

INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR CORRESPONENTS A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE PÚBLICS DE L'EDIFICI DISSENY HUB BARCELONA, AMB Nº D'EXPEDIENT C230002462

Segons es desprèn de l'acte d'obertura d'ofertes celebrat en data 10 d'abril de 2024 relatiu al procediment obert de referència, les empreses que s'han presentat a la present licitació, havent demostrat les seves condicions de capacitat i solvència mitjançant la documentació corresponent són les següents:

- Alianzas i Subcontratas SA (d'ara endavant Alianzas)
- Magamacultura SL (d'ara endavant Magmacultura)
- Ilunion Outsourcing SA (d'ara endavant Ilunion)

Criteris de valoració

Criteri A1

En atenció als punts 1, 4 i 5 del Plec Tècnic, per l'elaboració d'un projecte descriptiu pel desenvolupament del servei objecte del contracte per tal d'assegurar una experiència positiva i satisfactòria per als visitants, enfortint que els equips mantinguin estàndards de qualitat en relació a: Document d'un màxim de 10 pàgines, dina4, arial 11. Fins a 25 punts.

- 1-Benvinguda i Orientació
- 2-Venda d'entrades
- 3-Assistència a la Planificació de Visites
- 4-Orientació al DHub
- 5-Informació sobre Exposicions i Col·leccions
- 6-Atenció a Grups i Visites Guiades:
- 7-Resolució Consultes:
- 8-Facilitar l'accessibilitat
- 9-Coordinació d'Esdeveniments i Programes

El projecte ha de presentar de manera clara la proposta de desplegament dels estàndards mencionats anteriorment.

La valoració serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària.

La puntuació de la proposta es farà seguint els següents criteris:

- Insuficient: 0 punts. A les propostes que:
 - Presentin un projecte poc estructurat i/o definit, així com si presenta alguna mancança de caràcter essencial per a la prestació del servei.
 - No estiguin en concordança amb les necessitats del centre.

- Acceptable: 7 punts. A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera bàsica i poc definida, així com que presenti alguna mancança de caràcter no essencial per a la prestació del servei.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del centre.

- Bona: 15 punts. A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera detallada i definida, que contempli tots els aspectes essencials per a la prestació del servei.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del centre.

- Molt bona: 25 punts. A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera detallada i definida, i que contempli tots els aspectes essencials per a la prestació del servei.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del centre.
 - Incorporin elements o plantejaments d'especial interès que suposin un valor afegit directament aplicable a l'execució del contracte.

VALORACIÓ DE LES OFERTES Criteri A1:

Empresa Alianzas

- La proposta consisteix en la descripció d'aspectes presentats de forma estandarditzada, com la tecnologia i els recursos, el sistema de rotació i descansos, la comunicació interna, l'avaluació i recopilació de retroalimentació, la gestió de cues, el suport en emergències, fomentar la interacció, el mesurament del rendiment i l'avaluació del mystery shopper.

Presenta un quadre resum de metodologies per millorar aquests standards en l'agilitat d'interlocució i comunicació, la planificació del servei i l'equip de reforç. Així mateix presenta una proposta de tècniques professionals d'avaluació, tenint en compte paràmetres com la formació, la posada en marxa, el seguiment dels serveis, la supervisió i el reporting.

També es descriu un possible diagrama d'actuació (planing) per cada servei amb els horaris corresponents i una proposta de planificació de la coordinació amb diferents tasques a desenvolupar. Per últim proposen un pla de comunicació i un pla de formació per millorar els estàndards de qualitat.

La proposta presentada es considera insuficient en tant que es tracta d'una proposta dissenyada en base a estandars, que no inclou una proposta específica de desplegament dels 9 aspectes sobre els que havia de versar el projecte descriptiu, d'acord amb la descripció del criteri de valoració. **Es considera insuficient i obté 0,00 punts.**

Empresa Magamacultura

- La proposta desplega els 9 estàndards esmentats al criteri de valoració.

En primer lloc, i pel que fa a la benvinguda i orientació al Dhub per part del personal, menciona que és important per tal d'oferir una experiència acollidora i enriquidora als visitants, garantint que aquests se sentin còmodes i guiats al llarg de la seva visita, sent el personal d'atenció al públic la imatge del centre i per tant havent aquests d'oferir una atenció personalitzada, amable, cuidant els detalls, ja que aquest primer contacte influeix significativament en la percepció i en la disposició del públic a gaudir i aprendre de les exposicions i activitats.

