Fecha: La de la firma
Expediente núm: 2025/054
Asunto: Contrato de servicio de educadores y divulgadores para el desarrollo de talleres y apoyo en sala del Consorcio Parque de las Ciencias.

INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN DE CRITERIOS SUBJETIVOS

Datos administrativos del contrato

En relación con el expediente de referencia, 2025/054, el equipo técnico evaluador del Consorcio Parque de las Ciencias compuesto por Encarnación Rodríguez Orduña (NIF: 24195773A), María José Aguado Hidalgo (NIF: 24215590V) y Antonio Gonzalo Rodríguez Morillas (NIF: 74695277V), hace constar con su firma su declaración de ausencia de conflicto de intereses con respecto a las licitadoras que han presentado oferta en esta licitación pública, así como que no existen hechos o circunstancias, pasados o presentes, o que puedan surgir en un futuro previsible, que pudieran poner en cuestión su independencia. De igual modo, se compromete a no revelar ninguna información confidencial que conste en el expediente y a no hacer uso improcedente de la información que se le proporcione.

De acuerdo con la documentación contractual que ha regido la licitación de este contrato, se emite el siguiente **INFORME:**

I. DESCRIPCIÓN DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN

Conforme a lo establecido en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) del expediente 202/054, y bajo el epígrafe de “criterios de adjudicación”, se indica que serán evaluadas mediante juicio de valor las memorias técnicas descriptivas presentadas por las licitadoras para la ejecución del contrato.

La baremación máxima de los criterios ponderables mediante juicio de valor será de hasta 50 puntos. Estos criterios se estructuran en los cinco apartados siguientes:

- B.1. Plan de calidad de la organización y del desempeño del servicio: 0 – 30 puntos.
- B.2. Plan de formación del personal adscrito al contrato: 0 – 10 puntos.
- B.3. Propuestas de acción para la mejora de la estabilidad, flexibilidad y bienestar laboral de la plantilla a contratar: 0 – 5 puntos.
- B.4. Propuestas de mejora del servicio: 0 – 3 puntos.
- B.5. Propuestas de medidas con impacto social y/o medioambiental: 0 – 2 puntos.

El PCAP establece un umbral mínimo de 25 puntos sobre 50 en la fase técnica para continuar en el procedimiento. Las propuestas con puntuación inferior a 25 puntos quedan automáticamente excluidas y no se procederá a la apertura de su oferta económica.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

La valoración recogida en este informe corresponde a la puntuación media obtenida a partir de las evaluaciones individuales realizadas por los miembros del equipo técnico evaluador. Las puntuaciones se presentan desglosadas por apartados.

A la conclusión del plazo de presentación de propuestas consta acreditada la recepción de las siguientes propuestas:

- **Magmacultura S.L.** CIF: B61949764
- **Anthesis - Lavola, 1981. S.A.U**. CIF: A58635269
- **Eulen S.A**. CIF: A28517308
- **Esatur XXI S.L**. CIF: B53874145
- **Salzillo Servicios Integrales S.L**. CIF: B73589814
- **Talher S.A.** CIF: A08602815
- **Alianzas y Subcontratas S.A. (Articultura)**. CIF: A61351276
- **BCM Gestión de Servicios S.L.** CIF: B29831112

II. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

Una vez revisada la documentación de las empresas admitidas a concurso, se ha realizado la baremación con el resultado que consta en el cuadro resumen incluido en este informe, si bien se especifican los siguientes aspectos para cada una de las empresas:

MAGMACULTURA

B.1. PLAN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

La memoria hace referencia a la licitación del Metro de Madrid en varias ocasiones.

B.1.1. PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ORGANIZAR EL SERVICIO.

La memoria no presenta información sobre este apartado salvo una serie de premisas muy generales para organizar una planificación por áreas de actividad.

B.1.2. ESTRUCTURA DEL EQUIPO.

La propuesta aborda dos estructuras para cubrir el servicio: estructura de supervisión y operativa. La de supervisión incluye, Dirección General, Territorial y el responsable Técnico del Contrato apoyado por RRHH, Administración, Innovación y el Departamento Educativo de su empresa. La operativa consta de equipo de Coordinación de Divulgadores, de Coordinación de Operaciones en Sala y Coordinación Educadores que supervisa al resto, aunque sin liderazgo como figura en la propuesta.
Completa esta estructura, el equipo de educadores encargados realizar talleres, visitas guiadas y colaborar con el Servicio de Educación del Consorcio; y el de divulgadores, en el que se distinguen las funciones de información, auxiliar de sala y divulgación. Sin embargo,

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

confunde en múltiples apartados de la memoria la función de auxiliar con el perfil de auxiliar de sala, inexistente en el PPT.
El dimensionamiento de la plantilla responde a una estructura fija estable a lo largo del año y una variable ajustada la estacionalidad de horarios y posiciones.

B.1.3 PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNA.

Propone un sistema bidireccional para integrar a todos los servicios incluyendo seguridad, limpieza, conservación y personal del contrato. La comunicación con servicios externos no procede.
Plantea un plan de reuniones como mecanismo de comunicación: semanal para el seguimiento operativo los lunes con los responsables del Parque; mensual para la evaluación del servicio y presentación de informes detallados; semestral para la evaluación interna de calidad con el equipo operativo; y anual entre la dirección, general, la territorial, coordinación y el Consorcio, para abordar el balance general y la memoria económica.
El sistema de informes sigue el estándar ISO 9001/2008, incluyendo partes diarios de servicio, informes de incidencias digitalizados y memorias mensuales de actividad.
Habilita un teléfono móvil con coordinación disponible 24/7.

B.1.4 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS.

Plantea los siguientes protocolos: de información y acogida con atención proactiva diferenciando visitas individuales y de grupos. En la información se abordan protocolos que corresponden al servicio de reservas y de taquilla que no es objeto de este contrato.
Para el personal educativo identifica tres fases en los protocolos de visitas guiadas y talleres que son, preparación, desarrollo participativo y cierre. El educador es un dinamizador que utiliza el método TORA para fomentar el uso adecuado de interactivos. Describen operativas específicas en cada fase con un detalle exhaustivo aprovechando su experiencia en el museo por la prestación actual del servicio, por lo que no consideramos valorable.
Para el personal de divulgación en sala se desarrollan operativas específicas en detalle por pabellones debido, nuevamente, al conocimiento adquirido en la actual prestación servicio y que no son valorables.
Se contempla personal auxiliar de sala, categoría inexistente en el PPT.

B.1.5 GESTIÓN DE FLEXIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA.

La propuesta cuenta con formar a 2 personas del equipo titular para cubrir sustituciones en el equipo de coordinación. Sin embargo, en el PPT se indica que la cobertura en caso de imprevistos se hará entre coordinadores.
El equipo de divulgadores se compone de un equipo con jornadas más largas y estables de martes a sábado (horario de mañana) y un equipo de fin de semanas y festivos con jornada estable pero más reducidas. Contará con 3 ausentadores para cubrir turnos de comida (turnos contemplados en las horas de servicio indicadas en el PPT) y con un equipo de emergencia de

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

2 a 4 personas contratadas por 10 horas/semana para cubrir imprevistos. El equipo educativo se ajusta en función del periodo de actividad indicado en el Anexo I.
La memoria explica los mecanismos de cobertura horaria a través de la organización de cuadrantes (teniendo en cuenta la especialización de los equipos de trabajo, la polivalencia -pero no diferencia entre perfiles-, sistema de turnos de semana y fines de semana, periodos estacionales y conciliación laboral). También ofrece un sistema de rotaciones entre posiciones cada 1h - 1,5 h dentro de un mismo perfil y un plan de contingencias para el servicio.
Incluye una tabla de casos para la flexibilidad, pero no indica los tiempos de respuesta ante incidencias imprevistas.

B.1.6. PROTOCOLO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Propone varios niveles de actuación para la evaluación de la calidad: la autoevaluación individual mediante cuestionarios con datos cuantitativos y cualitativos adaptados a cada posición; la autoevaluación grupal de todo el equipo semestral mediante un sistema de focus groups con moderador externo de la empresa; la evaluación interna mediante fichas semestrales de cada empleado rellenada por los coordinadores; el seguimiento de la dirección territorial de forma telemática y con visitas sorpresa; con encuestas de satisfacción a los responsables del Consorcio; y la evaluación externa que aportará el mystery shopper, sin especificar la frecuencia de visita. Adicionalmente, ofrece recogida de opiniones de visitantes en Google a través de códigos QR. De todas estas evaluaciones se genera un informe trimestral con propuestas de mejora y otro complementario semestral.
La propuesta incluye de nuevo el perfil de auxiliar de sala de manera errónea y hace referencia al servicio del Metro de Madrid. No especifica el soporte de recogida de datos para la autoevaluación. Para el focus group no indica si tiene sobre coste o no.

B.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.

Plantea varias fases de formación: una inicial para todo el equipo con modalidad híbrida e impartida por expertos externos y personal de la empresa en primeros auxilios, introducción básica a LSE, comunicación inclusiva y gestión de la experiencia del visitante. Una formación continuada específica vinculada a las funciones de cada perfil, proponiendo para divulgadores, formación en técnicas de narrativa, de cuidado y proyección vocal, de divulgación inclusiva. Adicionalmente, ofrece un intercambio (presencial u online) con profesionales de otros centros análogos al Parque. Para educadores oferta formación en metodología de indagación, pedagogía museística, gestión de público escolar, inglés e intercambios profesionales similares a los anteriores. Erróneamente, considera perfiles de información al visitante y de auxiliar y soporte operativo que son funciones asignadas a la divulgación y no perfiles. También hay formación continuada para la coordinación que consiste en un intercambio profesional.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

Habrá una formación de reciclaje previa al inicio del curso escolar (25h) sobre el programa de actividades educativas para actualizar contenidos científicos, nuevas exposiciones y diseño de fichas didácticas.
No se cuantifican las horas de la formación inicial ni de la continuada específica. Tampoco explican quién asumiría el gasto.

B.3. ESTABILIDAD, FLEXIBILIDAD Y BIENESTAR LABORAL.

Expone un plan de carrera que incluye medidas de proactividad laboral con un protocolo de *onboarding* estructurado, un programa de becas para la especialización en divulgación y la participación del personal en la conceptualización de actividades, cuestión esta última que corresponde al Consorcio y no a la empresa. Además, presenta el programa REDEMA de intercambio (virtual o presencial) entre profesionales de diversos museos y una estrategia de proyección laboral para complementar la jornada laboral en otros proyectos de MagmaCultura, difícil de valorar sin conocer qué otros proyectos alternativos tienen en Granada.
También cuenta con medidas para la mejora laboral que incluyen el compromiso de priorizar los contratos indefinidos y las jornadas largas para evitar la discontinuidad; un sistema de rotación antifatiga entre posiciones; y la aplicación íntegra la ley de familias (medida que es obligatoria).
Para el buen clima laboral los trabajadores cuentan con un servicio de RRHH; evaluaciones periódicas del desempeño y clima laboral; buzón interno de propuestas y mejoras; y vinculación a proyectos del museo, aspecto nuevamente que corresponde al Consorcio. Vuelve a hacer referencia a personal auxiliar.
Además, su plan de conciliación laboral señala 19 medidas, la mayoría ya contempladas en la ley. Destacamos como valorables, la aportación de 20 horas anuales para revisiones médicas, el anticipo de nóminas y préstamos sin recargo (ajustados según necesidad) y 3 días de libre disposición de vacaciones.

B.4. PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO.

En base a procesos de optimización y mejora de la atención usuario propone: dotación de recursos didácticos como Genial-ly, Canva Pro (estas muy similares), plataformas de encuestas Crowdsignal, gestor documental, suscripción a Spotify o Podimo; creación de guías accesibles con pictogramas y lupas amplificadoras para visión reducida; cuaderno de seguimiento de actividades; una rúbrica pedagógica de evaluación; stock extra de materiales fungibles para talleres (sin cuantificar); y ofrece una traducción y adaptación de los guiones de visitas al inglés.

