



INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DEL SOBRE B, CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR, DEL PROCEDIMENT OBERT AMB PLURALITAT DE CRITERIS D'ADJUDICACIÓ CORRESPONENT AL CONTRACTE PRIVAT DE SERVEIS PER LA GESTIÓ I COORDINACIÓ DE L'EQUIPAMENT DE SANT MIQUEL DEL FAI PROPIETAT DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA, MITJANÇANT CONTRACTACIÓ SOCIALMENT RESPONSABLE I SOLIDÀRIA.

Expedient núm. 2024 /37090

El **23 d'abril de 2025**, mitjançant **decret núm. 5494**, s'aprovà l'expedient de contractació promogut pel Servei de Gestió de Parcs Naturals, de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals, referent al contracte privat de serveis per la gestió i coordinació de l'equipament Sant Miquel del Fai propietat de la Diputació de Barcelona, mitjançant contractació socialment responsable i solidària, incloent el control, atenció i informació dels visitants, i el desenvolupament de programes culturals i educatius, amb un pressupost base de licitació pluriennal de quatre-cents vuitanta-set mil sis-cents quaranta-vuit euros amb setanta-vuit cèntims (487.648,78 €) (IVA exclòs), més cent dos mil quatre-cents sis euros amb vint-i-quatre cèntims (102.406,24 €) en concepte del 21% d'IVA, fent un total de cinc-cents noranta mil cinquanta-cinc euros amb dos cèntims (590.055,02 €) (IVA inclòs).

Pressupost IVA exclòs	21% IVA	Pressupost base licitació (IVA inclòs)
487.648,78 €	102.406,24 €	590.055,02 €

La Mesa d'Infraestructures, en data 16 de juny de 2025 va procedir a l'obertura del sobre A corresponent a la documentació administrativa. Per aquest servei, s'han presentat tres empreses:

- 1. Funbrain, SL**
- 2. Aprèn, Serveis Ambientals SL**
- 3. LAVOLA 1981, SAU**

I en data 26 de juny de 2025, la Mesa d'Infraestructures va procedir a l'obertura del sobre B (documentació relativa als criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor) de les empreses presentades.



Els criteris d'adjudicació a valorar en el present informe, recollits a la clàusula 1.11 del PCAP, són els següents (40%):

Criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor (40%)

• Criteris que depenen d'un judici de valor (49%)

Criteri 1: Proposta de gestió i coordinació de l'equipament, fins a un màxim de 19 punts. Amb l'objectiu de valorar la capacitat de les empreses licitadores per a revisar, processar i estructurar la informació i les funcions assignades a la coordinació, que s'identifiquen a l'apartat 4.1 del plec de prescripcions tècniques particulars.

La puntuació es distribueix en dos apartats:

- a) *El model de gestió, la planificació, programació, anàlisi de dades, valoració i informes. Es valorarà el model de gestió proposat, la planificació i programació anual per tot el període del contracte, l'anàlisi de les dades, i la revisió i avaluació del model, fins a un màxim de 11 punts.*
- b) *Propostes de seguiment dels elements i infraestructures de l'equipament, del personal, incidències i coordinació amb el SGPN, Es valorarà la tipologia d'informes de seguiment i la seva calendarització, fins a un màxim de 8 punts.*

Criteri 2: Proposta de desenvolupament dels programes culturals i educatius fins a un màxim de 20 punts. Per valorar la viabilitat de la proposta per al compliment de les funcions assignades en el punt 4.3 del plec de prescripcions tècniques particulars.

La puntuació es distribueix en tres apartats:

- a) *La proposta de gestió dels grups escolars. Es valorarà el rigor i l'adequació de la metodologia plantejada, en concordança amb el Projecte educatiu, fins a un màxim de 7,5 punts.*
- b) *La proposta de gestió del públic familiar i grups no escolars. Es valorarà el rigor i l'adequació de la metodologia plantejada, fins a un màxim de 7,5 punts.*
- c) *Proposta de programa d'activitats culturals i educatives en el marc de l'equipament, que impliquin la comunitat local i diverses edats, i que fomentin la diversitat cultural i l'accés a la cultura. Es valorarà la coherència, rigor, adequació, elements innovadors i viabilitat de la proposta, fins a un màxim de 5 punts.*



Criteri 3: Proposta de model d'atenció als visitants, fins a un màxim de 10 punts.
De manera que s'estableixi una atenció al visitant planificada i homogènia.

La puntuació es distribueix en dos apartats:

- a) Sistema d'atenció als visitants els caps de setmana i festius. Es valorarà la proposta de distribució, ubicació i formació del personal, per acomplir les funcions enumerades en l'apartat 4.2 del plec de prescripcions tècniques particulars, fins a un màxim de 5 punts.*
- b) L'atenció, assessorament i resolució de les consultes i incidències, ús de les eines de comunicació i coordinació de les activitats, entre setmana. Es valorarà la metodologia d'atenció al visitant, i les eines tecnològiques que s'implementaran per recollir les consultes i incidències, fins a un màxim de 5 punts.*

La valoració de la documentació tècnica presentada per les empreses relativa als criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor (49%), de conformitat amb la clàusula 1.11 s'exposa a continuació:

Criteri 1: Proposta de gestió i coordinació de l'equipament, fins a un màxim de 19 punts. Amb l'objectiu de valorar la capacitat de les empreses licitadores per a revisar, processar i estructurar la informació i les funcions assignades a la coordinació, que s'identifiquen a l'apartat 4.1 del plec de prescripcions tècniques particulars.

Criteri 1a) El model de gestió, la planificació, programació, anàlisi de dades, valoració i informes. Es valorarà el model de gestió proposat, la planificació i programació anual per tot el període del contracte, l'anàlisi de les dades, i la revisió i avaluació del model, fins a un màxim de 11 punts.

1- Empresa Funbrain SL

El plantejament de l'empresa FUNBRAIN en referència a la proposta de model de gestió, planificació i programació presenta una sèrie de millores en alguns dels aspectes de la gestió de l'equipament relacionades amb la programació anual, anàlisi de dades, valoració i informes. **Valorem positivament aquestes millores perquè s'anticipen a les problemàtiques que sortiran en el dia a dia de l'equipament, com la previsió de demanda**, com l'ús de l'històric de reserves i la comunicació amb el SGPN per anticipar necessitats i ajustar personal i materials, evitant anul·lacions i maximitzant l'eficiència.



