

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DEL SOBRE 2 DE LES EMPRESES PRESENTADES A LA LICITACIÓ RELATIVA ALS SERVEIS DE TAQUILLA I ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU TÀPIES (Exp. 06/2024)

ÍNDEX:

1. Objecte de l'informe i metodologia emprada
2. Llistat d'empreses participants
3. Criteris d'adjudicació i valoració de les propostes
4. Resum de les puntuacions

1. Objecte de l'informe i metodologia utilitzada

El present informe té per objecte oferir una anàlisi tècnica de la documentació inclosa al Sobre 2, presentada per les empreses concursants en el procediment de licitació per a la contractació dels serveis de taquilla i atenció al públic del Museu Tàpies (en endavant, MTà).

El personal tècnic i d'administració del MTà ha dut a terme una revisió exhaustiva de cadascuna de les propostes, avaluant-les d'acord amb els criteris establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP). Aquesta valoració s'ha efectuat en funció del grau d'adequació i compliment dels requisits exigits, analitzant individualment la documentació presentada per cada empresa.

Les valoracions s'exposaran de manera ordenada segons els apartats de les memòries tècniques de les empreses licitadores, seguint un ordre alfabètic.

2. Llistat d'empreses participants

Les empreses presentades i admeses a la licitació són les següents:

- ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA.
- ATYSA FACILITY SERVICES, SL.
- EULEN, SA.
- EURO TOMB BARCELONA, SL.
- KLOUSNER, SL.
- MANPOWERGROUP SOLUTIONS, SLU.

3. Criteris d'adjudicació i valoració de les propostes

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Memòria tècnica

Cada licitador haurà d'incorporar una memòria tècnica tenint en compte la coherència de la planificació en relació a les característiques del servei objecte de la present contractació, de conformitat amb els requeriments descrits en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i el Plec de Prescripcions Tècniques.

Contindrà únicament aquells aspectes tècnics relacionats amb l'execució del contracte, la valoració dels quals no sigui automàtica, sinó que respongui a criteris que depenen d'un judici de valor, d'acord amb l'article 146 de la LCSP.

L'extensió màxima de la memòria serà de vint (20) planes o cares numerades, escrites amb una lletra de cos 12 o superior, interlineat simple o superior, i marges mínims de 2,5 cm superiors, en fulls de mida DIN-A4. Aquesta limitació no afecta a l'índex, ni els possibles documents annexos, el text dels quals no sigui específic per aquesta licitació.

*Es valorarà de manera gradual de 0 a 49 punts, atorgant una puntuació major a l'oferta que ofereixi la memòria **més completa, detallada, coherent i adequada per a l'òptima prestació del servei objecte de prestació, justificant els motius pels quals es consideren adients per executar el contracte amb la màxima qualitat.** A la resta se li valorarà de manera gradual de conformitat amb el contingut de la seva oferta. La memòria tècnica haurà de constar dels següents apartats:*

- **Proposta d'estructura del personal:** Desenvolupament de la de planificació dels descansos del personal, detallant el procediment de cobertura dels llocs de treball i dels relleus que s'executaran per garantir la continuïtat del servei de conformitat amb l'establert al PPT.
- **Protocol de comunicació:** Desenvolupament del protocol de comunicació entre el Museu Tàpies i el coordinador designat per les empreses licitadores, en els termes establerts al PPT.
- **Pla de formació:** Desenvolupament de la proposta del pla de formació continuada pels empleats de les empreses licitadores que caldrà presentar de manera anual.
- **Protocol de qualitat:** Descripció de les mesures proposades per garantir una prestació satisfactòria dels serveis que garanteixen alts estàndard de qualitat i dels mecanismes de correcció, suport i reajustament del servei que permetin corregir amb agilitat les possibles incidències en la prestació del servei.

VALORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ PRESENTADA

A. Proposta d'estructura del personal (Fins a 15 punts)

En aquest apartat s'avalua la capacitat organitzativa de les empreses licitadores per garantir un servei eficient i adequat a les necessitats operatives del Museu. Es valorarà la planificació dels torns, els relleus i els descansos, assegurant que siguin coherents amb la cobertura horària requerida. També s'analitzarà la previsió de mesures per gestionar imprevistos, com absències o increments de demanda, així com el grau de conformitat amb els requisits mínims establerts al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT). Finalment, es valorarà si es proporciona una descripció detallada dels perfils professionals, especificant les funcions i responsabilitats assignades a cada lloc de treball.

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA

Alianzas y Subcontratas, d'ara endavant Articultura, presenta una proposta amb elements interessants, però també amb mancances significatives. L'empresa assegura el compliment del conveni col·lectiu i preveu l'ús de l'eina tecnològica KRONOS per al registre horari, facilitant així un seguiment eficient del servei.

La planificació dels torns contempla rotacions i equips de reforç per als caps de setmana i períodes excepcionals. Tot i això, el fet de considerar el cap de setmana com un servei puntual, quan en realitat és habitual, pot generar confusió. La proposta d'intercalar equips és interessant i positiva, però no inclou exemples d'horaris ni detalls sobre la seva aplicació.

