS,SA

1.2.1. Descripción:

Detalla de manera muy esquemática el sistema de radioguía que ofrece así como materiales técnicos. Establece un punto de recogida y cobro de audioguías, no detallando a que se refiere con el cobro. No refleja los requisitos mínimos establecidos en el pliego, se trata de una imprecisa y con poco detalle. **1 puntos**

1.2.2 Adecuación y número:

En cuanto al número de dispositivos móviles presentado es el mínimo recogido en el pliego, se trata de medios adecuados en cuanto al tipo y número, pero con deficiencias para cubrir la demanda, no entra en detalle al describir el sistema de radioguías, establece de manera muy esquemática sus características técnicas. **1 puntos**

1.2.3. Resolución de Incidencias.

Hace una descripción genérica, no garantiza la resolución eficaz de incidencias es poco precisa, no detalla el tiempo de resolución de incidencias, se limita a presentar informe de recuento de público así como partes de incidencias. Se trata de una oferta que no garantiza la resolución de incidencias. **1 punto**

● ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, SA

1.2.1 Descripción:

Realiza una descripción completa de los medios que aporta, tanto en el sistema de guiado como en medios materiales y técnicos, desarrolla de manera esquemática las características de los mismos, no establece un protocolo de uso. Se trata de una descripción imprecisa y con poco detalle en determinados apartados. **3 puntos**

1.2.2.Adecuación y número:

Se trata de una oferta adecuada respecto del número de emisores y receptores que describe en el sistema de guiado, aporta un número de equipos para el guiado de grupos por encima del exigido, respecto a medios materiales incluye smartphone para coordinadores. **3 puntos**

1.2.3. Resolución de incidencias.

Se trata de una oferta genérica y básica. Establece un máximo acorde de resolución de incidencias, tanto para reparación como para sustitución de equipos, llevan un registro diario de los equipos en uso, los que se reparan y los que se han sustituido. **1 punto**

● ESATUR XXI, SL.

1.2.1. Descripción:

La oferta describe de forma completa del sistemas de guiado y materiales técnicos. Respecto de las características las desarrolla de manera escueta y generalizada. Introduce como mejoras elementos no incluidos en pliegos. Aporta auriculares de diadema para el sistema de traducción, incluye un bucle magnético para personas con deficiencias auditivas. **3 puntos**

1.2.2. Adecuación y número:

Establece un número de medios completamente adecuado, con capacidad suficiente para cubrir la demanda exigida, además incluye la entrega de folletos, para proporcionar información al visitante. **4 puntos**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 12/20	



1.2.3. Resolución de incidencias.

Establece un método adecuado para la resolución de incidencias, pero no describe en que va a consistir, salvo que establece un procedimiento para la resolución y sustitución de materiales de acuerdo con las exigencias del servicio. Se compromete a la adquisición de material adicional para cubrir posible incidencias o sustituciones, aunque no indica tiempo para la reparación o sustitución de equipos. **2 puntos**

● **MAGMACULTURA SL**

1.2.1. Descripción:

Se trata de una oferta muy completa y detallada y precisa de los medios técnicos que ofrece, define claramente y con precisión las características técnicas del equipo de guiado y medios materiales, incorpora diferentes modelos de micrófonos en función de la comodidad para el visitante así como el alcance exigido en los pliegos, incluye bucle magnético y cumple con la normativa europea. **5 puntos.**

1.2.2. Adecuación y número:

Medios completamente adecuados en tipo y número, supera de manera cualitativa y cuantitativa el equipo de guiado y materiales técnicos superan el número de dispositivos establecidos en los pliegos, con gran capacidad para cubrir la demanda. **5 puntos**

1.2.3. Resolución de Incidencias:

El método de resolución de incidencias es adecuado pero con poca descripción de las actuaciones, salvo que tendrá un servicio de resolución de incidencias y sustituciones sin demoras ya que la dotación de equipos es muy amplia. Indica que el sistema de guiado será entregado en Atrio principalmente, con un stock operativo en zona de Estafeta, y un puesto específico que se encargará de la higienizar, revisar y cargar todos los equipos. **2 punto**

● **SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, SL**

1.2.1. Descripción:

Realiza una descripción completa del equipo de guiado y acorde a lo expresado en el pliego, hace una descripción amplia de las características técnicas pero sin entrar en detalle. Rotula en equipos de guiado el logotipo del PAG. . Estable un tipo de ficha para el registro de entrada y salida de los equipos **3 puntos**

