



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
EN ESPACIOS HISTÓRICOS, EXPOSITIVOS DE METRO DE
MADRID**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012400441

NÚMERO DE LA S.C: 6000011474

Elaboradores:

Gabriel Santos
Cristina Sopeña

Fecha: 10 de febrero de 2025

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

El presente informe tiene como objeto la realización de la valoración técnica de las ofertas recibidas para la licitación 6012400441 "Servicio de atención al público en espacios históricos y expositivos de Metro de Madrid"

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

Las empresas que han manifestado interés en la licitación han sido:

- EULEN, S.A.
- TRITOMA, S.L.
- MAGMACULTURA, S.L.
- TALHER, S.A.
- ESATUR XXI SL
- NORMADAT, S.A.
- SEVERIANO SERVICIO MÓVIL, S.A.U.
- ESPACIOS MANTENIMIENTOS SLU
- EBONE SERVICIOS EDUCACION DEPORTE S.L.

De ellas, las que finalmente han presentado oferta han sido:

- MAGMACULTURA, S.L.
- EBONE SERVICIOS EDUCACION DEPORTE S.L.

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, la oferta técnica deberá presentarse con el contenido mínimo siguiente:

- A. **PROPUESTA DE MEDIOS MATERIALES:** conjunto de medios que contribuyan a la mejor difusión y puesta en valor de los diferentes espacios y contenidos objeto de esta licitación. Como mínimo deberá aportarse la relación de los medios materiales indicados en el apartado "MEDIOS MATERIALES", en el punto 3 del PPT.

Los medios materiales que se tendrán en cuenta para la valoración técnica (apartado 27 de este PCP) serán los medios adicionales a los requeridos en el apartado "MEDIOS MATERIALES" del PPT.

- B. **PROPUESTA DE MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE:** conjunto de acciones y propuestas relativas a la difusión de los valores fundamentales de la centenaria compañía y de los valores históricos y culturales inherentes a los diferentes espacios museísticos y contenidos expositivos, mediante la potenciación de nuevos contenidos, nuevas actividades, recorridos y mejor atención al público

Las propuestas de mejora de la experiencia de cliente que se tendrán en cuenta para la valoración técnica (apartado 27 de este PCP) serán las mejoras adicionales a los requeridos en el apartado "MEJORA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE" Punto 3 del PPT.

- C. **PROPUESTA DE MEDIOS TÉCNICOS-TECNOLÓGICOS Y SERVICIOS ASOCIADOS:** conjunto de acciones y propuestas que contribuyan a transformar los espacios museísticos, tanto físicos como virtuales, en entornos más atractivos, educativos e inmersivos. Propuestas de que contribuyan a sumergirse en el pasado con su rico legado para comprender mejor el presente.

Las propuestas de mejora que se tendrán en cuenta para la valoración técnica (apartado 27 de este PCP) serán las mejoras adicionales a los requeridos en el apartado "MEDIOS TÉCNICO-TECNOLÓGICOS Y SERVICIOS ASOCIADOS" Punto 3 del PPT.

Nota: esta documentación se presentará conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP.

Una vez analizadas las ofertas en relación con el cumplimiento de los requisitos de contenido mínimo previstos en el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), todas las ofertas presentadas cumplen el contenido mínimo previsto.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

Una vez analizadas las ofertas respecto a los requerimientos de los pliegos que puedan implicar exclusión de la oferta, no se aprecian causas de exclusión en ninguna de las ofertas presentadas.

