

Núm. referència X2024032654
Núm. expedient NI022024001180

INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR DE LES PROPOSICIONS PRESENTADES AL PROCEDIMENT OBERT PER ADJUDICAR EL SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL VISITANT I GESTIÓ DE LA BOTIGA DE L'OFICINA DE TURISME D'OLOT

1. Antecedents:

D'acord amb l'acta de la Mesa de Contractació d'obertura del Sobre A (Documentació administrativa) s'han admès a licitació l'oferta presentada per:

1. EDUCART, SERVEIS EDUCATIUS I CULTURALS SL

El Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) de la licitació per adjudicar el Servei d'informació i atenció al visitant i gestió de la botiga de l'Oficina de Turisme d'Olot, estableix a la clàusula 19, els següents criteris avaluables mitjançant judici de valor:

Criteris avaluables mitjançant judici de valor fins a 50 punts

Es requerirà una puntuació mínima de 25 punts per passar a la següent fase de licitació.

A. Pla de gestió fins a 50 punts

El pla de gestió ha de tenir una extensió màxima de 50 pàgines, amb tipus de lletra Arial amb cos 10. Caldrà descriure els apartats següents:

a.1 Objectius generals i específics del servei d'atenció al visitant (fins a 12 punts)

S'hauran d'exposar i justificar les mesures dirigides a establir una millora del servei de forma continuada, alineades amb els objectius generals de la Carta Europea de Turisme Sostenible.

Es valorarà que les mesures proposades compleixin amb els criteris de la Carta Europea, que siguin coherents i aplicables.

a.2 Manual de l'informador (fins a 12 punts)

Caldrà redactar un manual de l'informador que inclogui tots els punts d'interès turístic de la ciutat, i la seva prioritat a l'hora de proposar-los al visitant, i la forma d'actualització d'aquest document. Inclourà també el protocol de com informar el visitant.

Es valorarà la justificació dels punts d'interès turístic inclosos i la seva prioritat, tenint en compte els criteris de la Carta Europea de Turisme Sostenible, i que mostri el coneixement del territori i de les entitats i organitzacions del territori que organitzen esdeveniments.

a.3 Procediment d'avaluació i seguiment del servei d'atenció al visitant (fins a 10 punts)

Hauran d'explicar la forma de procedimentar el funcionament per fer front a l'organització del servei per tal d'aconseguir resultats satisfactoris diària, setmanal, mensual, trimestral i anualment. S'haurà d'explicar la metodologia d'entrada de dades específiques dels esdeveniments que es duen a terme a la ciutat.

Es valorarà que el procediment tingui en compte dades objectives recollides en diferents suports i el coneixement del Gestor Estadístic de la Generalitat de Catalunya.

a.4 Procediment del servei de gestió de la botiga (fins a 10 punts)

Caldrà presentar el catàleg de productes a vendre i el corresponent pla de màrqueting de la botiga, així com els criteris d'incorporació de nous productes.

Es valorarà que es doni resposta a les diferents tipologies de públics pel que fa als productes que es podran adquirir a la botiga, la justificació del catàleg, que es proposin productes sostenibles i de proximitat.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi:
4b06b932-a87a-4989-8b9f-b9a2f6583d38

a.5 Procediment per possibles incidències en el servei d'atenció al visitant (fins a 6 punts)

Es valorarà el funcionament per analitzar, resoldre i avaluar les mesures de qualitat del treball i millora contínua.

2. Valoració

a.1 Objectius generals i específics del servei d'atenció al visitant

En els objectius generals del pla de gestió s'inclouen criteris de millora del servei de forma continuada i alineada amb els objectius generals de la Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS), com per exemple donar informació tenint en compte la segmentació del visitant i les especificitats segons perfils.

En el marc d'aquests objectius generals s'inclou la realització d'un registre del número i característiques bàsiques dels turistes/usuaris i una anàlisi periòdica dels resultats per tal d'enviar l'informe mensual de visitants i ocupació a l'Ajuntament d'Olot i al fòrum permanent de la CETS (Turisme Garrotxa). Així mateix, es durà a terme la coordinació amb la resta d'oficines de turisme de la comarca i punts d'informació turística del Parc Natural. Es valora de forma positiva perquè aporta un valor afegit a l'hora de fer propostes comarcals i compartir coneixements amb la resta de tècnics de les oficines.

Tot i això, en l'apartat dels objectius generals no s'especifica prou l'adequació de la satisfacció dels visitants en relació a les seves necessitats d'informació.

En els objectius específics es contempla l'ajuda al visitant a conèixer i comprendre el territori de manera significativa, informant de tots els valors patrimonials, culturals i naturals que ofereix Olot i el seu entorn.

La puntuació obtinguda en aquest apartat és de **10 punts** dels 12 que es podien assolir.

a.2 Manual de l'informador

La taula presentada dels punts d'interès turístics de la ciutat està alineada amb els criteris de la Carta Europea de Turisme Sostenible (Estratègia de la CETS + Pla d'actuacions de la CETS) ja que responen també al pla d'accions de l'Oficina de Turisme com a actuacions a desenvolupar a favor d'un turisme sostenible a partir de tres grans eixos: Informar per a millorar l'oferta i la connexió amb l'espai natural protegit, informar i vetllar pel seu comportament ambiental i informar i donar suport al desenvolupament local i a la conservació del patrimoni.

