



## ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN EXPTE: 19001/2024

### Fecha y hora de celebración

25 de julio de 2024 a las 13:30:00

Lugar de celebración: Sesión telemática a través de Teams.

### Asistentes

#### PRESIDENTA

Dña. Inmaculada C. Ortuño Riquelme, Vicesecretaria Consejería Turismo, Cultura, Juventud y Deportes.

#### SECRETARIO

D. Juan Antonio Tripero Romero, Jefe de Sección de Contratación. Consejería Presidencia, Portavocía y Acción Exterior. (Acuerdo encomienda de gestión 29/9/2023 (B.O.R.M. 3/10/2023) de la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes)

#### VOCALES

Dña. María José Manresa Gilabert, Subdirectora General de Patrimonio Cultural, Consejería Turismo, Cultura, Juventud y Deportes.

D. Fernando Diego de la Cierva Carrasco, Interventor Delegado, Consejería Turismo, Cultura, Juventud y Deportes.

Dña. María Apolonia Font Sanmartín, Directora Unidad de Coordinación de Servicios, Consejería Turismo, Cultura, Juventud y Deportes.

### Orden del día

- 1.- Valoración criterios basados en juicios de valor, sobre nº 2: 19001/2024 - Servicio de atención a visitantes en los museos de gestión de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- 2.- Apertura criterios evaluables automáticamente sobre nº 3: 19001/2024 - Servicio de atención a visitantes en los museos de gestión de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

### Se Expone

Se procede a dar cuenta del informe emitido por D. Manuel Lechuga Galindo, Técnico de Gestión de la Dirección General de Patrimonio Cultural, en el que se indica:

“Los criterios de adjudicación a tener en cuenta en el presente procedimiento son los recogidos en el apartado K del anexo I de Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, siendo objeto de valoración del presente informe los recogidos en el apartado “CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR (HASTA 30 PUNTOS)”, apartados K.3 y K.4.

El contrato se divide en tres lotes y los licitadores se han presentado a todos o algunos lotes, por lo que el presente informe se elabora en dos partes: por un lado se realiza una evaluación con la puntuación detallada del proyecto de trabajo para cada uno de los lotes, y, por otro, se aporta un tabla resumen en la que se hace constar esa puntuación, por lote y empresa, según los resultados obtenidos. De hecho, dos de las empresas (EULEN, S.A. y MAGMA CULTURA, S.L.) sólo han presentado oferta al lote B, mientras que SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U. es la única de las tres que concurre a la licitación de los tres lotes.





### 3.- TABLA DE PUNTUACIÓN DETALLADA (PROYECTO DE TRABAJO Y PLAN DE COMUNICACIÓN)

#### LOTE A. MUSEO ARQUEOLÓGICO DE MURCIA Y MUSEO DE SANTA CLARA DE MURCIA.

EMPRESA	CRITERIOS EVALUABLES	PUNTUACIÓN
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.	<b>1. PROYECTO-MEMORIA DE TRABAJOS A REALIZAR (HASTA 15 PUNTOS)</b>	<b>9 puntos</b>
	<p><b>Trabajos a realizar: descripción de los trabajos que se solicitan, en especial de los procedimientos propuestos para el servicio de atención a visitantes; mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio a prestar: hasta 6 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la estructura organizativa de la empresa puesta al servicio del contrato.</li> <li>- Coordinador del contrato con dedicación exclusiva. Presencial en horario de trabajo y telefónicamente de forma permanente. Disponibilidad 24/365.</li> <li>- Descripción de las tareas y funciones del personal, detallando metodologías, normas y protocolos para las diferentes áreas.</li> <li>- Certificaciones de calidad normas ISO 9001-2015, ISO 302002:2018, OSHAS 18001, ISO14001:2015, ISO 45001:2018.</li> <li>- Seguimiento y control periódico del servicio a través del coordinador de la empresa y los trabajadores, con reuniones quincenales y mensuales.</li> <li>- Evaluación del servicio a través de diferentes metodologías (encuestas, memorias, mysteryshopper, etc.).</li> <li>- Software de control de calidad Q-BO.</li> <li>- Propuestas genéricas, poco adaptadas a los centros.</li> <li>- Entre las normas ISO, no consta la acreditación de la UNE-ISO 20121:2013</li> </ul>	<b>3 puntos</b>
	<p><b>Procedimientos y protocolos específicos a implantar por la empresa para actuación y coordinación ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.): hasta 9 puntos</b></p> <p>Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software específico (portal de empleado) para control horario.</li> <li>- Servicio de atención 24 horas/365 días.</li> <li>- Tiempo de respuesta para cobertura de puestos de 45 minutos.</li> <li>- Constitución de una bolsa específica de al menos 10 personas con conocimientos de las instalaciones de los centros para sustituciones, eventualidades o refuerzos.</li> <li>- Protocolos para eventualidades e incidencias genéricas, no adaptados a los centros.</li> <li>- Medios técnicos de apoyo (informáticos, comunicaciones y sistema de audio) y propuesta de uniformidad adaptada a los centros.</li> </ul>	<b>6 puntos</b>
	<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA Y DIGITAL (HASTA 15 PUNTOS)</b>	<b>9 puntos</b>
	<p><b>Objetivo general así como identificación de sus destinatarios: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada (no completa en algún aspecto):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe objetivos generales pero no relaciona con demasiado detalle los colectivos destinatarios de las campañas de comunicación.</li> </ul>	<b>3 puntos</b>
<p><b>Estrategias de difusión describiendo las acciones del plan, incluidas las destinadas a los colectivos específicos contemplados en esta memoria: hasta 5 puntos.</b></p>	<b>3 puntos</b>	

