

Expte.: 2018/FMARQ/204 “Servicio de guías y atención al Público del Museo Arqueológico de Alicante –MARQ- y de los yacimientos arqueológicos y monumentos (Tossal de Manises, Illeta dels Banyets y Torre de la Almudaina), gestionados por la Fundación C.V. MARQ.

**ACTA QUE SE EMITE EN RELACION A LA VALORACION DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACION PONDERABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR. SOBRE NÚM. 2.**

**Se da cuenta del Informe técnico emitido en el que se recogen las puntuaciones obtenidas por los licitadores:**

**“INFORME técnico que se emite en cumplimiento de lo dispuesto en el segundo párrafo de la cláusula 5.4 del Pliego de Cláusulas Administrativas, conforme a los criterios de valoración establecidos en los párrafos segundo y tercero de la cláusula 4.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas identificado con el número de expediente 2018/FMARQ/204.**

Entregada la documentación obrante en los sobres 2 en los que se contiene la **MEMORIA TÉCNICA**, se ha procedido a analizar en primer lugar el **PLAN DE TRABAJO** en el que, conforme a la cláusula 4.1.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas deben definirse con precisión los siguientes apartados: estrategia organizativa y flujos de comunicación, es decir, la metodología de trabajo para la realización del servicio (propuesta organizativa); planificación detallada del servicio; plan de actuaciones para garantizar la capacidad de respuesta ante situaciones especiales o contingencias; plan de formación para el personal relacionado con las exposiciones permanentes y no permanentes, especificando la destinada a Guías y la destinada a Personal de Atención al Público, distinto del plan de formación inicial. De este contenido documental, resultan los cuatro ítems que deben ser objeto de valoración según dispone la cláusula 4.1.2 para garantizar la calidad del servicio con relación al objeto del contrato y el cumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria, recogidos en los pliegos:

1. Estrategia organizativa y flujos de comunicación (hasta 5 puntos)
2. Planificación detallada del servicio (hasta 5 puntos)
3. Plan de actuaciones para garantizar la capacidad de respuesta ante situaciones especiales o contingencias (hasta 5 puntos)
4. Plan de formación para el personal relacionado con las exposiciones permanentes y no permanentes, especificando la destinada a Guías y la destinada a Personal de Atención al Público, distinto del plan de formación inicial (hasta 5 puntos)

En armonía con el Pliego, se otorga hasta un máximo de cinco (5) puntos por cada ítem, que sumaran hasta los veinte (20) puntos previstos en la citada cláusula 4.1.2.

### **1. Estrategia organizativa y flujos de comunicación (hasta 5 puntos)**

Todas las empresas presentan en sus respectivas ofertas una estructura organizativa y unos flujos de comunicación aceptables y compatibles con lo establecido en la cláusula 4.1.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas, desarrollando lo establecido con el mismo. Considerando la compatibilidad y un grado de concreción similar, se valoran todas las ofertas en un mínimo de tres (3) puntos.

Si bien es cierto que, las empresas **EKIPO MEDIOS** y **GRUPO BCM GESTIÓN ARTE**, tan sólo presentan una estructura organizativa y flujos de comunicación aptos para obtener la puntuación de tres (3) puntos pues no presentan nada relevante respecto a los mínimos requeridos. Por otro lado, **EKIPO MEDIOS**, confunde las funciones específicas del coordinador técnico con funciones propias del Departamento de Didáctica y relacionadas con la elaboración de talleres didácticos, guías didácticas... En su propuesta, **GRUPO BCM GESTIÓN ARTE**, no incluye en los "DATOS GENERALES DEL MUSEO ARQUEOLÓGICO, YACIMIENTOS ARQUEOLÓGICO Y MONUMENTO" el horario de mañanas de invierno en TORRE DE ALMUDAINA, por lo que no obtiene una mayor puntuación al respecto en la estrategia organizativa y flujos de comunicación.

