

INFORME DE MOTIVACIÓ DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE O MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Núm. expedient: CSE/AH02/1101437662/25/PO

Òrgan gestor: Hospital Universitari de Bellvitge

Objecte del contracte: Servei de humanització i senyalètica i altres elements visuals que facilitin l'estada i la navegació en els espais del L'HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE, la seva producció i instal·lació i la mesura dels resultats obtinguts

Tipus: Serveis

Procediment d'adjudicació: Obert

1. Introducció, justificació de la necessitat i de la manca de mitjans propis

L'Hospital Universitari de Bellvitge vol contractar un projecte integral d'humanització que abasti des del diagnòstic, disseny i elaboració de manuals, fins a la implementació d'elements gràfics i senyalització amb l'objectiu de facilitar l'estada i la navegació en els espais, amb especial interès en la seva producció i la instal·lació dels materials necessaris per a dur a terme el projecte resultant, mesurant els resultats obtinguts.

El treball d'assessorament ha de tenir de punt de partida l'actual manual de humanització i senyalètica, amb les millores pertinents necessàries, i ha de ser una continuació del pla d'acció i disseny d'humanització i senyalització existent.

El servei objecte del contracte no es pot realitzar per mitjans propis atès que no disposem dels recursos personals i materials necessaris per tal de dur a terme el servei objecte del contracte i per tant cal la contractació d'aquest servei per portar a terme de manera òptima l'activitat encomanada.

Mitjançant el present informe i en compliment del que disposa l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, manifestem la necessitat de contractar l'esmentat servei, per realitzar els treballs objecte de la contractació a que fa referència aquest expedient.

L'any 2022 l'Hospital de Bellvitge va començar a treballar la humanització d'espais i a aplicar-la a la senyalització-retolació dels seus centres. En aquest context és necessari continuar el treball que s'ha anat fent aquests anys per estendre-la a tots els edificis/serveis.

Amb la finalitat de valorar els resultats i proposar accions de millora, és necessari també disposar d'una eina de mesura que sigui capaç d'establir indicadors i paràmetres per valorar l'eficàcia de les accions dissenyades i implementades.

Tot aquest context justifica la necessitat de disposar d'un servei de consultoria sobre humanització dels elements comunicatius i altres elements visuals que facilitin l'estada i la navegació en els espais de l'Hospital de Bellvitge, així com la seva producció i instal·lació i la mesura dels resultats obtinguts.

La naturalesa i extensió de les necessitats que es cobriran amb la contractació esmentada, es detallen al plec de prescripcions tècniques que la regirà, incorporat degudament a l'expedient.

Per tot l'anterior, és del tot imprescindible contractar els servei objecte de licitació.

2. Naturalesa i extensió del contracte

L'objecte del contracte consisteix en el Servei de humanització i senyalètica i altres elements visuals que facilitin l'estada i la navegació en els espais del L'HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE, la seva producció i instal·lació i la mesura dels resultats obtinguts .

D'acord amb l'article 99 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP) no s'ha fraccionat el contracte per tal d'evitar els requisits de publicitat o els relatius al procediment d'adjudicació.

La naturalesa del contracte es correspon, per tant, amb la d'un contracte de serveis, d'acord amb l'article 17 de la LCSP.

Dins l'objecte de la contractació s'inclou la consultoria i l'assessorament estratègic, el disseny, la producció i la instal·lació dels elements comunicatius (informació escrita, humanització, retolació i senyalització), i altres elements visuals que facilitin l'estada i navegació en els espais de l'Hospital i que humanitzin els elements comunicatius per a millorar l'experiència dels usuaris (pacients, acompanyants i professionals) en els nostres centres.

Caldrà ser especialment sensible amb els col·lectius de persones amb discapacitats i dificultats sensorials i de mobilitat, en tot allò que faci referència a la senyalització i humanització d'aquesta. La humanització també inclou l'ambientació de les diferents àrees segons la tipologia de pacient que s'atén (pediatria, oncologia, ginecologia,...) així com espais comuns com sales d'espera o passadissos.