En la seva proposta, l'empresa fa esment a la **implementació d'un conjunt d'indicadors per avaluar la qualitat del servei**, com el nivell de satisfacció dels responsables de la reserva, la satisfacció dels usuaris amb el servei d'assessorament i l'atenció al client, la qualitat dels materials i recursos humans, la facilitat en el procés de reserva i gestió, l'impacte educatiu i qualitat de l'experiència, la participació i compromís dels participants, l'eficiència i optimització del servei, i la sostenibilitat i responsabilitat ambiental. Conjunt d'indicadors important i positius per la gestió, però que **manquen d'altres relacionats amb aspectes clau específics de l'equipament** com la comunicació externa en xarxes i web, l'aplicació del protocol de gestió del risc de despreniments, de prevenció d'incendis forestals i el Pla d'evacuació de SMF, en les temàtiques específiques de formació dels informadors, o el foment de l'ocupació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral.

Per tot l'anterior, la proposta de Funbrain presenta aspectes positius de millora en l'anticipació de les problemàtiques i en el desenvolupament d'indicadors de gestió, però en el que **faltaria recollir amb més detall altres aspectes del funcionament de l'equipament**, i desenvolupa una proposta amb manca de referències sobre les singularitats de l'equipament de Sant Miquel del Fai.

El total de la puntuació del criteri 1a. / El model de gestió, la planificació, programació, anàlisi de dades, valoració i informes és de 7,5 punts

2- Empresa Aprèn Serveis Ambientals SL

L'empresa presenta una proposta de gestió específica de l'equipament ben construïda i desenvolupada, que destaca per la integració del concepte educatiu amb la gestió específica de l'equipament.

La proposta de gestió, planificació, programació, anàlisi de dades, valoració i informes presenta millores positives en els aspectes establerts en l'apartat 4.1 com que el **director de programa**, responsable de la gestió i coordinació de l'equipament, estarà **permanentment localitzable de dilluns a diumenge**, per resoldre directament qualsevol situació imprevista o a través de la persona responsable de la coordinació de l'equip d'informació. A més, proposa la **realització d'un reportatge fotogràfic** dels serveis oferts al llarg de l'any que reculli la diversitat de formats d'activitat i de tipologia dels participants, i la **creació d'una imatge gràfica comuna** per a la totalitat del programa educatiu i cultural, que reforça així la idea d'una proposta única, coherent i completa.



Destaca com a millora innovadora la confecció d'un projecte col·laboratiu obert a tot el personal que treballa a SMF consistent en la creació d'un **calendari fito i zoofenològic** on s'hi puguin introduir-dades al llarg de tot l'any sobre els canvis en el moment vital de la flora i en les poblacions faunístiques de SMF.

I es valora molt positivament que l'empresa plantegi que la selecció del personal per a cobrir les necessitats d'aquest contracte contemplarà com a **criteri l'ocupació de persones amb dificultats d'inserció al mercat laboral**.

Tot i la valoració positiva de les millores proposades i que engloben tots els aspectes de gestió de l'equipament, la **presentació poc estructurada** de les mateixes dificulta la seva comprensió.

El total de la puntuació del criteri 1a. / El model de gestió, la planificació, programació, anàlisi de dades, valoració i informes és de 9 punts.

3- Empresa LAVOLA 1981 SAU

L'empresa LAVOLA presenta una proposta ben estructurada, i la completa amb diagrames i figures que fan més entenedora la informació. Presenta millores positives en els aspectes establerts en l'apartat 4.1 com la d'oferir un **reforç tècnic continu amb equips dels serveis centrals de l'empresa** pel desenvolupament dels programes d'activitats per als diversos públics, amb equips experts en pedagogia i divulgació científica, i equips de comunicació, disseny, i per a la producció de materials per a les activitats.

De les propostes referents a la selecció i planificació de l'equip de treball, tot i que **no es presenten millores relacionades amb el foment de l'ocupació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral**, si que **destaca molt positivament el protocol d'absències de personal per situacions imprevistes**. Destacant que sempre hi haurà una persona de guàrdia amb la capacitat d'exercir qualsevol absència, com a primera opció la persona amb el rol de coordinació i alternativament, per exemple en moments de vacances o indisponibilitat, la persona responsable del contracte.

El total de la puntuació del criteri 1a. / El model de gestió, la planificació, programació, anàlisi de dades, valoració i informes és de 8,5 punts.



Criteri 1b): Propostes de seguiment dels elements i infraestructures de l'equipament, del personal, incidències i coordinació amb el SGPN, Es valorarà la tipologia d'informes de seguiment i la seva calendarització, fins a un màxim de 8 punts.

1- Empresa Funbrain SL

L'empresa Funbrain sobre les funcions descrites a l'apartat 4.1 del plec de prescripcions tècniques particulars referents al seguiment dels elements i infraestructures de l'equipament, del personal, incidències i coordinació amb el SGPN, presenta una proposta on destaquen aquests aspectes de millora com les **revisions** visuals de les infraestructures **setmanals dels punts clau**: panells informatius, senyalització, lavabos públics, elements d'accessibilitat, àrees d'estada, zones d'ombra i bancs. A més destaca positivament per la millor gestió de l'equipament la implementació d'un **protocol d'avís i un registre de les incidències en les reserves**, amb dos tipologies de protocol ben desenvolupades, de més o menys de 24 hores de detecció de les mateixes.

En el seguiment de les infraestructures proposa que davant d'una incidència greu o que pugui afectar la seguretat o l'experiència dels visitants, s'activarà el protocol d'actuació urgent, amb notificació directa al SGPN en un termini inferior a 24 hores. però **manca un desglossament del protocol per tipologia d'incidències**, ja que en segons quina tipologia d'incidències (despreniments, incendi, meteorològiques) les notificacions sempre han de ser immediates.

Presenta millores en la tipologia d'informes de seguiment i la seva calendarització, on destaca per la inclusió d'un punt referent a l'**elaboració de indicadors d'impacte**, amb indicadors de participació i cobertura, de qualitat pedagògica, de canvi d'actituds i coneixements, d'eficiència operativa i de comunicació i visibilitat.

El total de la puntuació del criteri 1b. / Propostes de seguiment dels elements i infraestructures de l'equipament, del personal, incidències i coordinació amb el SGPN és de 6,5 punts.

