

Informe valoració tècnica sobre B relatiu als criteris de valoració que depenen d'un judici de valor de les ofertes rebudes per a la contractació del servei de vigilància i seguretat per les dependències de la Fundació Museu Picasso de Barcelona (FMPB)

Empreses que han presentat oferta :

WISEGURITY EXPRESS, SL

PLA OPERATIU (fins a 40 punts)

Valoració obtinguda: 24,75 punts

1. Procediments d'actuació (fins a 5 punts)

Identificació de punts crítics i vulnerabilitats operatives

- No s'ha fet un estudi específic dels nostres edificis, usos, estructura, ocupació i entorn, les descripcions son genèriques, podrien encaixar perfectament en la realitat de qualsevol museu, falta de concreció. Per poder arribar a criteris de risc, es troba a faltar el coneixement que podria donar un Anàlisi de risc.
- Respecte als riscos identificats dintre de les zones de risc específic al museu, no segueixen un patró de risc clar, barrejant en ocasions security y safety.
- Desconeixement de les rondes que es fan i quan es fan i encara i així es parla d'un reforç de rondes.
- Procediments molt genèrics i repetits al següent punt.
- En el punt "B" parla que la identificació anticipada del contingut del punt "A" (zones de risc específic), permet aplicar mesures de protecció proactives, minimitzant la necessitat de resposta reactiva, però no hi ha una exposició de mètode per obtenir la informació del punt A i per consegüent tampoc hi ha eines de com aplicar les mesures proactives.

Mesures preventives i correctores

- Hi ha propostes de control d'accessos genèrics, però no s'aporten solucions tangibles o propostes per part del possible adjudicatari.
- Patrullatge planificat i supervisió continua de comportaments, són solucions que no figuren en totes les zones de risc, i no estan dintre de les posicions actuals en licitació.
- Dintre de "Tecnologia de seguretat aplicada", no disposem de servei de rondes en horari museu, i tampoc de videovigilància amb anàlisis intel·ligent, no es una proposta de millora, amb lo que demostra un desconeixement de la nostre realitat donant per fet eines i accions fora de lloc.

Protocols d'actuació segons tipologia de situació

- Respecte a les accions ordinàries i extraordinàries en general podrien estar bé, tan sols que algunes operatives no són les que es realitzen en el museu com les rondes en horari de museu.

Valor afegit de la proposta operativa

- Faltaria poder valorar l'anàlisi prèvia del risc, gràcies a la que s'han detallat una sèrie de factors dels quals no serien adients a la nostra realitat.

Els procediments d'actuació expressen una interferència mínima amb el servei del museu, respecte a la rapidesa amb detecció d'incidències no hi ha canvis substancials i resta en alguns punts ja comentats coherència amb la resta del servei.

Per tant la proposta reuneix els punts sol·licitats, però no s'adeqüen completament a la realitat del museu.

Valoració obtinguda: **2,5 punts**

2. Procediments de resolució d'incidències (Fins a 5 punts)

Procediment davant aldarulls

Actuacions genèriques, faltaria discernir entre els diferents moments de la incidència com ;

- Notificar
- Seguir instruccions
- Seguir procediments establerts

Procediment davant conflictes entre usuaris/treballadors

Mediació com a solució dels conflictes, esta bastant bé explicat i queda clar quines són les prioritats, encara que trobaria a faltar amenaces i agressions verbals envers l'equip del museu, enfrontaments verbals entre usuaris, agressió física i assetjament i possible agressió sexual.

Procediment davant una emergència sanitària

En general la explicació és correcte, diferenciant entre els diferents moments de la incidència;

- Avaluació de la situació
- Temps de resposta
- Efectius intervinents
- Trasllat d'informació

Procediments d'actuació davant possibles il·límits penals o administratius que tinguin lloc al museu.

En general la explicació és correcte, diferenciant entre les diferents fases de la incidència;

- Temps de resposta
- Intervinents
- Tractament de la informació

Altres procediments relacionats amb l'activitat museística que l'empresa estimi oportú.