26/07/2024 13:16:22

26/07/2024 12:50:27 | ORTUNO RIQUELME, INMACULADA C

TRIPERO ROMERO, JUAN ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-82a13e2b-4b40-28fb-492a-0050569134e7





	<p>Descripción adecuada (no completa en algún aspecto):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe estrategias y acciones del plan concretas y adaptadas a los centros.</li> <li>- Incluye alguna novedad como la inclusión de podcasts.</li> <li>- No concreta secuenciación ni periodicidad.</li> </ul>	
	<p><b>Medios de difusión, describiendo como mínimo el tipo de medio (videos promocionales, redes sociales, etc.) y una previsión del nº de personas que podrán acceder a los formatos: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada, no completa en algún aspecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menciona de forma genérica los tipos de medio, sin fijar periodicidad.</li> <li>- No se formula una previsión del nº de personas que podrán acceder a los formatos.</li> </ul>	<p><b>3 puntos</b></p>

**LOTE B. MUSEO DE BELLAS ARTES DE MURCIA Y CONJUNTO MONUMENTAL DE SAN JUAN DE DIOS DE MURCIA**

EMPRESA	CRITERIOS EVALUABLES	PUNTUACIÓN
EULEN S.A.	<p><b>1. PROYECTO-MEMORIA DE TRABAJOS A REALIZAR (HASTA 15 PUNTOS)</b></p>	<p><b>6 puntos</b></p>
	<p><b>Trabajos a realizar: descripción de los trabajos que se solicitan, en especial de los procedimientos propuestos para el servicio de atención a visitantes; mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio a prestar: hasta 6 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la estructura organizativa con desempeño de tareas. Implantación de medidas para garantizar la motivación del personal.</li> <li>- Coordinador con dedicación exclusiva. Presencial en horario de trabajo y telefónicamente de forma permanente. Disponibilidad 24/365.</li> <li>- Descripción de las tareas y funciones del personal, detallando metodologías, normas y protocolos de los diferentes puestos.</li> <li>- Certificaciones de calidad normas ISO 9001-2008, ISO 14001:2004, ISO 27001:2013; OHSAS18001.</li> <li>- Seguimiento y control periódico del servicio a través del coordinador de la empresa y los trabajadores, con informes diarios y mensuales.</li> <li>- Evaluación del servicio a través de diferentes metodologías (evaluación del personal, buzón de sugerencias, mystery shopper, etc.)</li> <li>- Propuestas de carácter genérico, no adaptadas a los centros.</li> <li>- Entre las normas ISO, no consta la acreditación de la UNE-ISO 20121:2013</li> </ul>	<p><b>3 puntos</b></p>
	<p><b>Procedimientos y protocolos específicos a implantar por la empresa para actuación y coordinación ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.): hasta 9 puntos</b></p> <p>Descripción poco detallada y/o con deficiencias en cuanto a las necesidades a satisfacer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software de control horario.</li> <li>- Servicio de atención call center 24 horas/365 días.</li> <li>- Tiempo de respuesta para cobertura de puestos de 60 minutos.</li> <li>- Disposición de plantilla y bolsas de personal especializado en museos para sustituciones.</li> <li>- Protocolos para eventualidades e incidencias genéricas, no adaptados a los centros.</li> <li>- Aportación de escasos medios técnicos de apoyo al servicio.</li> </ul>	<p><b>3 puntos</b></p>