En cuanto a las propuestas de innovación en la divulgación indica la aplicación de las siguientes metodologías de trabajo: uso de un sistema de pegatinas de colores para la identificación de los visitantes que están abiertos o no (medida en la que implica al servicio de taquilla);

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

realización de foros de discusión con los visitantes; micro explicaciones de 5 a 10 minutos; visitas diseñadas para estudiantes internacionales que quieran mejorar su español; y visitas gamificadas para familias con niños pequeños. Además, ofrece una app móvil específica para incluir los vídeos educativos de Youtube del museo y la instalación de un atril-quiosco digital interactivo multilingüe en el vestíbulo.

Como propuestas de control del servicio señalan un panel de control para visualizar datos de ventas, reservas, flujos de público e incidencias, indicadores que no corresponde contemplar a este servicio. Ofrece también un observatorio permanente de públicos para integrar en el servicio la realización de encuestas variadas, recogida de datos de consultas (FAQ) y un sistema multicanal de reclamaciones, aportación esta última que tampoco corresponde a este servicio.

Incluye mejoras logísticas con dotación de: intercomunicadores (walkie-talkies) para una comunicación inmediata; un lote de 50 radioguías; uniformes con prendas base según temporada (chaleco, calzado cómodo y una mochila para el transporte de materiales a talleres) y una dotación extra de ropa de abrigo, forros polares, chubasqueros, paraguas, gorras, gafas de sol y cremas.

Algunas de las propuestas para la innovación en la divulgación no son consideradas mejoras porque forman parte del servicio a prestar. No cuenta con oficina en Granada.

B.5. MEDIDAS DE IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.

Entre las medidas con impacto social indica, la instalación de una zona para el cuidado y descanso para perros guía; la atención a las personas con enfermedades inflamatorias intestinales para acceder a los aseos sin entrada; y la entrega de gafas para personas daltónicas para entregar en la taquilla del museo, servicio que no cubre este contrato. Además, propone la creación de un espacio con baja estimulación sensorial para visitantes con autismo o sensibilidad sensorial. Concluye con la implantación de señalética digital inteligente para facilitar la orientación autónoma de personas con discapacidad visual mediante el sistema NaviLens. Todas estas propuestas implican actuaciones que corresponden al museo y no a la empresa.

Plantea la aplicación de las medidas de su plan de igualdad y su protocolo contra el acoso e incluye un manual de lenguaje no sexista ni discriminatorio.

En cuanto al impacto medioambiental propone: la sustitución de las papeleras azules por otras con separación selectiva con mensajes de concienciación ambiental; aportación de un abono de ticket-bici a sus trabajadores; uniformidad sostenible y unisex; digitalización o, en su defecto, uso exclusivo de papel 100% reciclado en sus gestiones; adquisición de materiales educativos de origen orgánico o de fácil reciclaje; y reaprovechamiento del stock de dispositivos (tablets, walkies) de otros servicios. Menciona la aplicación del sistema de trabajo bajo la norma ISO 14001 de gestión ambiental y la labor de concienciación del equipo.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

LAVOLA

B.1. PLAN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

B.1.1. PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ORGANIZAR EL SERVICIO.

No desarrolla información concreta de este apartado.

B.1.2 ESTRUCTURA DEL EQUIPO.

La memoria contempla los perfiles y las funciones indicadas en el PPT, aunque erróneamente asigna la función de planificación general de los programas de educativos a la coordinación. Además, propone la figura del coordinador referente del día, un mecanismo que no contempla los horarios de coordinación establecidos en el PPT. Los equipos de educadores y divulgadores cuentan con un "pool" de 1 o 2 personas ya contratadas para cubrir imprevistos de forma inmediata en cada grupo. Además, señala la creación de tres responsables del programa de talleres para liderar la formación interna y el control de materiales, categoría no contemplada en este servicio.
Informa que apoya al servicio un depto. de recursos humanos, expertos en temáticas culturales y un equipo técnico de educación desde sus oficinas centrales.
Ofrece una bolsa de suplentes pre-seleccionados para sustituciones de media o larga duración y herramientas digitales como el External Site para la monitorización en tiempo real y el intercambio de documentación técnica y operativa entre la empresa y el Consorcio.

B.1.3 PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNA.

El flujo de información entre la coordinación, los educadores y los divulgadores será diaria mediante correo electrónico y teléfono para resolver cuestiones operativas inmediatas; semanal con la coordinación mediante correo para enviar la planificación de horarios y el calendario de programas educativos y novedades; mensual para remitir la planificación del cuadrante y para reuniones de seguimiento y autoevaluación; anual con reuniones globales para evaluar el desempeño personal, el plan de formación y fijar objetivos del siguiente curso. De forma concreta, entre el responsable técnico del contrato y el equipo de coordinación será mediante WhatsApp o correo diario y una reunión anual para evaluar resultados.
La comunicación con el Parque de las Ciencias es a cuatro niveles: gestión urgente (24h/365 días) por comunicación telefónica; gestión cotidiana mediante correo electrónico, teléfono y el External Site; reuniones de seguimiento mensual y anual. Además, propone un canal estable con otras empresas, función improcedente.
Emplea el Internal Site con el equipo y el External Site para la monitorización en tiempo real de la operativa para la empresa y el Consorcio. Genera informes de cumplimiento y cobertura que aseguran la trazabilidad total del contrato.

B.1.4 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS.

Los procedimientos operativos del servicio se organizan en cuatro áreas. La de divulgación científica en sala, que prioriza la dinamización activa (adaptación al público, revisión diaria y

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

registro de intervenciones) y la supervisión técnica de módulos, incluyendo su encendido, comprobación e intervenciones básicas. La de atención al visitante que contempla una acogida cordial con apoyo digital, la gestión de flujos para evitar aglomeraciones y la atención a la diversidad funcional mediante recursos adaptados. La de servicios auxiliares con tareas de vigilancia de las normas, recogida de datos estadísticos de visitantes y realización de encuestas de satisfacción digitales, además del mantenimiento de un documento de preguntas frecuentes para el público. La de programas educativos que aborda la preparación y adaptación de actividades y procesos de calidad e innovación como la evaluación mediante rúbricas, entrevistas con docentes y desarrollo de actividades piloto validadas por el Consorcio. Todo este sistema se apoya en herramientas digitales que permiten el seguimiento de incidencias y el control en tiempo real.

B.1.5 GESTIÓN DE FLEXIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA.

Especifica un proceso de planificación horaria estructurado en cuatro fases: cálculo de horas y previsión de recursos (con un cómputo mensual basado en los horarios de apertura y necesidades específicas de cada servicio); confección de calendarios anuales (distribución de horas según el PPT); ajuste de jornadas y contratación asumiendo las jornadas del personal subrogado y de personal adicional; y un “pool” de personal suplente de hasta 2 educadores y 2 divulgadores con jornadas parciales, carga laboral baja, para sustituciones imprevistas; y confirmación y compromiso por parte del personal con la firma de sus calendarios asegurando el conocimiento de sus turnos y su disponibilidad. Además, hay una bolsa de suplentes preseleccionados para ausencias prolongadas, sin especificar el número de efectivos. Ante ausencias imprevistas no especifica tiempo concreto de respuesta. Se pactará un tiempo de cortesía con el Consorcio en caso de que la sustitución no sea inmediata.
A través de su herramienta digital de gestión monitoriza en tiempo real la operativa diaria, asegura la cobertura de todos los puestos y facilita la coordinación con el Consorcio y, además, genera informes.
La flexibilidad estructural se realiza a través de la polivalencia entre perfiles y en el equipo de coordinadores.

B.1.6. PROTOCOLO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

La evaluación interna incluye: observación directa y supervisión; reuniones mensuales entre empresa y Consorcio; informes periódicos incluyendo la autoevaluación de los trabajadores; auditorías externas; mapa de experiencia de usuario; entrevistas internas entre coordinadores y su equipo y, anualmente, entre responsable del contrato y coordinadores.
La autoevaluación se apoya en tres instrumentos específicos: indicadores que valoran la profesionalidad del equipo, la calidad del desempeño y la atención al público; rúbricas de aplicación; y cuadro de mando personal con un archivo digital donde registra sus valoraciones. Este genera estadísticas mensuales, trimestrales y anuales, permitiendo al trabajador visualizar su evolución y a los coordinadores la evaluación con propuestas de mejora.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

Para evaluar la satisfacción de los visitantes propone indicadores para monitorizar la evolución de los servicios, distinguiendo las actividades divulgativas y educativas. Usa encuestas de satisfacción digitales mediante 4 tablets; análisis de opinión (opiniones orales y entrevistas in situ con docentes); observación del comportamiento de los visitantes; generación de un documento de preguntas frecuentes; y visitante misterioso una vez al año.
Los resultados obtenidos se integran en informes diarios, semanales, mensuales de actividad y en una memoria anual que se entrega al Consorcio.

B.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.

Propone un plan de formación individualizado para cada trabajador en función del periodo contractual y organizado por la coordinación a través de asignación semanal, seguimiento trimestral y estrenos y demostraciones para validar presencialmente la formación.
A las metodologías indicadas en el PPT para la formación (autónoma, entre educadores y por el personal del Consorcio) propone añadir de educadores expertos al resto del equipo para módulos complejos. También incluye un banco vivo de vídeos formativos para la autoformación. Las herramientas serán: su Internal Site (se habilita un perfil para el Consorcio) con ordenadores que aportan a su oferta y con guiones de actividades.
El plan se estructura en: formación inicial básica, que incluye el manual de acogida, protocolos operativos, de seguridad (PRL), y formaciones obligatorias en igualdad. Se dedica una jornada completa el primer día para la introducción teórica y normativa. En caso de personas de nueva contratación, el contenido técnico se introduce de forma gradual: educadores 3 actividades o visitas más habituales, divulgadores aprendizaje de 2 de los 5 pabellones y los espacios exteriores y coordinadores con una formación específica sobre las herramientas de gestión de equipos y soporte técnico de Anthesis.
La formación continua complementaria, presencial u online, consiste en formaciones temáticas y transversales. Las temáticas contemplan formación sobre nuevas actividades y contenidos; buenas prácticas (formación en interacción en salas y desarrollo de actividades STEAM); didáctica; dinamización e innovación; y digitalización. Las transversales sobre bienestar y salud (cuidado de la voz y prevención de riesgos), inclusión y diversidad, formación en accesibilidad (atención a colectivos vulnerables y NEE), diversidad étnica, racial y LGTBIQ+ y sostenibilidad sobre la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el entorno del museo.
Como aspecto negativo incluye la formación obligatoria dentro de las 25 horas.

B.3. ESTABILIDAD, FLEXIBILIDAD Y BIENESTAR LABORAL.

Como medidas de estabilidad propone procesos de integración y acogida con un encuentro con la coordinación, entrega de manual y del calendario anual; acompañamiento de los trabajadores durante el primer mes de contratación (de una a cuatro veces); diseño de un plan anual de desarrollo para cada trabajador incluyendo una entrevista de evaluación; y encuentros quincenales de 40 minutos para coordinadores y equipo de Anthesis para

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

compartir aprendizajes; priorización de contratación indefinida reduciendo jornadas parciales cortas en favor de jornadas más largas.
Como medidas para fomentar la flexibilidad propone: vacaciones pactadas; alternativas de horarios; cambios de calendario entre trabajadores de la misma posición; adaptaciones de jornadas por estudios o prácticas para personas con desempeño excelente; y planificación semanal, mensual y trimestral para mejorar la conciliación personal.
Como propuestas para el bienestar laboral ofrece el registro en el programa TELUS Health (EAP), un servicio de asistencia al empleado, gratuito y confidencial, para los trabajadores y sus familias, con asesoramiento clínico, apoyo psicológico, consultas profesionales en ámbitos legal y financiero y para el cuidado infantil y personas mayores. Además, plantea la optimización de la jornada con formación y preparación pedagógica en tiempos muertos, evitando interrupciones y garantizando la continuidad del salario, así como, pausas pactadas para necesidades básicas (no valorable). Cuenta con una persona de referencia en RR.HH. para mediar en posibles conflictos y ofrece un desayuno colectivo navideño.