En general la explicació és correcte, diferenciant entre les diferents fases d'actuació des de la prevenció a la resposta davant un incidència;

- Formació



Prevenió incidències
Temps de resposta
Recursos materials
Actors que intervenen
Tractament de la informació

Tenint en compte la viabilitat i els mecanismes de coordinació, informació i avaluació, Visegurity ens ofereix un plantejament respecte a la resolució d'incidències molt ajustat al planning demanat.

De conformitat a l'exposat, per tant es considera com una proposta de qualitat de servei.

Valoració obtinguda: **4 punts**

3. Organització operativa del servei (fins a 8 punts)

Aquest apartat pren com a model els requeriments que figuren en el PPT del museu respecte l'organització del servei i els seus requeriments per part del museu;

Model organitzatiu
Cobertura d'incidències (temps de cobertura de les diferents baixes o descoberts)
Ordres de posició
Seguiment operatiu
Comunicació interna i amb la FMPB
Eficàcia i eficiència operativa del servei

Podem destacar les noves aportacions en aquest apartat que no figuren en el PPT;

Sessions informatives mensuals obligatòries per a tot els vigilants
Cada vigilant disposarà d'un dispositiu mòbil o terminal assignat
Supervisió externa
Sistema escalable amb informes accessibles per la FMPB

La Organització operativa del servei, recull els fonaments establerts al PPT, però no entra a profunditzar en el funcionament operatiu del servei.



Per tant la proposta reuneix els punts sol·licitats, però no s'adeqüen completament a la realitat del museu.

Valoració obtinguda: **4 punts**

4. Pla d'inspeccions (fins a 5 punts)

Hi ha una bona descripció dels continguts dels informes, uns mecanismes de seguiment acceptables i uns principis rectors del servei correctes, en canvi no queda clar l'autoria dels informes trimestrals i anuals.

- Informe setmanal d'inspecció **externa**, elaborat per personal de l'empresa no adscrit directament al servei.
- Inspeccions mensuals aleatòries en diferents horaris, elaborat pel Coordinador.
- Valoració trimestral, no especifica qui és l'encarregat de dur-la a terme.
- Memòria anual del servei, no especifica qui és l'encarregat de redactar-la.

Hi ha una exposició del pla d'inspeccions, però no entra a definir temps, continguts i no hi ha una clara titularitat.

La qualitat de la proposta, és entenedora i factible, encara que es nota una manca de definició de l'objecte tractat.

Valoració obtinguda: **3 punts**

5. Coordinació amb el Museu (fins a 5 punts)

Queden reflectits qui són els interlocutors vàlids en tot moment amb el Museu, encara que no queda molt definit quines son les freqüències amb els interlocutors, es fa referencia als punts requerit amb el PPT com dies d'antelació amb que es te que presentar el quadrant del mes següent,

substitució de personal no apte pel Museu (24 hores), comunicació de substitucions o noves altes en un període de 5 dies..

La presentació és correcte, però manca més definició i contingut en la Coordinació.

Valoració obtinguda: **3 punts**

6. Pla de qualitat en l'execució del servei (fins a 12 punts)

Accions de motivació i incentius al personal

Demostra una preocupació per la fidelització del servei, encara que d'una manera molt genèrica i sense puntualitzar ni definir les accions, complements, premis, promocions i bonificacions;

Complement de productivitat mensual vinculat a l'assistència, puntualitat i actitud.

Premis semestrals a l'excel·lència amb reconeixement públic i incentiu.

Sistema de puntuació individual interna amb accés a promocions.

Pla de promoció interna a llocs de responsabilitat.

Bonificació per permanència anual.

Les accions presentades, s'ajusten a uns criteris de qualitat raonables pel servei del museu, però es detecta una manca de concreció en cada acció.

Valoració obtinguda: **6 punts**

Estratègies de creació d'equips i cohesió interna

Al igual que en el capítol anterior es mostren bones idees, però falta concreció i desenvolupament de les mateixes;

Sessions trimestrals de cohesió i comunicació assertiva.

Trobades informals semestrals entre l'equip.

Xarxa de comunicació digital corporativa.

Mentoria interna de personal veterà a noves incorporacions.

