

## INFORME SOBRE EL PLAN DE TRABAJO

En cumplimiento de lo establecido en la cláusula **5.4.2** del PCAP del contrato de referencia 2020/FCVMARQ/201, se emite el siguiente informe:

0. Con carácter general, la oferta realizada por el único licitador es aceptable a efectos contractuales, excepto en lo que contradiga los Pliegos y la normativa de aplicación y sin perjuicio de lo que la Fundación concrete en las sucesivas reuniones de trabajo.

Por otra parte, a lo largo del Plan de Trabajo se hace referencia al Ayuntamiento en vez de a la Fundación MARQ, entiendo que es una errata producida por el corta-pega de algunos párrafos de otro Plan de Trabajo realizado por ESATUR.

Finalmente:

- a) La propuesta de reuniones para controlar y garantizar el buen funcionamiento y la calidad del servicio es adecuada y correcta.
  - b) La propuesta del sistema organizativo de turnos no aporta nada al Plan de Trabajo, ya que lo que la Fundación valora es la prestación real del servicio y no la organización interna de la empresa adjudicataria para prestar ese servicio.
  - c) La propuesta de informes a realizar por la empresa adjudicataria: los flujos de información con el personal de la Fundación se canalizarán mediante la Responsable de la Unidad de Atención al Público y Relaciones Institucionales, sin perjuicio de enviar copia a quien proceda.
  - d) El lugar de trabajo del Coordinador y de los Guías: debe ser la rotonda de taquillas y las salas del Museo.
  - e) El aforo de visitas guiadas debe ajustarse al establecido por la Fundación, conforme a la normativa sanitaria vigente.
1. El servicio está suficientemente descrito y contiene los elementos suficientes que acreditan la calidad de su funcionamiento. Se concreta la información de cada uno de los lugares en que se desarrollará el objeto del contrato, esta descripción detallada de los discursos expositivos es una iniciativa acertada, siempre que el contenido de éstos esté supervisado por la Dirección del Museo y la Dirección de Exposiciones de la Fundación MARQ, tanto para las Permanentes como para las Temporales, respectivamente, y aprobados por la Dirección-Gerencia de la Fundación.
  2. Los protocolos y procedimientos de trabajo son correctos, a excepción de la gestión de reclamaciones. En el punto "*Dar seguimiento en el momento*" debería especificarse:

*"Comunicar inmediatamente la reclamación a la responsable de Atención al Público de la Fundación a través del teléfono o el correo electrónico acompañando una foto de la hoja de reclamaciones interpuesta y, posteriormente, enviar físicamente por correo interno una copia o fotocopia de la hoja de reclamaciones al coordinador de atención al público de la Fundación para que tramite la queja lo antes posible"*

**Se puntúa con 20 puntos.**

3. El Plan de control de calidad: Reúne las características adecuadas. En caso de ser adjudicatario debería coordinarse el sistema de control de calidad con los procedimientos previstos en la certificación ISO y con los propios de las certificaciones Q de Calidad Turística que otorga el ICTE y las del SICTED de la Fundación, existiendo un compromiso de la licitadora para mantener y elevar la calidad de los servicios para mantener estas certificaciones. **Se puntúa con 4 puntos.**
  
4. El Plan de actuaciones para garantizar la respuesta ante situaciones especiales o contingencias está dividido en dos partes. La primera recoge cuestiones totalmente ajenas a la contratación, pues se refieren a las condiciones laborales, por lo que debe tenerse por no incluido en la Plica y expresamente hacerse referencia a esta exclusión tanto en el acto de adjudicación, como en la formalización del contrato. La segunda parte responde adecuadamente a lo planteado. **Se puntúa con 4 puntos.**

Por tanto, **se puntúa el Plan de Trabajo en un total de 28 puntos.**

**Fdo. Gloria Navarro Martínez**  
Responsable de Atención al Público  
y Relaciones Institucionales  
Fundación CV-MARQ