2- Empresa Aprèn Serveis Ambientals SL

La proposta de l'empresa contempla aspectes de millora que es valoren positivament sobretot per la seva coherència amb l'estructura de l'equipament i el seu entorn, destacant:



- La redacció durant els dos primers mesos d'una **proposta de millora i reforç de la retolació actual**, recollint un segon nivell de lectura que seria complementària als rètols actuals i amb aportacions d'interès evitant la proliferació exagerada i injustificada d'elements de senyalització. Un cop revisada i esmenada aquesta proposta, l'empresa concessionària dissenyarà gràficament aquests nous elements. Alguns dels continguts d'aquests cartells podrien ser els degotalls calcaris, el procés de formació de gorgs i baumes, els canvis històrics de l'espai o els incendis forestals de 1994. Aquests nous rètols tindran elements que permetran la interactivitat amb la persona visitant seguint els postulats i tècniques de la interpretació del patrimoni.
- La **proposta de protocol d'ús de l'espai** per a trobades culturals, congressos i altres esdeveniments.
- La **proposta de seguiment meteorològic diari de les previsions de temps a Sant Miquel del Fai** a partir de les dades que proporciona el Servei Meteorològic de Catalunya i, si les previsions són desfavorables, s'activaran els protocols previstos. Es tindrà una especial cura quan aquestes previsions amenacin dies amb activitats programades. De la mateixa manera, també es farà un **seguiment del risc de despreniments i d'incendis de l'espai**. L'empresa facilitarà els **protocols davant dels riscos per despreniments i incendi**, així com del Pla d'evacuació a tot l'equip humà d'informació i educació ambiental.

Tot i aquestes propostes parcials en els informes de seguiment d'incidències i coordinació que és consideren importants per les millores que aporten al desenvolupament del servei i revelen un bon coneixement de l'equipament, en la proposta manca una descripció estructurada clara de la tipologia d'informes de seguiment i la seva calendarització d'una manera general i per tipologies diferenciades.

El total de la puntuació del criteri 1b. / Propostes de seguiment dels elements i infraestructures de l'equipament, del personal, incidències i coordinació amb el SGPN és de 7 punts.

3- Empresa LAVOLA 1981 SAU

Globalment la proposta de seguiment dels elements i infraestructures de l'equipament, del personal, incidències i coordinació amb el SGPN i presenta millores que denoten un bon coneixement de l'equipament, tot i que la presentació d'aquest punt està diversificat en varis apartats diferents del document i dificulta la comprensió.



La proposta presenta com resoldrà tots els aspectes plantejats en el Plecs en referència als aspectes esmentats, i destaca el tractament interconnectat de tots els punts que millorarien la gestió global de l'equipament, dels qual com a millora ressalten la proposta d'un **protocol categoritzat segons la tipologia de les incidències** amb els visitants, la proposta de fer **trobades amb la resta de serveis** (servei de neteja i manteniment, etc.) que conviuen al centre via les persones coordinadores per poder gestionar totes les possibles situacions que poden tenir lloc al centre. És interessant per positiu també, ja que millora la coordinació, la implementació d'un **external site** on es penjarà tota la documentació de l'equip i del servei del SGPN. Aquest espai serà d'accés en continu i qualsevol canvi en la documentació es podrà visualitzar de manera immediata.

Respecta a la tipologia d'informes de seguiment i la seva calendarització, es presenta ben integrada amb tota la gestió, destacant les millores en un dels punts de la memòria anual que inclou **l'atenció a la diversitat**, amb la valoració de les tasques associades a la recollida de dades d'alumnes i visitants amb necessitats especials. Amb indicadors globals d'alumnes i visitants amb necessitats especials per tipus de discapacitat i mesura de suport necessària.

El total de la puntuació del criteri 1b. / Propostes de seguiment dels elements i infraestructures de l'equipament, del personal, incidències i coordinació amb el SGPN és de 7,5 punts.

El total de la puntuació del criteri 1: Proposta de gestió i coordinació de l'equipament, és:

- 1. Funbrain, SL: 14 punts**
- 2. Aprèn Serveis Ambientals SL: 16 punts**
- 3. LAVOLA 1981, SAU: 16 punts**

Criteri 2: Proposta de desenvolupament dels programes culturals i educatius fins a un màxim de 20 punts. Per valorar la viabilitat de la proposta per al compliment de les funcions assignades en el punt 4.3 del plec de prescripcions tècniques particulars.

Criteri 2a): La proposta de gestió dels grups escolars. Es valorarà el rigor i l'adequació de la metodologia plantejada, en concordança amb el Projecte educatiu, fins a un màxim de 7,5 punts.



1- Empresa Funbrain, SL

L'empresa desenvolupa el punt referit a la proposta de **gestió dels grups escolars** en l'apartat 2.1.2 de la seva proposta. Entenem com a "gestió de grups", el pla o sistema que un equipament (en aquest cas, Sant Miquel del Fai) estableix per organitzar i atendre adequadament els grups d'alumnes durant la seva visita.

D'aquest apartat, **es valora positivament que la proposta tingui en compte la gestió dels grups en tres moments: abans, durant i després de la visita**. No obstant, tot i la definició dels aspectes claus de cadascun dels tres moments, **la proposta no entra a desenvolupar amb rigor cap dels diferents punts llistats** ni recull altres importants com el protocol de reserves, anul·lacions, mitjans de contacte amb les escoles, mecanismes d'avaluació del servei, entre altres aspectes claus en la gestió de les activitats escolars.

Per tot l'anterior, tot i que la proposta apunta aspectes interessants, es considera que no desenvolupada suficientment els diferents elements per tal de poder valorar que la metodologia proposada sigui adient i s'ajusti a les necessitats i característiques del servei de gestió de grups escolars.

El total de la puntuació del criteri 2a: La proposta de gestió dels grups escolars, és de 3 punts.

2- Empresa Aprèn, Serveis Ambientals SL

L'empresa desenvolupa el punt referit a la proposta de **gestió dels grups escolars** en l'apartat 2 de la seva proposta.

A nivell general, **es valora positivament que la proposta tingui en compte les diferents fases en la gestió dels grups escolars**: abans, durant i després de la sortida, posant especial atenció en la difusió de les activitats educatives escolars a través de la **coordinació amb les corresponents regidories dels ajuntaments** de la província, fet que es considera favorablement per tal de donar a conèixer el programa pedagògic de l'equipament entre les escoles. Igualment, es defineix un **procediment de reserves** (atenció als centres via telèfon i correu electrònic) i d'atenció als centres escolars.

Es considera que els **principals punts de la gestió queden recollits en la proposta de l'empresa** (informació prèvia, gestió de les reserves, planificació de les activitats, comunicació amb els diferents interlocutors, avaluació, etc.), però seria necessari una **major concreció** dels mateixos, incloent, per exemple, taula o diagrama amb el protocol de gestió de les reserves o major concreció en la definició dels diferents punts.



Així mateix, **es valora positivament que l'empresa tingui en compte i reculli en la seva proposta aspectes relacionats amb la gestió de les activitats en el moment de la seva realització**, com ara els relatius a l'acollida i a l'atenció per part de l'equip educatiu i el fet de comptar amb elements de recolzament en la logística de materials (carros), l'atenció a alumnes amb diversitat funcional o altres elements de suport a l'accessibilitat (micròfons, pictogrames, etc.).