També pel que fa a la benvinguda, desenvolupa aquest estàndard diferenciant per posicions i àmbits. Al respecte, i per una banda, descriu com hauria de ser l'acollida i benvinguda als vestíbuls, sent important saludar sempre a cada persona i/o grup que accedeix a l'edifici, tractant a cada visitant de manera personalitzada, de forma educada i amable, donant importància a l'actitud, el llenguatge corporal i el contacte visual. Consideren que per tal d'establir un tracte més directe i mostrar predisposició a la recepció i a l'acollida s'hauria de fer dempeus i cada posició hauria de proporcionar informació sobre els diferents espais de l'edifici, els serveis que aquest ofereix i els seus horaris. També es controlaria que cap visitant accedís en transport rodat, donant les indicacions pertinents. Aquestes posicions també es farien càrrec de la venda de marxandatge i de fomentar les cues de la manera establerta segons els criteris interns, per tal d'evitar obstaculitzar el pas.

Pel que fa al personal del taulell de la recepció de la planta - 1 es farien càrrec d'aspectes com la gestió de les trucades, proporcionant la informació necessària i derivant-les segons àmbits o departaments. També respondrien correus electrònics, utilitzant plantilles d'informació general i atendrien les sol·licituds de visites per al personal d'oficines.

En quant al personal que treballaria a la posicions distribuïdes a diferents punts de l'edifici, s'encarregarien de validar les entrades dels visitants, tractant a cada visitant de manera personalitzada i de forma educada i amable.

Pel que fa al servei de venda d'entrades, exposa que el personal hauria d'explicar en tot moment els diferents tipus de descomptes disponibles abans de procedir a la venda de l'entrada, ja que, d'aquesta manera, es duria a terme una atenció més personalitzada i més gratificant per als visitants. Per als usuaris amb entrada anticipada, se'ls demanaria el document acreditatiu del descompte i informarien de tots els beneficis segons tarifa d'aplicació. Aquells visitants amb invitacions serien atesos segons el segell de l'entitat emissora. Per últim també haurien de proporcionar materials complementaris per millorar l'experiència dels visitants.

D'aquesta manera, MAGMACULTURA emfatitza aspectes com la cortesia, l'atenció, la consideració, el respecte i l'amabilitat del personal, sent aquest un objectiu clau en la

percepció del servei per part de l'usuari i directament vinculat al resultat del servei i la qualitat de la visita.

Pel que fa a l'assistència a la planificació de visites descriu que l'experiència dels visitants no s'inicia quan aquest creua la porta d'accés, si no quan s'estableix el primer contacte, sent el personal de reserves l'encarregat d'aquest standard de qualitat en relació a la planificació de les visites. Així doncs, consideren que el personal destinat a aquesta posició hauria de ser cordial, assessorar, donar a conèixer la diferent oferta i oferir un bon servei de planificació que faci que l'experiència d'usuari sigui altament positiva i que transmeti la imatge d'una institució seriosa i ben organitzada. També consideren que l'equip de reserves treballa principalment a través de l'atenció telefònica, sent coneixedors de la complexitat que suposa la comunicació per aquest mitjà, pel que proposen protocols per la preparació i capacitació del personal, basant-se en aptituds com la veu, el llenguatge, els silencis, el tracte a l'usuari i l'empatia i amabilitat.

En quant a l'Orientació mencionen que al DHub conviuen diferents espais, accions i activitats, cadascuna amb unes particularitats i una oferta de serveis diferents i per tant amb una tipologia de visitant amb inquietuds diferenciades també. Per tal de poder proporcionar als usuaris una experiència de visita gratificant i de qualitat, consideren necessari diferenciar el tipus d'orientació i la informació vinculant, segons visites a les exposicions o la ubicació de les diferents entitats i espais presents al DHub.

La informació sobre exposicions i col·leccions, dependria de la ubicació dels efectius, segons l'empresa. Mencionen que en el cas de ser una tasca que desenvoluparien els controladors de sales, haurien de procurar no deixar-se cap pregunta o qüestió sense respondre, ja que això podria ocasionar una mala imatge per a la institució i per tant, una mala experiència de la visita. Si els dubtes són vers peces de la col·lecció consideren que s'hauria de redirigir als visitants al Centre de Documentació, on poden trobar tota la informació de les diferents peces exposades, o bé al taulell d'Àvila, de manera que el personal de recepció podria consultar la informació pertinent a la web del DHub o donar indicacions de la informació existent a la senyalística i metacrilats, entre d'altres suports.