26/07/2024 13:16:27

26/07/2024 12:50:27 | ORTUÑO RIQUELME, INMACULADA C

TRIPERO ROMERO, JUAN ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-82a13e2b-4b40-28b1-092a-0050569134e7





26/07/2024 13:16:22

26/07/2024 12:50:27 | ORTUNO RIQUELME, INMACULADA C

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARMA-87a13e2b-4b40-28fb-692a-0050569b34e7

	<b>2.- PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA Y DIGITAL (HASTA 15 PUNTOS)</b>	<b>11 puntos</b>
	<p><b>Objetivo general así como identificación de sus destinatarios: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción exhaustiva del objetivo en relación a la finalidad a lograr con identificación detallada del colectivo destinatario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación detallada de colectivos destinatarios de las campañas de comunicación.</li> </ul>	<b>5 puntos</b>
	<p><b>Estrategias de difusión describiendo las acciones del plan, incluidas las destinadas a los colectivos específicos contemplados en esta memoria: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada, no completa en algún aspecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de carácter general, no adaptadas a los centros.</li> </ul>	<b>3 puntos</b>
	<p><b>Procedimientos y protocolos específicos a implantar por la empresa para actuación y coordinación ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.): hasta 9 puntos</b></p> <p>Descripción poco detallada y/o con deficiencias en cuanto a las necesidades a satisfacer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software de control horario.</li> <li>- Servicio de atención call center 24 horas/365 días.</li> <li>- Tiempo de respuesta para cobertura de puestos de 60 minutos.</li> <li>- Disposición de plantilla y bolsas de personal especializado en museos para sustituciones.</li> <li>- Protocolos para eventualidades e incidencias genéricas, no adaptados a los centros.</li> <li>- Aportación de escasos medios técnicos de apoyo al servicio.</li> </ul>	<b>3 puntos</b>
	<p><b>Medios de difusión, describiendo como mínimo el tipo de medio (videos promocionales, redes sociales, etc.) y una previsión del nº de personas que podrán acceder a los formatos: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada, no completa en algún aspecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación de canales de difusión ya existentes.</li> <li>- Definición de acciones concretas a llevar a cabo en sólo dos casos (Facebook y X).</li> <li>- Objetivos y tácticas genéricas, no adaptadas a los centros.</li> </ul> <p>No se formula una previsión del nº de personas que podrán acceder a los formatos.</p>	<b>3 puntos</b>

EMPRESA	CRITERIOS EVALUABLES	PUNTUACIÓN
MAGMA CULTURA S.A.	<b>1. PROYECTO-MEMORIA DE TRABAJOS A REALIZAR (HASTA 15 PUNTOS)</b>	<b>9 puntos</b>
	<p><b>Trabajos a realizar: descripción de los trabajos que se solicitan, en especial de los procedimientos propuestos para el servicio de atención a visitantes; mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio a prestar: hasta 6 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la estructura organizativa de la empresa puesta al servicio del contrato.</li> <li>- Describe las funciones del responsable de operaciones del contrato y del coordinador, similares.</li> <li>- Descripción de las tareas y funciones del personal, detallando metodologías, estrategias y protocolos para las diferentes áreas.</li> <li>- Plan específico de acogida para el personal subrogado.</li> <li>- Seguimiento y control periódico del servicio a través del</li> </ul>	<b>3 puntos</b>





26/07/2024 13:16:27

ORTUÑO RIQUELME, INMACULADA C

TRIPERO ROMERO, JUAN ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-87a13e2b-4b40-28fb-692a-0050569b34e7