Les estratègies presentades, s'ajusten a uns criteris de qualitat raonables pel servei del museu, però es detecta una manca de concreció en cada supòsit.

Valoració obtinguda: **1,25 punt**

Contribució a la imatge pública del Museu

Es mostren 5 propostes que al igual que en els casos anterior manquen de concreció i desenvolupament, fa difícil de poder puntuar al no tenir més informació que ens facin pensar que són propostes eficaces i eficients pel nostre Museu;

Formació específica en atenció al públic cultural.

Manual d'atenció al visitant amb directrius clares.

Participació activa en activitats especials del Museu.

Uniformitat personalitzada i professionalitzada.

Protocol d'atenció a col·lectius amb necessitats especials.

Valoració obtinguda: **1 punt**



Expedient_ E250000065

PUNTUACIÓ TOTAL	EMPRESA VIGILÀNCIA 1
1) Procediments d'actuació	2,50
2) Procediments de resolució d'incidències	4,00
3) Organització operativa del servei	4,00
4) Pla d'inspeccions	3,00
5) Coordinació amb el Museu	3,00
6) Pla de qualitat en l'execució del servei	8,25
TOTAL	24,75

Barcelona, a data de la signatura electrònica

Cap de Seguretat

Puntuació
VALORACIÓ TÈCNICA (SOBRE B) RELATIU ALS CRITERIS DE VALORACIÓ QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR DE LES OFERTES REBUDES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI VIGILÀNCIA A LA FUNDACIÓ MUSEU PICASSO DE BARCELONA