Por último, se considera que la empresa **ESATUR XXI S.L.** es la que ofrece una estrategia organizativa y flujos de comunicación más completos debido a que en su propuesta, ofrecen un organigrama detallado con descripción de puestos y funciones, así como las vías de comunicación entre la empresa y la Fundación C.V. MARQ, la creación de un libro diario de comunicación, reuniones de arranque, operativas, mensuales, extraordinarias y anuales, obteniendo, de este modo, la puntuación máxima de cinco (5) puntos en este apartado.

#### **OBSERVACIONES.**

En su propuesta, **GRUPO BCM GESTIÓN ARTE**, tal y como se indica con anterioridad, no incluye en su propuesta el horario de invierno en Torre de la Almudaina en horario de mañanas por lo que se considera que, al no estar expuesto expresamente, se trata de un error material, que deberá subsanarse como condición de adjudicación.

Por otro lado, **ESATUR XXI S.L.** dentro su estrategia comunicativa y flujos de comunicación, concretamente en el punto 2.4.1. "cuadro-resumen reuniones de seguimiento propuestas" (página 30), confunde la empresa contratante **FUNDACIÓN C.V. MARQ** con **AYUNTAMIENTO**, por lo que se trata de un error material que la ha empresa licitadora ha de subsanar como condición de adjudicación.

De lo expuesto anteriormente resultan las siguientes puntuaciones:

<b>GRUPO BCM GESTIÓN</b>	<b>3</b>
<b>EKIPO MEDIOS</b>	<b>3</b>
<b>ESATUR XXI</b>	<b>5</b>

## 2. Planificación detallada del servicio (hasta 5 puntos)

En la cláusula **D.1** del Pliego de Condiciones Técnicas quedan definidos los centros y horarios a realizar y en las cláusulas **E1** y **E2** las necesidades a cubrir, la organización de los requisitos en estas tres cláusulas y su planificación es el objeto de valoración de este ítem.

Del estudio y valoración de las propuestas presentadas se obtienen las siguientes conclusiones: Que las tres exposiciones, **GRUPO BCM GESTIÓN ARTE**, **EKIPO MEDIOS** y **ESATUR XXI S.L.**, muestran una planificación detallada del servicio con metodologías, cuadrantes, y protocolos procedimentales claros y detallados.

En este apartado, se contempla que todos los licitadores presentan propuestas de uniformidad para los efectivos del Museo, yacimientos y monumentos sobresalientes según queda establecido en el Pliego de Condiciones Técnicas en el apartado **F** "OTRAS CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO" por lo que se valoran en un mínimo de cuatro (4) puntos por las dos valoraciones expuestas con anterioridad.

Respecto a la propuesta presentada por **ESATUR XXI S.L.** obtiene un (1) punto más debido a que se expone un detallado sistema organizativo de turnos, de coordinación del servicio, la presentación de dos planings tipo por centro, la implantación de protocolos y procedimientos de trabajo en cada uno de los servicios a cubrir, así como el suministro de tres dotaciones extra de uniformidad de hombre y mujer para otros efectivos de remplazo, reposición, deterioro, y ofreciendo del mismo modo un Plan de control de calidad de los uniformes.

**OBSERVACIONES:** No se establecen observaciones en este apartado, obteniendo de este modo las siguientes calificaciones:

<b>GRUPO BCM GESTIÓN</b>	<b>4</b>
<b>EKIPO MEDIOS</b>	<b>4</b>
<b>ESATUR XXI</b>	<b>5</b>

### **3. Plan de actuaciones para garantizar la capacidad de respuesta ante situaciones especiales o contingencias (hasta 5 puntos)**

Todas las ofertas presentan el Plan, puntuándose todas las propuestas con un mínimo de tres (3) puntos. No obstante los planes de actuación expuestos por **GRUPO BCM GESTIÓN ARTE** y **EKIPO MEDIOS**, obtienen un punto (1) más cada una por presentar la primera, (**GRUPO BCM GESTIÓN ARTE**) un periodo máximo de cobertura de dos horas desde que se detecte la contingencia, así como una bolsa de trabajadores cualificados (sin especificar número de efectivos) y con total disponibilidad para incorporación inmediata; respecto a la segunda (**EKIPO MEDIOS**), su plan de actuación ante contingencias presenta una cobertura no superior a sesenta (60) minutos para los emplazamientos ubicados entre Alicante y El Campello y de noventa (90) minutos para la Torre de Almudaina; además, presenta una bolsa de trabajo de 25 efectivos cualificados para cubrir los servicios objeto del contrato. De lo expuesto anteriormente, ambos licitadores **GRUPO BCM GESTIÓN ARTE** y **EKIPO MEDIOS** obtienen la puntuación de cuatro (4) puntos cada uno.