B.4. PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO.

Propone una serie de mejoras en relación a la atención a usuarios y talleres: guía de anticipación para visitantes con diversidad funcional; pictogramas en 4 actividades anuales; 10 tote-bags con materiales demostrativos para talleres; 4 cartelas bilingües en inglés anuales para contextualizar contenidos; 8 pizarras borrables; material didáctico STEAM; decálogos del buen divulgador/a y educador/a; fichas técnicas (medida con la que ya cuenta el Consorcio); vídeos de todos los talleres para autoformación; 4 tablets para desarrollo de encuestas; y una actividad propia, "El puzle de las buenas prácticas".
Respecto a las mejoras para la innovación son: formación específica en metodologías innovadoras; diagnóstico de la oferta educativa; entrega anual de novedades procedentes de congresos internacionales como ECSITE; conceptualización y redacción anual de 2 talleres científicos innovadores y otros 2 basados en metodología "Tinkering; creación de 4 actividades STEAM anuales; redefinición de las visitas guiadas para secundaria transformándolas en "visitas dinamizadas", y micro evaluaciones temáticas trimestrales.
En cuanto a propuestas para el control del servicio citan: espacio físico en el despacho de coordinación para que el equipo fiche presencialmente al inicio y fin de su jornada; 4 ordenadores para divulgadores y educadores; y libretas y credenciales para todo el equipo.
La mayoría de las propuestas educativas no corresponden al servicio sino al museo. Además, hay otras tantas que no suponen una mejora, sino que se consideran parte de sus tareas. No menciona la uniformidad ni cuenta con oficina en Granada.

B.5. MEDIDAS DE IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.

Plantea las iniciativas de igualdad: formación al equipo sobre código ético y canal de denuncias; formación en igualdad, diversidad e inclusión; entrega de una guía de lenguaje inclusivo; y agente de igualdad disponible para el equipo.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

En cuanto a iniciativas de sostenibilidad menciona: protocolo de compra verde con priorización de proveedores locales entre otras medidas y adaptación de la guía buenas prácticas ambientales al Parque de las Ciencias.
La empresa trabaja bajo certificaciones ISO 14001, certificación B-Corpe y es medalla de oro de ECOVADIS.

EULEN

B.1. PLAN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

B.1.1 PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ORGANIZAR EL SERVICIO.

Propone un modelo de gestión integral que unifica educación, divulgación e información bajo una misma unidad de acción distinguiendo los perfiles propuestos en el pliego. Propone una metodología proactiva. Se apoya en el software CTI gCalidad para seguimiento logístico en tiempo real que puede consultar el Parque de las Ciencias. Además, incorpora propuestas de innovación tecnológica usando los recursos que se indican en las mejoras.

B.1.2 ESTRUCTURA DEL EQUIPO.

Presenta el organigrama de acuerdo con el PPT. A pesar de esta identificación correcta de la estructura, el desarrollo de los perfiles profesionales tiene equivocaciones: no se istingue entre coordinación de educación y divulgación y no refleja la coordinación de uso de salas ni el perfil de educadores.
Plantea una estrategia de especialización y polivalencia dentro de las áreas de educación y divulgación para optimizar la calidad del servicio.
Hace referencia de modo incorrecto al Biodomo como objeto del servicio.

B.1.3 PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNA.

Establece canales de comunicación tanto verticales como horizontales a través de: reuniones mensuales entre el responsable técnico y el Parque de las Ciencias, reuniones periódicas entre coordinadores y reuniones operativas con los equipos, aunque no especifica la frecuencia en los dos casos. También emplea informes de actividad como herramienta de comunicación y canales digitales (correo electrónico o el sistema interno de gestión del servicio).
Como mecanismo de comunicación directa y operativa para la coordinación en tiempo real utiliza la presencia física de coordinadores, teléfonos móviles y el uso sistemático de walkie-talkies con auriculares.

B.1.4 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS.

Detalla protocolos específicos para educadores sobre la preparación anticipada de talleres (el día previo o con antelación suficiente el mismo día), que incluye el encendido de equipos, preparación de materiales específicos, ordenación del aula, tareas de limpieza, desinfección de material y registro de incidencias o reposición de fungibles tras cada sesión; y para visitas guiadas de 90’ en las que protocoliza técnicas pedagógicas concretas como modulación de

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

voz, contacto visual con todo el grupo, uso de preguntas de control para ajustar el ritmo y resumen final.
Para los divulgadores incluye protocolos de actuación proactiva hacia los visitantes usando técnicas de storytelling; de apertura y cierre como explica el pliego; de gestión de colas y esperas mediante la unidad móvil de divulgación para realizar intervenciones micro-científicas en zonas de tránsito y eliminar tiempos muertos; de atención e información al visitante incluyendo el discurso de bienvenida que diferencia visitantes que acuden por primera vez (asesoramiento intensivo), independientes (itinerarios autónomos) y el clientes de "Tarjeta Amiga" (fidelización y novedades), y la canalización de flujos para días de alta afluencia.
Expone también un protocolo de inclusión y diversidad funcional según la discapacidad: visual con el uso de medios táctiles, auditivos y discurso descriptivo; auditiva con vocalización pausada, apoyo escrito/gestual y uso del sistema de guiado inalámbrico K5; y cognitiva mediante el empleo de lenguaje sencillo, lectura fácil y reducción de estímulos estresantes.
Incorpora los siguientes procedimientos transversales y de calidad: control de presencia, gestión de cuadrantes y visualización de estados en tiempo real mediante el software CTI gCalidad accesible para el Consorcio; la gestión de incidencias que también se comunicarán al Consorcio; y para la flexibilidad y cobertura horaria a través del sistema de retenes (20 personas) con el compromiso de cubrir cualquier ausencia en menos de una hora.

B.1.5 GESTIÓN DE FLEXIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA.

La planificación se adapta a la estacionalidad indicada en el PPT, Convenio Colectivo y al listado de subrogación del personal adscrito. Propone un sistema de jornada irregular para cubrir picos de demanda y garantiza la cobertura total mediante un retén del 15% del propio personal de la plantilla ya contratada, asegurando la respuesta en menos de 1 hora ante contingencias.
El personal será polivalente para poder desempeñar indistintamente las funciones necesarias, identificando los perfiles del contrato mediante un protocolo concreto.
Organiza los cuadrantes de forma que cuentan con personal de la plantilla que por sus descansos y disponibilidad dan cobertura inmediata en menos de 30’ en caso de ausencias. Cuenta también con 20 personas comodín de otros servicios similares para cualquier imprevisto. Al estar formados y contratados no es necesario tramitar su alta laboral, pero la formación no es específica en el Parque de las Ciencias. Además, dispone de una bolsa de trabajo de 50 personas para cubrir contingencias. Por último, aporta el valor añadido con una empresa propia de trabajo temporal, Flexiplán.

B.1.6. PROTOCOLO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Propone una evaluación con carácter dual: la pedagógica mediante las herramientas del Consorcio y la operativa laboral mediante las herramientas de la empresa. Ambas evaluaciones se integran en un informe mensual compuesto por: indicadores clave, autoevaluación del desempeño, evaluación operativa del personal y valoración de visitantes.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

Los indicadores clave incluyen el nivel de recomendación del profesorado tras talleres y visitas guiadas; tiempo medio de resolución de incidencias; calidad de actividades de divulgación según el visitante; % de rotación de plantilla; % alertas de fichaje. Todos estos datos se obtienen diariamente mediante QR instalados en salas y el software de control de presencia. Se reflejan en un informe mensual y pueden consultarse diariamente también a través de la plataforma Looker Studio por el Consorcio.
La autoevaluación del desempeño se obtiene mediante la metodología BARS-360º, que utiliza escalas de calificación basado en el comportamiento, eliminando la subjetividad en la evaluación de los trabajadores. Su metodología asigna un peso específico a cada indicador para obtener un número final que resume la calidad del servicio. Los resultados se vuelcan en una matriz para evaluar el talento. La evaluación interna es jerarquizada, del responsable directo a los coordinadores y de los coordinadores a su equipo.
La valoración de los visitantes se hace mediante encuestas de satisfacción enviadas al personal docente y a través de QR en las exposiciones y visitante misterioso.
Finalmente, se establece un plan de mejora del desempeño (PIP) que activa un plan de trabajo con seguimiento de 30 días detallando diversos itinerarios de acción para mejorar el desempeño. También propone medidas de refuerzo positivo y salario emocional para retener el talento.

B.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.

Propone una formación caracterizada por metodologías activas, uso de ABP (aprendizaje basado en proyectos), el aprendizaje cooperativo y experiencial. A través de estas metodologías se dotará a todo el equipo de herramientas avanzadas en atención inclusiva (neurodiversidad y LSE), metodologías como STEAM y storytelling y habilidades de liderazgo y mayéutica, entre otras. El plan identifica una fase de detección de necesidades formativas para igualar o impulsar competencias del equipo que incluye la consulta con pedagogos expertos. Usa una metodología para evaluar el impacto de la formación en los visitantes.
Esta propuesta plantea un itinerario formativo de acogida y de especialización o actualización. Usa un método híbrido de formación en base a tres ramas: píldoras formativas (de 120’ sobre aspectos de los que se desee hacer un mayor hincapié); formación estructurada con temarios planificados mediante módulos; y campus virtual con oferta variada de libre elección para la plantilla.
La formación modular o estructurada combina un tronco común (primeros auxilios, trabajo en equipo, resolución de conflictos, control estrés, igualdad, diversidad y ODS, prevención de acoso sexual); formación común en comunicación (habilidades comunicativas, neurodiversidad y visitas adaptadas, LSE, inglés y francés); formación específica para ambos perfiles (innovación científica y tecnológica, técnicas de storytelling, STEAM, didáctica de

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

ciencia para diferentes etapas eductivas) y específica para la coordinación sobre gestión de equipos, operativas y liderazgo.
La formación online tiene una gran variedad de cursos, entre los que destaca: intervención con menores, coeducación, prevención de bullying, gestión de visitantes, comunicación y divulgación científica, atención a visitantes con movilidad reducida, concienciación medioambiental e inteligencia emocional.
La empresa cuenta con centro de formación propio y confirma que se hace cargo de las 25 horas de formación que son diferentes a la formación obligatoria.

B.3. ESTABILIDAD, FLEXIBILIDAD Y BIENESTAR LABORAL.