1.2.2. Adecuación y número:

Se trata de una propuesta adecuada en tipo y número establecido en sistema de guiado completo en lo referente a los receptores con sus correspondientes auriculares, muy por encima de lo establecido en el pliego, respecto al resto de materiales técnicos describe bien las características pero su oferta no es excesivamente amplia. **3 puntos**

1.2.3. Resolución de incidencias:

Respecto a la resolución de incidencias se trata de un desarrollo muy genérico ya que no tiene un protocolo claro donde especifique el tiempo de resolución de las mismas. Establece que la garantía de audioguías será de tres años. **1 punto**

● **SEDENA, SL**

1.2.1. Descripción:

Realiza una descripción completa, detallada, precisa y pormenorizada para cada uno de los medios propuestos, tanto de guiado como materiales técnicos garantizando el orden, trazabilidad y disponibilidad continua de los dispositivos. Describiendo las características técnicas de lo ofertado de manera extensa. In-

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 13/20	



cluye un chatbot inteligente multilingue para orientar a los visitantes así como bucle magnético para personas con discapacidad auditiva. Cumple con lo establecido en la normativa europea. **5 puntos.**

1.2.2. Adecuación y número.

Establece medios completamente adecuado en tipo y número, establece una cantidad muy por encima de lo estipulado en el pliego por lo que cuenta con una capacidad demostrada para cubrir la demanda suficientemente, además de establecer un stock por deficiencias que pudieran surgir. **5 puntos**

1.2.3. Resolución de incidencia.

Establece un protocolo de resolución de incidencias muy adecuado y satisfactorio, garantizando en todo momento la continuidad del servicio, ya que dispone de stock suficiente para sustituciones inmediatas, cobertura técnica especializada durante todo el periodo de apertura, línea directa de su departamento de informática con el del PAG, canales directos de comunicación el tiempo máximo de respuesta y resolución, tanto en avería de dispositivo u otros fallos informáticos así como por pérdida o deterioro. Realiza un esquema muy detallado del tiempo máx. de respuesta desde el inicio hasta la intervención. **4 puntos.**

● **SURESTE FACILITE SERVICIOS,SL**

1.2.1. Descripción:

Hace una descripción completa pero imprecisa de los medios de guiado, no realiza una descripción detallada de las características que aporta, se limita mínimamente a lo estipulado en pliego, detalla las unidades pero no las características de los mismos. Respecto de medios materiales que aporta se trata de una relación muy escueta de los mismos, no presentando descripción detallada de las características de cada uno de ellos. Establece varios modelos de micrófonos según necesidad del visitante. Dispone de stock de sustitución inmediato y mantiene un margen adicional en receptores, auriculares y accesorios. **2 puntos**

1.2.1. Adecuación y número:

Se trata de medios adecuados en cuanto a tipo y número, respecto al sistema de guiado se limita a lo establecido en el pliego, referente a los medios materiales y técnicos describe las características de lo que aporta pero no establece cuantía. **2 puntos**

1.2.3. Resolución de incidencias:

Se trata de un método adecuado de resolución de incidencias con carencias en la descripción de actuaciones, establece un protocolo que comprende un informe y diagnóstico, consta de equipos de refuerzo adicionales, dispone de un centro operativo de seguridad las 24 horas del día todos los días del año y una respuesta de incidencias 24h. **2 puntos**

● **UNIUM SERVICIOS AUXILIARES, SL**

1.2.1. Descripción:

Se trata de una oferta completa pero imprecisa, realiza una descripción técnica de todas las características del sistema de guiado que ofrece tal y como se especifica en el pliego de prescripciones técnicas, dispone de stock de sustitución, mantiene un margen operativo en receptores, auriculares y accesorios. Cumple con la normativa europea **3 puntos**

1.2.2. Adecuación y número:

Respecto a los equipos que ofertan son adecuado en tipo y número. Es adecuado en el sistema de guiado, sin más allá de lo establecido en el pliego. Respecto a los medios materiales y técnicos, aporta únicamente walkie talkie. **3 puntos**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCCQ9	PÁG. 14/20	



1.2.3. Resolución de incidencias.

Método adecuado pero con carencias. Establece que en caso de incidencia tendrá una resolución de 30 segundos a 1 minuto, se implementará un sistema de trazabilidad de dispositivos lo que permite aplicar patrón de fallo y aplicar medidas correctivas preventivas. Desarrolla como se resolverán las incidencias. **2 puntos**

Puntuación Total 1.2. Medios Materiales y Técnicos

NOMBRE EMPRESA	1.2.1.	1.2.2.	1.2.3.	TOTAL 1.2
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA	1	1	1	3
ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA	3	3	1	7
ESATUR XXI SL	3	4	2	9
MAGMACULTURA SL	5	5	2	12
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL	3	3	1	7
SEDENA SL	5	5	4	14
SURSTE FACILITY SERVICIOS SL	2	2	2	6
UNIUM SERVICIOS AUXILIARES SL	3	3	2	8