	<p>coordinador de la empresa y los trabajadores, con reuniones e informes semanales, mensuales y anuales. Reportes diarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del servicio a través de diferentes metodologías (mystery shopper, competencias y conocimientos del equipo, encuestas, etc.).</li> <li>- Mejora del sistema de recogida de reseñas en Google.</li> <li>- Implementación del sistema de calidad ISO 9001.</li> <li>- Todo el personal de nuevo ingreso debe contar con el mismo tipo de formación/titulación.</li> <li>- Plan de formación mencionado pero no definido.</li> <li>- No consta la acreditación de la UNE-ISO 20121:2013.</li> </ul>	
	<p><b>Procedimientos y protocolos específicos a implantar por la empresa para actuación y coordinación ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.): hasta 9 puntos</b></p> <p>Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software específico (Freemática) para control horario y gestión de personal.</li> <li>- Servicio de atención 24 horas.</li> <li>- Detalla incidencias específicas por centros.</li> <li>- Cobertura de puestos con un día de antelación.</li> <li>- Procedimiento de sustituciones poco operativo (traslado de personal entre museos).</li> <li>- Medios técnicos (informática, comunicaciones y linternas) de apoyo.</li> </ul>	<p><b>6 puntos</b></p>
	<p><b>2.- PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA Y DIGITAL (HASTA 15 PUNTOS)</b></p>	<p><b>13 puntos</b></p>
	<p><b>Objetivo general así como identificación de sus destinatarios: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción exhaustiva del objetivo en relación a la finalidad a lograr con identificación detallada del colectivo destinatario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe con detalle y especificidad tanto los objetivos generales para ambos centros como los colectivos destinatarios de las campañas de comunicación.</li> </ul>	<p><b>5 puntos</b></p>
	<p><b>Estrategias de difusión describiendo las acciones del plan, incluidas las destinadas a los colectivos específicos contemplados en esta memoria: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción exhaustiva de las actuaciones que integran la estrategia de acuerdo al colectivo al que van dirigidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe estrategias y planes de contenido enfocados a las diversas tipologías de público y adaptadas a los centros</li> </ul>	<p><b>5 puntos</b></p>
	<p><b>Medios de difusión, describiendo como mínimo el tipo de medio (videos promocionales, redes sociales, etc.) y una previsión del nº de personas que podrán acceder a los formatos: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada, no completa en algún aspecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detallan los tipos de medios, sin fijar periodicidad de las acciones.</li> <li>- No se formula una previsión del nº de personas que podrán acceder a los formatos.</li> </ul>	<p><b>3 puntos</b></p>





26/07/2024 13:16:27

26/07/2024 12:50:27 | ORTUNO RIQUELME, INMACULADA C

TRIPERO ROMERO, JUAN ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-87a13e2b-4b40-28fb-492a-0050509134e7

EMPRESA	CRITERIOS EVALUABLES	PUNTUACIÓN
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.	<b>1. PROYECTO-MEMORIA DE TRABAJOS A REALIZAR (HASTA 15 PUNTOS)</b>	<b>9 puntos</b>
	<p><b>Trabajos a realizar: descripción de los trabajos que se solicitan, en especial de los procedimientos propuestos para el servicio de atención a visitantes; mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio a prestar: hasta 6 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la estructura organizativa de la empresa puesta al servicio del contrato.</li> <li>- Coordinador del contrato con dedicación exclusiva. Presencial en horario de trabajo y telefónicamente de forma permanente. Disponibilidad 24/365.</li> <li>- Descripción de las tareas y funciones del personal, detallando metodologías, normas y protocolos para las diferentes áreas.</li> <li>- Certificaciones de calidad normas ISO 9001-2015, ISO 30202:2018, OSHAS 18001, ISO14001:2015, ISO 45001:2018.</li> <li>- Seguimiento y control periódico del servicio a través del coordinador de la empresa y los trabajadores, con reuniones quincenales y mensuales.</li> <li>- Evaluación del servicio a través de diferentes metodologías (encuestas, memorias, mysteryshopper, etc.).</li> <li>- Software de control de calidad Q-BO.</li> <li>- Propuestas genéricas, poco adaptadas a los centros.</li> <li>- Entre las normas ISO, no consta la acreditación de la UNE-ISO 20121:2013</li> </ul>	<b>3 puntos</b>
	<p><b>Procedimientos y protocolos específicos a implantar por la empresa para actuación y coordinación ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.): hasta 9 puntos</b></p> <p>Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software específico (portal de empleado) para control horario.</li> <li>- Servicio de atención 24 horas/365 días.</li> <li>- Tiempo de respuesta para cobertura de puestos de 45 minutos.</li> <li>- Constitución de una bolsa específica de al menos 10 personas con conocimientos de las instalaciones de los centros para sustituciones, eventualidades o refuerzos.</li> <li>- Protocolos para eventualidades e incidencias genéricas, no adaptados a los centros.</li> <li>- Medios técnicos de apoyo (informáticos, comunicaciones y sistema de audio) y propuesta de uniformidad adaptada a los centros.</li> </ul>	<b>6 puntos</b>
	<b>2.- PLAN DE COMUNICACION EXTERNA Y DIGITAL (HASTA 15 PUNTOS)</b>	<b>9 puntos</b>
	<p><b>Objetivo general así como identificación de sus destinatarios: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada (no completa en algún aspecto):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe objetivos generales pero no relaciona con demasiado detalle los colectivos destinatarios de las campañas de comunicación.</li> </ul>	<b>3 puntos</b>
<p><b>Estrategias de difusión describiendo las acciones del plan, incluidas las destinadas a los colectivos específicos contemplados en esta memoria: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada (no completa en algún aspecto)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe estrategias y acciones del plan concretas y adaptadas a los centros.</li> <li>- Incluye alguna novedad como la inclusión de podcasts</li> </ul>	<b>3 puntos</b>	