5 DESARROLLO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

El desglose de los criterios que se han empleado y su puntuación, de acuerdo con el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, es el siguiente:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor:

	Insuficiente	Aceptable	Buena	Muy buena
A – Medios materiales.	0	10	14	17

B - Mejora de la experiencia del cliente	0	10	14	17
C – Medios técnicos-tecnológicos y servicios asociados	0	10	14	17

- **Insuficiente:** la propuesta presenta errores o incoherencias y/o aporta un insuficiente volumen de contenidos o son irrelevantes y/o su bajo nivel de desarrollo no permite deducir los alcances ni el valor que podrían aportar.
- **Aceptable:** la propuesta es coherente y presenta un aceptable volumen de contenidos, si bien tienen un limitado valor añadido y/o presenta un desarrollo que aunque suficiente no permite deducir con claridad el valor que aporta y/o hacer un seguimiento de los alcances ofertados.
- **Buena:** la propuesta es coherente, presenta un buen nivel de contenidos en cuanto a volumen y calidad, que desarrolla de forma completa lo que permite deducir el valor añadido que aportan y hacer un seguimiento de la ejecución de los alcances ofertados.
- **Muy buena:** la propuesta es coherente, presenta un muy amplio nivel de contenidos que destacan por su calidad y realiza un muy preciso desarrollo que permite su fácil cuantificación y seguimiento, aportando la propuesta un evidente valor añadido al servicio.

Una vez analizadas las ofertas recibidas y de acuerdo con los citados criterios definidos en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se obtiene la siguiente valoración:

MAGMA CULTURA S.L.:

A. PROPUESTA DE MEDIOS MATERIALES: MUY BUENA (17 PUNTOS).

La propuesta está perfectamente estructurada en diversos grupos de materiales, con un muy amplio nivel de contenidos en cada grupo que destacan por su calidad y con un completo desarrollo de los medios materiales ofertados lo que permite su fácil cuantificación.

Alguno de los grupos de materiales ofertados se relaciona a continuación:

1. Medios materiales para la mejora de la experiencia del visitante.
 2. Medios materiales para la mejora de la accesibilidad y comodidad.
 3. Equipamientos técnicos y logísticos.
 4. Medios materiales para la mejora de la señalización y comunicación visual.
 5. Ergonomía y seguridad.
- Etc.

Los medios materiales adicionales de esta oferta contribuirían a la mejor puesta en valor de los diferentes espacios históricos mejorando la experiencia de los visitantes, por lo que aportarían un evidente valor añadido al servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera que es coherente y presenta un muy amplio nivel de contenidos de medios materiales, que destacan por su calidad y realiza un preciso desarrollo que permite su fácil cuantificación y seguimiento, aportando un evidente valor añadido al servicio por lo que obtiene la calificación de muy buena.

B. PROPUESTA DE MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE: BUENA (14 PUNTOS)

Para el propósito de la difusión de los valores de la centenaria Compañía, la oferta propone un conjunto de actividades y contenidos que concretan a través de lo que denominan “Vagón cultural” que abarca una docena de diferentes acciones (cluedo en vivo; networking para estudiantes; talleres; visitas teatralizadas; etc) que distribuyen a lo largo de la vigencia del contrato, definiendo estructuradamente dentro de cada una de las propuestas la tipología de la acción, el público objetivo y una descripción detallada de la misma.

Además, la oferta para garantizar una mejor atención al público propone un conjunto de protocolos, procedimientos operativos, planes de comunicación, planes de contingencia, etc. partiendo del análisis de los puntos más importantes de interacción con el cliente en relación con la atención al público en los museos de Metro de Madrid. La oferta se completa con un sistema de gestión de la calidad para garantizar altos niveles de servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera que es coherente, presenta un buen nivel de contenidos en cuanto a volumen y calidad, que desarrolla de forma completa lo que permite deducir el valor añadido que aportan y hacer un seguimiento de la ejecución de los alcances ofertados por lo que obtiene la calificación de buena.

C. PROPUESTA DE MEDIOS TÉCNICOS-TECNOLÓGICOS Y SERVICIOS ASOCIADOS: BUENA (14 PUNTOS)

La propuesta consta de once acciones concretas que combinan el mundo físico y el digital en los Museos de Metro para contribuir a transformar los espacios los espacios museísticos, tanto físicos como virtuales, en entornos más atractivos para difundir la historia del suburbano madrileño.