1.3.- La uniformidad del personal: hasta un máximo de 10 puntos

● ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA

1.3.1. Calidad:

Realiza un protocolo de imagen y uniformidad completo. Respecto a la calidad del vestuario presentado por la empresa no especifica características, salvo en la parka (Softshell), describe las prendas pero no detalla calidad ni gramaje de las mismas. Respecto al calzado no hace distinción entre invierno/verano, especifica que es una deportiva de seguridad, pero no se distingue si es apropiada para las temperaturas excesivas tanto en invierno como verano. Los materiales y confección son aceptables pudiendo no ser suficientemente resistentes a las condiciones extremas: **2 puntos**

1.3.2. Cantidad:

Establece una cantidad adecuada en número de uniformes, indicando que cada trabajador recibirá un mínimo de tres uniformes para verano y lo mismo para invierno, garantiza una reposición completa anual tanto en verano como en invierno, cuenta con stock de seguridad para afrontar reposiciones. **3 puntos**

1.3.3. Adecuación:

Es una oferta parcialmente adecuada. Describe las prendas que aporta pero no especifica claramente la calidad ni gramaje de las mismas, establece pantalón invierno/verano sin describir las características de los mismos, siendo ambos de color oscuro (marrón), no muy adecuado para los meses de verano. Establece color amarillo para prendas de abrigo o chalecos, no consensuado con el PAG.

Hace alusión a que las prendas irán xerografiadas con la "I" de información en color blanco. Establece tres tipos de uniformes por temporada, invierno, entretiempo y verano. Diferencia uniforme entre informador y coordinador (ropa de invierno). **1 puntos**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 15/20	



● **ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA**

1.3.1. Calidad:

El uniforme cumple con los requisitos mínimos de calidad (buena), establece las características de los mismos y el gramaje, salvo en los pantalones. La ropa de verano que aporta es escasa. Respecto al calzado, no diferencia entre verano/invierno por lo que al tratarse de una bota de seguridad, no se considera el más apropiado para los meses de verano. **3 puntos**

1.3.2. Cantidad:

Establece una cantidad suficiente, con uniformes adecuados aunque podría ser justo para cambios frecuentes o reemplazos inmediatos, salvo en los polos que incluye cantidad suficiente. Diferencia entre ropa de invierno/verano incluye propuesta para verano e invierno con entrega anual. **3 puntos**

1.3.3. Adecuación:

El uniforme cumple con los requisitos básicos, con algunas carencias como la no inclusión de camisetas térmicas para invierno. No hace una diferenciación entre vestuario de coordinación y de información y no incluye distintivo de identificación en las prendas, lo que hace difícil la identificación por parte del visitante. **1 punto**

● **ESATUR XXI SL**

1.3.1. Calidad:

Hacen una introducción muy detallada del vestuario, con certificado medioambiental, elaboradas con materiales orgánicos y reciclados con fibras naturales derivadas de la madera. Diseño ergonómico, costuras planas, uniforme inspirado en herencia nazarí. Diseño unisex, que puede no ser muy ergonómico para cada tipo de genero. Se hace una descripción de las prendas diferenciando invierno/verano pero no incluye tipo de calidad de cada una de ellas. Respecto al calzado, ofrece zapatillas deportivas blancas para invierno, muy poco recomendadas para las bajas temperaturas de esta época del año, y para verano ofertan alpargatas, como prenda tradicional española pero poco adecuada para el pavimento del Monumento. **2 puntos.**

1.3.2. Cantidad:

El número de uniformes es estándar, no especifica si los uniforme son anuales y la periodicidad de entrega de estos a los trabajadores. **2 puntos**


1.3.3. Adecuación:

El uniforme cumple con los requisitos básicos, hace una introducción muy detallada de las prendas globalmente, pero en el detalle de cada una no especifica calidad de las mismas salvo que se trata de materiales de poliéster de alto gramaje y algodón ecológico. Sustituye las parkas por chaquetas de vestir, no muy aptas para la temporada de invierno, aunque si incluye forro polar. No distingue vestuario informador/ coordinador. Las prendas deberán ir xerografiadas con el nombre de la empresa, nunca deberán hacer referencia al Patronato de la Alhambra y Generalife. No incluye el distintivo de identificación. **1 punto**