No es detallen els procediments per als relleus, ni es fa referència als temps de solapament o descansos. A més, no s'estableix un cap d'equip entre les informadores del MTà, fet que podria afectar la coordinació interna.

Un punt positiu és la incorporació d'una borsa de personal amb cobertura telefònica 24 hores per gestionar incidències. Pel que fa al coordinador, la proposta s'ajusta al que estableix el PPT en aspectes com la resolució d'incidències, la supervisió i la redacció d'informes. A més, afegeix funcions addicionals que podrien ser útils, com arribar abans de l'inici de la jornada per intercanviar informació amb el MTà. Tot i això, no s'especifica si aquesta tasca seria puntual o diària, i en aquest darrer cas, podria resultar excessiu que el coordinador s'hagués de presentar personalment cada dia abans de la prestació del servei objecte d'aquesta licitació.

En conjunt, la proposta aporta elements a valorar positivament, com l'ús d'eines tecnològiques i la borsa de personal. No obstant això, presenta mancances de concreció en diversos punts, així com frases inacabades, expressions poc clares i faltes d'ortografia.

OBTÉ 6 PUNTS

ATYSA FACILITY SERVICES , SL

ATYSA garanteix el compliment dels descansos reglamentaris i el respecte pels horaris establerts al PPT, proposant un sistema de rotació per evitar sobrecàrregues en franges horàries específiques. No obstant això, no aporta detalls sobre la rotació concreta dels torns i es limita a indicar que assignarà un “nombre suficient” de treballadors, sense especificar-ne la quantitat.

Un aspecte positiu de la proposta és el protocol de relleus, que estableix que el personal entrant arribi 10 minuts abans per garantir un traspàs fluid d'informació. També s'afegeix un registre de final de torn per documentar tasques i incidències. Pel que fa a la cobertura d'absències, es preveu la disponibilitat de personal de reserva, però no s'especifica el nombre de treballadors previstos, si rebran formació específica sobre el MTà o com es gestionaran situacions d'alta demanda, com inauguracions. Pel que fa a la gestió d'absències i el control dels treballadors, la proposta menciona l'ús de l'aplicació automatitzada FREMATICA.

En relació amb el coordinador, tot i que ATYSA indica que supervisarà els relleus i estarà disponible per resoldre problemes, no afegeix cap altre comentari sobre les seves funcions ni el seu rol dins de l'organització. Tampoc s'estableix la figura d'un cap d'equip entre les informadores.

La proposta assegura el compliment dels requisits establerts al PPT, com la cobertura d'esdeveniments especials amb 48 hores d'antelació. Com a iniciativa, ATYSA proposa una reunió inicial amb els treballadors subrogats i els responsables del MTà per identificar punts de millora i establir un marc de col·laboració.

En conjunt, la proposta d'ATYSA és correcta i compleix la majoria de criteris del PPT, però en alguns casos resulta massa generalista, ja que es limita a esmentar el compliment de certs requisits sense concretar-ne l'aplicació.

OBTÉ 8 PUNTS

EULEN, SA

Eulen presenta una estructura basada en un equip especialitzat en taquilles i atenció al públic cultural, amb una planificació operativa que inclou quadrants anuals i setmanals verificats pel coordinador. Aquest sistema permet gestionar horaris, festius i vacances de manera anticipada, assegurant la continuïtat del servei mitjançant mesures com un sistema de fitxatge automatitzat. No obstant això, la proposta no especifica com es gestionaran els horaris extraordinaris, com ara inauguracions o altres programes públics, ni tampoc detalla el solapament en els canvis de torn.

La figura del coordinador està clarament definida, complint amb les funcions establertes als plecs i actuant com a interlocutor directe amb el MTà. No s'estableix la figura d'un cap d'equip entre les informadores. Pel que fa a la gestió d'imprevistos, Eulen estableix un sistema de resposta ràpida amb un termini de cobertura d'entre 90 i 120 minuts, recolzat per un centre de control permanent (24/7), un centre de selecció a Barcelona i la seva pròpia ETT (Flexiplan).

Finalment, es menciona la formació contínua i la polivalència del personal com a punts forts, però no proporciona una descripció dels perfils professionals que podrien substituir, si fos necessari, les treballadores subrogades en aquest servei. A més, tot i que es mencionen diversos departaments de suport interns en el punt 1.2.2, aquests no es consideren rellevants per a l'avaluació d'aquest apartat.

La proposta d'Eulen compleix els requisits mínims dels plecs i presenta una estructura organitzativa funcional amb mecanismes operatius sòlids. No obstant això, hi ha una manca de concreció en aspectes com la gestió d'horaris extraordinaris, els canvis de torn i els perfils professionals disponibles.