Es considera objecte d'aquest contracte la retirada de l'antiga retolació de l'àrea on s'implanta la nova.

a. Àmbit d'actuació

La humanització i instal·lació dels elements objecte d'aquesta licitació, s'haurà d'efectuar en aquests serveis/espais:

- Nous espais Planta 1 edifici Principal
- Nous espais Planta 3, edifici Principal
- Reforç senyalètica i humanització Urgències
- Edifici Microbioma
- Torre Vela. Nucli de comunicacions fins P13
- Sala juntes
- Sala Vicente Ferrer
- Unitat de la Dona (Consultes Externes)
- Lavabos

- Nou Divas
- Ampliació USR per us idibell.
- Reforma P04 AEI Consultes externes Psiquiatria.
- Reformes vestíbuls plantes
- Espais comuns i sales d'estar
- Accions de reforç de senyalètica existent

Aquesta relació pot variar en funció de les necessitats detectades en cada moment. El disseny ha de ser específic per cada espai i s'haurà d'elaborar un pla de disseny i implementació per cada cas concret en un període no superior a 1 mes des de l'encàrrec.

3. Divisió en lots

No correspon a la naturalesa d'aquest contracte la divisió en lots perquè es tracta d'un projecte integral d'humanització, l'execució de la qual requereix una visió estratègica unificada que abasti des del diagnòstic, el disseny i l'elaboració de manuals, fins a la implementació d'elements gràfics i de senyalització. En els manuals d'acreditació d'humanització, la senyalització es contempla com a part essencial del procés, i no com un component independent. A més, durant les fases d'anàlisi i disseny sorgeixen oportunitats que impacten positivament en la senyalització i la gràfica ambiental, la qual cosa demanda una execució coordinada per a garantir la coherència i l'alineació amb els objectius del projecte.

La senyalització i l'ambientació gràfica s'apliquen i operen simultàniament a l'espai amb l'objectiu de fer-lo més transitable i amable pels usuaris de l'hospital. Per aquest motiu, resulta imprescindible abordar-los de manera conjunta. Sovint, els elements d'ambientació gràfica faciliten l'orientació i, alhora, les intervencions de senyalització generen un ambient més acollidor i menys asèptic. Tot seguit s'exposen alguns factors que fan evident aquesta relació potenciadora entre ambdues actuacions en l'espai:

- El sistema de senyalització es recolza en un codi cromàtic que permet identificar edificis, àrees i unitats. Amb el propòsit d'incrementar la presència del color identificatiu en cada zona, es fa servir una paleta similar pels elements d'ambientació.
- L'ús de grans extensions de color és un recurs que s'aplica per facilitar la identificació d'espais i que, al mateix temps, contribueix a la generació d'un ambient menys hospitalari.
- L'ambientació gràfica implica la col·locació d'il·lustracions i elements visuals que esdevenen punts de referència molt útils per a la navegació de l'espai. Entre d'altres, això permet als usuaris distingir passadissos amb una estructura idèntica. Per tal d'emplaçar aquests elements gràfics en els espais estratègics, cal conèixer els recorreguts i els punts conflictius en termes d'orientació.
- Per mitjà d'elements gràfics aplicats a les parets, a terra o al sostre es poden proporcionar d'una manera més amable diverses informacions, restriccions o recomanacions que sense un tractament que incorpori la humanització poden resultar agressius. És el cas de l'ús obligatori d'equips de protecció individual, les restriccions d'accés als acompanyants o la informació sobre els temps d'espera elevats.

Per tot plegat, la humanització de l'espai implica un abordatge integral dels elements de senyalització i d'ambientació gràfica per part d'un únic equip especialitzat en la humanització de

l'àmbit sanitari. En conseqüència, la separació d'ambdós serveis en lots diferents compromet l'obtenció d'uns resultats satisfactoris en aquesta matèria.

4. Procediment d'adjudicació

El plec de clàusules administratives particulars que regirà la contractació d'acord amb l'article 122 de la LCSP, ha estat aprovat per l'òrgan de contractació de l'ICS

El procediment de licitació serà l'obert, d'acord amb el que disposa l'article 156 en relació amb l'article 131 de la LCSP, de tal forma que qualsevol empresari interessat podrà presentar una proposició, quedant exclosa tota negociació dels termes del contracte amb els licitadors.