La empresa **ESATUR XXI S.L** obtiene la máxima puntuación, cinco (5) puntos, en este apartado por presentar en su Plan, tiempos de respuesta ante posibles contingencias inferiores a treinta (30) minutos para el MARQ y sesenta (60) minutos para los yacimientos y monumento. Por otro lado, aumenta su propuesta con el puesto de Imaginaria Permanente y bolsa de personal cualificado como refuerzo de plantilla, quedando reflejado en diagramas y supuestos prácticos.

**OBSERVACIONES:** Se ha detectado el **ERROR MATERIAL** expuesto por **ESATUR XXI S.L.** en la página 63 de su propuesta técnica en el apartado 2.3 **PLAN DE ACTUACIONES PARA GARANTIZAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE SITUACIONES ESPECIALES O CONTINGENCIAS**, concretamente en el párrafo referido a **HUELGAS**, y en el que se hace referencia al Ayuntamiento de Alcalá de Henares como la empresa contratante, siendo claramente un error material que la empresa licitadora ha de subsanar como condición de adjudicación.

De lo expuesto anteriormente se obtienen las siguientes puntuaciones:

<b>GRUPO BCM GESTIÓN</b>	<b>4</b>
<b>EKIPO MEDIOS</b>	<b>4</b>
<b>ESATUR XXI</b>	<b>5</b>

**4. Plan de formación para el personal relacionado con las exposiciones permanentes y no permanentes, especificando la destinada a Guías y la destinada a Personal de Atención al Público, distinto del plan de formación inicial (hasta 5 puntos)**

En este apartado, cuyas necesidades quedan reflejadas en la cláusula 4.1.2.4. del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, todas las empresas ofertan un plan de formación inicial y continua. Del estudio y valoración de las propuestas, se obtienen las siguientes valoraciones:

La empresa **EKIPO MEDIOS** obtiene un (1) punto por presentar un total de dos cursos de formación inicial para los efectivos asignados al servicio, de los cuales el 50% no se considera que estén relacionados con el objeto del contrato. Por otro lado, dentro de su propuesta de formación continua, (tres para el personal de atención al público y dos para el personal de guías) presenta una oferta escasa, y no estando algunos cursos de formación ofertados relacionados con el objeto del contrato en general ni con las exposiciones permanentes y no permanentes en particular.

Las empresas **GRUPO BCM GESTIÓN ARTE** y **ESATUR XXI S.L.** obtienen la puntuación de cinco (5) puntos cada una por presentar ambas propuestas planes de formación inicial y continua con gran valor cuantitativo y cualitativo. Del mismo modo, **GRUPO BCM GESTIÓN ARTE**, presenta seis cursos de formación para todo el personal adscrito al contrato con modalidades presenciales, online y semipresenciales a través de plataforma virtual tutorizada y con un total de 21 módulos con varios programas. Por su parte **ESATUR XXI S.L.** ofrece un total de 18 cursos (11 para guías y 7 para el personal de atención al público) y todos relacionados con el objeto del contrato.