Es demostra el coneixement del territori a través del material turístic especificat al manual: mapa turístic, 10 essències, mapa de senderisme dels itineraris a peu i en bici a la Garrotxa, mapa senderisme A peu des d'Olot, la ciutat del volcans, Guia familiar, guia Tot Garrotxa, fullletó Espai Cràter.

Inclou una metodologia de sistematització de la informació a donar adequada a la realitat dels visitants que demostra un grau de detall i de coneixement del seu perfil d'estada.

No s'especifiquen concretament les accions dels tres eixos a desenvolupar i que vincularien el manual de l'informador amb el pla d'actuacions de la CETS i el de l'Oficina de Turisme.

La puntuació obtinguda en aquest apartat és de **8 punts** dels 12 que es podien assolir.

a.3 Procediment d'avaluació i seguiment del servei d'atenció al visitant

Es proposa un seguiment del servei a través de la figura del coordinador de l'empresa i la tècnica de l'àrea de turisme que garanteix un adequat funcionament. Així mateix, es posa accent en aquesta persona coordinadora (atenció al visitant i botiga) que treballarà amb l'equip d'informadors per estar en la línia definida per l'Ajuntament. Es detallen les aptituds que ha de tenir aquest perfil.

S'especifiquen les funcions i tasques que han de desenvolupar la coordinació del servei i l'equip d'informadors/es i es relacionen en el marc de la CETS (Carta Europea de Turisme Sostenible).

Es compta amb diferents eines per al bon funcionament del servei com Microsoft Calendar, full de registre diari i mensual d'hores efectuades i tasques, manual de l'informador, manual de procediments, protocol d'acollida de noves incorporacions, whatsapp, calendari i procediment de la temporalitat de les

reunions de seguiment, protocol de queixes i suggeriments,... Aquestes eines són del tot adequades i suficients i permeten un bon seguiment.

Proposen l'ús del Gestor Estadístic de la Generalitat com a eina de recollida i d'avaluació de dades comuna a tot el territori català, a través de dues maneres de registrar els visitants (registre de visitants i enquestes). Es considera del tot suficient per avaluar l'atenció al visitant.

La puntuació obtinguda en aquest apartat és de **10 punts**.

a.4 Procediment del servei de gestió de la botiga

Es presenta un catàleg de productes a vendre i el corresponent pla de màrqueting de la botiga, així com els criteris d'incorporació de nous productes.

Es té en compte que com a mínim un 25% de les productes siguin elaborats per entitats sense ànim de lucre de la comarca com és el cas d'Integra, CIRE, La Fageda, Càritas, Ecosol,...

Es duu a terme una sectorització a partir de seccions i tipologia de productes del catàleg que la conformen 40 proveïdors diferents, 32 dels quals són de proximitat.

El catàleg dona resposta a les diferents tipologies de públics pel que fa als productes que es poden adquirir a la botiga: visitant que busca un producte de regal, visitant amb unes necessitats personals (turista o local), visitant que no compra però és potencial.

La puntuació obtinguda en aquest apartat és de **10 punts**.

a.5 Procediment per possibles incidències en el servei d'atenció al visitant

Es presenta un model de protocol d'incidències de l'equip de treball amb l'objectiu de ser un document per l'anàlisi, la resolució i l'avaluació del procés per tal de buscar mesures de qualitat i millora continua. Tant mateix, s'inclou a nivell extern (incidències per part dels usuaris del servei d'Oficina de Turisme o de venda de Botiga) un protocol de queixes i suggeriments (model de full de control de queixes dels usuaris i resolució que s'utilitzarà).

Per a portar a terme una avaluació reflexiva per visualitzar si s'estan complint els objectius proposats i millorar que es faci una avaluació interna de la feina que es porta a terme des de l'oficina, es fa esment de la metodologia DAFO. I per tal que els visitants puguin explicar si han estat ben atesos i en quins aspectes caldria o necessiten que es millori, es recullen les demandes més recurrents en enquestes.

Es proposa la utilització de la metodologia dels indicadors KPI's (Key Performance Indicators) basats en els objectius que es marca l'estratègia de la CETS, especificant en quins àmbits s'utilitzaran (tasques i funcions de l'organització, elements que estructurin el servei i elements de suport).

Es detalla en quin moment s'aplicaran els indicadors de qualitat: abans i durant la realització del servei, mensualment. S'acompanyarà amb una Memòria Anual, amb les propostes, si s'escau, de millora d'aquells aspectes de la planificació operativa del servei. El procediment es considera molt ben resolt.

La puntuació obtinguda en aquest apartat és de **6 punts**.

3. Conclusió de la valoració de les empreses

La puntuació obtinguda en els criteris avaluables per judici de valor, per l'única empresa que ha participat i s'ha admès a la licitació, EDUCART SERVEIS EDUCATIUS I CULTURALS SL és de **44 punts**, amb el desglossament següent:

a.1 Objectius generals i específics del servei d'atenció al visitant	10 punts
a.2 Manual de l'informador	8 punts
a.3 Procediment d'avaluació i seguiment del servei d'atenció al visitant	10 punts
a.4 Procediment del servei de gestió de la botiga	10 punts
a.5 Procediment per possibles incidències en el servei d'atenció al visitant	6 punts

Es conclou que l'oferta presentada per EDUCART SERVEIS EDUCATIUS I CULTURALS SL supera la puntuació mínima establerta en el plec de clàusules administratives particulars per passar a la següent fase de la licitació.

Olot, 10 de juny de 2024
}

4b06b932-a87a-4989-8b9f-b9a2f6583d38