Igualment, tenint en compte la singularitat de l'equipament, **es valora favorablement que la proposta tingui en compte la gestió de les emergències i les incidències** i que prevegui un full d'autorització on es resumiran les mesures de seguretat a observar per part del grup visitant i que han de retornar signat amb antelació a la visita.

Finalment, pel que fa a la fase final de la gestió de les activitats, **es considera adequadament que la proposta tingui en compte la revisió i avaluació permanent del servei**, també en relació al procés de la reserva. No obstant, **hagués estat desitjable una major concreció** d'aquest punt amb models d'enquestes, per exemple.

Per tot l'anterior, es considera que la proposta de l'empresa contempla tots els punts essencials en la gestió d'activitats escolars, fet que es valora favorablement ja que la metodologia proposada es considera apropiada i coherent amb els objectius que es volen assolir, però en termes generals, mancava un major rigor en el desenvolupament dels diferents aspectes d'aquesta gestió.

El total de la puntuació del criteri 2a: La proposta de gestió dels grups escolars, és de 5,5 punts.

3- Empresa LAVOLA 1981, SAU

En relació al criteri 2.3, referit a la proposta de **gestió dels grups escolars**, l'empresa desenvolupa aquest punt al llarg de l'apartat 3.1.1. de la seva proposta, en la que es mesclen aquesta tipologia de visitants amb altres tipus, no específicament vinculats al món de l'educació formal, com ara entitats o públic de cap de setmana.

Tenint en compte que el criteri 2.3 està referit específicament a la gestió de grups escolars, es **valora positivament el protocol de gestió de la reserva** establert en els apartats 3.1.1.1 i 3.1.1.2 de la proposta. D'aquest protocol es valora favorablement el fet de **tenir en compte tots els detalls del procés i assegurar-ne la coordinació**, des del primer contacte amb els centres escolars, la programació de l'agenda d'activitats i el **procediment de modificació o anul·lació de les reserves**, especialment important tenint en compte l'entorn de l'equipament molt sensible a les condicions meteorològiques adverses.



En la seva proposta, l'empresa fa esment a l'**atenció a infants amb diversitat funcional** i dins del protocol de la reserva, com a apartat d'observacions, es sol·licita a les escoles que facilitin informació sobre les necessitats especials del grup. Posteriorment, en l'apartat 3.1.3. de la proposta, es desenvolupa més detalladament el contingut d'aquesta atenció. Donada la gran diversitat de les aules escolars, cada vegada més inclusives, **el contacte amb els centres i la recollida d'informació es considera clau** a l'hora d'oferir unes activitats adaptades als diferents perfils d'alumnes que han de seguir les activitats. Per tant, el traspàs de dades a l'equip educatiu de l'equipament i el professorat de les escoles és important per tal d'assegurar una major coordinació en benefici dels infants. En aquest sentit, es valora positivament que es dediqui atenció a aquest tema, tot i que considerem més adequat **dedicar un apartat específic en la reserva a la recollida de dades i no dins de l'apartat d'observacions**", donada la seva importància i complexitat.

L'empresa desenvolupa també un apartat amb una proposta de seguiment i l'avaluació, tant de les activitats educatives com de la gestió del servei. En aquest sentit, tenint en compte que es valora específicament la gestió dels grups escolars, no el desenvolupament de l'activitat educativa, val a dir que la descripció es queda en nivell teòric i no entra a desenvolupar una proposta d'indicadors que permetin valorar la utilitat d'aquests a l'hora d'analitzar els punts forts i febles del servei de cara a establir propostes de millora. Es **considera positivament que el tema de la qualitat s'hagi tingut en compte en la proposta, però hagués estat desitjable una major concreció**.

D'altra banda, **la proposta no desenvolupa com serà la gestió dels grups escolars estiguin dins del recinte**, com podrien ser altres aspectes significatius com gestió de les possibles emergències, quin és el procediment d'acollida, logística dels autocars o com es gestiona l'organització per l'espai i la sortida del recinte un cop finalitzada l'activitat, en el cas, per exemple, que els grups es quedin a dinar, entre d'altres.

Per tot l'anterior, la proposta de Lavola presenta un protocol i metodologia que es considera adequada i coherent per prestar el servei de gestió de la reserva, però en la que faltaria recollir amb més detall i rigor temes com la recollida de dades dels infants amb necessitats especials, o altres aspectes importants a l'hora de que un grup escolar faci una visita en l'equipament.

El total de la puntuació del criteri 2a: La proposta de gestió dels grups escolars, és de 5 punts.



Criteri 2b): La proposta de gestió del públic familiar i grups no escolars. Es valorarà el rigor i l'adequació de la metodologia plantejada, fins a un màxim de 7,5 punts.

1- Empresa Funbrain, SL

L'empresa desenvolupa específicament el punt relatiu a la proposta de **gestió del públic familiar i grups no escolars** en l'apartat 2.2. de la seva proposta.

En aquest sentit, **l'empresa presenta una metodologia d'intervenció educativa molt interessant i participativa, però no està directament vinculada amb el sistema que d'organització i atenció als grups de visitants durant la seva visita**, sinó que es refereix al disseny i contingut de les pròpies activitats, no sent aquest tema objecte de valoració en aquest criteri. Sí que inclou un apartat destinat a l'avaluació de les activitats, però no detalla aspectes de la gestió organitzativa de l'acollida i visita dels diferents grups, per exemple.

Es considera positivament la referència de la proposta a l'accessibilitat de les visites, on l'empresa aborda aspectes vinculats a l'organització de les visites, com la utilització d'itineraris adaptats o l'ús de materials comunicatius accessibles, així com la formació dels equips educatius sobre estratègies d'acollida, protocols d'actuació per garantir la seguretat durant la visita.

Igualment, **es considera favorablement el fet de tenir en compte el seguiment i valoració de les activitats**, a través de l'establiment d'indicadors de qualitat, l'elaboració d'enquestes de valoració i la relació amb entitats del territori. No obstant, aquestes propostes no es refereixen específicament a aspectes de gestió i, d'altra banda, mancaria un major nivell de detall en la seva concreció, presentant exemples d'indicadors o models de preguntes per les enquestes, per exemple.

Pel que es refereix a la gestió del grups, la fortalesa de la proposta presentada fa referència a aspectes relatius a l'accessibilitat i formació de l'equip d'atenció al públic, però no desenvolupa suficientment altres aspectes claus de l'organització de les visites, com sistemes de gestió de les reserves, informació al visitant, control d'accessos i moviments dins l'equipament, protocol de seguretat, aforaments, incidències, entre d'altres. Per tant, un major rigor i detall en el desenvolupament d'aquests aspectes seria necessari per tal de poder valorar l'adequació de la metodologia plantejada a les necessitats del servei de gestió del públic familiar i grups no escolars.