OBTÉ 11 PUNTS

EURO TOMB BARCELONA, SL

Euro-Tomb presenta una proposta ben estructurada i concreta, destacant en la planificació horària, la cobertura d'incidències i la definició de rols del personal. La proposta d'horaris és interessant i a valorar, tot i que cal tenir en compte que es pressuposa la subrogació del personal actual.

La planificació dels torns és clara, amb un model de rotació ben definit i tres efectius especificats. Es garanteixen dos dies consecutius de descans per setmana i un cap de setmana lliure al mes per a cada efectiu, així com un solapament de 15 minuts entre torns per facilitar el traspàs d'informació. La proposta també contempla la gestió de les hores extraordinàries, tot i que no es detallen els criteris específics per a la seva aplicació.

Pel que fa a la cobertura d'incidències, la proposta destaca per un sistema sòlid amb dos efectius de reserva formats per al servei, efectius de guàrdia i un protocol detallat per gestionar baixes sobtades i el temps de resposta. A més, s'ofereix suport telefònic operatiu les 24 hores i un quadre de personal específicament assignat.

La definició de rols és un altre punt fort, amb la figura del coordinador detallada, encarregat de la gestió de torns, el seguiment del servei i la resolució d'incidències, i la del supervisor, que actua com a interlocutor directe amb el MTà, responsable de garantir el compliment del contracte i elaborar informes periòdics. No obstant això, no es menciona la figura d'un cap d'equip.

Finalment, la proposta incorpora eines tecnològiques com Freemática per al control horari i mecanismes per evitar alteracions en la planificació.

En conjunt, la proposta d'Euro-Tomb és sòlida i ben estructurada.

OBTÉ 14 PUNTS

KLOUSNER, SL

Klousner compta amb tres professionals seleccionats per al projecte, tot i que es pressuposa la subrogació del personal actual. La planificació horària es gestiona mitjançant l'aplicatiu digital Factorial, que permet administrar torns, fitxatges, permisos, vacances i sol·licituds especials, així com comunicar canvis en temps real.

Els torns inclouen un solapament de 15 minuts per facilitar el traspàs d'informació i pauses breus, i el grup de treball disposa d'un canal directe amb el coordinador via WhatsApp.

Pel que fa a la gestió d'incidències, la proposta inclou una borsa de sis persones formades i ubicades en serveis propers. No obstant això, no s'indica el temps de resposta en casos de baixa sobtada, fet que genera certa incertesa sobre la rapidesa d'actuació. També s'ofereix un servei d'atenció telefònica 24 hores per resoldre possibles contingències.

El coordinador assumeix les funcions establertes al PPT—planificació i seguiment del servei, resolució d'incidències i elaboració d'informes periòdics per al MTà—però la proposta es limita a enumerar aquestes tasques sense desenvolupar-les ni aportar més detalls. A més, no es contempla la figura d'un cap d'equip específic per al personal d'atenció al públic i taquilla, fet que podria afectar la coordinació interna.

La proposta no detalla com es gestionaran les hores extres ni la cobertura de necessitats en esdeveniments especials. Es menciona un suport administratiu per a aquests casos, però no queda clar fins a quin punt serà efectiu.

En conjunt, la proposta de Klousner és clara i ben organitzada, destacant per l'ús d'eines com Factorial i per una estructura de cobertura d'incidències amb personal format. No obstant això, presenta mancances en aspectes com el temps de resposta davant incidències, la gestió d'hores extres, l'absència d'un cap d'equip i la cobertura d'esdeveniments especials.

OBTÉ 11 PUNTS

MANPOWERGROUP SOLUTIONS, SLU

Manpower garanteix la cobertura contínua del servei amb tres treballadors/es estables, un dels quals exerceix com a cap d'equip, i tres persones de reserva. La distribució horària es presenta en dues opcions detallades, incloent un solapament de 15 minuts entre torns per assegurar el traspàs d'informació i la continuïtat del servei. L'empresa es compromet a respectar els descansos reglamentaris, evitar torns dobles i garantir la cobertura d'horaris especials i extraordinaris amb el personal habitual.

La figura del coordinador de servei, definida segons les funcions establertes al PPT i descrita amb un bon nivell de detall, serà responsable d'elaborar una planificació mensual, la qual estarà subjecta a l'aprovació de l'interlocutor designat pel MTà. A més, es preveuen revisions setmanals per gestionar possibles ajustos o ampliacions del servei.

Pel que fa a la gestió d'imprevistos, Manpower proposa un sistema àgil que garanteix la substitució de qualsevol baixa en un termini màxim de dues hores, mantenint el pool de substitucions actualitzat setmanalment. També destaca la disponibilitat 24/7 del coordinador per gestionar eventualitats i assegurar la continuïtat del servei.

La proposta inclou una descripció dels perfils professionals necessaris per al servei, especificant formació, experiència i idiomes, i posant èmfasi en competències com la proactivitat i l'empatia. La selecció del personal es basarà en la disponibilitat i motivació dels candidats, prioritzant perfils compatibles amb la filosofia del MTà, com ara estudiants.