La empresa propone estrategias para la estabilidad y calidad en el empleo que incluye: compromiso de estabilidad mediante la priorización de contratos indefinidos y la limitación de los contratos temporales (solo para sustituciones excepcionales); fomento de la antigüedad como valor activo a través del reconocimiento de la trayectoria y de la creación de mentorías internas con las nuevas incorporaciones; un plan de onboarding o acogida; un plan de carrera para los trabajadores; creación de “mesas de Innovación” trimestrales donde el personal propone mejoras en los procedimientos y contenidos didácticos.
Como medidas para la flexibilidad y la conciliación propone una herramienta avanzada de recursos humanos para la generación de cuadrantes basada en la equidad algorítmica, el intercambio de turnos entre trabajadores con el mismo perfil y marcación de preferencias horarias para la conciliación. Además, facilita la rotación equitativa en espacios y contenidos. Propone también, vacaciones flexibles, reducción temporal de jornada, periodo sabático y compra de días adicionales de vacaciones (sin especificar estas aportaciones).
En cuanto al programa de bienestar y salud laboral, dado que el servicio exige largos periodos de pie y un uso intensivo de la voz, se proponen medidas ergonómicas y preventivas específicas. Aplica el modelo certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR). Incluye programas de salud con evaluaciones foniátricas y protocolos de prevención del *burnout* en la atención a grandes grupos escolares. Aplica la ergonomía de sala con una evaluación biomecánica de cada área (BioDomo, Macroscopio, etc.) para identificar riesgos por estatismo prolongado; protocolo de compensación muscular (integración de pausas de 5-10 minutos para ejercicios corporales); y cuidado vocal.
Como incentivos y reconocimiento establece un programa de mención trimestral con el "Excelentísimo divulgador/educador" para perfiles con desempeño sobresaliente en la conexión con el público; becas para formación técnica avanzada y permisos retribuidos para asistir a congresos y ferias de ciencia; y participación en "Eureka-Lab", un buzón de

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

sugerencias operativo donde las ideas viables son implementadas y citadas expresamente en los informes de gestión.
Como apoyo psicosocial hay talleres de gestión de grupos numerosos para evitar el *burnout* y un teléfono de apoyo psicológico gratuito para los trabajadores y sus familias.

B.4. PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO.

La memoria ofrece tres mejoras tecnológicas sin coste para el Consorcio, incluyendo su mantenimiento: unidad móvil de divulgación con dotación de "carritos de divulgación" con microscopio de alta definición conectado a una pantalla de 24" para observaciones colectivas y un espectroscopio de mano permitiendo llevar la interactividad a cualquier parte del museo; sistema digital gamificado para la evaluación de las exposiciones "ranking Eureka" con un kiosco interactivo táctil conectado a una TV de gran formato, con dos variantes, uno para menores de 12 años y otro para mayores; un sistema avanzado de guiado inalámbrico K5 (6 emisores y 180 receptores) que mejora la acústica y la inclusión y permiten dar cobertura a 6 grupos de hasta 30 visitante al mismo tiempo con sus 30 estaciones de bandejas de carga rápida. Adicionalmente, incluye un perfil de consulta en su software CTI gCalidad, para facilitar al Consorcio un perfil de consulta y supervisión en tiempo real.
Los trabajadores recibirán walkie-talkies, teléfonos móviles y uniformes según corresponda, sin especificar más.

B.5. MEDIDAS DE IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.

Presenta las siguientes medidas con impacto social: compromiso con la igualdad y la diversidad social a través de un protocolo avanzado de equidad para eliminar sesgos en la promoción interna; medidas de flexibilidad organizativa en los turnos para avalar la conciliación familiar (certificado EFR).
En materia de gestión ambiental, avalada por la certificación ISO 14001, propone: un protocolo de compra verde para materiales didácticos; incentivos a la plantilla mediante flexibilidad horaria para permitir desplazamientos en transporte público hasta el centro de trabajo; "oficina sin papel" con gestión 100% digital de cuadrantes y nóminas; plan de minimización de residuos en talleres con la instalación de eco-papeleras y la formación de los visitantes del museo para su uso. Ofrece también aplicar medidas de educación mediante píldoras de sostenibilidad de 3 minutos al cierre de demostraciones o vistas guiadas conectando las actividades con los retos actuales de la ciudadana. Propone formación de ODS para la plantilla. Además, informa de la posibilidad del seguimiento de las medidas mediante un cuadro de mando integral anual que audite estas acciones con acceso para el Consorcio.

ESATUR

B.1. PLAN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

B.1.1PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ORGANIZAR EL SERVICIO.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

Propone una estructura flexible que integra los perfiles de divulgación y educación en una misma categoría funcional: experto en talleres. Esta propuesta difiere de las necesidades indicadas en el PPT.

B.1.2 ESTRUCTURA DEL EQUIPO.

No desarrolla la estructura prevista en el PPT ni la estructura de empresa que apoyará el servicio. Plantea un enfoque único y polivalente en el que se puedan desempeñar indistintamente las tareas por todo el equipo, aspecto discordante con lo indicado en el PPT.
El responsable del servicio es el propio director de servicios de Esatur, disponible 24/7.
Propone una bolsa de personal adicional de 9 personas para cubrir vacaciones y contingencias de manera puntual.

B.1.3 PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNA.

El protocolo organiza la comunicación en tres flujos (horizontal, descendente y ascendente) para asegurar que la información circule con claridad entre Consorcio, responsable técnico, coordinaciones y equipo base. Establece frecuencias de contacto (semanal entre Consorcio y responsable técnico, semanal con coordinación, diaria con el equipo y continua con los usuarios) y la obligación de que cualquier instrucción del Consorcio al personal pase por responsable técnico o coordinación. Para canalizar estos flujos se combinan correo corporativo, teléfono y WhatsApp para urgencias, reuniones periódicas, plataformas colaborativas (Slack, Teams, Drive) y un sistema de informes, además de un libro diario de comunicación entre turnos para registrar incidencias.

B.1.4 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS.

Detalla un procedimiento de apertura y cierre con asignación de funciones entre los coordinadores y el equipo; briefing de apertura para confirmar puestos, repasar la programación y anticipar picos de afluencia; registro de las incidencias para comunicarlas al Consorcio; y cierre operativo con la revisión de salas, retirada de materiales y apagado de equipos.
Presenta un procedimiento de atención al visitante con una atención profesional. Con el de cobertura de puestos y dinamización pretende que los espacios estén atendidos, que la interacción con los módulos sea la adecuada y que los divulgadores adaptan su discurso al visitante. El protocolo para cubrir ausencias repentinas se hace mediante la redistribución de los efectivos priorizando los puntos críticos de información y control de flujos. Además, propone un procedimiento de atención a visitantes con necesidades especiales.
El procedimiento de ejecución de actividades educativas aborda la puntualidad y la calidad didáctica de los programas con indicaciones sobre la atención al público, la reposición de material y la preparación del aula. Incluye también un procedimiento de gestión de incidencias y reclamaciones para manejar las quejas con empatía y rapidez, aunque no corresponde al

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

servicio responder a las reclamaciones formales. Menciona un procedimiento de objetos perdidos, gestión que realiza el Consorcio.

B.1.5 GESTIÓN DE FLEXIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA.

La base de la flexibilidad radica en una metodología de equipo único polivalente aspecto contrario a lo previsto en el PPT.
Se priorizan las jornadas completas para dar estabilidad, pero se mantiene un margen organizativo (personal contratado a tiempo parcial) para cubrir incidencias o ajustes operativos ampliando sus jornadas. Dispone de una bolsa de personal especializado que se activa para cubrir picos de trabajo o contingencias sobrevenidas sin dimensionar.
La memoria plantea protocolos de actuación inmediata para situaciones no planificadas: indisposición de un trabajador, con la redistribución temporal del equipo hasta la activación del refuerzo; y refuerzos urgentes solicitados por el Parque. No indica tiempos de respuesta.
En el caso de que estas necesidades no puedan ser cubiertas por la propia plantilla, se cuenta con la figura del "imaginaria permanente" (perfil que no se describe en la memoria) y la bolsa de personal para contingencias y refuerzos.

B.1.6. PROTOCOLO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Presenta el sistema "seguimiento individual del desempeño" con encuentros semanales, quincenales o mensuales de 15 minutos entre coordinadores y trabajadores. El resultado de este encuentro se documenta en una ficha con indicadores generales de mejora continua e indicadores específicos de atención en sala y actividades educativas. Esto permite a la coordinación y al responsable técnico intervenir con rapidez.
No especifica el soporte técnico para la recogida de datos.

B.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.

La propuesta formativa se ajusta a las 25 horas anuales por persona. La formación combina modalidades presenciales in situ para asegurar un enfoque práctico, con alquiler de aulas al Parque de las Ciencias, y online mediante una plataforma virtual propia que permite supervisar el acceso, el tiempo de dedicación y la participación en cursos, recursos como video-clases, ejercicios de autoevaluación, infografías y bibliografía especializada.
Propone una formación inicial con entrega del manual de acogida y cursos en técnicas de comunicación y divulgación científica y gestión de emergencias/primeros auxilios para todo el personal. La formación continua aborda idiomas (inglés, italiano, francés, alemán) y Lengua de Signos Española.
Cuentan con un centro homologado de formación.

B.3. ESTABILIDAD, FLEXIBILIDAD Y BIENESTAR LABORAL.

Presenta un conjunto de medidas orientadas a la estabilidad del equipo. Estas medidas son: canales de comunicación transparentes con el responsable técnico para que expresen sus opiniones; incorporación del equipo al plan de igualdad de la empresa; compensación

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

temprana de nóminas entre el 25 y el 28 de cada mes; plan de promoción interna en la empresa; formación extra en el campus virtual IMEP; y beca exclusiva de estudios IMEP para realizar expertos para trabajadores con contrato indefinido.
Plantea un plan de conciliación con estas medidas: planificación de cuadrantes con 15 días de antelación; mecanismo de intercambio de turnos; ajustes de turnos o horarios en casos justificados; flexibilidad horaria para formaciones externas; creación de incentivos económicos (sin especificar la cantidad) vinculados a permanencia y rendimiento; y remuneración extra por trabajo en días festivos con un recargo del 40%, cuestión que ya es vinculante por convenio.
Además, ofrece talleres de gestión emocional, el canal de apoyo psicológico y reuniones con expertos de salud. También hay un plan de mentoría en el que los profesionales con más experiencia acompañan a las nuevas incorporaciones para facilitar su adaptación. Propone un sistema donde el personal acumule tiempo extra trabajado voluntariamente para disfrutarlo posteriormente como horas de permiso. Y, por último, como incentivos sociales menciona el acceso a salas VIP de aeropuertos gestionados por la empresa y plazas en el eco-resort *Nature Suites* en la Isla de Tabarca para el personal destacado.

B.4. PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO.

Propone como medidas para la mejora en talleres y programas educativos las siguientes: kits de material por sesión, cartelería vinílica para los accesos a los talleres (ya existen) y refuerzo de metodologías activas en su desarrollo. También, menciona la creación de cartelería, pictogramas universales para mejorar la orientación y autonomía del visitante y códigos QR en puntos estratégicos para facilitar el acceso a la web.

En cuanto a la innovación en el servicio presenta las siguientes medidas: un canal de WhatsApp operado por el equipo de sala, que ofrece respuestas rápidas y personalizadas para resolver dudas a visitantes (medida considerada poco operativa) y la digitalización de los puestos de trabajo mediante tablets de última generación, sin especificar el número. Estas permiten el registro inmediato de incidencias, la recogida de encuestas de satisfacción en tiempo real y la consulta ágil de información operativa.
Indica mejoras para un sistema de supervisión del servicio mediante: sistema de mystery visitor con 5 visitas anuales; el acompañamiento de un instructor, figura especializada que realizará al menos 15 jornadas presenciales al año, para observar al equipo en contexto real, reforzar buenas prácticas y corregir desviaciones in situ; auditoría interna con inspecciones diarias por parte de la coordinación y una inspección mensual por el responsable técnico del contrato. Se suma la plataforma “vigilant” para control horario mediante fichaje electrónico y códigos QR (únicos y temporales) que garantice la puntualidad y la presencia efectiva del personal en sus puestos. Ofrece también un sistema digital "Happy or Not” para evaluar la satisfacción de visitantes vía QR y tablets. Adicionalmente, menciona informes y reuniones de seguimiento, propuestas contempladas en la autoevaluación de la empresa.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

B.5. MEDIDAS DE IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.