5. Durada

D'acord amb l'article 29 de la LCSP, els contractes de serveis tenen un termini màxim de durada de cinc anys, incloses les possibles pròrrogues, per tant, tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitat de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència, així com les peculiaritats i característiques del sector d'activitat de l'ICS, la durada prevista del contracte s'ha establert en 24 mesos. Data prevista inici 1 d'octubre de 2025

El contracte preveure un termini de pròrroga de 24 mesos, tenint en compte que les característiques del contracte romandran inalterables durant el seu període de durada, sense perjudici de les modificacions que es puguin introduir de conformitat amb el que estableixen els articles 203 a 207 de la LCSP.

Amb aquest termini fixat per a la pròrroga aconseguim un equilibri, donant compliment a la Instrucció 1/14 de l'Oficina d'Avaluació i Supervisió de la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya per garantir la concurrència entre els diversos operadors econòmics per una banda, i motivant als licitadors fent que la contractació sigui més atractiva des del punt de vista econòmic, per l'altra.

En aquesta contractació no s'ha previst la licitació conjunta amb altres centres, institucions o organismes del sector públic

6. Modificacions previstes

No es preveuen

7. Determinació del pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

L'elaboració del pressupost base de licitació s'ha realitzat d'acord amb els articles 100 i 102 de la LCSP, tenint cura de que el pressupost sigui adequat als preus del mercat, així com tenint en compte els costos directes i indirectes i altres despeses eventuais.

El pressupost base de licitació s'ha determinat en 162.987,00 euros, IVA inclòs (134.700,00 euros IVA exclòs) i un valor estimat de contracte de 269.400,00 euros IVA exclòs, atenent a la possible pròrroga del contracte.

Desglossament del pressupost de licitació

Costos directes		Pressupost
Costos de material	25%	35.126,51
Costos laborals	65%	91.328,92
Equipaments i eines	10%	14.050,60
Total dels costos directes	100%	140.506,03
Costos indirectes		
despeses estructura (10 % sobre el import dels costos directes)		14.050,60
Total costos indirectes		
Benefici industrial (6% sobre el import dels costos directes)		8.430,37
Pressupost total		162.987,00

Pressupost de licitació desglossat per anualitats

Vigència inicial	Import licitació s/IVA	Import licitació a/IVA
2025 (3 mesos)	16.837,50 €	20.373,38 €
2026 (12 mesos)	67.350,00 €	81.493,50 €
2027 (9 mesos)	50.512,50 €	61.120,13 €
Total	134.700,00 €	162.987,00 €
Possible prorroga 2027 (3 mesos)	16.837,50 €	20.373,38 €
Possible prorroga 2028 (12 mesos)	67.350,00 €	81.493,50 €
Possible prorroga 2029 (9 mesos)	50.512,50 €	61.120,13 €
Total	134.700,00 €	162.987,00 €
VEC	269.400,00 €	

8. Sistema de facturació

Es facturarà mensualment, en funció del treball realment executats. A la factura s'haurà de fer constar els elements produïts durant el mes anterior amb el detall de les accions realitzades i d'acord amb els preus de l'oferta econòmica.

9. Criteris de selecció del contractista

a. Criteri de solvència econòmica i financera i tècnica o professional

La solvència econòmica i financera que s'exigeix per a aquest contracte consisteix en :

Declaració sobre el volum global de negocis en l'àmbit d'activitat corresponent a l'objecte del contracte, referit als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari.

L'acreditació del compliment d'aquest criteri es farà amb l'aportació d'una declaració de l'empresari del volum de negocis dels tres últims exercicis o mitjançant els comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en l'esmentat registre, i en cas contrari pels dipositats en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit.

Es considerarà acreditada la solvència per aquelles empreses que presentin una xifra global de negocis per un import mitjà igual o superior al del pressupost total de licitació dels lots i/o articles als que licitin.

La solvència tècnica i professional que s'exigeix per a aquest contracte és la següent:

Relació dels principals serveis efectuats durant els tres últims exercicis, indicant-ne l'import, les dates i el destinatari públic o privat d'aquests.

Només es tindran en compte per acreditar la solvència tècnica els serveis efectuats de la mateixa naturalesa o similar que els que constitueixen l'objecte del contracte, i que estiguin acreditats mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o quan el destinatari sigui un comprador privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, si manca aquest últim certificat, mitjançant una declaració de l'empresari.