El total de la puntuació del criteri 2b: La proposta de gestió del públic familiar i grups no escolars, és de 3,5 punts.



2- Empresa Aprèn, Serveis Ambientals SL

L'empresa desenvolupa específicament el punt relatiu a la proposta de **gestió del públic familiar i grups no escolars** en l'apartat 2b de la seva proposta.

Es considera positivament que la proposta de l'empresa contempli la figura de la persona informadora de l'equipament com a element principal en l'atenció dels grups durant la seva visita, ja que aquest fet afavoreix la qualitat de l'experiència dels visitants al poder tenir una persona referent dins el recinte a la qual adreçar-se.

Tot i que la proposta no entra a desenvolupar estrictament un protocol de gestió de reserves de les visites, sí que **apunta alguns temes vinculats a les tasques de l'equip d'atenció al públic importants en el sistema d'atenció i organització dels grups de visitants**. De les tasques proposades es valoren favorablement pel seu impacte positiu en la millora de la qualitat del servei les següent: incloure un tercer idioma (anglès) en l'atenció al visitant, alimentació d'una base de dades de persones usuàries amb indicadors que proporcionaran informació valuosa a l'equip gestor de l'equipament en relació al perfil i hàbits de les persones visitants per tal d'adaptar activitats i serveis, calendari general d'activitats que es porten a terme en el recinte i servei de préstec de materials.

En conclusió, la proposta presentada per l'empresa **aborda de manera general alguns temes importants per a la gestió de les visites, valorant la seva coherència metodològica en conseqüència, però no tracta o no desenvolupa amb detall i rigor aspectes rellevants del servei** com controls d'accessos i aforaments, seguretat dins de l'equipament o gestió de les incidències.

El total de la puntuació del criteri 2b: La proposta de gestió del públic familiar i grups no escolars, és de 4,5 punts.

3- Empresa LAVOLA 1981, SAU

L'empresa desenvolupa específicament el punt relatiu a la proposta de **gestió del públic familiar i grups no escolars** en l'apartat 3.2. de la seva proposta.

De la proposta de l'empresa, **es valora positivament que aporti un protocol detallat de l'organització de les visites**, pel que fa al control de les reserves d'accés i activitats, com de l'acollida i atenció de les persones visitants, i com de l'establiment d'un sistema de seguiment i avaluació del servei, que té en compte el perfil de cada visitant. Aquesta **atenció personalitzada és un element clau de la proposta** i es valora de manera positiva ja que aporta qualitat a l'experiència.



Pel que fa al **procediment d'atenció al públic i peticions reserves**, l'empresa desenvolupa detalladament el procés que contempen canals diversos per tal de facilitar l'atenció al màxim nombre de persones, sempre assegurant la **senzillesa i agilitat del tràmit**. Per això, es valora positivament la proposta de diverses vies de comunicació, en la línia de crear una experiència personalitzada als visitants.

Igualment, un cop a l'equipament, **es valora de manera favorable el model d'atenció descentralitzada i dinàmica d'atenció als usuaris** que l'empresa presenta en la seva proposta, diferenciant-la en caps de setmana i entre setmana, tenint en compte els moments de major afluència de visitants. En aquets sentit, la proposta preveu d'ordenació de la mobilitat, l'acollida i la derivació fluïda dels visitants, qüestions claus tenint en compte que Sant Miquel del Fai és un equipament de referència en el territori i que té una alta freqüentació de visitants. Per tant, **es considera molt adient, i per tant es valora en conseqüència, que el sistema de gestió de l'organització de les visites de l'equipament reculli aspectes vinculats a la freqüentació i a la mobilitat**.

Així mateix, es presenta la **figura de l'informador com a un element fonamental en l'organització de l'atenció al visitant**. Aquest fet, juntament amb les funcions que se li atorguen (informació, seguretat, interpretació ambiental), es considera **fondamental per a garantir la qualitat de l'atenció al públic** i per tant, són valorades de manera favorable.

La proposta també té en compte la prestació del servei durant el desenvolupament de la visita, proposant **tres punts d'atenció al públic dins i fora de l'equipament** (aparcament, centre d'interpretació i itinerari). Aquesta disposició permet repartir el flux de visitants en els accessos i interior del recinte i assegura que els visitants tinguin a prop en tot moment els referents de l'equipament, **fet que reverteix en una major qualitat del servei d'informació, comunicació i gestió de la seguretat i/o incidències**. Per aquets motiu, aquest aspecte s'ha tingut en compte positivament a l'hora de valorar la proposta d'aquesta empresa.

Finalment, la proposta d'organització i atenció al públic visitant fa referència a l'accessibilitat del recinte, com per exemple, en el moment de la reserva recollint les necessitats específiques de suport que presenten i facilitant el recorregut i les dinàmiques d'atenció als usuaris durant les visites. En aquets sentit, **es valora molt positivament el fet que es tingui en compte la diversitat funcional de la ciutadania i l'accés universal en tots els moments de l'experiència** (reserva i visita) per tal de garantir l'accés igualitari a totes les persones.

Per tot l'exposat, es valora positivament el rigor i detall de la proposta plantejada i l'adequació de la metodologia a les necessitats del servei de gestió del públic familiar i grups no escolars.



El total de la puntuació del criteri 2b: La proposta de gestió del públic familiar i grups no escolars, és de 7 punts.

Criteri 2c: Proposta de programa d'activitats culturals i educatives en el marc de l'equipament, que impliquin la comunitat local i diverses edats, i que fomentin la diversitat cultural i l'accés a la cultura. Es valorarà la coherència, rigor, adequació, elements innovadors i viabilitat de la proposta, fins a un màxim de 5 punts.

1- Empresa Funbrain, SL

L'empresa desenvolupa específicament el criteri 2c en l'apartat 2.3. de la seva proposta.