Como medidas para promover la igualdad señala: uniformidad unisex, igualdad en la asignación de funciones con criterios transparentes, comunicación inclusiva y protocolos específicos para visitantes con necesidades especiales.
En relación con el impacto medioambiental presenta las siguientes medidas auditadas por la ISO 14001: uniformidad sostenible con prendas de alta durabilidad para reducir reposición; uso de materiales reciclados; tablets para minimizar consumo de papel; y generación de pautas de trabajo responsables para la correcta segregación de residuos generados durante los talleres y actividades educativas.

SALZILLO

B.1. PLAN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

B.1.1PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ORGANIZAR EL SERVICIO.

La memoria no presenta información sobre este apartado salvo que apuesta por la flexibilidad y la adaptabilidad para resolver las necesidades del museo. Informa del uso de la herramienta GESAL que podrá utilizar el Parque de las Ciencias para su supervisión.

B.1.2 ESTRUCTURA DEL EQUIPO.

La empresa diseña una estructura que respeta el PPT y añade una bolsa de trabajo para cubrir sustituciones de forma inmediata, previas prácticas tuteladas in situ.

Los perfiles se dividen de acuerdo con el PPT. Se fomenta un equipo polivalente para rotar en las funciones de educación y divulgación, sin considerar la especialización requerida en el contrato a través de la formación y experiencia.

B.1.3 PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNA.

La comunicación interna está basada en el software de gestión integral GESAL para la gestión de personal, control horario y geolocalización de los trabajadores. Hay reuniones diarias al inicio del turno de mañana para coordinar la distribución de espacios y previsión de grupos escolares entre coordinadores; reuniones semanales de planificación de coordinadores para analizar las necesidades y cuadrantes; reuniones mensuales para revisar los indicadores de calidad, informes de actividad, autoevaluaciones del desempeño y medidas correctoras; y reuniones extraordinarias cuando la urgencia o el Consorcio lo requiera.
Para la comunicación con el Consorcio habilita un perfil de invitado para que sus responsables supervisen en tiempo real los cuadrantes, fichajes e incidencias.

B.1.4 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS.

Contempla un protocolo de recepción y gestión de grupos para verificar necesidades con una antelación mínima de 48 horas por parte de la coordinación; briefing operativo diario de 15 minutos antes de la apertura, entre coordinadores; recepción y acompañamiento de grupos

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

a la llegada para confirmar datos de reserva y explicar las normas de visita y el itinerario. Propone un protocolo de fin de visita para recoger la opinión del grupo mediante un código QR.
En alusión a los programas educativos, propone una metodología basada en el aprendizaje por indagación.
Para la atención al público en salas el protocolo incluye el encendido y revisión de los módulos; la interacción proactiva con explicaciones breves invitando a la experimentación; micro demostraciones cada 20-30 minutos en puntos estratégicos; y la gestión de flujos, control de aforos y tiempos de espera. Ante saturaciones, activan rutas alternativas o señalización temporal del tipo "Espacio con alta demanda: vuelva en 10 min".
Por último, incluye protocolos de accesibilidad cognitiva facilitando la transcripción al Consorcio de materiales informativos y educativos a lectura fácil, de accesibilidad sensorial (auditiva, visual) y física, actuaciones en este último apartado que corresponden al Consorcio y no a la empresa.

B.1.5 GESTIÓN DE FLEXIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA.

Usa el software de gestión integral GESAL que permite una administración automatizada y en tiempo real de los horarios. Genera cuadrantes mensuales desglosados por trabajador con ajustes semanales. Los empleados reciben alertas en su móvil y deben confirmar la aceptación de turnos. El personal registra el inicio, pausas y fin de jornada mediante dispositivos móviles. El sistema utiliza la geolocalización para verificar que el trabajador está en su puesto, detectando automáticamente cualquier desajuste horario como una incidencia inmediata. Se habilita un perfil de invitado para que el Consorcio lo supervise en tiempo real. Gestión del absentismo: el personal está obligado a comunicar ausencias imprevistas a primera hora de la mañana. Utiliza el índice estadístico Bradford para detectar absentismo reincidente y tomar medidas preventivas o de provisión de recursos humanos.
En su oferta la empresa se compromete a la sustitución inmediata en un plazo máximo de 2 horas para ausencias imprevistas y un máximo de 24 horas para reemplazos definitivos tras una baja. El plan se basa en los siguientes protocolos: protocolo de sustituciones de personal adscrito al servicio y protocolos de actuación ante incidencias varias. Aborda la sustitución de coordinadores de forma momentánea por la responsable técnica del contrato, aunque el PPT plantea que esta cobertura se dará entre coordinadores.
La bolsa de trabajo es de profesionales seleccionados específicamente para el Parque de las Ciencias. Este personal recibe una formación inicial y prácticas tuteladas in situ antes de su incorporación, pero no se dimensiona.

B.1.6. PROTOCOLO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Propone un sistema de evaluación continua con frecuencia diaria (registro de incidencias, puntualidad, observaciones y micro evaluación cualitativa); mensual (con información consolidada de indicadores, tendencias y acciones, además de la autoevaluación); trimestral

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

(ficha individual de autoevaluación puntuada, evidencias y plan de mejora); y extraordinaria para incidencias graves.
Los indicadores se clasifican en una matriz de desempeño dividida en: bloques transversales al servicio sobre la profesionalidad, imagen, comunicación y adaptación al público, cumplimiento de protocolos y gestión de incidencias; y bloques específicos, distinguiendo educadores y divulgadores, sobre metodología, la precisión científica y el apoyo a la recogida de datos estadísticos para el museo. Adicionalmente, para evaluar a la coordinación señala indicadores como **la** eficacia en la planificación de cuadrantes, estabilidad del equipo y calidad de la documentación administrativa. Utiliza un baremo de puntos (25-50-75-100) donde la media debe ser superior a 50.
Los medios de evaluación incluyen: observación estructurada evidencias documentales, opinión de usuario y validación del Consorcio.
Presenta un informe mensual de actividad, incidencias y autoevaluación.
No considera evaluación externa de visitantes y no especifica el soporte técnico de recogida de datos.

B.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.

Cuenta con dos centros de formación externos ubicados en Murcia. Propone una metodología para la formación *learning-by-doing* basada en retos para el aprendizaje. El plan se divide en dos etapas: formación inicial para todo el equipo, que incluye curso de acogida (presencial en los primeros 15 días de contrato), en prevención de riesgos laborales; y, por otro lado, formación continuada con cursos de atención al público (técnicas de comunicación, escucha activa y resolución de conflictos, online), cursos de primeros auxilios, de accesibilidad e inclusión, y de lengua de signos Española (LSE). Como parte de la formación continua hay un catálogo de cursos sobre mediación en museos, nuevas pedagogías, mediación ambiental, divulgación científica y sobre ODS.
Para la formación en inglés se vale de centros de formación de Granada adaptados al nivel de los trabajadores.

B.3. ESTABILIDAD, FLEXIBILIDAD Y BIENESTAR LABORAL.

La empresa implementa un Plan de Estabilidad en el Empleo con medidas concretas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar. Entre las medidas presentan las siguientes: reducciones de jornada y adaptaciones horarias para cuidado de menores o dependientes con compromiso de negociación en un plazo de 30 días; permisos retribuidos para técnicas de reproducción asistida, tutorías escolares y acompañamiento médico; entrega de cuadrantes con 10 días de antelación; reserva del puesto de trabajo durante toda la vigencia de excedencias por cuidado de familiares; priorización del personal para cubrir vacantes de coordinación; y uso de contratos fijos-discontinuos para la bolsa de trabajo, garantizando continuidad. Además, indica otras medidas que ya son garantías legales.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

B.4. PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO.

Propone las siguientes mejoras de profesionalización a través del manual del servicio (que recoge protocolos de mediación y guías de preguntas frecuentes a cada trabajador); dotación de dispositivos informáticos (tablets y ordenadores, sin especificar el número) que llevarán incorporado un software de control remoto. También indica, kits portátiles con dotación de linternas, contadores manuales de visitantes y señalética móvil para picos de demanda. Además, incluye walkies con auriculares para mejorar la comunicación en sala sin romper el ambiente museístico. La mejora en el control se apoya en el uso avanzado de su plataforma GESAL.

B.5. MEDIDAS DE IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.

Cuenta con planes de igualdad y que dota al servicio de medidas transversales para la atención a la igualdad de género y la diversidad. Realiza formación específica en lenguaje inclusivo y atención al público desde una perspectiva de género, además de reservar puestos para personas en riesgo de exclusión o con diversidad funcional.

En cuanto a sus iniciativas para la sostenibilidad fundamenta su actividad en los ODS. Posee certificaciones ISO 14001 (Ambiental) e ISO 50001 (Energía), entre otras. Aplican medidas como el uso de materiales reciclados, como papel reciclado certificado, digitalización total de comunicaciones para reducir impresiones y protocolos de ahorro energético (apagado de equipos y aprovechamiento de luz natural. Integración de "mini misiones verdes" y mensajes de educación ambiental durante las visitas guiadas para concienciar al público. Propone la gestión de residuos en su actividad.

TALHER

B.1. PLAN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

B.1.1PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ORGANIZAR EL SERVICIO.

La oferta se articula en torno a una Plataforma Integral de Gestión del Servicio desarrollada con Con3cta Ciudad que permite planificación, supervisión y evaluación continua. Para su correcto funcionamiento requiere la integración y la gestión del programa de reservas del Consorcio (que además es gestionado por otra empresa), requisitos que hacen inviable esta metodología.

B.1.2 ESTRUCTURA DEL EQUIPO.

Identifica la estructura prevista en el PPT incluyendo las habilidades para cada perfil. La especialización por destinatarios (público escolar, general, grupos de estudio) se refleja en la formación técnica y comunicativa asignada a cada categoría. Presenta, además, a los especialistas de la empresa que prestan apoyo al contrato.
Refiere también que el coordinador de divulgadores evaluará al coordinador de sala, función considerada incorrecta según el PPT.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

B.1.3 PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNA.

Se establecen canales bidireccionales: chat interno, muros de notificaciones, guiones de trabajo, documentos para consulta y el uso de "walkie-talkie" con auriculares. Los coordinadores disponen de terminales móviles. La comunicación ordinaria se realiza por correo electrónico, teléfono, WhatsApp y videoconferencia; las incidencias se notifican el mismo día a través del coordinador o del responsable técnico.
Al inicio y al final de cada jornada los coordinadores tienen contacto diario presencial con el equipo. También prevén reuniones personalizadas mensuales entre cada coordinador y su equipo con visitas breves de 5–10 minutos en el puesto de trabajo. Además, fomenta la comunicación interna entre educadores de manera virtual y presencial. Por otro lado, establece reuniones internas de coordinación gerencial cada trimestre y de coordinación técnica mensual o puntualmente según necesidades. Con el Consorcio mantiene reuniones mensuales de trabajo y trimestral con presencia de los coordinadores.
La aplicación genera informes a demanda del Parque de las Ciencias.

B.1.4 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS.

Informa de la funcionalidad de su aplicación informática para aportar la siguiente documentación a los trabajadores: protocolos de atención al público, de quejas, reclamaciones y sugerencias, de comunicación interna y externa para incidencias, de calidad de servicio, informes mensuales de actividades e incidencias y otros tipos; pero no los desarrolla. Incluye también manuales y documentación interna de la empresa (protocolos de igualdad, PRL, calidad…) y documentación operativa del Parque.

En este punto la empresa habla de la cobertura del servicio con bolsa de horas confundiendo el concepto de horas adicionales y de compensación.

B.1.5 GESTIÓN DE FLEXIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA.