També ajudarien en la resolució d'altres consultes vinculades als diferents serveis o entorn, demostrant que el DHub és un equipament obert a tota la ciutadania, i que es prioritza el fet de ser ben atès.

En quant a l'atenció a grups i visites guiades es proposen i desenvolupen dos sistemes de reserves, en funció de si són grups amb reserva o grups sense reserva o "espontanis", i si són grups escolars.

Pel que fa a la resolució de conflictes proposen disposar d'un "manual de consultes" on les tindrien distribuïdes en funció de: la tipologia, persona o posició que pot resoldre la consulta i quin és el canal de comunicació més adequat. Aquesta operativa afectaria a totes les posicions, depenent de per quin canal arriben. Diuen que el circuit principal que farien servir seria el següent: recepció de consultes, classificació i prioritització, assignació de recursos, anàlisi, comunicació amb el sol·licitant, resolució i resposta, seguiment i revisió i millora contínua.

En quant a facilitar l'accessibilitat es menciona que treballen per garantir l'accessibilitat universal en el context cultural, assegurant que totes les persones, puguin participar

plenament en la societat, buscant adaptar els continguts perquè siguin accessibles per a tots, incloent-hi persones amb diferents capacitats o necessitats específiques, promovent la igualtat d'oportunitats i participació per a tots els membres de la comunitat. El DHub està preparat i disposa dels recursos necessaris per atendre visitants amb diversitat funcional, per la qual cosa, l'empresa diu tenir el seu personal preparat per fer servir aquests recursos i assessorar-los en el seu ús o bé guiar-los fins a la seva ubicació amb la condició d'atorgar cada usuari que requereixi del suport d'aquests elements una experiència de visita agradable, atenta, personalitzada i de qualitat.

Així doncs, MAGMACULTURA presenta i estableix un pla d'atenció individual per a cada persona usuària, per tal que sigui atesa amb consideració i respecte, preparant el personal tècnic del servei del centre per donar un servei de qualitat.

Per últim, pel que fa a la coordinació d'esdeveniments i programes expliquen que tindrien un protocol de seguiment de les sol·licituds per la reserva d'espais amb diferents carpetes classificades per entitats i activitats. Alhora de respondre les sol·licituds, les respostes s'enviarien mitjançant una sèrie de plantilles predefinides per als diferents tipus d'espais i de reserves i s'inclourien enllaços a tota la informació pertinent a la reserva, com el llistat de preus. Un cop validades les sol·licituds seria imprescindible omplir la fitxa de reserva d'espais amb totes les dades requerides abans de programar una activitat i qualsevol modificació posterior hauria de ser comunicada per escrit.

L'empresa presenta una proposta estructurada i de manera detallada del projecte descriptiu pel desenvolupament del servei, que desplega els 9 estàndards esmentats al criteri de valoració, diferenciant les funcions que correspondrien a cadascuna de les categories de personal en relació a dits estàndards. Així mateix, incorpora plantejaments d'especial interès que suposen un valor afegit directament aplicable a l'execució del contracte, atès que permeten enfortir que els equips mantinguin estàndards de qualitat per tal que els visitants pugui tenir una experiència positiva i satisfactòria de la seva visita al DHub. **La proposta es considera molt bona i obté 25 punts.**

Empresa Ilunion

- La proposta desplega els 9 estàndards esmentats al criteri de valoració. En quant a poder oferir un servei de qualitat i una experiència positiva vers la benvinguda i orientació del visitant, exposa que les primeres mesures han de ser poder proporcionar informació clara i accessible sobre el museu, incloent-hi la seva missió, la seva història, les seves col·leccions i les seves exposicions temporals. També descriuen que aquesta informació pot ser proporcionada a través de diferents mitjans, com la senyalització, la publicitat, els materials impresos i els llocs web.

D'altra banda, també consideren un aspecte important el fet de garantir l'accessibilitat del museu a tots els visitants. Aquestes mesures es descriuen tenint en compte aspectes com; la recepció personalitzada, l'orientació inicial a la recepció, l'assistència personalitzada, la comunicació clara, l'accessibilitat i inclusió i els canals de seguiment i retroalimentació.

