

**SERVICIOS DE PERSONAL DE SALA Y ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA LA EXPOSICIÓN
“PRIMADA. VIII CENTENARIO DE LA CATEDRAL DE TOLEDO”
EXPTE Nº 37-5-ICLM-2025**

CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR

	9.2.- Oferta técnica. Calidad técnica de la oferta (0 a 35 puntos)	TOTAL PUNTUACIÓN (0 a 35 puntos)
COMENTARIOS DE VALORACIÓN	<p>Se otorgará la máxima puntuación a la oferta que presente una mayor calidad técnica e idoneidad, en relación a los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización, gestión y administración general del servicio. - Sistema de control y calidad del servicio, así como plan de contingencias ante situaciones extraordinarias. - Cronograma de turnos. - Descripción y propuestas de uniformidad, equipamientos, etc. 	
TELIMAN	<p>En la “Introducción y comprensión del servicio”, comienza su propuesta esta comercial señalando que la entrada de la exposición se hará por la Puerta de los Leones y desde allí se dirigirá al público al claustro de la catedral para iniciar el recorrido, cuestión errónea y de todo punto imposible, y en el que sin embargo se incide de nuevo más adelante. A continuación, propone una organización del servicio que se basa en los siguientes principios operativos: la planificación eficiente de los recursos humanos asignados al servicio; la definición clara de funciones y responsabilidades del personal adscrito; la coordinación permanente con la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha y con los responsables del recinto; la supervisión continua del desarrollo del servicio; y la capacidad de adaptación ante posibles incidencias o variaciones en la afluencia de visitantes. Continúa su propuesta con un sistema de control y calidad del servicio que incluye un modelo de control y supervisión del servicio; un control del desempeño del personal; un sistema de gestión de incidencias; y unos indicadores de calidad del servicio. Seguidamente, relata su plan de contingencias ante situaciones extraordinarias, que relaciona una metodología de gestión de contingencias; y describe y analiza las posibles contingencias del servicio, así como la gestión de emergencias y evacuaciones. En cuanto al cronograma solicitado, se alude genéricamente a la permanente cobertura de los puestos, pero sin proponer finalmente nada concreto en este apartado. Del mismo modo, en cuanto a uniformidad y equipamiento, se hacen alusiones genéricas (“vestimenta discreta y adecuada”; “material informativo básico y medios de comunicación interna”), pero sin ofrecer nada concreto, lo que no permite poder evaluar este apartado. Finalizan su propuesta ofreciendo un poco definido plan de formación del personal y un compromiso de esta empresa con la excelencia del servicio a prestar.</p>	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA:</p> <p>16 PUNTOS</p>
UNIMUM	<p>Puntuación obtenida: 16 puntos</p> <p>La propuesta de esta empresa incluye la prestación del servicio por parte de un equipo compuesto de dos coordinadores de servicio y ocho auxiliares de sala, especificando que contará con una indeterminada bolsa de personal de apoyo, sin especificar de cuántas personas se compone. Señala que será el coordinador de servicio el único interlocutor ante la Fundación Impulsa. Seguidamente, se</p>	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA:</p>