● **MAGMACULTURA, SL**

1.3.1. Calidad:

Se trata de una oferta muy completa de buena calidad, el uniforme está elaborado con materiales resistentes y adecuados a las condiciones extrema. Se trata de un diseño que prioriza la comodidad y resistencia. Detalla las características técnicas de composición así como de tejidos que ofertan. Se trata de ropa es unisex, que puede no ser ergonómica para cada tipo de genero, dando opción de cambio solo en los pantalones (haciendo alusión a que promueven la inclusión e igualdad). Hace diferencia entre calzado de invierno/verano. **4 puntos**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 16/20	



1.3.2. Cantidad:

El número de uniformes es adecuado, especifica que se entregarán varias unidades por persona, aunque a posteriori hace una relación de las prendas para cada temporada, y en algunas de ellas solo se incluye una prenda, por lo que existe contradicción en la oferta. No especifica si serán cantidades anuales o no. **3 puntos**

1.3.3. Adecuación:

Se trata de una propuesta parcialmente adecuada, propone bermudas como opción alternativa al pantalón largo de verano, aunque también da la opción de pantalón. El calzado que propone para invierno es piel nubuck, natural e impermeable pero de difícil limpieza. No hace distinción entre el vestuario para el equipo de informadores y el de coordinadores. No incluye distintivo de identificación. **1 punto**

● **SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, SL**

1.3.1. Calidad:

La calidad de los uniformes cumple adecuadamente con los requisitos mínimos para soportar las condiciones climáticas, sustituye forro polar por chaqueta, apropiada para los meses de entretiempo y verano pero menos adecuado para invierno, al no estar forrada, por lo que es adecuado para meses de invierno debido a la temperatura extrema del Monumento. Introduce la camisa en sustitución de polos de manga larga o corta, siendo menos ergonómico para invierno/verano. Diferencia calzado de invierno/verano. **3 puntos**

1.3.2. Cantidad:

Establece una cantidad suficiente en la mayoría de las prendas e insuficiente en la chaqueta, ya que oferta una sola chaqueta para todos los días del año. Aunque se repondrá anualmente y contará con stock de prendas que garanticen nuevas incorporaciones o deterioros. **3 puntos**

1.3.3. Adecuación:

En cuanto a la adecuación del vestuario, presenta una oferta parcialmente adecuada, ya que se trata de un personal que está continuamente a la intemperie, se requiere ropa térmica tanto interior como exteriormente, tales como forros polares y parkas que abriguen suficientemente, así como un calzado adecuado para invierno. Las chaquetas pueden no ser ergonómicas para los informadores.

No distingue entre vestuario para coordinación e información. No incluye distintivo de identificación en las prendas, especifica que llevarán una tarjeta o placa donde indicarán nombre, categoría, idiomas. **1 puntos**

● **SEDENA, SL**

1.3.1. Calidad:

Se trata oferta muy completa y detallada con materiales cómodos, resistentes y adecuados. Especifica claramente la calidad y composición de cada tejido. Hace una relación clara de las calidades que oferta así como de gramaje, con acabados de alta calidad, tiene en cuenta la climatología del Monumento. Incluye calzado diferenciado entre invierno/verano, ergonómico y de alta durabilidad. **4 puntos.**

1.3.2. Cantidad:

En cuanto a la cantidad hacen una oferta muy completa, cada trabajador cuenta con un número adecuado de prendas para trabajar. Están elaboradas con materiales resistentes y adecuados a las condiciones climáticas extremas, ordenada y esquemática de todos los productos ofrecidos, suministran ropa suficiente para todo el equipo, incluso mantiene un stock independiente por si hubiera sustituciones, nuevas incorporaciones o deterioro. **4 puntos**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 17/20	



1.3.3. Adecuación:

El uniforme se ajusta a las necesidades del servicio, con materiales y diseño muy adecuado para las condiciones climáticas del Monumento, hace descripción detallada y diferenciada del vestuario teniendo en cuenta tejidos de verano/invierno, incluyendo calzado diferenciado por temporada. El uniforme se ajusta a las necesidades del servicio. Diferencia claramente entre el vestuario proporcionado a los informadores frente al de los coordinadores. Incluye distintivo de identificación, llevarán xerografiada la "I" de información en la espalda de las prendas, y en el pecho el nombre de la empresa, establecen colores acordes con el entorno. Incluyen un elemento diferenciador al ofrecer chaqueta para los coordinadores, adecuada para la época templada, así como para actos institucionales. **2 puntos**