Pel que fa al servei de venda d'entrades, menciona que els auxiliars han de tenir un coneixement detallat de les diferents opcions d'entrades disponibles, així com tarifes i descomptes, per tal de poder donar informació adequada. Els auxiliars han de ser amables i

acollidors, així com ser eficients en el procés de venda d'entrades i amb capacitat de resoldre qualsevol problema o incidència en el procés de venda. En resum descriuen que els auxiliars encarregats han de tenir coneixement sobre els productes, habilitats de comunicació, capacitat de vendes, maneig de tecnologia, procediments per a la venda, identificació de necessitats, presentació d'opcions, tancament de la venda i seguiment i atenció al client.

En quant a l'assistència a la planificació de visites consideren que els auxiliars han de donar informació sobre els horaris disponibles, recomanacions sobre activitats i llocs d'interès, assistència amb la reserva de transport si és necessari i oferir consells sobre com optimitzar els temps durant la visita. Les mesures descrites són les següents: recomanacions personalitzades, assistència amb reserves, consells locals, informació sobre accessibilitat, resolució de problemes, suggeriments d'itinerari, orientació en mapes i guies, informació sobre esdeveniments especials, assessorament meteorològic i suggeriments per a grups.

En relació a l'orientació al DHub, mencionen que els auxiliars necessiten diversos recursos i estratègies com tenir un coneixement profund del centre, una formació específica i detallada sobre la història i evolució de l'equipament com les exposicions i activitats, el material informatiu actualitzat i de qualitat, accés a recursos digitals, capacitats de comunicació efectiva per interactuar de manera clara i habilitats interpersonals. També descriuen que poden utilitzar estratègies com; visites guiades personalitzades, atenció al client proactiva, ús de tecnologia interactiva, organització d'esdeveniments informatius, desenvolupament de materials educatius i programes de fidelització. Tot en el seu conjunt consideren que contribuiria a una experiència memorables i satisfactòria.

Pel que fa a la informació sobre exposicions i col·leccions, ILUNION considera que es pot oferir la màxima informació sobre les exposicions de manera efectiva utilitzant estratègies com: preparació i capacitació del personal, creació de material informatiu, distribució i ubicació del material informatiu en punts estratègics del centre, interacció amb els visitants, visites guiades i sessions informatives per part dels auxiliars i sol·licitud de comentaris per tal d'interaccionar amb els visitants i realitzar les millores pertinents.

En quant a l'atenció a grups i visites guiades ILUNION descriu que els auxiliars haurien de seguir els passos següents: preparació prèvia a l'arribada del grup, els auxiliars han de coordinar-se amb l'equip de programació del centre per confirmar la reserva i assegurar-se que totes les necessitats específiques del grup puguin ser ateses. A l'arribada del grup diuen que els auxiliars haurien de donar una càlida benvinguda i proporcionar una breu orientació sobre el centre, així com la conducció de la visita guiada segons la qual els auxiliars haurien d'oferir una presentació informativa i entretinguda sobre les exposicions i temes rellevants. També mencionen que durant la visita, els auxiliars han d'estar disponibles per brindar assistència individualitzada als membres del grup segons les seves necessitats donant rellevància també a la gestió del temps i assegurant-se que en el moment del comiat els visitants hagin gaudit de l'experiència al centre.

Pel que fa a la resolució a consultes, considera que els auxiliars han de seguir aquest procediment: escolta activa, clarificació per entendre millor les necessitats del visitant, utilització de recursos com material informatiu, fullets o recursos digitals per donar suport a les seves respostes i proporcionar informació addicional, ser amables i pacients, buscar ajuda quan sigui tècnicament necessari, seguiment després de resoldre la consulta i per últim registrar consultes freqüents.

En relació a la facilitar l'accessibilitat, menciona que els auxiliars han de proporcionar informació clara i fàcil d'entendre sobre les instal·lacions accessibles del DHub, com entrades sense barreres, ascensors, banys adaptats i àrees de descans accessibles. També consideren que s'ha d'ajudar als visitants amb necessitats específiques. També s'hauria de proporcionar recursos adaptats, com fullets en Braille, àudio guies i materials impresos en lletra gran, oferir orientació i suport sobre punts d'interès i serveis disponibles, així com la capacitat del personal, incloent la sensibilització sobre necessitats específiques.

Per últim, pel que fa a la coordinació d'esdeveniments i programes es menciona la necessitat d'establir canals de comunicació clars entre tots els equips involucrats en l'organització d'esdeveniments, així com establir reunions prèvies a l'esdeveniment per revisar el pla, assignar tasques específiques a cada equip i resoldre qualsevol problema potencial. També mencionen fer un planificació específica per proporcionar formació als auxiliars sobre l'esdeveniment, com informació sobre el tema, els convidats especials, les activitats rellevants, entre d'altres detalls, així com la coordinació en temps real entre els equips per tenir una resposta eficient al llarg de l'esdeveniment. Per finalitzar també mencionen la recopilació de feedback després de l'acte per analitzar les àrees de millora.