En conjunt, la proposta de Manpower destaca per la seva solidesa i organització, garantint una cobertura adequada del servei mitjançant una estructura detallada i un sistema de gestió d'imprevistos eficient.

OBTÉ 15 PUNTS**B. Protocol de Comunicació (Fins a 8 punts)**

Aquest apartat avalua la capacitat de les empreses licitadores per establir un protocol de comunicació clar i eficient entre el Museu Tàpies i el coordinador designat. Es valoraran la definició dels canals de comunicació, la seva claredat, disponibilitat i la periodicitat amb què es faran servir.

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA

ARTICULTURA presenta un protocol de comunicació que combina eines digitals, com AppSheet, per al registre d'incidències, l'elaboració d'informes i l'enviament d'informació

en temps real, amb canals tradicionals com el telèfon i el correu electrònic, garantint així una supervisió contínua i una comunicació directa amb el MTà.

També es preveuen reunions amb una periodicitat mensual, trimestral i anual per presentar informes i propostes de millora, que s'integraran en el protocol de qualitat.

No obstant això, es detecta una incoherència a la pàgina 12, on s'indica: "*Proposem reunió mensual de seguiment amb l'Ajuntament (...)*". No queda clar a què es refereix aquesta afirmació ni si es tracta d'un error en la redacció, ja que l'Ajuntament no té cap relació amb el servei.

En conjunt, el protocol de comunicació d'ARTICULTURA és coherent, combinant eines digitals i canals tradicionals per assegurar una supervisió contínua. No obstant això, la manca de concreció en els temps de resposta i algunes incoherències en la redacció en limiten la claredat.

OBTÉ 4 PUNTS

ATYSA FACILITY SERVICES , SL

ATYSA defineix la figura del Supervisor del Servei com a enllaç principal entre l'empresa i el MTà, encarregant-se de la supervisió diària de les operacions i la coordinació de les comunicacions. No obstant això, no es detallen els canals específics a través dels quals es durà a terme aquesta comunicació.

A més, es proposa l'establiment d'indicadors de rendiment, com el temps de resposta i el nivell de satisfacció, amb l'objectiu de reforçar la transparència i la qualitat en la comunicació amb el MTà.

També es menciona l'ús de l'aplicació FREMATICA I-MOVIFREE per a la gestió d'incidències i absències. No obstant això, aquesta eina sembla estar més enfocada en la comunicació interna de l'empresa.

En conjunt, el protocol és funcional i correcte, però inclou elements que no s'ajusten estrictament al propòsit de la comunicació amb el MTà. Seria recomanable especificar amb més precisió els canals de comunicació i els temps de resposta per garantir una millor coordinació.

OBTÉ 4 PUNTS

EULEN, SA

Es posa en relleu la figura del Gestor d'Activitat, que assumeix les funcions del coordinador i s'encarrega de gestionar les incidències, coordinar-se amb el personal i

els responsables del MTà, tot comptant amb el suport d'un Centre de Control operatiu les 24 hores.

El protocol inclou una taula detallada amb la periodicitat i els canals de comunicació per als informes i notificacions, assegurant un seguiment constant i una comunicació efectiva.

Pel que fa a l'àmbit tecnològic, EULEN fa ús d'eines com SITE i ITCONS per al registre i seguiment d'incidències, proporcionant accés en temps real a la informació operativa i a la documentació relativa al servei.

En conclusió, el protocol presentat està ben estructurat i destaca pel suport tecnològic. Tot i que el protocol és complet, algunes mencions, com la creació d'un catàleg d'incidències estandarditzades i les memòries amb plans de millora, semblen més pertinents per al punt referent al Protocol de Qualitat. No obstant això, anticipar-les en aquest apartat no resulta inapropiat.

OBTÉ 7 PUNTS

EURO TOMB BARCELONA, SL

Euro-Tomb presenta un protocol de comunicació complet, amb canals clarament definits i una atenció personalitzada al MTà. Es disposa d'un telèfon mòbil operatiu 24/7 per a urgències, un telèfon d'oficines disponible en horari de matí per a gestions administratives i un correu electrònic exclusiu per al MTà, fet que demostra una dedicació específica i ajustada a les necessitats del servei.

El calendari de reunions està ben estructurat: una reunió inicial abans de l'inici del servei per definir canals de comunicació, mètodes de contacte i freqüència; reunions mensuals durant els sis primers mesos, que passen a ser trimestrals a partir del setè mes, i una reunió anual amb una memòria detallada del servei. Les actes de cada reunió, amb punts tractats, acords i accions, reforcen la transparència i el seguiment del servei.

Aquest protocol destaca per la seva claredat, disponibilitat total i una planificació rigorosa, complint amb tots els requisits del PPT.

OBTÉ 8 PUNTS.