	- No concreta secuenciación ni periodicidad.	
	<b>Medios de difusión, describiendo como mínimo el tipo de medio (videos promocionales, redes sociales, etc.) y una previsión del nº de personas que podrán acceder a los formatos: hasta 5 puntos.</b>	<b>3 puntos</b>
	Descripción adecuada, no completa en algún aspecto:	
	- Menciona de forma genérica los tipos de medio, sin fijar periodicidad.	
	- No se formula una previsión del nº de personas que podrán acceder a los formatos.	

**LOTE C. MUSEO REGIONAL DE ARTE MODERNO DE CARTAGENA Y MUSEO DE ARTE IBÉRICO “EL CIGARRALEJO” DE MULA**

EMPRESA	CRITERIOS EVALUABLES	PUNTUACION
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.	<b>1. PROYECTO-MEMORIA DE TRABAJOS A REALIZAR (HASTA 15 PUNTOS)</b>	<b>9 puntos</b>
	<b>Trabajos a realizar: descripción de los trabajos que se solicitan, en especial de los procedimientos propuestos para el servicio de atención a visitantes; mecanismos ordinarios y extraordinarios para valorar el nivel de calidad del servicio a prestar: hasta 6 puntos.</b>	<b>3 puntos</b>
	Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la estructura organizativa de la empresa puesta al servicio del contrato.</li> <li>- Coordinador del contrato con dedicación exclusiva. Presencial en horario de trabajo y telefónicamente de forma permanente. Disponibilidad 24/365.</li> <li>- Descripción de las tareas y funciones del personal, detallando metodologías, normas y protocolos para las diferentes áreas.</li> <li>- Certificaciones de calidad normas ISO 9001-2015, ISO 302002:2018, OSHAS 18001, ISO14001:2015, ISO 45001:2018.</li> <li>- Seguimiento y control periódico del servicio a través del coordinador de la empresa y los trabajadores, con reuniones quincenales y mensuales.</li> <li>- Evaluación del servicio a través de diferentes metodologías (encuestas, memorias, mysteryshopper, etc.).</li> <li>- Software de control de calidad Q-BO.</li> <li>- Propuestas genéricas, poco adaptadas a los centros.</li> <li>- Entre las normas ISO, no consta la acreditación de la UNE-ISO 20121:2013</li> </ul>	
	<b>Procedimientos y protocolos específicos a implantar por la empresa para actuación y coordinación ante cualquier tipo de incidencia relacionada con el servicio (medios técnicos a aportar, sustituciones, refuerzos, etc.): hasta 9 puntos</b>	<b>6 puntos</b>
	Descripción adecuada, pero incompleta en algunos puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software específico (portal de empleado) para control horario.</li> <li>- Servicio de atención 24 horas/365 días.</li> <li>- Tiempo de respuesta para cobertura de puestos de 45 minutos.</li> <li>- Constitución de una bolsa específica de al menos 10 personas con conocimientos de las instalaciones de los centros para sustituciones, eventualidades o refuerzos.</li> <li>- Protocolos para eventualidades e incidencias genéricas, no adaptados a los centros.</li> <li>- Medios técnicos de apoyo (informáticos, comunicaciones y sistema de audio) y propuesta de uniformidad adaptada a los centros.</li> </ul>	
	<b>2.- PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA Y DIGITAL (HASTA 15 PUNTOS)</b>	<b>9 puntos</b>