Describe un sistema de gestión de ausencias y cobertura de personal basado en la plataforma digital de control diario. Esta es el eje vertebrador de esta cobertura facilitando la rápida detección de problemas. Además, incorpora un mapa de actividad que permite a los coordinadores visualizar la distribución de divulgadores y educadores en el recinto.
El protocolo comienza con un aviso preventivo: las personas trabajadoras activan una notificación en la aplicación al salir de casa, lo que permite al coordinador comprobar su disponibilidad real antes del inicio de la jornada. Si no se produce el fichaje previsto, el sistema genera una alerta al coordinador. Las ausencias se clasifican en distintas categorías (retrasos, bajas de corta o larga duración, etc.) y, a partir de estas, se activan soluciones específicas: equipo suplente para fines de semana (una persona para el turno de mañana y otra para el de tarde), con un plus específico para cubrir eventualidades casi de forma inmediata; bolsa de recursos humanos actualizada mensualmente (con al menos 6 divulgadores y 4 educadores) que cumplen el perfil en formación y experiencia; protocolo para reasignar al personal con

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

más experiencia en los puestos más especializados. En el caso de bajas de larga duración, se prioriza primero la ampliación de la jornada al personal fijo a tiempo parcial y, solo si no es posible, se recurre a la bolsa de reserva o a nuevos procesos de selección.
El proyecto incluye también estrategias para optimizar la ocupación y adaptarse a los picos de demanda del Parque. Plantea una planificación anticipada en la que los cuadrantes definitivos se cierran con 15 días de antelación, aspecto que no corresponde a la realidad del Parque. Incorpora también flexibilidad en las agendas, permitiendo que el equipo proponga ajustes en la distribución de tareas, siempre bajo la validación de la coordinación.
Prevé el intercambio de roles entre educadores y divulgadores siempre que cuenten con la formación necesaria, lo que permite ampliar la jornada de quienes trabajan a tiempo parcial. Aquí sí recoge adecuadamente la información sobre la bolsa de horas de compensación.

B.1.6. PROTOCOLO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Estructura un seguimiento continuo apoyado en su Plataforma Integral de Gestión del Servicio para recopilar la siguiente información: control horario de cada trabajador, cuestionarios de valoración de docentes y visitantes y registro de incidencias.
Para la valoración los coordinadores cuentan con cuestionarios mensuales de 30 ítems, diferenciados para educadores y divulgadores, con indicadores para evaluar conocimiento, competencias técnicas, comportamiento, actitud, puntualidad, calidad de la interacción con el visitante y compromiso con los objetivos del Parque. El estándar de calidad se basa en un rango de respuesta binario (0/1) con un resultado mínimo de calidad exigido de 24 sobre 30 puntos (80%); si un trabajador puntúa por debajo de este umbral, el sistema online genera automáticamente un aviso a la coordinación. A su vez, los coordinadores son valorados por el responsable técnico del contrato del mismo modo. En el caso de la evaluación de educadores se hace mediante revisiones trimestrales individualizadas e in situ por el coordinador y registra los resultados en la plataforma.
El apartado inicial sobre funcionalidades de su aplicación incluye generación de informes de estadística de participación por actividades, de valoración de trabajadores en cada actividad e informe de control horario. Pero no contempla la evaluación directa por el visitante.

B.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.

La oferta se ajusta a 25 horas anuales por trabajador. El plan se estructura en formación inicial y continuada. La inicial incluye formación en los programas educativos del museo (con ensayos de talleres) y en los contenidos de las exposiciones; un curso en prevención de riesgos laborales, centrado en los riesgos del puesto y en el Plan de Autoprotección del Parque; y un curso para el uso de su plataforma online. Entrega también un manual de acogida. En la formación continuada y especializada detalla los siguientes cursos: primeros auxilios, atención a usuarios con necesidades especiales, lengua de signos, cuidado de la voz, técnicas de captación de interés del público, creatividad para la innovación educativa, gamificación

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

aplicada a la ciencia y Museología y educación. Además, plantea tiempo de autoformación como indica el PPT.
A través de la aplicación digital se visualiza en tiempo real el consumo de las horas de formación ejecutadas y pendientes, acceder a un archivo de documentación y guiones didácticos, y generar informes de las acciones formativas.

B.3. ESTABILIDAD, FLEXIBILIDAD Y BIENESTAR LABORAL.

La empresa propone los siguientes mecanismos de flexibilidad como beneficio para el trabajador: sistema de “cambios de turno autónomo” entre compañeros con perfiles idénticos a través de la plataforma; permisos puntuales y turnos de trabajo adaptados en casos de urgencia; intercambio de roles para que los educadores puedan asumir funciones de divulgadores y viceversa para aumentar la jornada, siempre que cumplan los requisitos de capacitación; y comunicación de los cuadrantes definitivos con 15 días de antelación.
Se incluyen también otras mejoras para el bienestar laboral: un viaje formativo anual a centros análogos gestionados por Talher para dos educadores y un coordinador; fuente de agua por ósmosis inversa en la oficina; oferta de reconocimientos médicos completos anuales para toda la plantilla; soporte psicológico y social 24 horas mediante la plataforma Wellwo; y apoyo a trabajadores en situaciones de especial vulnerabilidad a través de la ONG "Corazón y Manos".
Como beneficios corporativos indican: acceso digital a sus nóminas y gestión de horas complementarias en tiempo real desde sus dispositivos; salariflex para que el trabajador destine parte de su retribución a la contratación de servicios a través de la empresa.
Para la protección a la familia propone la ampliación de la reducción de jornada por guarda legal hasta los 16 años (superando el mínimo legal) y permisos específicos para tratamientos de reproducción asistida o trámites de adopción internacional.

B.4. PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO.

Las medidas para la optimización y mejora de la atención al usuario incluyen las siguientes para favorecer la inclusión: materiales táctiles, maquetas y descripciones verbales detalladas para la discapacidad visual; apoyos visuales, pictogramas y validación de la comprensión antes de comenzar la actividad para discapacidad auditiva; guiones visuales anticipados y búsqueda de pausas para evitar la sobrecarga sensorial en visitantes TEA (Trastorno del Espectro Autista); y asignación de roles que requieran menos desplazamientos y garantía de accesibilidad física en los espacios de talleres para personas con discapacidad motora. También ofrece la elaboración de un catálogo de la oferta educativa para docentes.
En cuanto a la innovación en el servicio oferta: un “plan de visita digital” mediante un documento descargable desde códigos QR, que incluye tiempos de dedicación sugeridos, edades recomendadas y horarios de pases; funcionalidades de la Plataforma de Gestión Integral que permite la transparencia total al ofrecer al Consorcio un perfil de consulta con un dashborad para su supervisión en tiempo real y la generación de informes semiautomáticos con filtros personalizados.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

Para el control del servicio propone evaluar el impacto en visitantes y en el equipo, aspecto ya valorado en el apartado correspondiente. También oferta un análisis DAFO anual complementario.

B.5. MEDIDAS DE IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.

En cuanto a procedimientos empresariales con impacto social, menciona su III Plan de Igualdad y los protocolos estrictos contra el acoso laboral y sexual, estableciendo canales de denuncia directos y campañas de sensibilización periódicas.

En relación con sus procedimientos empresariales para sostenibilidad, cuenta con la certificación ISO 20400 de compras sostenibles, además de los vinculados con la gestión ambiental, la ISO 14001:2015 y el Reglamento EMAS. La empresa calcula su huella de carbono anualmente (verificada por AENOR según ISO 14064) y posee el sello “Calculo + Compenso”, habiendo plantado ya más de 70.000 árboles en diversos proyectos.

En relación con propuestas de impacto ambiental se compromete a potenciar la compra verde; adquirir productos con etiquetas sostenibles; realizar una separación selectiva de residuos. Para el fomento de la Biodiversidad propone la colocación de cajas nido, construcción de hoteles de insectos y plantación de árboles para polinizadores en los exteriores del Parque.

Para el impacto social oferta proyectos con entidades locales de inclusión social y discapacidad para la dinamización de actividades en el Parque; y la organización de visitas exclusivas para personas mayores de residencias y centros de día. A nivel educativo presenta, un concurso anual "Del Parque al aula basado en metodologías STEAM, donde escolares desarrollan prototipos de energía sostenible o ciudades verdes; creación de píldoras de vídeo breves para redes sociales con consejos de sostenibilidad; y el diseño de cartelería para el consumo responsable de agua y gestión de residuos.

ARTICULTURA

B.1. PLAN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

B.1.1PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ORGANIZAR EL SERVICIO.

La empresa utiliza una metodología dividida en fases: formación previa y continua, puesta a punto, seguimiento diario, supervisión, reporting y administración detallando las acciones y los responsables en cada caso, para permitir que el servicio esté controlado.

B.1.2 ESTRUCTURA DEL EQUIPO.

Propone una estructura jerárquica adaptada al PPT. De manera errónea indica que, entre las funciones de la coordinación de educadores, está la de la planificación de turnos, horarios y vacaciones de todo el personal, cuando cada coordinador debe ocuparse de su propio equipo. Adicionalmente, ofrece el asesoramiento de una una asesora cultural y la dedicación de 20 horas semanales de una ejecutiva de cuenta exclusivamente para el servicio en el Parque.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

B.1.3 PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNA.

La comunicación interna del servicio será diaria entre personal de sala y coordinación, principalmente por walkie-talkie con auriculares para incidencias urgentes y mediante un checklist digital al final del turno para registrar las incidencias. El personal dispone de canales directos con recursos humanos (correo, teléfono y reuniones semestrales) para consultas laborales.
Los coordinadores organizan los turnos con cuadrantes enviados con una semana de antelación previa confirmación del trabajador. Habrá reuniones internas quincenales por turnos para reforzar información y resolver dudas al equipo sin coste adicional para el Parque, junto con el envío de información por correo y campus interno; además, la coordinación está disponible 24 horas por teléfono y se mantiene la comunicación inmediata por walkie-talkie.
La relación con el Consorcio se articula a través de reuniones periódicas de seguimiento y el uso del correo electrónico para comunicación ordinaria, reservando el teléfono para casos urgentes.

B.1.4 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS.

Presenta de forma muy breve los siguientes protocolos y procedimientos: el protocolo ADAM para la desaparición de menores, protocolos de resolución de conflictos, quejas y sugerencias, protección del patrimonio ante ataques y atención a personas con necesidades especiales, de acogida de grupos escolares y el de calidad de atención al visitante. Usa la app Freematica con geolocalización para controlar la puntualidad.

B.1.5 GESTIÓN DE FLEXIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA.

La empresa plantea la asignación de las vacaciones a principios de año consensuándolas con el personal, haciéndolas coincidir con los periodos de menor actividad y regulando el número de personas que las disfruten a la vez.
Oferta un sistema de reacción ante eventualidades basado en: agilidad de comunicación (servicio telefónico 24 horas para atender urgencias e incidencias); sistema de turnos que permite al personal cubrir ausencias; formación del personal de la misma categoría en todas los espacios o actividades para lograr una mayor polivalencia; solicitud quincenal de disponibilidad horaria a su personal; reorganización de las posiciones ante ausencias imprevistas; y personal de refuerzo para cubrir imprevistos en un tiempo máximo de 2 horas. En caso de agotar este refuerzo, la empresa emplea personal de otros servicios. Para ello cuenta con una base de datos con 300 candidatos.
Desarrolla un protocolo de actuación por cada eventualidad, distinguiendo los tiempos de reacción en cada caso. Para las ausencias imprevistas plantea un tiempo máximo de 2 horas.

B.1.6. PROTOCOLO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Incorpora un plan de inspecciones quincenales sin preaviso por el responsable del servicio y otro de la calidad diaria por parte de los coordinadores in situ. Toda esta información se

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

registra en la aplicación 6Conecta y se estructura en informes detallados al Consorcio con mejoras. Además, propone la evaluación del cliente misterioso con actuaciones presenciales y telefónicas (inviable para este servicio). Entrega al Consorcio un informe resultante de la auditoria y un plan de mejoras. Para evaluar la puntualidad ofrece la app Freematica con un sistema de geolocalización de los trabajadores.
No señala indicadores para evaluar el desempeño. El equipo no participa en la autoevaluación.

