

INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS SUBJECTES A UN JUDICI DE VALOR DEL PROCEDIMENT OBERT PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC PER A LES DUES SEUS DEL MUSEU ETNOLÒGIC I DE CULTURES DEL MÓN (CONTRACTE 006_25001446)

Segons es desprèn de l'acta del dia 31 d'octubre de 2025 d'obertura del sobre B de proposicions avaluables a través d'un judici de valor previstos en el plec de clàusules administratives particulars, relatiu al procediment obert de referència, les empreses que s'han presentat a la licitació són les següents:

- **Osventos Innovacion en Servicios, SL**

Atenent als criteris de valoració reflectits a la clàusula 10 del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'expedient, es procedeix a formalitzar la valoració de l'apartat:

A. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR (fins a 40 punts)

A.1. Planificació operativa diària del personal i de gestió d'incidències, en especial d'acord amb allò establert a les clàusules 5, 7 i 8 del PPT (obertura, tancament, cobertura de les posicions, supervisions, tractament de les incidències...). (fins a 20 punts)

La proposta ha de tenir una extensió màxima de 10 pàgines (Arial 11, espai simple). No es valoraran les propostes que excedeixin l'extensió màxima indicada. La puntuació serà la següent:

- **Insuficient: de 0 a 5 punts**
- **Suficient: de 6 a 10 punts**
- **Bona: de 11 a 15 punts**
- **Molt bona: de 16 a 20 punts**

Es valorarà l'operativa diària proposada, el tractament de les incidències i la proposta de recursos, segons el barem següent:

A.1.1 Operativa diària d'obertura i tancament: fins a 8 punts

- **Fins a 2 punts:** Operativa descrita de manera bàsica i poc desenvolupada, i/o que presenti alguna mancança de caràcter essencial.
- **Fins a 5 punts:** Operativa estructurada, de manera detallada i clara, que contempli tots els aspectes essencials per a la prestació del servei.
- **Fins a 8 punts:** Operativa estructurada de manera detallada i clara, i que s'ajusti a la naturalesa del servei, proposant millores rellevants.

A.1.2 Tractament de les incidències: fins a 8 punts

- **Fins a 2 punt:** Descrigui un sistema de registre i seguiment de les incidències bàsic.
- **Fins a 5 punts:** Descrigui el sistema de registre d'incidències i la metodologia per a la seva

gestió, els canals d'informació, interlocució, però no estiguin suficientment desenvolupats.

- **Fins a 8 punts:** Descriu el sistema de registre d'incidències i la metodologia per a la seva gestió, els canals d'informació i interlocució de manera detallada, ben estructurada i en concordança amb les necessitats del museu.

A.1.3 Proposta de recursos: fins a 4 punts

- **Fins a 1 punt:** La proposta de recursos humans i materials sigui poc clara i detallada.
- **Fins a 2 punts:** La proposta de recursos humans i materials sigui clara i desenvolupada.
- **Fins a 4 punts:** La proposta de recursos humans i materials sigui clara i ajustada, i detallada, i idònia per les necessitats del museu.

VALORACIÓ DEL CRITERI DE VALORACIÓ A.1. Planificació operativa diària del personal i de gestió d'incidències

- Osventos Innovacion en Servicios, SL

La proposta compleix amb l'extensió màxima requerida al PCAP, i per tant pot ser valorada.

Pel que fa a la operativa diària d'obertura i tancament, presenta una descripció de la operativa que és clara i detallada i contempla els aspectes essencials. No obstant, manquen tasques com la revisió del material de difusió, verificació del material de botiga, i totes aquelles relacionades amb l'atenció al visitant. No presenta millores que es puguin considerar rellevants. Es descriu la figura de "coordinador de l'equip", la qual no es contempla al PPT, i se li atribueixen tasques que corresponen al/la coordinador/a de projecte, fet que podria ser perjudicial per al bon desenvolupament del servei. Es valora aquest apartat amb una puntuació de 3 punts.

Respecte el tractament d'incidències, descriu el sistema de registre d'incidències, i els canals d'informació i interlocució de manera força detallada. La metodologia de la gestió d'incidències és força minuciosa, tot i que no descriu al detall el tractament que es dona a les incidències per a la seva resolució. Es valora aquest apartat amb una puntuació de 5 punts.