La proposta és estructurada i es presenta de manera detallada i definida, contemplant tots els aspectes essencials per a la prestació del servei. Mancaria la inclusió de plantejaments d'especial interès de cara a la qualitat de la visita, per tal d'assegurar una experiència positiva i satisfactòria per als visitants. Igualment, mancaria que la proposta desplegués el servei diferenciant entre les diferents categories que han d'executar el contracte, definides als plecs de la contractació (la proposta presentada per l'union només fa referència a una única categoria d'auxiliar, quan hi ha diferents categories d'acord amb els plecs). **La proposta es considera bona i obté 15 punts.**

Criteri A2

Es valorarà la qualitat d'una proposta de gestió i resolució d'incidències que permeti detectar, informar, canalitzar i resoldre qualsevol incidència, queixa, suggeriment i/o observació relacionada amb el servei objecte d'aquest contracte. Fins a 15 punts.

En la gestió del servei d'atenció al públic és essencial un procediment de gestió d'incidències per detectar, documentar, evitar o minimitzar l'efecte de circumstàncies no previstes que puguin alterar la prestació del servei. La proposta ha de tenir una extensió màxima de 4 pàgines DIN A-4 (arial 11, espai simple).

No es valorarà la part de l'oferta que excedeixi aquest límit. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària.

La proposta ha d'incloure:

- La descripció d'un procediment lògic i coherent que permeti la detecció de les incidències que es produeixin en el decurs de la prestació del servei, així com el procediment per a la seva resolució.
- El paper de cada una de les posicions en els procediments de recollida i/o gestió de les incidències.
- La periodicitat i els canals d'informació/interlocució a utilitzar per a la gestió de les

incidències.

- La descripció d'un sistema de registre i seguiment de les incidències, que reculli la informació necessària per tal que es puguin adoptar les accions correctores necessàries.

En funció d'aquests paràmetres es valorarà i puntuarà la qualitat de la proposta seguint els següents criteris:

- Insuficient: 0 punts. A les propostes que:
 - Presentin una operativa poc estructurada i/o presentin alguna mancança de caràcter essencial per a la gestió de les incidències.
 - No estiguin en concordança amb les necessitats del centre.
 - No defineixin els procediments i/o canals d'informació/interlocució a utilitzar.
 - No descriguin un sistema de registre i seguiment de les incidències.
- Acceptable: 5 punts. A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera bàsica i poc desenvolupada i/o que presenti alguna mancança de caràcter no essencial per a la gestió de les incidències.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del centre.
 - Defineixen els procediments, canals d'informació, interlocució, periodicitat i sistema de registre de les incidències, però no estiguin suficientment desenvolupats.
- Bona: 10 punts. A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera detallada i clara, que contempli tots els aspectes essencials per a la gestió de les incidències.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del centre.
 - Incloguin tots els aspectes necessaris per a garantir la gestió correcta de les incidències: procediments, canals d'informació, interlocució, periodicitat i sistema de registre de les incidències, de manera detallada i ben estructurada.
- Molt bona: 15 punts. A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera detallada i clara, que contempli tots els aspectes essencials per a la gestió de les incidències.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del centre.
 - Incloguin tots els aspectes necessaris per a garantir la gestió correcta de les incidències: procediments, canals d'informació, interlocució, periodicitat i sistema de registre de les incidències, de manera detallada i ben estructurada.
 - Incorporin altres elements o plantejaments d'especial interès que suposin un valor afegit directament aplicable a l'execució del contracte

VALORACIÓ DE LES OFERTES Criteri A2:

Empresa Alianzas

La proposa una sèrie de protocols de reacció davant els processos de substitució del personal amb motiu de baixa laboral o altres incidències. Diuen treballar amb una metodologia que recull 5 criteris: detectar incidències que funciona les 24h/365 dies amb eines multimèdia, solucionar un comunicat que es trasllada a qui correspongui, comunicar, registrar les incidències que es canalitzarien al responsable del servei per al seu seguiment i incorporació en els informe

periòdics i intervenir tenint en compte la tipologia i gravetat, notificant qualsevol incidència en temps i forma.