B.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.

Establece una formación inicial obligatoria para todo el personal con dos bloques diferenciados. El plan de acogida de la empresa que aborda: la presentación de la empresa y organización del servicio, prevención de riesgos laborales, normas de imagen y comunicación interna y gestión administrativa. Por otro lado, la formación continuada para todo el equipo con los siguientes contenidos: atención al visitante y mediación científica, gestión de grupos escolares, idiomas, resolución de conflictos e incidencias, liderazgo y gestión de equipos (solo para coordinadores), actualización de contenidos científicos, atención al público y gestión de flujos, primeros auxilios y actuación ante emergencias, inclusión y atención a la diversidad y técnicas de divulgación científica.
Como metodologías propone: encuentros presenciales en las oficinas o en el Parque, formaciones online en directo, un campus virtual y reuniones de píldoras informativas semanales, de 15-20 minutos, entre equipo y coordinador, sin coste para el Consorcio.

Como medida de innovación propone una evaluación lúdica semestral mediante un trivial para incentivar consolidación de conocimientos operativos y culturales premiado con visitas a otros museos.

B.3. ESTABILIDAD, FLEXIBILIDAD Y BIENESTAR LABORAL.

Para el bienestar laboral presenta las siguientes medidas: aplicación de un Plan de Conciliación con flexibilidad en periodos vacacionales, turnos preferenciales para estudios o cuidados familiares, conciliación de horario de entrada y salida, acciones formativas en horario laboral, "bancos de tiempo libre" (intercambio de sueldo por tiempo) y permisos retribuidos para tutorías infantiles. Además, presenta otras medidas que ya son garantías legales.
Como apoyo psicológico ofrece un programa para el Bienestar Emocional con sesiones confidenciales de coaching y talleres de mindfulness para gestionar el estrés. En cuanto al crecimiento profesional define itinerarios de carrera para el 100% de los puestos, buscando que al menos el 85% de la plantilla esté satisfecha con sus posibilidades de promoción interna, aspecto que no se ve posible en este servicio.
Esto se complementa con un servicio de asesoramiento laboral y jurídico presencial, una vez por semana, sobre cuestiones estrictamente vinculadas con su contratación.

B.4. PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO.

Oferta medidas, sobre todo de carácter tecnológico, que son: sustitución de cuenta-personas manuales por tablets en cada sala; plataforma Global SOC (Centro de Operaciones de

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

Seguridad Global), activo 24/7 para monitorizar servicios, gestionar incidencias remotamente y activar refuerzos ante picos de afluencia imprevistos; punto de información inteligente en salas para que el visitante solicite asistencia mediante un aviso digital directo a la tablet del divulgador; plataforma Trackforce® que permite el registro de objetivos con imagen, alertas automáticas de falta de cobertura y la realización de encuestas digitales de satisfacción a los visitantes en tiempo real; aplicación Freematica® con geolocalización, garantizando transparencia y cumplimiento de la normativa laboral; y aplicación 6Conecta para inspecciones operativas en tiempo real.
Sobre la uniformidad propone un chaleco y materiales de protección contra el frio y el calor que incluye gorras, ventiladores de mano, crema solar, parches de calor, chubasqueros, parcas y camisetas térmicas.

B.5. MEDIDAS DE IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.

Como medidas con impacto social cuenta con el Sello SGI de Igualdad de Oportunidades y protocolos de lenguaje inclusivo y diversidad LGTBI. También dispone de un departamento independiente para la investigación de casos de acoso, garantizando la imparcialidad. Estas medidas se contextualizan en los planes de igualdad y anti-acoso de la empresa.
En cuanto a la sostenibilidad implementa una aplicación interna de coche compartido para reducir la huella de carbono de los desplazamientos de la plantilla.
La empresa posee certificaciones ISO 9001, 14001, 45001 de gestión medioambiental y el certificado de Huella de Carbono, aparte de mencionar otras.

BCM

B.1. PLAN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

La memoria es muy escueta y presenta duplicidades de párrafos y copia literalmente fragmentos de memorias empleadas en otras licitaciones en varias ocasiones.

B.1.1PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ORGANIZAR EL SERVICIO.

Propone una estructura de servicio en dos áreas coordinadas bajo una dirección técnica única: área de educación y área de divulgación y atención al visitante, y repite la información de las actividades indicadas en el PPT sin aportar información adicional.

B.1.2 ESTRUCTURA DEL EQUIPO.

Propone una estructura en dos áreas coordinadas bajo una dirección técnica única: área de Educación y de Divulgación y atención al visitante.
En el área de educación la organización se adapta a la dualidad lectivo/no lectivo exigida por el PPT. El área de divulgación se organiza con una capa fija para cubrir los espacios base y una capa móvil de personal de refuerzo para absorber picos de afluencia en tiempo real, estructura que no responde al PPT.
Identifica perfiles inexistentes en el PPT al plantear la figura de monitores de museo y auxiliar de sala.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

B.1.3 PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNA.

Para garantizar la fluidez, la memoria describe el uso de una plataforma web propia, correo electrónico y telefonía móvil para la localización inmediata de coordinadores. Habla de la plataforma digital e-OER para la gestión de documentación laboral que da soporte interno a sus trabajadores. Aporta teléfonos móviles al responsable técnico y coordinación, y un sistema de comunicación interna mediante walkies con auriculares o app, y correo electrónico.

B.1.4 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS.

Presenta de forma breve los protocolos en caso de ausencia de personal y de huelga, desarrollando este último en mayor medida. No desarrolla otros protocolos específicos.

B.1.5 GESTIÓN DE FLEXIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA.

Garantiza una cobertura inmediata ante ausencias imprevistas en un plazo de 1 a 3 horas, apoyándose en una bolsa de empleo específica. Detalla un protocolo para las sustituciones, priorizando personal titular y sustitutos habituales para no mermar la calidad del servicio. Para situaciones de huelga se compromete a la negociación de servicios mínimos (obligación legal). Ofrece también una bolsa de horas de compensación, que será prioritaria para cubrir necesidades y bolsa de horas adicionales (2%) utilizada solo con autorización expresa del Consorcio por escrito.

B.1.6. PROTOCOLO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

No lo describe.

B.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.

La empresa propone una metodología teórico-práctica que utiliza exposiciones teóricas y vídeos para fijar conceptos, ejercicios y tutoriales orientados al manejo de herramientas informáticas y recursos del museo, role-playing para que el personal practique la atención al visitante y la resolución de conflictos simulando situaciones reales. Hace hincapié en la importancia de la evaluación formativa.

Su plan formativo especializado incluye los siguientes contenidos: inglés, francés, alemán, ruso y chino, con un enfoque operativo para resolver dudas en sala; lengua de signos española, resolución de conflictos y proactividad, primeros auxilios y atención al público incluyendo cuando hay obras en el museo. Dispone de un centro de formación propio.

B.3. ESTABILIDAD, FLEXIBILIDAD Y BIENESTAR LABORAL.

Propone un plan de motivación del personal a través de un salario fijo por encima del sector (sin especificar en cuánto); agilización de resolución de incidencias; condiciones de seguridad óptimas; y reconocimiento de logros y fomento de la iniciativa.

Como estrategias de estabilidad indica las siguientes medidas: un equipo base estable y refuerzos recurrentes para minimizar la rotación del personal; planificación anticipada mediante cuadrantes orientativos mensuales y cierres semanales según reservas reales;

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

equilibrio de turnos en fines de semana; reconocimiento a través de la creación de micro roles (personas en referencia en ciertas actividades) para dar perspectiva de desarrollo interno al equipo.

B.4. PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO.

Se presentan tres mejoras tecnológicas y operativas: walkie-talkies con auricular; app de fichaje y gestión para asegurar la cobertura y anticipar ausencias (que funciona incluso sin conexión a internet mediante códigos QR); y digitalización de procesos y partes de incidencias con el uso de e-OER para reducir el tiempo administrativo y mejorar la trazabilidad de los informes mensuales. También habla de uniformidad con polos y chalecos.

B.5. MEDIDAS DE IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.

Como medidas de igualdad, inclusión y accesibilidad real propone el acompañamiento proactivo a visitantes con diversidad funcional y uso de lenguaje claro; revisión de toda la cartelería operativa y plantillas de informes para cumplir con el lenguaje inclusivo exigido en la licitación; ofrece un canal interno confidencial para prevenir conductas discriminatorias o de acoso. En cuanto a medidas con impacto medioambiental señala el compromiso de sustituir materiales fungibles de los talleres por alternativas recicladas o biodegradables; la reducción de papel priorizando formatos digitales; y un protocolo de eco-seguimiento con un informe mensual para reportar consumos e incidencias ambientales.

III. CONCLUSIONES

Del apartado anterior se despenden las siguientes valoraciones:

EULEN. Obtiene 42,83 puntos sobre 50.

Cuenta con la valoración más alta debido a los siguientes juicios de valor: en el apartado B.1. el modelo de gestión apoyado en el software CTI gCalidad consultable por el Parque, el desarrollo detallado de los procedimientos operativos (distinguiendo entre educadores, divulgadores y la atención a la diversidad funcional), el sistema de retenes y bolsa de trabajo correctamente dimensionados, el compromiso de cobertura de incidencias en menos de una hora y la autoevaluación la metodología BARS-360° consultable diariamente por el Consorcio a través de la plataforma Looker Studio ofrece una propuesta técnicamente muy valorada que se puntúa con 25,33 puntos.

En B.2. plantea un programa de formación incluyendo metodologías activas de interés para el Consorcio; confirma que 25 horas anuales son adicionales a la formación obligatoria y sin coste para el museo; y además, cuenta con un centro de formación propio. Debido a estas prestaciones se valora con 8,33 puntos.

En el apartado B.3. es la única empresa que aporta la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable) y los protocolos ergonómicos para la plantilla. Propone

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

programas de mentoría para nuevas incorporaciones, mesas de innovación trimestrales y apoyo psicosocial. Por todo ello recibe la puntuación de 4,50 puntos.

En B.4. incorpora tres dotaciones tecnológicas sin coste para el Consorcio y con mantenimiento incluido, que han sido las mejor valoradas. Estas son: varias unidades móviles de divulgación (bases móviles con microscopios conectados a pantalla y espectroscopio), ranking Eureka (quiosco interactivo para la evaluación de visitantes conectado a pantalla de gran formato) y dotación completa para el programa de visitas guiadas compuesto por 6 equipo (180 receptores y 6 emisores) de radioguías modelo K5 con sus bandejas y bases de carga. Estas mejoras se han valorado con 3 puntos.

En el B.5. acredita la certificación ISO 14001, además de otras 20 certificaciones de calidad, protocolo de compra verde, oficina sin papel y píldoras de sostenibilidad en las actividades. Este apartado se valora con 1,67 puntos.

Anthesis – Lavola, 1981. Alcanza 26,17 puntos.

En el apartado B.1. no desarrolla la propuesta metodológica para organizar el servicio. Propone un canal estable de comunicación con otras empresas, iniciativa inviable en la organización del Parque. Se valora positivamente los procedimientos operativos (especialmente el mantenimiento del documento FAQs) y el sistema de autoevaluación con indicadores, rúbricas y visitante misterioso anual. En cuanto a la cobertura horaria, no confirma un tiempo máximo de respuesta a las incidencias y propone pactar un tiempo de cortesía con el Consorcio, medida que es mejorada por otras ofertas. Por todo ello el B.1. recibe la valoración de 19,33 puntos.