Además, la empresa a lo largo de su oferta incorpora una serie de herramientas de marketing digital y comunicación digital cuyo objetivo, entre otros, es posicionar mejor la oferta de Museos de Metro, tanto en el mundo digital como físico.

La anterior propuesta se completa con campañas de difusión a través de las redes sociales como elemento fundamental en la actualidad, para contribuir a la difusión de la historia del suburbano madrileño.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera que es coherente, presenta un buen nivel de contenidos en cuanto a volumen y calidad que desarrolla de forma completa, lo que

permite deducir el valor añadido que aportan y hacer un seguimiento de la ejecución de los alcances ofertados, por lo que obtiene la calificación de buena.

EBONE SERVICIOS EDUCACIÓN DEPORTE S.L.:

A. PROPUESTA DE MEDIOS MATERIALES: INSUFICIENTE (0 PUNTOS)

La propuesta de los medios materiales que se oferta para mejorar el servicio se limita a suministrar un equipo de megafonía para eventos interiores.

En base a lo anterior, la propuesta aporta un insuficiente volumen de contenidos y es irrelevante, por lo que obtienen la calificación de insuficiente.

B. PROPUESTA DE MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE: ACEPTABLE (10 PUNTOS)

Las medidas que ofertan para mejorar la experiencia de cliente se circunscriben a 3 recreaciones teatralizadas y a repetir una vez al mes visitas guiadas a la Estación de Carpetana, a las que se puede añadir alguna visita más a la mencionada Estación en fechas señaladas.

Dado el número de espacios históricos a cubrir y el volumen de actividad de los museos de Metro, la propuesta aportaría un limitado valor añadido al servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera que es coherente y presenta un aceptable volumen de contenidos, si bien aportaría un limitado valor añadido. Por lo que obtiene la calificación de aceptable.

A. PROPUESTA DE MEDIOS TÉCNICOS-TECNOLÓGICOS Y SERVICIOS ASOCIADOS: ACEPTABLE (10 PUNTOS)

En la propuesta se circunscribe a ofrecer una aplicación móvil de audioguías, multilingüe que desarrolla en lo relativo a la arquitectura tecnológica, funcionalidades, etc.

En base a lo anterior, la propuesta se considera que es coherente, si bien tienen un limitado valor añadido dado el número de espacios históricos a cubrir y el volumen de actividad de los museos de Metro. Por lo que obtiene la calificación de aceptable.

MAGMA CULTURA S.L.	PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN
A - Medios materiales	17	MUY BUENA
B - Mejora de la experiencia de cliente	14	BUENO
C - Medios técnicos-tecnológicos y servicios asociados	14	BUENO

Total

45

EBONE SERVICIOS EDUCACIÓN DEPORTE S.L.	PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN
A - Medios materiales	0	INSUFICIENTE
B - Mejora de la experiencia de cliente	10	ACEPTABLE
C - Medios técnicos-tecnológicos y servicios asociados	10	ACEPTABLE

Total

20

6 CONCLUSIONES:

De conformidad con lo previsto en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, las ofertas técnicas que igualen o superen los 26 puntos, establecidos como límite de suficiencia técnica para esta licitación, serán calificadas como “aptas” o “técnicamente aceptables”, por lo que el resultado tras la valoración técnica de las mismas es el siguiente:

EMPRESA APTA O TÉCNICAMENTE ACEPTABLE: MAGMA CULTURA S.L.

EMPRESA NO APTA: EBONE SERVICIOS EDUCACIÓN DEPORTE S.L.

Resumen:

EMPRESA	PUNTUACIÓN	RESULTADO FINAL DE LA VALORACIÓN TÉCNICA
MAGMA CULTURA, S.L	45	APTA
EBONE SERVICIOS EDUCACIÓN DEPORTE S.L.	20	NO APTA

El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes. En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.