Diuen que partint d'aquestes bases corporatives, aposten per la tecnologia, comptant amb diferents APP digitals, per resoldre les incidències que es puguin produir en el servei i basant-se en un protocol de tres premisses: avís immediat al coordinador o al departament corresponent + rigor en la implementació / o resolució de la incidència + reporting de l'eventualitat.

Afirma preveure les següents contingències en l'activitat habitual del servei: absències per indisposicions, baixes mèdiques i causes justificades dels treballadors, en la qual els treballadors tindran sempre accés al Global SOC per comunicar-se per qualsevol incidència que afecti al servei. També preveuen necessitats de reforç per augment de l'activitat o serveis extraordinaris, equips polivalents a altres espais de gestió, personal fidelitzat amb capacitat de mobilitat i la seva proposta també inclou una planificació horària de rotació que segons diuen els hi permet tenir més d'un efectiu al servei habitual.

D'altra banda, també presenten una eina de gestió d'incidències amb el personal, anomenada KRONOS amb la finalitat de tenir un control vers la comunicació i gestió dels equips, així com per les inspeccions del servei i mecanismes que garanteixin que els serveis estan en actiu. La plataforma gestiona els temps d'assistència, la planificació, el control de l'activitat i provisió d'analítiques en temps real.

Com a eina de gestió de la informació/comunicació proposen Trello, ja que consideren que compleix amb avantatges com: proporciona als equips una forma senzilla de col·laborar, compartir la informació i augmentar el compromís de tots els integrants de l'empresa, permet crear grups de conversa, permet fer seguiment sobre les accions, tasques, comunicats i genera un sistema de notificacions, entre d'altres.

També proposen com a eina de gestió de KPI's, l'eina multimèdia Trackforce que permet parametritzar. Aporta també un servei d'atenció telefònica les 24 hores, tots els dies, per poder atendre qualsevol requeriment urgent d'ampliació horària o de personal. Aquesta sistema es gestiona mitjançant el Centre de seguretat Operativa Global que és un centre permanent de control 24/365 on es pot centralitzar qualsevol incidència o descobert, com l'inici i finalització del torn, el registre d'incidències segons necessitats del centre, realització d'informes instantanis, registre de KPI's amb imatge, entre d'altres. Detallen un llistat d'informes segons la tipologia d'incidències com problemes tècnics a l'equipament (llums, sales, projectors..), situacions amb gran afluència de públics (queixes, suggeriments..), situacions amb les visites comentades (retards, anul·lacions..), situacions amb el personal (retards, canvis..), situacions amb altres serveis (seguretat, neteja..), situacions amb el centre (peticions de l'equip tècnic, noves directrius..).

Afirmen que el seu mètode parteix d'un mecanisme multimèdia propi per fer avaluacions contínues del servei mitjançant una eina de seguiment virtual. Aquest sistema interactiu de resposta permet la comunicació automàtica, mitjançant una planificació al calendari. Aquesta plataforma permet tenir un control d'horari, control de tasques, enquestes i auditoria d'activitats amb control de qualitat, control de proveïdors i inspeccions periòdiques per detectar possibles deficiències del servei i conèixer el seu estat.

Per últim proposa també el mètode de supervisió d'auditoria a través de Client Misteriós. El servei està basat en l'observació i experiència directa, per mitjans de "clients misteriosos" que

avaluen objectivament el nivell de qualitat en cada visita o trucada. Després d'haver fet també un anàlisi DAFO consideren que els punts forts del servei poden ser la proximitat entre l'equip tècnic del centre i el servei diari, la qual cosa permetria tenir informació directa i immediata del servei diari, podent fer accions semestrals i posterior lliurament d'informes amb gràfiques.

Presenta una proposta de procediment que permet la detecció de les incidències que es produeixen en el decurs de la prestació del servei, així com els canals d'informació i interlocució a utilitzar en quant a totes les incidències vinculades als procediments interns de recursos humans de l'empresa. Es descriuen alguns procediments i KPI's vinculats a altres tipus d'incidències, però caldria desenvolupar de manera més extensa, altres propostes de procediment per a la detecció i resolució d'incidències vinculades a la qualitat de la visita o necessitats de l'equipament. **La proposta es considera bona i obté 10 punts.**

Empresa Magamcultura

Proposa una sèrie de procediments per a la detecció i resolució d'incidències i la gestió de les mateixes, pantant un seguit de protocols i procediments de gestió que els hi permetria la detecció, el registre, el seguiment i la proposta de resolució d'aquestes. Durant la prestació del servei es realitzaria un checklist de comprovació i seguiment d'incidències específiques, a on els equips haurien d'anar comprovant els ítems marcats al checklist d'obertura i tancament i registrar-los degudament. Posteriorment es faria arribar de manera immediata, d'acord amb els canals establerts entre MagmaCultura i el DHub, les incidències que tinguessin impacte en el funcionament diari del servei, i quedarien registrades als informes diaris.