Es considerarà acreditada la solvència tècnica per aquelles empreses que acreditin ser prestadors de serveis durant els tres últims exercicis, per un import mitjà que correspongui com a mínim a la meitat del pressupost total dels lots i/o articles als que licitin, en l'àmbit de l'activitat corresponent a l'objecte del contracte.

Per determinar que un servei és de la mateixa o similar naturalesa que el que constitueix l'objecte del contracte es tindran en compte els tres primers dígits dels codis respectius de la CPV

b. Condicions especials d'execució

Les condicions especials d'execució requerides a la licitació, el contingut dels quals estan desenvolupats a l'annex 8, són les següents:

1. *Garantia de la prestació.*
2. *Condicions socials i el compliment del Pla d'igualtat*
3. *Condicions d'ètica en la contractació*

Les condicions especials d'execució anteriors responen a la necessitat de garantir al màxim el compliment del contracte i que s'executi d'acord amb els requeriments establerts en els plecs donat que el seu incompliment comporta greus problemes en la gestió assistencial sanitària repercutint directament en perjudici de la societat. Per aquest motiu, es qualifiquen com a

obligacions essencials i/o especials aplicant-se, si existeix incompliment, les penalitats que s'inclouen en el PCAP.

c. Criteris de valoració de les ofertes

Els criteris d'adjudicació proposats es troben recollits com annex I al present informe i la seva configuració respon a la voluntat d'aconseguir la millor relació qualitat preu en l'adjudicació del contracte, a través de criteris econòmics i qualitatius.

Tots ells estan vinculats a l'objecte del contracte i formulats de manera objectiva, respectant en tot moment els principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat.

10. Responsable del contracte

El responsable del contracte serà la Sra. Rosa Manaut Dueñas, Directora de Comunicació i Relacions Institucionals de l'Hospital de Bellvitge

Per tot l'anterior,

L'Hospitalet de Llobregat, a la data de la signatura electrònica

Sra. Rosa Manaut
Directora de Comunicació i Relacions Institucionals
Hospital Universitari de Bellvitge

Dra. Cristina Capdevila Aguilera
Gerent de l'Hospital Universitari de
Bellvitge i l'Hospital de Viladecans

ANNEX I

Criteris adjudicació

Les fórmules a aplicar per a determinar la valoració s'han fixat en base al que s'estableix a la Directiu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

SOBRE 3		PUNTUACIÓ
A. CRITERIS RELACIONATS AMB ELS COSTOS		
A.1	Preu de l'oferta	Fins a 40 punts
TOTAL PUNTS CRITERIS A.1		40 PUNTS
SOBRE 2		PUNTUACIÓ
B CRITERIS TÈCNICS VALORABLES AUTOMATICAMENT		
B.1	Proposta tècnica Presentació de l'equip de professionals	Fins a 5 punts
B.2	Nombre de treballs realitzats per el/la consultor/a especialitzat/da en assessoria estratègica similars a l'objecte d'aquest contracte en salut.	Fins a 10 punts
B.3	Nombre de treballs de producció i instal·lació de l'equip de treball en projectes d'humanització i senyalètica similars en els últims 10 anys, per el/la consultor/a especialitzat/da en assessoria estratègica	Fins a 5 punts
TOTAL PUNTUACIÓ CRITERIS B		20 PUNTS
SOBRE 2 BIS		PUNTUACIÓ
C. CRITERIS TÈCNICS VALORABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR		
C.1	Metodologia i pla de treball	Fins a 10 punts
C.2	Benchmark	Fins a 5 punts
C.3	Plantejament estratègic	Fins a 10 punts
C.4	Senyalètica	Fins a 5 punts
C.5	Humanització	Fins a 5 punts
C.6	Eina de mesura dels resultats	Fins a 5 punts
TOTAL PUNTUACIÓ CRITERIS C		40 PUNTS
PUNTUACIÓ TOTAL		100 PUNTS

CRITERIS AVALUABLES AMB APLICACIÓ DE FÓRMULA AUTOMÀTICA

A. Criteris relacionats amb els Costos

A.1. Preu de l'oferta (Sobre 3)

Caldrà que els licitadors presentin la seva millor proposició econòmica atenent al contingut del plec de prescripcions tècniques.