● **SURESTE FACILITY SERVICIOS SL**

1.3.1. Calidad:

Los materiales y la confección son aceptables. El uniforme que aporta es americana acolchada y camisa tanto para hombre como mujer. Establece calidad y gramaje de las prendas, como ropa de abrigo incluye parka. No diferencia entre pantalón de invierno/verano, hace distinción entre hombre/mujer no siendo adecuados para las diferentes épocas del año. Respecto al calzado no es acorde a las necesidades del Monumento, ya que se requiere un calzado más resistente, especialmente el presentado para las mujeres ya no tiene en cuenta las condiciones climáticas extremas. Hace una propuesta elegante, al incluir americana, pudiendo no ser muy acertado para la época de invierno ya que el personal está expuesto a las inclemencias del tiempo. No incluye prendas de frío extremo, tales como camiseta polar interior, forro polar, guantes, gorro etc. No diferencia el uniforme de invierno/verano, incluye falda/pantalón para el verano. **2 puntos**

1.3.2. Cantidad:

La cantidad de uniforme presentados es parcialmente adecuado, ofertan prendas anuales pero son escasas, lo que limita la rotación. No diferencia entre uniforme de verano/invierno, salvo en la parka. Cuenta con stock de emergencia así como protocolo de entrega y reposición. **1 punto**

1.3.3. Adecuación:

Se trata de una oferta parcialmente adecuada, la ropa de verano es igual a la de invierno por lo que no tiene en cuenta las condiciones climáticas del Monumento. No aporta forros o prendas de abrigo para las bajas temperaturas, tales como camisetas interiores o forros polares. No hace una distinción con la ropa de invierno/verano, por lo que los colores que propone para verano son demasiado oscuros para este tipo de clima. No incluye distintivo de identificación. No diferencia entre vestuario informador/coordinador. **1 punto**

● **UNIUM SERVICIOS INTEGRALES, SL**

1.3.1. Calidad:


La calidad de los uniformes es estándar, hace una descripción escasa de las prendas que aporta, describe las características así como el gramaje de las prendas en el polar, no hace distinción entre pantalón y calzado verano/invierno, por lo que no tiene en cuenta las condiciones climáticas extremas. **2 puntos**

1.3.2. Cantidad:

Ofrece una cantidad estándar con poca variedad, no obstante aporta prendas suficientes dentro de lo que oferta. No especifica si los uniformes entregados serán anualmente. **2 puntos**

1.3.3. Adecuación:

Se trata de una oferta parcialmente adecuada, faltan prendas que serían necesarias como camiseta polar interior, forro polar, guantes, calcetines etc., por lo que carece de variedad en la exposición. No diferencia en vestuario de informador /coordinador. No incluye distintivo de identificación. **1 punto**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
	MARIA DEL CARMEN ALCONCHEL GARCIA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCCQ9	PÁG. 18/20	

**PUNTUACIÓN TOTAL 1.3. UNIFORMIDAD DEL PERSONAL**

NOMBRE DE EMPRESA	1.3.1.	1.3.2	1.3.3	TOTAL 1.3
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA	2	3	1	6
ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA	3	3	1	7
ESATUR XXI SL	2	2	1	5
MAGMACULTURA SL	4	3	1	8
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL	3	3	1	7
SEDENA SL	4	4	2	10
SURESTE FACILITY SERVICIOS SL	2	1	1	4
UNIUM SERVICIOS INTEGRALES SL	2	2	1	5

PUNTUACIÓN TOTAL

NOMBRE DE EMPRESA	TOTAL 1.1.	TOTAL 1.2.	TOTAL 1.3.	TOTAL
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA	8	3	6	17
ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA	12	7	7	26
ESATUR XXI SL	16	9	5	30
MAGMACULTURA SL	20	12	8	40
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL	16	7	7	30
SEDENA SL	20	14	10	44
SURESTE FACILITY SERVICIOS SL	11	6	4	21
UNIUM SERVICIOS INTEGRALES SL	5	8	5	18

El Anexo I 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:

- ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA: 17 puntos
- SURESTE FACILITY SERVICIOS SL: 21,0 puntos
- UNIUM SERVICIOS INTEGRALES SL: 18,0 puntos

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 19/20	




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

- ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA: 26,0 puntos
- ESATUR XXI SL: 30,0 puntos
- MAGMACULTURA SL: 40,0 puntos
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL: 30,0 puntos
- SEDENA SL: 44,0 punto

Siendo SEDENA, SL la que mayor puntuación ha obtenido en el conjunto de todo el baremo.

Granada, a fecha de la firma electrónica
JEFA DEPARTAMENTO VISITA PÚBLICA A.T. VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN
Carmen Pérez Torres Carmen Alconchel García

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN PEREZ TORRES	20/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5GMH7C64H2DARXLGH248WKCQ9	PÁG. 20/20	