En relació a la proposta de programa d'activitats culturals i educatives, Funbrain aposta per una programació pròpia d'activitats durant tot l'any, vinculada a efemèrides, amb tallers i itineraris per a públic escolar i familiar, propostes creatives per a públic adult, accions comunitàries i casals d'estiu, però **més enllà de la seva enumeració no es detallen tipologies, continguts, objectius, desenvolupament o exemples d'activitat.**

Un segon element a valorar dins el criteri 2c. és la implicació de la comunitat a l'hora d'elaborar i desenvolupar el programa d'activitats de l'equipament, aquest punt queda recollit en l'apartat 2.3.2 de la proposta de l'empresa, que llista els diferents agents territorials implicats en el programa: centres educatius i culturals i entitats, cooperatives i associacions locals. En la seva proposta, **l'empresa apunta algunes línies i possibles temàtiques de la col·laboració, però no elabora un programa d'activitats tenint en compte els diferents públics, temàtiques i entitats col·laboradores.**

Tot i que no es desenvolupa convenientment el programa d'activitats, **es valora positivament les eines i estratègies de col·laboració** que proposa Funbrain: La creació d'una xarxa de col·laboradors, la presència de la comunitat local en l'avaluació de la programació, cessió d'espais i la proposta de projectes compartits (exposicions, jornades, caminades, espais de memòria viva...) dissenyats conjuntament. Totes elles **es consideren eines viables per garantir la col·laboració i contenen aspectes innovadors a ser tinguts en compte pels gestors de l'equipament.**

Finalment, el tercer element a valorar dins del criteri 2c és el foment de la diversitat cultural i l'accés a la cultura del programa educatiu i cultural de l'equipament i queda desenvolupat en el punt 2.3.3. de la proposta de l'empresa.

Es considera positivament que aquesta proposta estigui basada en Pla CULTURA 311+ de la Diputació de Barcelona, que treballa per garantir l'accés i la participació



cultural per a la ciutadania, amb un especial èmfasi en l'equitat i la lluita contra tota mena de discriminació. En aquest sentit, es valora positivament el fet que la proposta es fonamenti en un pla transversal que la Diputació està implementant en les polítiques públiques locals i del qual **es comparteix la seva visió i objectius**.

Igualment, la proposta de l'empresa té en compte els diferents perfils d'edat i interessos a l'hora de presentar la seva proposta, **apunta les possibles línies de treball però no entra a desenvolupar propostes concretes**. Igualment, les línies de treball **no fan referència específica a la importància de relacionar les activitats amb les singularitats patrimonials que presenta l'equipament de Sant Miquel del Fai**.

D'acord amb l'anterior, Funbrain presenta una proposta coherent amb el servei i viable, que conté elements innovadors i d'interès que, convenientment desenvolupats, aportarien un especial valor a la seva proposta i al programa d'activitats de l'equipament, però que es queden curts en la seva definició i posterior concreció.

El total de la puntuació del criteri 2c: Proposta de programa d'activitats culturals i educatives en el marc de l'equipament, que impliquin la comunitat local i diverses edats, i que fomentin la diversitat cultural i l'accés a la cultura, és de 2,5 punts.

2- Empresa Aprèn, Serveis Ambientals SL

L'empresa desenvolupa específicament el criteri 2c en l'apartat homòleg de la seva proposta amb una oferta d'activitats educatives i culturals atenent als diversos perfils de públic visitant.

En aquest sentit, la proposta d'Aprèn aposta per incloure les **activitats educatives escolars destinades a sisè de primària dins del programa de la Xarxa de Parcs Naturals, "Coneguem els nostres parcs"**, tot adaptant-lo al format de fases que aquest programa contempla (primera fase a l'aula i itinerari per l'espai natural) mentre el cost del transport aniria a càrrec del programa, essent una activitat gratuïta pels centres escolars. Aquesta proposta es considera de manera favorable pel seu caràcter innovador, i la seva implementació hauria de ser avaluada per l'equip gestor de l'equipament.

Al marge del possible encaix de les activitats educatives escolars en un programa preexistent, l'empresa **proposa el disseny d'una dinàmica adreçada als casals d'estiu**, que es difondrà a través dels ajuntaments per tal de que la informació arribi als equips organitzadors corresponents. En aquest sentit, es valora positivament aquesta proposta de la qual es requeriria un major nivell de concreció un cop acceptada per part de l'equip gestor de l'equipament.



Igualment, en la proposta d'Aprèn preveu **activitats destinades específicament a la gent gran**, desenvolupant succintament el seu contingut, i tenint en compte aspectes vinculats al suport a l'accessibilitat. Es valora positivament la inclusió d'aquest col·lectiu en la proposta d'activitats, però novament es requeriria un major nivell de detall per tal de ser implementada per l'equip gestor.

Nogensmenys, **la proposta adreçada al públic familiar sí queda desenvolupada de manera més detallada, amb una calendarització atenent a les diferents estacions de l'any i temàtiques concretes** lligades a efemèrides, programes culturals i educatius de la Xarxa de Parcs Naturals com "Poesia als parcs" o "Passejades guiades" i que posen en valor els aspectes del patrimoni natural i cultural propis de l'entorn de l'equipament de Sant Miquel del Fai. Aquest punt es considera d'especial interès, i es valora positivament en conseqüència, ja que **les activitats proposades beuen d'altres recursos disponibles i redueixen el cost en la implementació de les propostes, creen sinèrgies entre parcs de la Xarxa i enforteixen el vincle entre els diferents espais naturals**. Igualment, es valora positivament, el fet de **posar en valor el ric patrimoni cultural i natural de l'entorn, amb activitats lligades a la divulgació cultural i la natura**.

Igualment, es considera molt necessari i, per tant, **es valora positivament en la proposta de l'empresa, la voluntat d'enfortir lligams amb els municipis propers a l'equipament**, implicant-los en la realització d'activitats a l'entorn i participant de les seves celebracions populars.

Finalment, es considera interessant a l'hora d'involucrar a la ciutadania i fomentar el coneixement i estima de l'entorn, i per tant, **es valora positivament, la proposta d'incorporar un projecte de ciència ciutadana vinculat a la descoberta dels ratpenats** que viuen en els entorns de l'equipament.

Per tot l'exposat anteriorment, Aprèn presenta una **viable i coherent amb el conjunt de les activitats i naturalesa de l'equipament**, que incorpora **elements interessants i innovadors**, com el fet de vincular el programa a altres preexistents, però **que no acaben de ser rigorosament desenvolupats**. En la seva proposta, l'empresa posa en valor la importància dels elements patrimonials de l'equipament i dels agents del territori, centralitzant les col·laboracions amb els ajuntaments de referència, però **no contempla altres possibles col·laboracions amb agents locals** com, per exemple, les entitats culturals del territori, empreses dedicades al turisme o associacions de veïns, fet que hagués aportat un valor afegit a la seva proposta.

El total de la puntuació del criteri 2c: Proposta de programa d'activitats culturals i educatives en el marc de l'equipament, que impliquin la comunitat local i diverses edats, i que fomentin la diversitat cultural i l'accés a la cultura, és de 2,5 punts.
--



3- Empresa LAVOLA 1981, SAU

L'empresa desenvolupa específicament el criteri 2c en l'apartat 3.3. de la seva proposta, amb una primera formulació, molt completa, de projecte educatiu destinat a la diversitat de públics que s'atendrà a Sant Miquel del Fai.