KLOUSNER, SL

L'empresa estableix canals específics com reunions mensuals entre el coordinador i la direcció del MTà per abordar incidències, planificar operacions i revisar l'estat del servei. A més, disposa d'un sistema de missatgeria instantània operatiu 24/7 per a

comunicacions urgents, amb contacte directe amb el coordinador durant la setmana i amb personal de guàrdia els caps de setmana i festius.

El protocol inclou un sistema de notificació d'incidències, encara pendent de definir. Aquest sistema es complementa amb un registre digital d'incidències i una plataforma de gestió compartida amb la direcció del MTà. Tot i la claredat dels canals establerts, la proposta no especifica encara l'eina digital que s'utilitzarà ni el seu funcionament concret.

Finalment, es presenta un quadre detallat que descriu la comunicació entre els diferents nivells (MTà, coordinadors i equips de Klousner), mitjançant canals com trucades, correu electrònic, missatgeria instantània, reunions i carpetes compartides al núvol.

OBTÉ 7 PUNTS

MANPOWERGROUP SOLUTIONS, SLU

L'empresa ofereix diversos canals de comunicació, com el telèfon i el correu electrònic operatius 24/7, així com reunions presencials o virtuals segons les necessitats del MTà. Aquesta disponibilitat es complementa amb un organigrama clar que identifica noms i càrrecs específics per a la interlocució amb el MTà, estructurant la comunicació de manera coherent i senzilla.

El coordinador assignat manté una relació propera tant amb el responsable del contracte del MTà com amb els treballadors, exercint com a interlocutor principal i intermediari. A més, es preveu la figura d'un coordinador de back-up en cas que l'assignat al servei no estigui disponible, garantint així la continuïtat de la coordinació.

Tot i la seva brevetat, el protocol de comunicació de Manpower és clar i eficient. Amb una disponibilitat 24/7, un organigrama ben definit i la presència d'un coordinador de back-up, assegura una interlocució fluida i alineada amb els requisits del PPT.

OBTÉ 8 PUNTS

C. Pla de Formació (Fins a 13 punts)

En aquest apartat s'avalua el pla de formació continuada que les empreses proposen per capacitar els treballadors assignats al servei del Museu Tàpies. Es valorarà el contingut formatiu en àrees com atenció al públic, idiomes, gestió d'eines tecnològiques i inclusió; la periodicitat de les sessions; l'adequació del pla a les necessitats específiques del servei, i la metodologia utilitzada, combinant formació teòrica i pràctica per garantir l'efectivitat del programa.

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA

Articultura presenta un pla de formació basat en la plataforma e-learning Moodle, que permet accedir en línia a píndoles formatives i continguts adaptats a les necessitats del MTà. Inclou materials sobre inclusió, diversitat cultural, igualtat de gènere, idiomes i manuals específics del servei, actualitzats amb informació proporcionada pel MTà, fet que es valora positivament.

Els cursos estan enfocats a l'atenció a col·lectius amb necessitats especials, la gestió de conflictes, les habilitats en anglès i l'ús de tecnologies en centres culturals, incloent-hi un mòdul específic sobre protocols d'atenció al públic i emergències. No obstant això, no es detalla la durada de les formacions ni la periodicitat de les sessions.

A més, la proposta presenta una incoherència quan afirma: *“D'aquesta manera millorem els coneixements generals dels continguts a l'equip de controladors/es de sala”*, ja que aquest concurs no inclou controladors de sala.

OBTÉ 6 PUNTS

ATYSA FACILITY SERVICES , SL

ATYSA presenta un pla de formació inicial que combina la prevenció de riscos laborals (PRL) amb altres àrees específiques d'atenció al públic i gestió operativa. Destaca per la seva adaptació a les necessitats del MTà, amb cursos detallats que inclouen continguts com Servei al Client, Protocol de Vigilància i Seguretat, Primers Auxilis, DEA i Gestió d'Incidències i Resolució de Conflictes, tots amb objectius clars i durades definides.

Tot i que el pla és molt complet per als primers sis mesos, no s'estableix una formació continuada més enllà d'aquest període. Això pot resultar insuficient per als treballadors que s'incorporin posteriorment o per mantenir un procés d'actualització regular de competències.

La inclusió d'un programa detallat i d'una metodologia adaptada al servei és un punt fort. No obstant això, seria recomanable ampliar la visió temporal del pla per convertir-lo en una estratègia de formació continuada al llarg de tot el contracte.

OBTÉ 8 PUNTS

EULEN, SA

EULEN presenta un pla de formació estructurat que combina formació inicial i continuada. La formació inicial inclou una jornada de 8 hores en prevenció de riscos laborals (PRL), coneixement del lloc de treball i formació pràctica a càrrec del

Coordinador de Projectes. La formació continuada preveu 10 hores anuals per persona, centrades en l'atenció al client i la resolució de conflictes. No obstant això, aquesta dedicació formativa resulta insuficient.

El pla té en compte els horaris dels treballadors i proposa un sistema de suplència amb desdoblament d'hores per garantir la continuïtat del servei durant les sessions formatives, un aspecte destacable. A més, EULEN disposa de l'Institut de Formació pròpia (IEF) i el portal e-learning APRENDE, oferint recursos per al desenvolupament professional del personal.