El procediment de càlcul per ponderar les ofertes econòmiques serà el següent:

$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$	
On: P_v = Puntuació de l'oferta a valorar P = Punts criteri econòmic O_m = Oferta Millor O_v = Oferta a Valorar IL = Import de licitació. VP = Valor de Ponderació. En aquest cas VP Ordinari=1	

B. Criteris tècnics de valoració automàtica (sobre 2)

B.1. Proposta tècnica Presentació de l'equip de professionals

D'acord a l'especificitat de l'entorn sanitari i de les necessitats dels seus i les seves usuàries considerem important valorar la formació específica de el/la consultora del projecte en belles arts o disseny, per aportar la formació artística i gràfica als espais humanitzats i aportar coherència gràfica a tota la intervenció també de senyalètica.

La proposta ha de contenir l'equip professional que desenvoluparà el servei objecte del contracte: detallant formació i experiència del consultor, aportant declaració responsable i còpia compulsada de la titulació. Es valorarà amb certificats acadèmics (còpia compulsada) i amb certificats d'acreditació de feines realitzades, signat per l'organisme corresponent i indicant les tasques concretes i l'import.

Es valorarà:

- Es valorarà amb 3 punts que el/la consultora del projecte disposi de formació universitària en Business Design Management. (humanització d'entorns sanitaris, user experience, etc.).
- Es valorarà amb 2 punts que el/la consultor/a del projecte acrediti la seva expertesa en creació de paràmetres d'humanització i senyalètica per a avaluar experiències sanitàries amb certificats de treballs realitzats.

(Cal adjuntar titulació en la presentació de l'equip)

B.2. Nombre de treballs realitzats per el/la consultor/a especialitzat/da en assessoria estratègica similars a l'objecte d'aquest contracte en salut

Els espais hospitalaris tenen requeriments i un llenguatge particular. La consultoria per empreses especialitzades en aquest camp és fonamental per crear llenguatges, missatges, imatges i identificacions que s'adaptin als espais hospitalaris i que donin resposta a les necessitats dels nostres usuaris.

Atesa la importància que considerem que ha de tenir la experiència del licitador en treballs similars a l'objecte del contracte en el nostre sector, caldrà presentar i acreditar la posada en marxa de projectes de consultoria sobre el disseny de serveis i la humanització d'elements comunicatius en entorns sanitaris o de l'àmbit de la salut, a part del mínim que es demana a la solvència tècnica.

Es valorarà el nombre de treballs de consultoria de l'equip de treball similars a la prestació 1 de l'objecte d'aquest contracte en salut durant els últims 15 anys.

S'ha d'acreditar mitjançant certificats declaració de l'empresa licitadora i obtindrà la següent puntuació:

- Entre 1 i 2 treballs : 4 punts
- Entre 3 i 4 treballs: 8 punts
- A partir de 5 treballs: 10 punts

B.3. Nombre de treballs de producció i instal·lació de l'equip de treball en projectes d'humanització i senyalètica similars en els últims 10 anys, per el/la consultor/a especialitzat/da en assessoria estratègica

L'experiència en la producció i instal·lació de senyalètica i humanització en espais hospitalaris, aporta coneixement dels requeriments i llenguatge hospitalari, que és especialment sensible.

Es valorarà el nombre de treballs de producció i instal·lació de l'equip de treball en projectes d'humanització i senyalètica similars a la prestació 1 de l'objecte d'aquest contracte en salut durant els últims 15 anys.

S'ha d'acreditar mitjançant certificats declaració de l'empresa licitadora i obtindrà la següent puntuació:

- Entre 1 i 2 treballs : 4 punts
- Entre 3 i 4 treballs: 8 punts
- A partir de 5 treballs: 10 punts

c. CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR (SOBRE 2 BIS)

Aquesta contractació en la que s'ha determinat que s'apliqui una pluralitat de criteris de valoració entre els que hi ha criteris sotmesos a judici de valor, es valorarà la proposició tècnica d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri i subcriteris.

Un cop realitzada la valoració i obtinguda la puntuació corresponent, s'ordenaran les diferents propostes per ordre decreixent i s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar
 P = Puntuació del criteri
 VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua
 VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

La fórmula s'aplicarà per a cada criteri i, si escau, a cadascun dels subcriteris per separat, per després obtenir la puntuació total.