En aquest sentit, es valora molt positivament la **incorporació del marc teòric, principis pedagògics i metodològics del projecte educatiu**, fonamentals per comprendre els objectius i l'abast de les activitats proposades, així com per donar coherència i permetre la direcció a tot el projecte, revertint en una millora qualitativa del servei. **Aquesta part del projecte es desenvolupa de manera molt extensa, fonamentada i rigorosa i constitueix un valuós recurs** a l'hora de fonamentar i poder posar en marxa el projecte de l'equipament.

La proposta també posa **especial atenció en la classificació i definició del públic destinatari de les activitats** de l'equipament, per tal d'adaptar-les a les característiques concretes de cada col·lectiu. En aquest sentit, es valora molt positivament l'atenció en classificar els visitants i definir els possibles interessos de cadascun dels col·lectius, fonamental en la definició de les activitats perquè aquestes resultin d'interès i aportin coneixements als participants.

Igualment, Lavola també incorpora una **proposta de formats d'activitats de la qual es valora favorablement la seva voluntat d'arribar al major nombre possible de visitants atenent a les necessitats, interessos i dinàmiques de cada col·lectiu**. Aquesta proposta de formats es detalla amb exemples d'activitats i temàtiques constituint una oferta molt variada i atractiva per a tots els públics.

Juntament amb els format, es recullen els **objectius educatius i temàtica de les activitats** proposades. Aquests objectius i temàtica estan **estretament lligats als elements característics de l'espai de Sant Miquel del Fai de manera que posen en valor la seva singularitat, interès i la necessitat de conservació**. Aquests objectius i temàtiques es consideren òptims a l'hora de dissenyar les dinàmiques de les activitats i per tant, es valora molt positivament la seva incorporació en la proposta.

Un altre punt d'especial interès en la valoració d'aquest criteri és l'**establiment d'aliances amb altres agents del territori**. La proposta és innovadora i es valora molt positivament en quant a la vessant de cooperació que planteja amb els agents locals (intercanviant informació, materials o elaborant de manera conjunta propostes educatives) mitjançant la **promoció de processos participatius, intergeneracionals i accessibles**. També es valora de manera molt favorable l'**esforç en la recerca de possibles entitats amb les quals establir aliances**, que es presenten agrupades per temàtiques, malgrat que en aquesta relació manquen alguns agents com ara les escoles o ajuntaments dels municipis propers.



Finalment, **es valora de manera molt favorable la qualitat i detall de l'exemple de proposta d'activitats educatives i culturals anuals que presenta l'empresa**, fent un esforç de concreció de les temàtiques, formats i exemple de programa d'activitats pels diferents públics de l'equipament, atenent a les diferents estacions de l'any. L'empresa adjunta també una proposta de programes de gran format o llarga durada, tot **apostant la cocreació amb entitats del territori, element que es considera diferenciador i es valora molt favorablement** ja que fomenta l'arrelament del projecte al territori, afavoreix l'aprenentatge competencial i vivencial, permet la creació de projectes més sostenibles a llarga durada, fomenta la participació, entre d'altres.

Per tot l'exposat, es considera que Lavola ha presentat una **proposta consistent i rigorosa**, molt ben fonamentada i dissenyada, aportant exemples concrets i tenint en compte els principals elements a valorar en el criteri: un programa d'activitats que té en compte les singularitats de l'equipament amb implicació de la comunitat local destinat a una diversitat de perfils de persones usuàries.

Per tant, la proposta de programa d'activitats culturals i educatives en el marc de l'equipament, presentada per Lavola, es considera **adequada i coherent amb els objectius i singularitats** de l'equipament de Sant Miquel del Fai i d'acord amb la descripció de les activitats, es valora favorablement la seva possible viabilitat i posada en marxa.

El total de la puntuació del criteri 2c: Proposta de programa d'activitats culturals i educatives en el marc de l'equipament, que impliquin la comunitat local i diverses edats, i que fomentin la diversitat cultural i l'accés a la cultura, és de 5 punts.

El total de la puntuació del criteri 2: Proposta de desenvolupament dels programes culturals i educatius, és:

- 1. Funbrain, SL: 9 punts**
- 2. Aprèn, Serveis Ambientals SL: 12,5 punts**
- 3. LAVOLA 1981, SAU: 17 punts**



**Criteri 3: Proposta de model d'atenció als visitants, fins a un màxim de 10 punts.
De manera que s'estableixi una atenció al visitant planificada i homogènia.**

Criteri 3a: Sistema d'atenció als visitants els caps de setmana i festius. Es valorarà la proposta de distribució, ubicació i formació del personal, per aconseguir les funcions enumerades en l'apartat 4.2 del Plec de prescripcions tècniques particulars, fins a un màxim de 5 punts

1- Empresa Funbrain, SL

La proposta de l'empresa Funbrain, SL **descriu correctament la distribució, ubicació i formació del personal**, per aconseguir les funcions enumerades en l'apartat 4.2 del plec de prescripcions tècniques particulars, i destacant millores com **l'atenció adaptada per a persones amb diversitat funcional, i la implementació de materials de consulta en diversos idiomes i lectura fàcil**. Però manquen millores relacionades amb els aspectes de distribució i ubicació del personal, no només la seva descripció.

En la formació del personal destaquen les millores de **formació plantejades amb formació en riscos, coneixement del patrimoni, flora, fauna, i normativa** del Parc. Destacant també com a millora la detecció en les **reunions mensuals** de les necessitats formatives del personal, que representa una millora continua i adaptativa per l'atenció dels visitants.

El total de la puntuació del criteri 3a: Sistema d'atenció als visitants els caps de setmana i festius, és de 3 punts.

2- Empresa Aprèn, Serveis Ambientals SL

En la proposta de composició, distribució i relació de tasques de l'equip de persones que s'han d'encarregar del servei d'atenció als visitants els caps de setmana i festius, l'empresa Aprèn Serveis Ambientals **descriu correctament la gestió** que es presenten els Plecs, i destaquen d'entre les millores proposades aquestes dues:

- **Proposta de millores del servei d'informació**, a partir dels comentaris i observacions recollits a les memòries.
- **Ubicació canviant dels informadors**, de manera que totes dues persones informadores s'alternin periòdicament i coneguin i treballin a tots dos espais (aparcament i recinte).



La formació dels informadors, tot i que explicada en apartats anteriors de la seva presentació i no en aquest, està molt ben detallada, destacant molt positivament la formació en **prevenció d'actituds masclistes i actituds interpersonals en clau de gènere, de respecte i reconeixement de la diversitat, i sobre les espècies exòtiques invasores** de major risc per a SMF i protocol d'actuació davant la identificació d'una espècie exòtica invasora a SMF i/o als seus voltants.