Tot i que el pla respon a la majoria de les necessitats del PPT, es presenta de manera molt esquemàtica i amb poca profunditat en alguns aspectes.

OBTÉ 7 PUNTS

EURO TOMB BARCELONA, SL

Euro-Tomb presenta un pla de formació complet i ben estructurat, dividit en tres fases: Formació Inicial, Formació Contínua i Reciclatges, cadascuna adaptada a les necessitats del MTà.

La Formació Inicial, de 18 hores, es compon de 5 mòduls que inclouen temes com acollida, operativa del lloc de treball, plans d'emergència, història del MTà i bones pràctiques en atenció al públic, amb objectius i metodologia clarament definits.

La Formació Contínua inclou 40 hores anuals, repartides en 5 sessions, centrades en habilitats comunicatives, gestió de queixes i incidències, prevenció de riscos, accessibilitat i gestió d'imprevistos. Aquestes formacions es basen en metodologies pràctiques com role-playing i estudis de casos, garantint una aplicació efectiva dels coneixements.

A més, la proposta detalla clarament les empreses i professionals encarregats de la formació, així com el lloc on es duran a terme els cursos, aportant transparència i garantia de qualitat en l'execució del pla formatiu.

Les sessions de Reciclatge, trimestrals i flexibles, aborden actualitzacions sobre procediments i novetats, com noves exposicions, així com reforços de continguts per millorar protocols existents.

Aquest pla és detallat, exhaustiu i respon plenament a les necessitats del MTà.

OBTÉ 13 PUNTS

KLOUSNER, SL

Klousner presenta un pla de formació detallat, combinant sessions presencials i en línia adaptades a les necessitats del MTà. El pla s'organitza en set cursos anuals clarament estructurats, amb objectius, metodologia, durada i continguts específics: idiomes, llenguatge de signes, habilitats comunicatives, comunicació no violenta, comunicació no sexista, atenció al col·lectiu infantil i juvenil i reciclatge en tecnologies digitals.

La combinació de teoria i pràctica, amb dinàmiques com role-playing i simulacions, reforça l'aprenentatge. No obstant això, alguns cursos, com les 14 hores de llenguatge de signes, poden resultar excessius en relació amb les necessitats reals del servei. A més, la proposta no especifica qui imparteix la formació ni si es proporciona algun certificat acreditatiu, fet que podria afectar la seva aplicabilitat.

Tot i la qualitat del contingut, el volum total de formació (93 hores anuals) pot ser difícil d'assumir per a treballadors que compatibilitzen aquesta tasca amb estudis o altres responsabilitats. A més, no es detallen mesures per conciliar aquestes sessions amb la prestació del servei, ni es preveu una formació inicial específica per als nous treballadors.

En conclusió, el pla formatiu destaca per la seva profunditat i alineació amb les necessitats del MTà, però caldria ajustar la càrrega horària, especificar els professionals que imparteixen la formació i incorporar una formació inicial estructurada per als nous treballadors.

OBTÉ 9 PUNTS

MANPOWERGROUP SOLUTIONS, SLU

Manpower proporciona manuals específics per al personal del servei, incloent-hi el Manual Descriptiu del Client, el Manual del Col·laborador i el Manual de Formació del Servei, amb informació sobre el MTà, protocols d'emergència, normativa d'atenció al públic i tasques concretes.

Es planteja un pla d'acollida inicial, liderat per la cap d'equip i el coordinador, amb l'objectiu de facilitar una integració ràpida del personal al servei. Paral·lelament, s'ofereix un pla de formació continuada gratuït, centrat en atenció al públic, idiomes i habilitats comunicatives, i adaptat a les necessitats del MTà. Aquesta formació pot ser sol·licitada tant pels treballadors com pel MTà, proporcionant així flexibilitat en la seva aplicació. La proposta defineix amb claredat els cursos, el seu contingut i els professionals encarregats d'impartir-los, garantint transparència i coherència en el desenvolupament del pla formatiu.

També s'ofereix un sistema d'autoformació a través de la plataforma digital PowerYou, amb més de 4.500 cursos certificats per la Comissió Europea, fomentant l'aprenentatge

autònom. El pla formatiu preveu sessions anuals i formacions addicionals segons necessitats específiques.

En conjunt, el pla és complet i ben estructurat, responent a les necessitats establertes al PPT.

OBTE 13 PUNTS

D. Protocol de Qualitat (Fins a 13 punts)

En aquest apartat s'avalua la capacitat de les empreses per garantir estàndards de qualitat elevats en la prestació del servei al Museu Tàpies, així com la seva eficàcia en la gestió d'incidències. Es tindrà en compte la implementació de mesures de qualitat com indicadors de satisfacció i protocols detallats per a la correcció de problemes, així com l'existència de plans de seguiment periòdic per ajustar el servei segons les necessitats del Museu.