Los contenidos de su plan de formación individualizado se valoran positivamente, sin embargo incluye la formación obligatoria dentro de las 25 horas al contrario de lo que se indica PCAP, lo que limita su valoración en B.2. a 4,67 puntos.

En B.3. destaca positivamente el programa online TELUS Health de apoyo integral para trabajadores y sus familias, pero el resto del paquete de medidas resulta limitado respecto a otras ofertas que ofrecen mejoras respecto a los mínimos legales. Este apartado se valora con 1,17 puntos.

En B.4. la ejecución de sus propuestas educativas corresponde mayoritariamente al museo y no a la prestación del servicio. Tampoco se aborda la uniformidad. Estos factores que sitúan el apartado en 0,50 puntos.

En B.5. aporta certificaciones relevantes (ISO 14001, B-Corp y medalla de oro EcoVadis) y describe adecuadamente su protocolo de compra verde. Sin embargo, no aporta recursos materiales como otras empresas. La puntuación para este apartado es 0,50.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

Magmacultura. Obtiene 25,50 puntos.

La memoria hace referencia en varias ocasiones a la licitación del Metro de Madrid. Su valoración en el B.1. se ve afectada por la ausencia de propuesta metodológica (tal y como se solicita en el PCAP); por contemplar de manera reiterativa el perfil de auxiliar de sala inexistente en el PPT; por no concretar el tiempo de respuesta ante ausencias imprevistas para la cobertura horaria; por proponer la comunicación con otras empresas de servicios (medida inviable en la organización del Consorcio); y por recurrir de modo frecuente a detalles innecesarios del servicio que prestan en la actualidad, que no se ha tenido en cuenta en su valoración. La puntuación de este apartado es 16,50.

El plan de formación no cuantifica horas en la fase inicial ni en la continuada específica ni confirma la asunción del gasto. Por tanto, la valoración del B.2. alcanza 4,67 puntos.

En B.3. sí ofrece medidas valorables (20 horas anuales para revisiones médicas, anticipo de nóminas, días de libre disposición), aunque mezcladas con otras que son garantías legales. Este apartado se ha puntuado con 3,50 puntos.

En B.4. la propuesta de mejoras es de menor valor que las presentada por otras empresas y, en los casos en los que hubiera podido aportar mayor valor, como en dotación de materiales para talleres, no los cuantifica, obteniendo menor valoración. Por otra parte, las propuestas para la innovación en la divulgación no se han considerado mejoras sino parte del servicio a prestar. Por tanto, la propuesta alcanza 0,83 puntos.

En B.5. las medidas que ofrece son atribuibles directamente al Parque y no a la gestión de la empresa, que resulta en 0 puntos.

Articultura. Obtiene 25,33 puntos.

En el apartado B.1. los procedimientos operativos se enuncian de forma muy breve; la función de la coordinación de educadores de planificación de turnos y vacaciones de toda la plantilla no se ajusta a las indicaciones del PPT; y la autoevaluación incluye un cliente misterioso telefónico inviable para este servicio. Este apartado se valora en 15 puntos.

En cuanto al apartado B.2. desarrolla un itinerario formativo coherente con acogida, formación continuada y píldoras semanales. Sin embargo, la propuesta es de menor especialización que la de otras empresas. La valoración obtenida es 5,17 puntos.

En B.3. se valoran positivamente las medidas para la estabilidad y conciliación de la plantilla, aunque no detallan las prestaciones como hacen otras empresas. Los itinerarios de carrera planteados no se ven alcanzables en el contexto del contrato. La puntuación es de 1,67.

En el apartado B.4. ofrece un paquete tecnológico de interés para el control y seguimiento del servicio (plataforma Global SOC 24/7, Trackforce®, Freematica®, 6Conecta, punto de

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

información inteligente, tablets para conteo) que se valora positivamente, aunque en menor grado que el de otras propuestas más completas. Su puntuación es 2,50.

En el B.5. informa de las certificaciones ISO 9001, 14001 y 45001 y huella de carbono, pero apenas ofrece medidas. La valoración es de 1 punto.

Talher. Obtiene 22,67 puntos.

En B.1 la metodología se apoya en su plataforma (Con3cta Ciudad) que exige la integración y gestión del programa de reservas del Consorcio para la prestación del servicio, lo que la hace inviable porque su gestión depende de otra empresa. Los procedimientos operativos no se desarrollan suficientemente; confunde la bolsa de horas adicionales y de compensación; propone cuadrantes con 15 días de antelación que no son compatibles con la operativa del Parque. Por todo ello, se valora con 13,17 puntos.

La propuesta del apartado B.2 cuenta con formación inicial y continua, estructurada correctamente y con un programa menos especializado que otras ofertas. La valoración es de 5,33 puntos.

En B.3. plantea comunicación de cuadrantes definitivos con 15 días de antelación, medida que ya se ha indicado que no se ajusta a la operativa del museo. Además, propone una plataforma para el bienestar psicológico y emocional con menores prestaciones que otras ofertas. Propone también otras medidas de menor calado que las de otras empresas. Por todo ello, la puntuación es 1,50 puntos.

El apartado B.4. presenta una serie de medidas que se han valorado con 1,17 puntos respecto a otras ofertas.

En B.5. cuenta con certificaciones ISO 20400, ISO 14001 y EMAS y calcula la compensación de huella de carbono. Por ello obtiene 1,50 puntos.

Salzillo. Alcanza 17,83 puntos.

Presenta una herramienta digital GESAL ofrece un perfil de invitado para el Consorcio y desarrolla protocolos diarios y mensuales, pero no dimensiona la bolsa de trabajo; además, fomenta la polivalencia entre educares y divulgadores, contraria a la especialización requerida por el PPT y para la recogida de datos en la autoevaluación no concreta soporte técnico. Por ello el apartado B.1. se valora con 11,33 puntos.

La propuesta de formación en B.2. se ha valorado en 3,83 puntos porque es menos especializada que otras ofertas. En B.3. presenta medidas concretas, alguna de ellas que son ya garantías legales. Su valoración es de 1,50 puntos.

En B.4 obtiene 0 puntos porque las mejoras planteadas (manual del servicio, dotaciones básicas, uso avanzado de GESAL) no aportan valor adicional efectivo al servicio.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

En B.5 presenta certificaciones ISO 14001 e ISO 50001 y la propuesta de "mini misiones verdes" en visitas guiadas. Aunque con elementos correctos, alcanza 1,17 puntos.

Esatur. Recibe 15,50 puntos.

La memoria presenta duplicidad de un texto. La oferta en general se basa en considerar una misma categoría funcional, lo que difiere de la especialización planteada en el PPT. Atribuye la responsabilidad del servicio al propio director de servicios de Esatur. Los procedimientos operativos incorporan algunas tareas que no corresponden al servicio como reclamaciones formales y la figura de "imaginaria permanente" no está descrita, ni concreta tiempos de respuesta a las ausencias. Limita la autoevaluación a encuentros de 15´ y el resultado del encuentro se refleja en una ficha individual, sin detallar soporte técnico. Tampoco menciona la evaluación externa. Por todo ello, la valoración del apartado B.1. es 9,67 puntos.

En el B.2. la oferta es menos especializada que en otras propuestas. Su valoración es de 3 puntos.

En B.3 Ofrece medidas como plan de igualdad, pago temprano de nóminas, mecanismo de intercambio de turnos, flexibilidad horaria para formación, medidas de menor relevancia en comparación con otras ofertas. Su puntuación 1,83.

Las mejoras de B.4 repite lo recogido en la autoevaluación (mistery visitor) y las nuevas son de poca relevancia (canal whatsAPP). Este apartado tiene 0,50 puntos.

El apartado B.5. se valora con 0,50 puntos debido a contar con la certificación ISO 14001 y a un grupo reducido de medidas.

BCM. Obtiene 5,50 puntos.

La propuesta es la más breve de las presentadas, no se ajusta al índice de apartados indicados en el PCAP y, además, hace referencia a otra licitación relacionada con un servicio de deportes. En el apartado B.1. introduce varios perfiles no inexistentes en el PPT (monitores de museo y auxiliares de sala) y no describe el protocolo de autoevaluación del desempeño, requerido en el PCAP. Los procedimientos operativos se reducen prácticamente al protocolo de sustituciones y de huelga. La puntuación de este apartado B.1. es 3,33 puntos.

El apartado B.2. es la menos especializada de las ofertas presentadas. Su puntuación es 1.

En el B.3. propone un plan de motivación y agilización de resolución de incidencias vinculadas con su servicio de mantenimiento que considerada poco interés. El valor que alcanza es 0,67 puntos.

En cuanto a las mejoras, se limitan a walkie-talkies con auricular, app de fichaje básica y digitalización mediante su plataforma de gestión laboral (e-OER). Debido al escaso valora que aporta su propuesta respecto a otras, el apartado B.4. se valora con 0 puntos.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

En B .5. las medidas de impacto social y medioambiental que aporta son de escasa relevancia. Su puntuación 0,50.

Conclusión:

El comité evaluador ha ejercido su potestad de valoración utilizando de forma pragmática y objetiva el rango completo de 0 a 50 puntos previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, mediante la valoración independiente por tres evaluadores, otorgando como puntuación en cada apartado la media aritmética de sus respectivas valoraciones.

Como resultado de esta metodología de evaluación, el resultado se aleja de la tendencia al nivelamiento artificial de puntuaciones para distinguir aquellas propuestas que realmente aportan una ingeniería de servicios, de aquellas otras que han fallado en comprender el nivel de exigencia del pliego.

De lo expuesto anteriormente, el resultado se plasma en el siguiente cuadro de puntuación:

Licitadora	B.1 (0-30)	B.2 (0-10)	B.3 (0-5)	B.4 (0-3)	B.5 (0-2)	Total (0-50)	Supera 25/50
Magmacultura	16,50	4,67	3,50	0,83	0,00	**25,50**	Sí
Anthesis - Lavola, 1981	19,33	4,67	1,17	0,50	0,50	**26,17**	Sí
Eulen	25,33	8,33	4,50	3,00	1,67	**42,83**	Sí
Esatur	9,67	3,00	1,83	0,50	0,50	**15,50**	No
Salzillo	11,33	3,83	1,50	0,00	1,17	**17,83**	No
Talher	13,17	5,33	1,50	1,17	1,50	**22,67**	No
Articultura	15,00	5,17	1,67	2,50	1,00	**25,33**	Sí
BCM	3,33	1,00	0,67	0,00	0,50	**5,50**	No

En conclusión, la **propuesta del Grupo EULEN se posiciona como la referente técnica, obteniendo una puntuación de 42,83 sobre 50 puntos posibles**. Es la única licitadora que ha captado plenamente la intención del Consorcio. Su puntuación responde a una adaptación excelente entre lo solicitado y propone un diseño operativo que identifica y resuelve las necesidades reales del museo.

A diferencia del resto de ofertas, EULEN ha presentado planes tecnológicos ambiciosos, altamente realizables y bien desarrollado en su ejecución que garantizan una alta calidad en la prestación del servicio.

Este equipo técnico considera, por tanto, que esta propuesta es la que mejor representa los intereses del Consocio respecto al resto de ofertas técnicas.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

Firmado por RODRIGUEZ MORILLAS ANTONIO GONZALO - ***9527** el día

RODRIGUEZ ORDUÑA MARIA ENCARNACION - 24195773A

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ ORDUÑA MARIA ENCARNACION - 24195773A
Fecha: 2026.05.15 13:32:25 +02'00'

AGUADO HIDALGO MARIA JOSE - 24215590V

Firmado digitalmente por AGUADO HIDALGO MARIA JOSE - 24215590V
Fecha: 2026.05.15 13:33:43 +02'00'

Granada, a fecha de la firma electrónica.

Consorcio Parque de las Ciencias
Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España
Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com
www.parqueciencias.com