Així mateix presenta una sèrie de plans d'acció, que inclouen diversos protocols, en funció de la tipologia d'incidències. Per exemple, en el cas que les incidències siguin tècniques, informàtiques o tecnològiques, es posarien en marxa protocols pels procediments d'actuació i vies de comunicació entre el coordinador del servei i la resta de serveis involucrats del DHub. També es presenta una proposta de procediments de resolució d'incidències amb els usuaris, destacant incidències com: reclamació, queixa o suggeriment, objecte perdut, atenció sanitària, menor perdut, furt i robatori, altercat, entre d'altres i els protocols d'acció derivats de cadascuna de les incidències corresponents.

També es realitza una proposta de procediments de resolució d'incidències derivades del propi servei de gestió de públics, com incidències en el servei de reserves, incidències amb la plataforma de venda d'entrades, incidències amb els recursos, material i estoc i s'expliquen els protocols derivats de cada acció. Fet que es considera un plantejament d'especial interès que suposa un valor afegit directament aplicable a l'execució del contracte.

En quant al paper de cada posició en la recollida i gestió de les incidències i periodicitat de la seva comunicació, mencionen que els seus treballadors es formen en un protocol d'actuació rigorós basat en quatre premisses: avís immediat a la coordinació de projectes, rigor en la implementació i/o resolució de la incidència, registre de l'eventualitat i incorporació de l'acció al protocol del servei per aplicar la mateixa resposta en les mateixes situacions.

S'exposa que l'equip del vestíbul i de les sales expositives, sempre que detectessin una incidència haurien d'informar a la figura de Coordinació d'activitats abans de prendre cap decisió, i depenent de la incidència, caldria informar abans al servei de seguretat. Els efectius ocupant aquests espais s'encarregarien de les incidències relacionades amb els visitants, incidències a

l'edifici, incidències a les sales expositives o emergències o incidències greus, en la qual intervindria també el CECOR activant els diferents codis numerats segons el protocol establert.

Pel que fa a la periodicitat i canals per la comunicació d'incidències, diuen que en el cas d'emergència, es faria servir el walkie de forma immediata per contactar amb la coordinació del servei, el CECOR i/o el personal del DHub, per a incidències amb les exposicions, cada diumenge vespre, un cop tancat el museu, s'enviaria la informació recollida als diferents documents d'incidències de la setmana, per a incidències a l'edifici del DHub, enviarien un correu en el moment de detectar la incidència. Per últim, quan la incidència fes referència a la senyalística de l'edifici, caldria enviar el correu informant-ne al departament de comunicació, també en el moment de detectar la incidència.

En quant al sistema de registre i seguiment es registrarien les incidències diàries, de servei i tècniques, mitjançant una sèrie de documents i informes interns que servien a totes les parts implicades en el servei. En aquests sentint, diuen que els tipus de documents que es farien servir serien els següents: "partes", com a document intern que haurien de realitzar totes les posicions de manera diària, via drive, de tota aquella informació que sigui d'especial rellevància i que hagi de ser coneguda per tota la resta de posicions i efectius. Una llibreta –diari de coordinació amb els partes del servei on es duria a terme el seguiment diari. Un informe d'incidències sobre les exposicions, a on quedarien registrades totes les incidències de les sales d'exposicions. També un informe d'incidències d'activitats, la qual seria una plantilla a on es deixaria constància dels fets succeïts i per últim un informe diari d'incidències, document que estaria dirigit tant al DHub com a l'empresa.