PLA OPERATIU (fins a 40 punts) Descripció detallada de la proposta mitjançant un document escrit, ordenat i concís, amb la mida de font similar a Arial 12, a doble cara, que no excedeixi de 10 fulls a doble cara, (no es valorarà més enllà dels 10 fulls a doble cara, 20 pàgines).		EMPRESA VIGILÀNCIA Visecurity Express, SL	PUNTS
1) Procediments d'actuació. (fins a 5 punts) La proposta ha d'especificar els procediments d'actuació davant els edificis, usos, estructura, ocupació, entorn, i riscos en situacions ordinàries, extraordinàries, i en situacions d'emergència, d'acord amb el plec tècnic (punt 5), tenint en compte la seguretat de les persones i els béns protegits, així com la del personal de seguretat que hagi de prestar el servei, en funció de la determinació dels riscos que cal cobrir. Ha de ser una proposta en què, de manera entenedora i descriptiva, s'expliqui quins són els principals aspectes de seguretat que configuren la realitat d'un museu com el Museu Picasso de Barcelona en matèria de Seguretat. Ha de recollir quins són els punts crítics més destacables i quines mesures correctores, procediments i eines de seguretat es proposen per reduir els esmentats riscos. S'avaluarà la determinació de punts crítics/vulnerabilitats en funció de l'ajust a la realitat del museu, i també les mesures correctores i preventives que es proposin, tenint en compte la seva eficàcia i l'eficiència, entenent per eficàcia la mesura més òptima per obtenir un resultat i per eficiència la mesura que permet l'obtenció del resultat a menor cost. En aquest cas, els paràmetres a valorar són: - Poca interferència del procediment en el dia a dia dels serveis del museu. - Que s'afavoreixi una major rapidesa en la detecció i resolució d'incidències. - Coherència amb la resta del plantejament del servei.	E: Excel·lent: Proposta que proposi un pla d'organització de qualitat factible, eficaç i eficient, i que s'ajusti als requeriments del contracte i a la realitat del Museu (fins a 5 punts) A: Acceptable: Proposta que malgrat reuneix els punts sol·licitats, no presenta elevats nivells d'eficiència i eficàcia i/o no s'adeqüen completament a la realitat del Museu (fins a 2,5 punts) D: Deficient: La proposta presentada és deficient o bé no és factible de realitzar o per no ajustar-se a la realitat del Museu (fins a 1,25 punts)	Identificació de punts crítics i vulnerabilitats operatives - No s'ha fet un estudi específic dels nostres edificis, usos, estructura, ocupació i entorn, les descripcions són genèriques, podrien encaixar perfectament en la realitat de qualsevol museu, falta de concreció. Per poder arribar a criteris de risc, es troba a faltar el coneixement que podria donar un Anàlisi de risc. - Respecte als riscos identificats dintre de les zones de risc específic al museu, no segueixen un patró de risc clar, barrejant en ocasions security y safety. - Desconeixement de les rondes que es fan i quan es fan i encara i així es parla d'un reforç de rondes. - Procediments molt genèrics i repetits al següent punt. - En el punt "B" parla que la identificació anticipada del contingut del punt "A" (zones de risc específic), permet aplicar mesures de protecció proactives, minimitzant la necessitat de resposta reactiva, però no hi ha una exposició de mètode per obtenir la informació del punt A i per consegüent tampoc hi ha eines de com aplicar les mesures proactives. Mesures preventives i correctores - Hi ha propostes de control d'accessos genèrics, però no s'aporten solucions tangibles o proposades per part del possible adjudicatari. - Patrullatge planificat i supervisió contínua de comportaments, són solucions que no figuren en totes les zones de risc, i no estan dintre de les posicions actuals en licitació. - Dintre de "Tecnologia de seguretat aplicada", no disposem de servei de rondes en horari museu, i tampoc de videovigilància amb anàlisis intel·ligent, no es una proposta de millora, amb lo que demostra un desconeixement de la nostra realitat donant per fet eines i accions fora de lloc. Protocols d'actuació segons tipologia de situació - Respecte a les accions ordinàries i extraordinàries en general podrien estar bé, tan sols que algunes operatives no són les que es realitzen en el museu com les rondes en horari de museu. Valor afegit de la proposta operativa - Faltaria poder valorar l'anàlisi prèvia del risc, gràcies a la que s'han detallat una sèrie de factors dels quals no serien adients a la nostra realitat. - Els procediments d'actuació expressen una interferència mínima amb el servei del museu, respecte a la rapidesa amb detecció d'incidències no hi ha canvis substancials i resta en alguns punts ja comentats coherència amb la resta del servei.	2,50
2) Procediments de resolució d'incidències (fins a 5 punts) S'ha de descriure una proposta dels procediments de resolució de les possibles incidències, que haurà de contemplar, com a mínim, una descripció dels següents supòsits: - Procediment d'actuació davant aldarulls - Procediment d'actuació davant conflictes entre persones usuàries / persones treballadores - Procediment d'actuació davant una emergència sanitària. - Procediment d'actuació davant possibles il·lícits penals o administratius que tinguin lloc al Museu. - Altres procediments relacionats amb l'activitat museística que l'empresa estimi oportú Tenint en compte el contingut del punt anterior (1. Procediments d'actuació) s'ha de definir com es tradueixen aquests procediments davant una incidència real, és a dir, com s'ha d'actuar en cada moment i davant de cada tipus d'incidència relacionada. Per a l'avaluació dels procediments que es proposin, es valorarà la seva eficàcia i l'eficiència, entenent per eficàcia la mesura més òptima per obtenir un resultat i per eficiència la mesura que permet l'obtenció del resultat a menor cost. Es tindrà en compte també: - La viabilitat dels procediments - Els mecanismes de coordinació - Els mecanismes d'informació - Els mecanismes d'avaluació	E: Excel·lent: Proposta que proposi un pla d'organització de qualitat factible, eficaç i eficient, i que s'ajusti als requeriments del contracte i a la realitat del Museu (fins a 5 punts) A: Acceptable: Proposta que malgrat reuneix els punts sol·licitats, no presenta elevats nivells d'eficiència i eficàcia i/o no s'adeqüen completament a la realitat del Museu (fins a 2,5 punts) D: Deficient: La proposta presentada és deficient o bé no és factible de realitzar o per no ajustar-se a la realitat del Museu (fins a 1,25 punts)	Procediment davant aldarulls Actuacions genèriques, faltaria discernir entre els diferents moments de la incidència com ; Notificar Seguir instruccions Seguir procediments establerts Procediment davant conflictes entre usuaris/treballadors Mediació com a solució dels conflictes, està bastant bé explicat i queda clar quines són les prioritats, encara que trobaria a faltar amenaces i agressions verbals envers l'equip del museu, enfrontaments verbals entre usuaris, agressió física i assetjament i possible agressió sexual. Procediment davant una emergència sanitària En general la explicació és correcta, diferenciant entre els diferents moments de la incidència; Avaluació de la situació Temps de resposta Efectius intervingents Trasllat d'informació Procediments d'actuació davant possibles il·lícits penals o administratius que tinguin lloc al museu. En general la explicació és correcta, diferenciant entre les diferents fases de la incidència; Temps de resposta Intervinents Tractament de la informació Altres procediments relacionats amb l'activitat museística que l'empresa estimi oportú. En general la explicació és correcta, diferenciant entre les diferents fases d'actuació des de la prevenció a la resposta davant una incidència; Formació Prevenció incidències Temps de resposta Recursos materials Actors que intervien Tractament de la informació - Tenint en compte la viabilitat i els mecanismes de coordinació, informació i avaluació, Visecurity ens ofereix un plantejament respecte a la resolució d'incidències molt ajustat al planning demanat. - De conformitat a l'exposat, per tant es considera com una proposta de qualitat de servei.	4,00