Adicionalment, s'han establert llindars mínims de puntuació per a cadascun dels criteris i subcriteris per sota dels quals, si cap de les valoracions tècniques l'assoleix, no s'aplicarà la fórmula anterior. Els llindars establerts són els següents:

Criteri subjectiu a valorar i puntuar	C1	C2	C3	C4	C5	C6
Puntuació màxima del criteri	10	5	10	5	5	5
Llindar mínim de puntuació	5	3	5	3	3	3

En el cas que cap de les valoracions assoleixi el llindar establert, la puntuació que obtindrà l'empresa licitadora serà la obtinguda en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula

L'ordre de la proposta tècnica haurà de ser el mateix que el que es mostra a continuació en els criteris de valoració.

Es valorarà:

C.1. Metodologia i pla de treball

Garanteix la qualitat i la coherència en la implementació, una metodologia i pla de treball ben definits mostren com es duran a termini les accions assegurant que les activitats es realitzin de manera ordenada, eficient i alineada amb els objectius d'humanització

La proposta ha de detallar un descripció acurada de les tasques que es realitzaran en cadascuna de les fases de les quatre fases del projecte.

Es valorarà la metodologia de treball i terminis de presentació i aplicació proposats, així com el millor pla de desplegament (detall de les fases; operativa del sistema; metodologia de treball, comunicació i eines de gestió digital amb la Direcció de Comunicació; i valoració a través de l'eina de mesura de resultats). Fins a 10 punts

C.2. Benchmark

Optimitza recursos i resultats: Conèixer quines solucions han donat bons resultats en altres centres, permet seleccionar les més efectives i eficients, assolint un millor us dels recursos i un major impacte en la experiència dels usuaris.

Presentació del Benchmark sobre solucions respecte a l'objecte del contracte.

Es valorarà amb la màxima puntuació la proposta amb el major nombre d'exemples presentats al Benchmarking que millor s'adapti a les necessitats de l'objecte del contracte i a la qualitat i profunditat del treball d'anàlisi i raonament de les propostes d'humanització. Per comparació es farà l'assignació dels punts a la resta d'ofertes presentades. Fins a 5 punts

C.3. Plantejament estratègic

Un bon plantejament estratègic permet establir fites clares, indicadors d'èxit i mecanismes de seguiment que faciliten l'avaluació de l'impacte i l'efectivitat de les accions.

Cal que sigui el més complet i més detallat possible i que s'adapti a les necessitats de l'objecte del contracte.

Es valorarà de forma més elevada la proposta que aportí el plantejament estratègic més adequat a les necessitats demanades (que tingui el menor impacte en l'activitat diària del centre, orientat a l'usuari, que tingui en compte els requeriments d'accessibilitat...) i que sigui coherent amb la línia marcada per la institució.

- Metodologia: màxim 5 punts

- Pla de desplegament: màxim 5 punts

C.4. Senyalética

La senyalética actual no es basa en només un cartell. L'aplicació a superfícies diverses requereix de suports imaginatius i diferents, així com sumar-hi creativitat i grafisme per tal de fer-la més visible i atractiva.

Descripció de la tipologia i possibilitats de la senyalética proposada.

Es valorarà les diferents possibilitats que s'ofereixen, tipologia dels suports, creativitat de la proposta, factibilitat i costos. Fins 5 punts

C.5 Humanització

Aquest criteri aporta qualitat i pertinença: una proposta ben fonamentada reflecteix un enteniment profund de les necessitats dels projectes i dels usuaris. La línia argumental clara i convincent demostra que les solucions ofertades estan pensades per millorar la experiència, felicitar la orientació i promoure un ambient més humanitzat.

Caldrà realitzar una descripció de la proposta, materials i línia argumental.

Es valorarà la idoneïtat i originalitat de la proposta gràfica, la seva coherència i línia argumental, els materials proposats, factibilitat i costos. Fins 5 punts

C.6. Eina de mesura dels resultats

Es importat disposar de la mesura dels resultats en humanització a fi de comprovar l'impacte de les accions i identificar propostes de millora.

Caldrà descripció de la eina de mesura dels resultats ofertada.

Es valorarà la metodologia, qualitat i experiència de l'eina proposada. El seu abast, funcionament, indicadors de mesura, presentació de resultats i benchmarking. Fins 5 punts