26/07/2024 13:16:22

26/07/2024 12:50:27 | ORTUÑO RIQUELME, INMACULADA C

TRIPERO ROMERO, JUAN ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-82a13e2b-4b40-28fb-e92a-0050569b34e7





	<p><b>Objetivo general así como identificación de sus destinatarios: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada (no completa en algún aspecto):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe objetivos generales pero no relaciona con demasiado detalle los colectivos destinatarios de las campañas de comunicación.</li> </ul>	<p><b>3 puntos</b></p>
	<p><b>Estrategias de difusión describiendo las acciones del plan, incluidas las destinadas a los colectivos específicos contemplados en esta memoria: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada (no completa en algún aspecto)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe estrategias y acciones del plan concretas y adaptadas a los centros.</li> <li>- Incluye alguna novedad como la inclusión de podcasts</li> <li>- No concreta secuenciación ni periodicidad.</li> </ul>	<p><b>3 puntos</b></p>
	<p><b>Medios de difusión, describiendo como mínimo el tipo de medio (videos promocionales, redes sociales, etc.) y una previsión del nº de personas que podrán acceder a los formatos: hasta 5 puntos.</b></p> <p>Descripción adecuada, no completa en algún aspecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menciona de forma genérica los tipos de medio, sin fijar periodicidad.</li> <li>- No se formula una previsión del nº de personas que podrán acceder a los formatos.</li> </ul>	<p><b>3 puntos</b></p>

**4.- RESUMEN DE PUNTUACIONES RELATIVAS A LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR, OBJETO DEL PRESENTE INFORME:**

**LOTE A. MUSEO ARQUEOLÓGICO DE MURCIA Y MUSEO DE SANTA CLARA DE MURCIA**

EMPRESA	PUNTUACIÓN
SALZILLO, S.L.	18

**LOTE B. MUSEO DE BELLAS ARTES DE MURCIA Y CONJUNTO MONUMENTAL DE SAN JUAN DE DIOS DE MURCIA**

EMPRESA	PUNTUACIÓN
EULEN S.A.	17
MAGMA CULTURA	22
SALZILLO, S.L.	18

**LOTE C. MUSEO REGIONAL DE ARTE MODERNO DE CARTAGENA Y MUSEO DE ARTE IBÉRICO "EL CIGARRALEJO" DE MULA**

EMPRESA	PUNTUACIÓN
SALZILLO, S.L.	18

2.- Apertura criterios evaluables automáticamente: 19001/2024 - Servicio de atención a visitantes en los museos de gestión de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Se procede a la apertura de los sobres con el siguiente resultado:

**LOTE A. MUSEO ARQUEOLÓGICO DE MURCIA Y MUSEO DE SANTA CLARA DE MURCIA.**

EMPRESA	OFERTA ECONOMICA SIN IVA	BOLSA DE HORAS
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.	301.395,60 €	300





**LOTE B. MUSEO DE BELLAS ARTES DE MURCIA Y CONJUNTO MONUMENTAL DE SAN JUAN DE DIOS DE MURCIA**

EMPRESA	OFERTA ECONOMICA SIN IVA	BOLSA DE HORAS
<b>SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.</b>	329.965,65 €	300
<b>EULEN S.A.</b>	332.473,45 €	80
<b>MAGMA CULTURA</b>	350.211,33 €	300

Se hace constar que la Empresa MAGMACULTURA en la PLACSP ha ofertado digitalmente una bolsa de horas de 300 horas. No obstante, no aporta documento en formato pdf que lo atestigüe; consta la oferta económica por duplicado.

**LOTE C. MUSEO REGIONAL DE ARTE MODERNO DE CARTAGENA Y MUSEO DE ARTE IBÉRICO “EL CIGARRALEJO” DE MULA**

EMPRESA	OFERTA ECONOMICA SIN IVA	BOLSA DE HORAS
<b>SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.</b>	211.122,75 €	300

La documentación aportada por los licitadores es remitida a la Dirección General de Patrimonio Cultural a efectos de la emisión de informe técnico de valoración.

Y no habiendo más asuntos que tratar, se da por finalizado el acto lo que yo, como Secretario, certifico con el visto bueno de la Presidenta.

Juan Antonio Tripero Romero  
SECRETARIO

Inmaculada C. Ortuño Riquelme  
PRESIDENTA