3) Organització operativa del servei (fins a 8 punts) El licitador haurà de descriure la forma en que té previst organitzar el servei (operativa, control, seguiment), contemplant la descripció dels protocols d'elaboració d'ordres de posició i la seva implementació, el sistema de control d'incidències i resolució d'alteracions en la prestació dels serveis (baixes laborals, malalties o accidents, permisos retribuïts, absències injustificades, faltes de puntualitat, descansos...). Així, també s'ha d'incloure la descripció dels protocols i sistemes de comunicació entre les diverses posicions de l'equip de Vigilant de Seguretat (VS) i amb el responsable de Seguretat. S'haurà d'incidir en la racionalització de l'organització proposada per a evitar duplicats o disfuncions entre els serveis a prestar. Per a l'avaluació del sistema d'organització operativa que es proposi, es valorarà la seva eficàcia i l'eficiència, entenent per eficàcia la mesura més òptima per obtenir un resultat i per eficiència la mesura que permet l'obtenció del resultat a menor cost.	E: Excel·lent: Proposta que proposi un pla d'organització de qualitat factible, eficaç i eficient, i que s'ajusti als requeriments del contracte i a la realitat del Museu (fins a 8 punts) A: Acceptable: Proposta que malgrat reuneix els punts sol·licitats, no presenta elevats nivells d'eficiència i eficàcia i/o no s'adeqüen completament a la realitat del Museu (fins a 4 punts) D: Deficient: La proposta presentada és deficient o bé no és factible de realitzar o per no ajustar-se a la realitat del Museu (fins a 2 punts)	Queden operant per tant s'adeqüen requeriments que figuren en el PPT del Museu respecte l'organització del servei i els seus requeriments per part del Museu; Model organitzatiu Cobertura d'incidències (temps de cobertura de les diferents baixes o descoberts) Ordres de posició Seguiment operatiu Comunicació interna i amb la FMPB Eficàcia i eficiència operativa del servei Podem destacar les noves aportacions en aquest apartat que no figuren en el PPT; Sessions informatives mensuals obligatòries per a tot els vigilants Cada vigilant disposarà d'un dispositiu mòbil o terminal assignat Supervisió externa Sistema escalable amb informes accessibles per la FMPB - L'organització operativa del servei, recull els fonaments establerts al PPT, però no entra a profunditzar en el funcionament operatiu del servei. - Per tant, la proposta reuneix els punts sol·licitats, però no s'adeqüen completament a la realitat del museu.	4,00
4) Pla d'inspeccions (fins a 5 punts) S'ha de detallar el sistema i organització de les inspeccions, descripció i model de format d'Informe resultant, així com dels informes valoratius. Així mateix, caldrà especificar els mecanismes pels quals es garanteixen els principis generals d'actuació i quins sistemes de retroalimentació i de millora continua s'estableixen. Per a l'avaluació del sistema d'inspecció proposat, es valorarà la seva eficàcia i l'eficiència, entenent per eficàcia la mesura més òptima per obtenir un resultat i per eficiència la mesura que permet l'obtenció del resultat a menor cost. La proposta ha d'incloure, com a mínim els següents informes: - Incidències en cadascú dels diferents torns del servei - Inspeccions setmanals - Valoració mensual - Valoració trimestral - Memòria Anual.	E: Excel·lent: Proposta que proposi un pla d'organització de qualitat factible, eficaç i eficient, i que s'ajusti als requeriments del contracte i a la realitat del Museu (fins a 5 punts) A: Acceptable: Proposta que malgrat reuneix els punts sol·licitats, no presenta elevats nivells d'eficiència i eficàcia i/o no s'adeqüen completament a la realitat del Museu (fins a 2,5 punts) D: Deficient: La proposta presentada és deficient o bé no és factible de realitzar o per no ajustar-se a la realitat del Museu (fins a 1,25 punts)	Hi ha una bona descripció dels continguts dels informes, uns mecanismes de seguiment acceptables i uns principis rectors del servei correctes, en canvi no queda clar l'autoria dels informes trimestrals i anuals. - Informe setmanal d'inspecció externa, elaborat per personal de l'empresa no adscrit directament al servei. - Inspeccions mensuals aleatòries en diferents horaris, elaborat pel Coordinador. - Valoració trimestral, no especifica qui és l'encarregat de dur-la a terme. - Memòria anual del servei, no especifica qui és l'encarregat de redactar-la. - Hi ha una exposició del pla d'inspeccions, però no entra a definir temps, continguts i no hi ha una clara titularitat. - La qualitat de la proposta, és entenedora i factible, encara que es nota una manca de definició de l'objecte tractat.	3,00