El total de la puntuació del criteri 3a: Sistema d'atenció als visitants els caps de setmana i festius, és de 4,5 punts.

3- Empresa LAVOLA 1981

La proposta de l'empresa LAVOLA 1981 **està ben estructurada i és correcte i coherent** amb els Plecs en referència a la distribució i ubicació del personal i formació del mateix que s'ha d'encarregar del servei d'atenció als visitants els caps de setmana i festius. Presentant propostes positives que milloren l'atenció dels visitants com l'**adaptació de les diferents tipologies de visitant** a cada protocol. L'**elaboració d'un document FAQS** per tal de recollir de manera sistemàtica les respostes a les preguntes més freqüents. I la redacció de **models de correu electrònic** per donar resposta a les possibles peticions o sol·licituds d'informació.

La formació dels informadors està molt ben detallada, i destacant molt positivament la formació en el desenvolupament d'un **protocol de control de públics i d'espais**, atenció a la diversitat, col·lectius vulnerables en espais culturals, com aplicar els ODS en espais culturals, igualtat sobre perspectiva de gènere, i igualtat sobre diversitat i assetjament sexual.

El total de la puntuació del criteri 3a: Sistema d'atenció als visitants els caps de setmana i festius, és de 3,5 punts.

Criteri 3b: L'atenció, assessorament i resolució de les consultes i incidències, ús de les eines de comunicació i coordinació de les activitats, entre setmana. Es valorarà la metodologia d'atenció al visitant, i les eines tecnològiques que s'implementaran per recollir les consultes i incidències, fins a un màxim de 5 punts



1- Empresa Funbrain, SL

La proposta de l'empresa Funbrain, SL per l'atenció, assessorament i resolució de les consultes i incidències, ús de les eines de comunicació i coordinació de les activitats, entre setmana, presenta en la metodologia d'atenció al visitant una sèrie de millores relacionades amb la **proximitat i personalització de cada consulta, atenent la diversitat de perfils (turisme individual, escoles, famílies, grups organitzats...)**, la coherència informativa, i la gestió proactiva anticipant necessitats dels visitants.

Pel que fa a **les eines tecnològiques**, es valora positivament la proposta del programa CRM (*Customer Relationship Management*) ja que permetrà una millor centralització de la gestió amb els visitants, amb un seguiment del cicle complet de cada consulta, i un registre d'interaccions continu. Manca però d'una descripció de les característiques del software i la seva compatibilitat amb els estàndards de la Diputació.

El total de la puntuació del criteri 3b: L'atenció, assessorament i resolució de les consultes i incidències, ús de les eines de comunicació i coordinació de les activitats, entre setmana, és de 3,5 punts.

2- Empresa Aprèn, Serveis Ambientals SL

La proposta de l'empresa Aprèn Serveis Ambientals, per l'atenció, assessorament i resolució de les consultes i incidències, ús de les eines de comunicació i coordinació de les activitats, entre setmana, presenta en la metodologia d'atenció al visitant una millora relacionada amb la **instal·lació d'una bústia** d'aspecte atractiu, de fusta on els visitants quan marxin podrà dipositar dues targes, verda i vermella, on hauran escrit allò que més els ha satisfet i allò que menys de la seva visita a SMF, respectivament.

Pel que fa a **les eines tecnològiques**, es valora positivament per la seva eficiència i realisme en la gestió la proposta de creació d'un núvol compartit on s'ordenarà la informació, documents i materials que es generin amb la gestió dels serveis recollits al contracte, i la comunicació en grups de whatsapp dels informadors i educadors.

El total de la puntuació del criteri 3b: L'atenció, assessorament i resolució de les consultes i incidències, ús de les eines de comunicació i coordinació de les activitats, entre setmana, és de 3 punts.



3- Empresa LAVOLA 1981, SAU

La proposta de l'empresa LA VOLA 1981, SAU per l'atenció, assessorament i resolució de les consultes i incidències, ús de les eines de comunicació i coordinació de les activitats, entre setmana, presenta en la metodologia d'atenció al visitant una millora relacionades amb el **reforç de la importància de les actituds i aptituds en el tracte personal amb el visitant**. Amb aquesta finalitat proposa elaborar un guió en català, castellà, anglès i altres idiomes que s'estimi oportú amb les orientacions pertinents, prèviament consensuat amb els responsables del servei. Però es troben a faltar millores en els aspectes de coordinació de les activitats, clau en el desenvolupament de tota la gestió de l'equipament

Pel que fa a les eines tecnològiques, presenta una **millora, en el disseny d'una newsletter per mitjà de l'eina Acrelia** (plataforma d'enviament massiu) de forma trimestral. Aquesta contindrà informació sobre la programació, l'activitat desenvolupada a l'equipament o altres notícies d'actualitat d'interès relacionades amb l'equipament o els seus eixos temàtics i el conjunt de serveis i recursos que s'hi ofereixen.

El total de la puntuació del criteri 3b: L'atenció, assessorament i resolució de les consultes i incidències, ús de les eines de comunicació i coordinació de les activitats, entre setmana, és de 4 punts.

El total de la puntuació del criteri 3/ Sistema d'atenció als visitants els caps de setmana i festius és:

- Funbrain: 6,5 punts
- Aprèn Serveis Ambientals SL: 7,5 punts
- LAVOLA 1981: 7,5 punts



**RESUM DE PUNTUACIÓ DELS CRITERIS DE VALOR QUE DEPENEN D'UN
JUDICI DE VALOR.**

Criteris Empresa	1. Proposta de gestió i coordinació de l'equipament		2. Proposta de desenvolupamen t dels programes culturals i educatius			3. Proposta de model d'atenció als visitants		TOTAL/49
	1.a	1.b	2.a	2.b	2.c	3.a	3.b	
	11	8	7,5	7,5	5	5	5	
Funbrain, SL	7,5	6,5	3	3,5	2,5	3	3,5	29,5
Aprèn Serveis Ambientals SL	9	7	5,5	4,5	2,5	4,5	3	36
LAVOLA 1981, SAU	8,5	7,5	5	7	5	3,5	4	40,5

Un cop realitzada la valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor per a l'adjudicació Contracte privat de serveis per a la gestió i coordinació de l'equipament de Sant Miquel del Fai, propietat de la Diputació de Barcelona, mitjançant contracció socialment responsable i solidària, el tècnic sotasignat proposa a la Mesa d'Infraestructures el present informe.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0037090
Tipus documental	Informe
Títol	2024-37090_Informe judici valor_SMF

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Juana Rosalía Barber Rosado (TCAT)	Cap del Servei de Gestió dels Parcs Naturals	Signa	29/07/2025 13:06

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
a50e878aa8acd34dc63f	https://seuelectronica.diba.cat	