	<p>hace referencia a la formación específica del equipo de trabajo y a su perfil profesional, <u>señalando que contará con al menos un año de experiencia en servicios análogos, cuestión que no corresponde introducir en el sobre B, sino en el C, por lo que constituye causa de exclusión en esta convocatoria.</u></p>	-
<p>SALZILLO SI</p>	<p>Puntuación obtenida: -</p> <p>Comienza esta empresa realizando una propuesta de organización, gestión y administración general del servicio que se asienta sobre una acreditada larga experiencia en este sector, proponiendo reuniones generales y específicas con el personal de la Fundación Impulsa para desarrollar su trabajo. A continuación, se especifica un muy elaborado sistema de control y calidad del servicio que se propone, así como un control y seguimiento de los trabajos, y un amplio programa de protocolos a seguir en caso de necesidades e incidencias, ofreciendo un extraordinario y exhaustivo análisis en este aspecto. Cuestión importante es que esta comercial dice contar con un programa de gestión integral de su trabajo que facilita las funciones de la persona responsable del servicio y coordinación del mismo, a la vez que facilita que cada trabajador tenga todo su expediente laboral incorporado. Contamos para el servicio con GESAL, un programa innovador para la gestión del personal y procedimientos de los procesos del servicio en cuanto al mismo. Por lo que se refiere al cronograma de turnos, ofrece un cuadrante "tipo" para un mes en el que se establecen los días de trabajo de cada uno de los 10 auxiliares, pero con un turno único obligatorio; los días de descanso de cada profesional; la posición del coordinador/a como referencia operativa; y un sistema rotativo que reparte los descansos de forma uniforme. Señalan que este mecanismo garantiza que todos los días de apertura se cubrirá la dotación obligatoria y que las ausencias previstas quedan incluidas en la planificación mensual, pero en este apartado no se pormenoriza esta propuesta y de su análisis no se deduce un proyecto de conjunto como para poder ser evaluado adecuadamente. Finalizan su propuesta con una pormenorizada relación de las prendas y el calzado integrantes de la dotación de uniformidad que ofrecen a su personal, así como los recursos materiales establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas de esta convocatoria.</p>	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 25 PUNTOS</p>
<p>GESPER</p>	<p>Puntuación obtenida: 25 puntos</p> <p>Esta comercial ha elaborado una propuesta operativa específica para este contrato, que se cimenta en una responsable del servicio que ejercerá la supervisión general, la coordinación institucional con la Fundación Impulsa, el seguimiento escrupuloso del cumplimiento del contrato, la resolución de incidencias organizativas, y la supervisión del sistema de planificación y control. En cuanto a la organización del tiempo de trabajo del personal adscrito al servicio se realizará mediante un sistema combinado de planificación mensual y control horario diario, que permitirá garantizar el cumplimiento de la jornada laboral, la correcta cobertura del servicio y la trazabilidad de las horas efectivamente trabajadas. La planificación del servicio se materializará mediante cuadrantes mensuales de trabajo, en los que se reflejará la distribución del personal en cada jornada, los turnos asignados y los correspondientes periodos de descanso. Estos cuadrantes serán elaborados con carácter previo al inicio de cada periodo mensual y servirán como referencia para la organización operativa del equipo, y el control horario diario se realizará mediante partes de registro firmados. Todo esto garantiza la calidad del servicio y el sistema de control del mismo que ofrecen, y garantiza el control de las contingencias que puedan surgir. Muy reseñable es su propuesta de cronograma de turnos, en los que ofrecen 1 Coordinador/a técnico/a del servicio, responsable de la supervisión general del dispositivo, coordinación del equipo, interlocución con la organización de la exposición y gestión de incidencias; 9 profesionales base de sala, encargados de la atención directa al visitante, control de accesos, información, supervisión de salas y apoyo a grupos concertados; y 2 profesionales de relevo, que actúan como refuerzo operativo en la franja central de la jornada. En cada jornada operativa se programan 10 turnos base, 2 turnos de relevo y 4 libranzas, lo que permite generar exactamente 85 horas de servicio por día, conforme a las necesidades del contrato. Con este modelo, dicen garantizar el reparto equilibrado de la carga de</p>	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 35 PUNTOS</p>

trabajo mensual; la rotación homogénea de fines de semana; la distribución equitativa de libranzas; y el mantenimiento permanente de la cobertura exigida por el pliego. Finalizan su propuesta con una descripción pormenorizada de su propuesta de uniformidad y de los equipamientos con los que dotarían a su personal.

Puntuación obtenida: 35 puntos

Toledo, 27 de marzo de 2026

Empresa	Puntuación 9.2.a
Teliman	16
Salzillo SI	25
Gesper	35
Unium	-

FIRMADO

FUNDACIÓN IMPULSA
CASTILLA - LA MANCHA

C.I.F.: G-45418985

Rda. de Buenavista, 47 - 1ª Planta

45005 TOLEDO

José Domingo Delgado Bedmar