5) Coordinació amb el Museu (fins a 5 punts) El licitador ha de concretar com es durà a terme la coordinació del servei amb el responsable de Seguretat del Museu, detallant, com a mínim: nivells de coordinació, responsables, canals, mitjans i mecanismes d'avaluació i temps de resposta. Per a l'avaluació del pla de coordinació que es proposi, es valorarà la seva eficàcia i l'eficiència, entenent per eficàcia la mesura més òptima per obtenir un resultat i per eficiència la mesura que permet l'obtenció del resultat a menor cost.	E: Excel·lent: Proposta que proposi un pla d'organització de qualitat factible, eficaç i eficient, i que s'ajusti als requeriments del contracte i a la realitat del Museu (fins a 5 punts) A: Acceptable: Proposta que malgrat reuneix els punts sol·licitats, no presenta elevats nivells d'eficiència i eficàcia i/o no s'adeqüen completament a la realitat del Museu (fins a 2,5 punts) D: Deficient: La proposta presentada és deficient o bé no és factible de realitzar o per no ajustar-se a la realitat del Museu (fins a 1,25 punts)	Queden reflectits qui són els interlocutors vàlids en tot moment amb el Museu, encara que no queda molt definit quines són les freqüències amb els interlocutors, es fa referència als punts requerit amb el PPT com dies d'antelació amb que es fa que presentar el quadrat del mes següent, substitució de personal no apte pel Museu (24 hores), comunicació de substitucions o noves altes en un període de 5 dies. La presentació és correcta, però manca més definició i contingut en la Coordinació.	3,00
6) Pla de qualitat en l'execució del servei (fins a 12 punts) Es valorarà la proposta d'un Pla de Qualitat en l'execució del servei, de manera que es marquin accions encaminades a motivar l'equip de treball adscrit al Museu i incrementar el seu compromís professional i la fidelització al servei i reducció de la rotació del personal adscrit als serveis.	Accions de motivació i incentius al personal (bonificacions salarials addicionals a les establertes per Conveni, premis a l'excel·lència, etc.) (fins a 8 punts) E: Excel·lent: Proposta que proposi un pla d'organització de qualitat factible, eficaç i eficient, i que s'ajusti als requeriments del contracte i a la realitat del Museu (fins a 8 punts) A: Acceptable: Proposta que malgrat reuneix els punts sol·licitats, no presenta elevats nivells d'eficiència i eficàcia i/o no s'adeqüen completament a la realitat del Museu (fins a 4 punts) D: Deficient: La proposta presentada és deficient o bé no és factible de realitzar o per no ajustar-se a la realitat del Museu (fins a 1,25 punts)	Accions de motivació i incentius al personal Demostra una preocupació per la fidelització del servei, encara que d'una manera molt genèrica i sense puntualitzar ni definir les accions, complements, premis, promocions i bonificacions; Complement de productivitat mensual vinculat a l'assistència, puntualitat i actitud. Premis semestral a l'excel·lència amb reconeixement públic i incentiu. Sistema de puntuació individual interna amb accés a promocions. Pla de promoció interna a llocs de responsabilitat. Bonificació per permanència anual. - Les accions presentades, s'ajusten a uns criteris de qualitat raonables pel servei del museu, però es detecta una manca de concreció en cada acció.	6,00
6) Pla de qualitat en l'execució del servei (fins a 12 punts) Es valorarà la proposta d'un Pla de Qualitat en l'execució del servei, de manera que es marquin accions encaminades a motivar l'equip de treball adscrit al Museu i incrementar el seu compromís professional i la fidelització al servei i reducció de la rotació del personal adscrit als serveis.	Estratègies de creació d'equips i cohesió interna (comunicació, treball en equip, etc.) (fins a 2 punts) E: Excel·lent: Proposta que proposi un pla d'organització de qualitat factible, eficaç i eficient, i que s'ajusti als requeriments del contracte i a la realitat del Museu (fins a 2 punts) A: Acceptable: Proposta que malgrat reuneix els punts sol·licitats, no presenta elevats nivells d'eficiència i eficàcia i/o no s'adeqüen completament a la realitat del Museu (fins a 1 punts) D: Deficient: La proposta presentada és deficient o bé no és factible de realitzar o per no ajustar-se a la realitat del Museu (fins a 0,25 punts)	Al igual que en el capítol anterior es mostren bones idees, però falta concreció i desenvolupament de les mateixes; Sessions trimestrals de cohesió i comunicació assertiva. Trobades informals semestral entre l'equip. Xarxa de comunicació digital corporativa. Mentoria interna de personal veterà a noves incorporacions. - Les estratègies presentades, s'ajusten a uns criteris de qualitat raonables pel servei del museu, però es detecta una manca de concreció en cada supòsit.	1,25