**OBSERVACIONES:** No se establecen observaciones en este apartado, obteniendo de este modo las siguientes calificaciones:

<b>GRUPO BCM GESTIÓN</b>	<b>5</b>
<b>EKIPO MEDIOS</b>	<b>1</b>
<b>ESATUR XXI</b>	<b>5</b>

**CUADRO DE PUNTUACIONES PLAN DE TRABAJO:**

<b>GRUPO BCM GESTIÓN</b>	<b>16</b>
<b>EKIPO MEDIOS</b>	<b>12</b>
<b>ESATUR XXI</b>	<b>20</b>

En segundo lugar, se ha valorado el **PLAN DE CONTROL DE CALIDAD**, conforme a la cláusula 4.1.3. del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El **Plan de Control de Calidad** según indica el Pliego, se puntuará hasta con 7,5 puntos. La valoración realizada atiende al criterio de establecimiento de mecanismos escritos y herramientas tangibles que permitan supervisar y valorar la calidad del servicio de atención al visitante que realizan los guías y el personal de atención al público.

Del estudio y valoración de las propuestas, se obtienen las siguientes conclusiones: ESATUR Servicios y Grupo BCM Gestión Arte incluyen en sus propuestas el desarrollo de un Plan de Control de Calidad, mientras que EKIPO Medios no presenta específicamente este apartado, sino que incluye un punto bajo el epígrafe de “Sistema Integral de Calidad” en el que no define el Plan de Control de Calidad, ni las herramientas ni los procedimientos para su control; únicamente indica que EKIPO Medios cuenta con un sistema de calidad implantado según norma ISO 9001:2008. Anexa la Política de Calidad de la empresa, EKIPO Medios, en el Anexo II. Olvida anexar control calidad (anexo IV de la propuesta). Por este motivo, EKIPO Medios no suma puntuación en este apartado.

Respecto a Grupo BCM Gestión Arte, desarrolla su Plan de Control de Calidad con una amplia propuesta general correcta pero falta de concreción, en la que habla de herramientas de control y mejora de la calidad sin especificar cuáles son los indicadores de calidad, los procedimientos y las estrategias en las que basará el control de la calidad del servicio prestado. Establece, también de forma genérica, auditorías, la constitución de una comisión de calidad que se reunirá trimestralmente y un manual de Atención al Visitante. Al plan de Trabajo de Grupo BCM Gestión Arte obtiene una puntuación de 4 puntos.

ESATUR Servicios ha elaborado un Plan de Control de Calidad en el plasma su compromiso para mantener los estándares de calidad de SICTED alcanzados por el MARQ. Incorpora la figura de un auditor interno sin previo aviso para supervisar el servicio. Establece reuniones de arranque y de seguimiento del servicio. Establece un registro mensual de la planificación del servicio y un registro de asistencia del personal con hora de entrada y salida y la firma de cada trabajador.

Envío de listado de personal autorizado con acceso al MARQ, yacimientos y monumento, y relación de personas autorizadas a utilizar las llaves del MARQ. Implantación de la figura del “visitante misterioso” para comprobar el buen funcionamiento de las tareas del personal y las visitas guiadas. Informes mensuales sobre incidencias en el uso y estado del material tecnológico, sobre el estado general del servicio (puestos y horarios, control de aforo y flujo de público, encendido y apagado del museo, concertación y planning, reclamaciones e incidencias...). Informe mensual de horas y puestos cubiertos, previo a la facturación. Memoria anual del servicio. Por la concreción y rigor del Plan de Control de Calidad presentado, ESATUR Servicios obtiene una puntuación de 7 puntos.

**CUADRO DE PUNTUACIONES PLAN DE CONTROL DE CALIDAD:**

<b>GRUPO BCM GESTIÓN</b>	<b>4</b>
<b>EKIPO MEDIOS</b>	<b>0</b>
<b>ESATUR XXI</b>	<b>7</b>

**CUADRO DE PUNTUACIONES TOTALES:**

<b>EMPRESA</b>	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	<b>PLAN DE CONTROL DE CALIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GRUPO BCM GESTIÓN</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>
<b>EKIPO MEDIOS</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
<b>ESATUR XXI</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>27</b>

Lo que se comunica a los efectos oportunos.

Alicante, 14 de junio de 2018.

Fdo.: Josep Albert Cortés i Garrido

Fdo.: Ana Isabel Cortés Estela

Director Gerente Fundación C. V. MARQ

Secretaria del Patronato Fundación C.V. MARQ