Presenta una proposta estructurada i clara, a on es descriuen tots els aspectes necessaris per a garantir la gestió correcta de les incidències: procediments, canals d'informació, interlocució, periodicitat i sistema de registre de les incidències, de manera detallada i ben estructurada. També s'incorporen elements o plantejaments d'especial interès que suposen un valor afegit directament aplicable a l'execució del contracte, ja que ajuden als procediments interns del centre, com les incidències amb la plataforma de venda d'entrades, incidències amb els recursos, material i estoc, entre d'altres. **La proposta es considera molt bona i obté 15 punts.**

Empresa Ilunion

Proposa establir mecanismes de reacció davant el possible sorgiment d'una contingència durant la prestació del servei, pel qual cosa, estableixen uns mitjans i vies de comunicació interns, així com els procediments i mitjans humans i materials que s'utilitzarien en les situacions extraordinàries. Diuen que la comunicació en les situacions d'emergència o de contingència, s'efectuaria a través del responsable del servei que romandria localitzable mitjançant telèfon mòbil les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. Mostren les actuacions de resposta davant diferents eventualitats com: amenaça de bomba que seria índex de gravetat 1, temps màxim d'activació 5 minuts, contingència que impliqui afluència massiva del personal del centre que en el cas de ser una situació coneguda amb temps, l'índex de gravetat seria 3 i temps d'activació instantani. Si la situació no es coneguda amb temps, l'índex de gravetat seria 2 i el temps màxim d'activació 5 minuts. En el cas d'incendis, l'índex d gravetat 1 o 2 i temps màxim d'activació 5 minuts. També posen d'exemple eventualitats com inundacions, vaga de personal, caiguda del sistema informàtic, entre d'altres.

Pel que fa al seguiment de les incidències, afirma que té en la seva estructura jerarquizades les decisions i autoritat en funció del tipus de contingència que es presenta i cada nivell de la seva

organització té atribucions diferents per actuar. Presenten una activació d'índex segons gravetat: índex gravetat 5, per escàs impacte en la normalitat de l'activitat, gravetat 4, impacte apreciable i que podria ser necessari comptar amb personal suplementari, gravetat 3, impacte important en la normalitat de l'activitat, necessari comptar amb personal o equip suplementaris als establerts al centre, gravetat 2, impacte molt sever i gravetat 1, impacte catastròfic en la normalitat de l'activitat o per activació d'emergències.

En quant al sistema de comunicacions, diuen que en tot moment estaria garantida la disponibilitat de línies de comunicació des dels responsables del CAPN als responsables d'ILUNION OUTSOURCING, mitjançant almenys, els següents mitjans: telèfon fix de la delegació, telèfons mòbils del responsable del servei i del coordinador (operatiu 24h al dia 365 dies de l'any), correu electrònic i altres mitjans que la tecnologia permeti en el seu moment.

També mencionen que tot el personal adscrit al servei rebria formació específica quant a contingut del pla d'actuació davant contingències, i això permetria estar familiaritzats amb els procediments del mateix.

Pel que fa al temps de resposta davant d'una contingència, es presenta un quadre que mostra els temps aproximats de resposta per tenir equips i personal disponibles al centre, sent la capacitat de resposta de 30 minuts per a la cobertura de reforços de personal i/o substitució d'absències no previstes de personal i d'1 hora per a la substitució d'equips avariats.

En quant a la cobertura de contingències descrites, s'expliquen els procediments en cas d'amenaça de bomba, contingència que impliqui influència massiva de persones en el centre, incendi, inundació d'instal·lacions, vaga del personal i caiguda del sistema informàtic. També es descriu la documentació i el procediment de registre cada vegada que s'activés una resposta previst al PAC. Diuen que al final de qualsevol actuació produïda per activació, es complimentaria la fitxa corresponent, en la qual es recollirien com a mínim les següents dades: data i hora en la qual s'inicia la contingència, data i hora en la qual es rep l'avís en la companyia, qui avisaria, data i hora en la qual es dóna per finalitzada la participació per part de la companyia, data i hora en què es dóna per conclosa la contingència, tipus d'incidència, activitats desenvolupades, serveis habituals que s'han hagut de posposar, estimació del cost incorregut, descripció literal de la incidència i de totes les circumstàncies que es considerin d'interès i conclusions de l'avaluació desenvolupada pel comitè de crisi.

Presenta una proposta de procediment que permet la detecció de les incidències que es produeixen en el decurs de la prestació del servei, així com els canals d'informació i interlocució a utilitzar en quant a totes les incidències vinculades als procediments dels equips i personal destinat al DHub vers possibles causes de contingència. Faltarien altres propostes de procediment per a la detecció i resolució d'altres tipus d'incidències, no vinculades únicament als plans de contingència. **La proposta es considera bona i obté 10 punts**

Resum puntuació obtinguda:

Empresa	Criteri A1	Criteri A2	Total
Alianzas	0,00	10,00	10,00
Magmacultura	25,00	15,00	40,00
Ilunion	15,00	10,00	25,00