	Contribució a la imatge pública del museu (atenció alineada amb els valors del museu, millora de la competència en tracte amb el públic, etc.) (fins a 2 punts) E: Excel·lent: Proposta que proposi un pla d'organització de qualitat factible, eficaç i eficient, i que s'ajusti als requeriments del contracte i a la realitat del Museu (fins a 2 punts) A: Acceptable: Proposta que malgrat reuneix els punts sol·licitats, no presenta elevats nivells d'eficiència i eficàcia i/o no s'adeqüen completament a la realitat del Museu (fins a 1 punts) D: Deficient: La proposta presentada és deficient o bé no és factible de realitzar o per no ajustar-se a la realitat del Museu (fins a 0,25 punts)	Es mostren 5 propostes que al igual que en els casos anterior manquen de concreció i desenvolupament, fa difícil de poder puntuar al no tenir més informació que ens facin pensar que són propostes eficaces i eficients pel nostre Museu; Formació específica en atenció al públic cultural. Manual d'atenció al visitant amb directrius clares. Participació activa en activitats especials del Museu. Uniformitat personalitzada i professionalitzada. Protocol d'atenció a col·lectius amb necessitats especials.	1,00
TOTAL PUNTUACIÓ (Màx 38)			24,75

PUNTUACIÓ TOTAL	EMPRESA VIGILÀNCIA 1
1) Procediments d'actuació	2,50
2) Procediments de resolució d'incidències	4,00
3) Organització operativa del servei	4,00
4) Pla d'inspeccions	3,00
5) Coordinació amb el Museu	3,00
6) Pla de qualitat en l'execució del servei	8,25
TOTAL	24,75