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA

Articultura presenta un protocol de qualitat que combina mesures tecnològiques i metodologies de seguiment, però amb mancances de concreció. Es diferencien dues tipologies d'incidències: urgents, traslladades immediatament al departament corresponent del MTà, i no urgents, gestionades al final de la jornada.

Es proposa l'ús de l'eina Trackforce per registrar i gestionar dades en temps real, facilitant el seguiment i l'optimització de processos. Pel que fa als KPI's i informes, s'indica que es consensuaran amb el MTà i s'elaboraran diversos models amb periodicitat variable, però no es detallen els continguts ni la freqüència d'aquests informes.

Un element potencialment interessant és l'ús del sistema Mystery Shopper per avaluar el servei, ja que proporciona una perspectiva externa valuosa per analitzar la realitat de la prestació del servei.

Finalment, es menciona el centre d'operacions de seguretat (Global SOC), aspecte valorat positivament, tot i que es detecta una aparent errada en l'operativitat indicada com "24 hores 265 dies", que, si no es tracta d'un error, resultaria insuficient.

OBTE 9 PUNTS

ATYSA FACILITY SERVICES , SL

El protocol de qualitat d'ATYSA presenta bones intencions, però manca d'especificitat i conté errors que posen en dubte la seva adaptació al servei del MTà, com la menció errònia a la "*prestació del servei de consergeria a les instal·lacions esportives*".

El gruix de la proposta es centra en definir la metodologia del protocol de qualitat, però es limita a aspectes generals com l'acollida amable, la informació detallada i la comunicació eficaç. Tot i que aquests elements són rellevants, la proposta és poc concreta pel que fa als indicadors de qualitat (KPI), protocols d'incidències o informes periòdics, que són precisament els elements clau requerits en aquest apartat. A més, tot i fer referència a la resolució de problemes, no es presenta un pla operatiu específic per abordar-los ni es defineix una periodicitat clara per a les reunions.

Un punt positiu és la recollida de feedback mitjançant enquestes als usuaris i responsables del MTà, una eina útil per valorar la satisfacció i ajustar el servei. També són destacables l'auditoria interna periòdica i la uniformitat coherent amb el PPT. No obstant això, la disponibilitat d'un únic efectiu de reserva per a baixes o incidències pot resultar insuficient.

Finalment, tot i que el traspàs d'informació es descriu correctament, aquest aspecte seria més adequat per al protocol de comunicació.

OBTÉ 7 PUNTS

EULEN, SA

EULEN destaca per les seves certificacions ISO i els segells de responsabilitat social, diversitat i empoderament femení, que garanteixen estàndards internacionals de qualitat i una gestió sostenible.

L'eina ITCONS és un punt fort, ja que digitalitza la gestió d'incidències amb funcionalitats com la reducció del temps de resposta, la comunicació fluida entre equips i checklists personalitzats per optimitzar processos.

El protocol inclou indicadors de qualitat (KPI) com puntualitat, capacitat de resposta i satisfacció dels visitants, mesurats mitjançant enquestes i altres mecanismes participatius. També preveu un pla de seguiment amb informes setmanals, mensuals i anuals, així com un pla de millora trimestral per ajustar operatives segons les necessitats del MTà. Una auditoria inicial a càrrec d'un gestor cultural derivarà en un manual operatiu personalitzat, un recurs molt valorable.

Altres elements rellevants són la bústia de suggeriments per a visitants i treballadors, i una uniformitat adaptada a l'estil del MTà i a les condicions climàtiques.

Tot i la solidesa de la proposta, seria recomanable que els indicadors de qualitat anessin acompanyats d'accions concretes per a la resolució d'incidències.

OBTÉ 11 PUNTS

EURO TOMB BARCELONA, SL

Euro-Tomb presenta un protocol de qualitat ben estructurat i complet, dividit en dues àrees principals: el Pla de Seguiment i l'Informe d'Incidències, la Memòria Anual i el Pla de Millora.

El Pla de Seguiment inclou l'avaluació de l'equip, la coordinació amb el MTà, la gestió d'incidències i el coneixement de la col·lecció i activitats. Estableix estàndards clars com la reducció dels temps d'espera, l'atenció personalitzada per a col·lectius específics i la informació accessible sobre el MTà. Proposa indicadors de qualitat (KPI) i eines d'avaluació com enquestes, observació directa i el sistema d'usuari misteriós, un mecanisme detallat i innovador.

El protocol incorpora un sistema de correcció i suport, que inclou la gestió de queixes a través d'un canal accessible, protocols de resposta ràpida, revisions periòdiques amb terminis ben definits i plans d'acció per implementar millores detectades.

Els informes, elaborats pel supervisor amb periodicitat mensual i/o trimestral, inclouen una memòria anual amb informació sobre el funcionament de l'equip, les atencions, les incidències, la formació i el pressupost. A més, el Pla de Millora anual, basat en una anàlisi DAFO i els informes de l'usuari misteriós, assegura una revisió contínua i proactiva del servei.

Un aspecte que podria ampliar-se en aquest apartat, tot i estar detallat exhaustivament en altres punts de la proposta i no afectar negativament la valoració, és la gestió de les incidències.

OBTÉ 13 PUNTS

KLOUSNER, SL

Klousner presenta un protocol de qualitat ben estructurat, especialment pel que fa a la resolució d'incidències, però amb una menor concreció en els mecanismes preventius i en l'establiment d'indicadors clars per avaluar la qualitat del servei.

El procés d'avaluació inclou valoracions quinzenals i globals mensuals o bimensuals, liderades pel coordinador, que assumeix un paper central, especialment durant les primeres setmanes d'implementació. Aquesta estructura permet un seguiment continu, però no s'estableixen paràmetres concrets per valorar el grau de satisfacció del servei ni estàndards clars de qualitat.

Les incidències es classifiquen en quatre categories: tècniques (infraestructura), de servei (atenció al públic), externes (comportament dels visitants o climatologia) i internes

(absències del personal). Per a cadascuna es defineixen protocols de resposta i notificació immediata al coordinador, a més d'un registre digital compartit amb el MTà.

El protocol de resolució d'incidències requereix aprovació prèvia del MTà i preveu mesures com la cobertura d'absències amb personal qualificat de la comarca i el seguiment dels nous treballadors en casos de substitució per baixes prolongades. No es concreta com es garantirà la disponibilitat immediata del personal de reforç.

Pel que fa a la millora contínua, es plantegen reunions periòdiques amb el MTà i informes trimestrals amb dades qualitatives i quantitatives, el qual es valora positivament. Si bé s'inclouen aspectes com les queixes rebudes i enquestes de satisfacció, aquests indicadors no estan desenvolupats específicament com a KPI's, i no queda del tot definit com es traduiran en accions correctives concretes per optimitzar el servei.

OBTÉ 10 PUNTS

MANPOWERGROUP SOLUTIONS, SLU

Manpower presenta un protocol de qualitat ben estructurat i adaptat a les necessitats del MTà. L'empresa compta amb un Departament de Qualitat intern, amb un organigrama i un pla d'acció ben definit. Els KPI's proposats són coherents (absentisme, puntualitat, satisfacció del client, etc.) i es consensuaran amb el MTà, establint objectius clars per a cada indicador.

El protocol preveu reunions mensuals per avaluar el servei, així com informes puntuals d'incidències i informes mensuals, trimestrals i anuals. A més, s'inclou un pla de seguiment i supervisió contínua, liderat pel coordinador i la cap d'equip, amb funcions i tasques detallades alineades amb els requisits del PPT. També es presenta un gràfic explicatiu que il·lustra com es gestionaran els imprevistos, oferint una visió clara i valorable positivament.

Un altre punt destacable és el pla de contingència, on s'identifiquen les incidències més freqüents, es defineixen plans d'actuació per a cadascuna i es detallen els rols responsables de gestionar-les.

Finalment, Manpower adapta la uniformitat dels treballadors a la imatge corporativa del MTà i ofereix la possibilitat d'actualitzar-la segons les necessitats del client.

OBTÉ 13 PUNTS

****Observació:** En la memòria tècnica presentada per l'empresa **Eulen**, en el seu darrer punt (núm. 5), s'inclou un apartat anomenat "**Transferència del servei**", que no forma part de les*

matèries a avaluar en aquesta fase del procés de contractació. Tot i això, s'agraeix la seva incorporació.

Cal assenyalar que aquest aspecte no és necessari en aquesta etapa, ja que, segons l'apartat 11 del Plec de Prescripcions Tècniques, "L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta detallada per a la transició dels serveis amb una antelació mínima de dos mesos abans de la finalització del període contractual".

Així doncs, l'empresa que resulti adjudicatària haurà de presentar aquesta proposta de transició abans de la finalització del seu contracte, però no en aquest moment. De fet, el període contractual encara no ha començat, ja que aquest s'iniciarà amb la formalització i execució del contracte.

4. Resum de les puntuacions

El resum de les puntuacions per les empreses licitadores admeses al procediment de contractació en el Sobre 2 és el següent:

Empreses licitadores	CRITERIS DE VALORACIÓ Sobre 2 (màx. 49 punts)				Puntuació Total Sobre 2
	A. Proposta d'Estructura del Personal (15 punts)	B. Protocol de Comunicació (8 punts)	C. Pla de Formació (13 punts)	D. Protocol de Qualitat (13 punts)	
Alianzas y Subcontratas	6	4	6	9	25
Atysa Facility Services	8	4	8	7	27
Eulen	11	7	7	11	36
Euro Tomb Barcelona	14	8	13	13	48
Klousner	11	7	9	10	37
Manpower	15	8	13	13	49

Barcelona, 4 de Febrer de 2025.



Tècnic d'Administració,
Víctor Baraldés Martínez