Finalment, respecte la proposta de recursos humans i materials, es descriuen les posicions del servei i es garanteix el personal suficient amb els requisits d'experiència i coneixements que disposa el PPT. Es proposa una estructura jeràrquica totalment errònia, al considerar a l'ICUB com a superior jeràrquic del coordinador de projectes. D'acord amb el PPT, el personal de l'empresa adjudicatària no tindrà cap relació jurídica o laboral amb l'ICUB, essent necessari descriure en aquest apartat l'ordre jeràrquic de l'empresa respecte el seu personal, amb la infraestructura pròpia. A més, s'atribueixen tasques al coordinador d'activitats que el PPT no disposa, com ara la supervisió diària, la coordinació del personal i la resolució d'incidències, les quals ha d'exercir el coordinador del projecte en el seu horari, i només delegar al coordinador

d'activitats quan aquest finalitza. En cap moment es fa esment de la figura de l'interlocutor entre l'empresa i el responsable del contracte. Pel que fa als recursos materials, la proposta assegura disposar de tots els elements exigits al PPT. Es valora aquest apartat amb una puntuació de 2 punts

Per tot l'exposat la proposta es considera **suficient** i obté: **10 punts**.

A.2. Proposta de control de qualitat i pla de comunicacions en la prestació del servei, d'acord amb allò establert a les clàusules 5 i 8 del PPT. Fins a 15 punts

La proposta ha de tenir una extensió màxima de 8 pàgines DIN A-4 (arial 11, espai simple). No es valoraran les propostes que excedeixin l'extensió màxima indicada. La puntuació serà la següent:

- **Insuficient: de 0 a 3 punts**
- **Suficient: de 4 a 7 punts**
- **Bona: de 8 a 11 punts**
- **Molt bona: de 12 a 15 punts**

En funció d'aquests paràmetres es valorarà i puntuarà la qualitat de la proposta seguint els següents criteris:

A.2.1 Proposta de control de qualitat i inspecció del servei a les dues seus: fins a 10 punts

- **Fins a 3 punts:** Sigui una proposta poc estructurada i/o poc detallada, que no defineixi clarament els sistemes d'avaluació i/o els criteris d'avaluació.
- **Fins a 7 punts:** Sigui una proposta estructurada de manera clara i detallada, que defineixi clarament els sistemes d'avaluació i els criteris de valoració.
- **Fins a 10 punts:** Sigui una proposta estructurada de manera clara i detallada, que defineixi clarament els sistemes d'avaluació i els criteris de valoració. Inclogui sistemes d'avaluació innovadors i ajustats a les necessitats del museu.

A.2.2 Pla de comunicació que contingui la informació clau a comunicar, la periodicitat i els canals d'informació/interlocució a utilitzar. fins a 5 punts

- **Fins a 1 punt:** No inclogui tots els aspectes essencials per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren: definició de procediments, canals d'interlocució i periodicitat de les accions proposades.
- **Fins a 2 punts:** Inclogui tots els aspectes essencials per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren, però no estiguin suficientment desenvolupats.
- **Fins a 4 punts:** Inclogui de manera desenvolupada tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren.
- **Fins a 5 punts:** Inclogui de manera desenvolupada tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren, utilitzant metodologies innovadores i en concordança amb les necessitats del museu.

VALORACIÓ DEL CRITERI DE VALORACIÓ A.2: Proposta de control de qualitat i pla de comunicacions

- Osventos Innovacion en Servizos, SL

La proposta compleix amb l'extensió màxima requerida al PCAP, i per tant pot ser valorada.

Pel que fa a la proposta de control de qualitat, es presenta un projecte estructurat de manera detallada i clara, que defineix correctament els sistemes d'avaluació i criteris de valoració. Es determinen els principis operatius del control de qualitat i s'elabora una metodologia que incorpora els indicadors d'avaluació, les eines per a obtenir els resultats i la planificació per obtenir una millora en la prestació del servei.

No obstant, es determina que el coordinador d'activitats serà el responsable de supervisar l'execució dels protocols, l'assignació de tasques i l'eficiència del personal en el compliment de les seves tasques. Això entra en contradicció amb el que disposa el PPT, que determina que aquestes funcions seran exercides pel coordinador del projecte.

La proposta no inclou sistemes d'avaluació innovadors, com podrien ser les auditories realitzades mitjançant la figura del "usuari misteriós" o la millora de la gestió de ressenyes a Google i xarxes socials.

Es valora aquest apartat amb una puntuació de 6 punts.

Pel que fa al pla de comunicació, es defineixen els objectius i es determinen els canals de comunicació. Es proposa fer reunions trimestrals amb el responsable del contracte, tot i que el PPT estableix que aquestes trobades hauran de ser com a mínim mensuals. Com a canal de comunicació amb les empreses de seguretat i manteniment es determina l'ús d'una aplicació digital, no obstant el PPT determina que cal fer ús d'un sistema de radio-transmissió que sigui compatible amb el de l'empresa que presta el servei de seguretat al museu.

Es presenta una metodologia i planificació de la comunicació força detallada. Tot i això, novament es designa una responsabilitat al coordinador d'activitats que no correspon segons el PPT. Es disposa que el coordinador d'activitats serà el responsable de la comunicació operativa diària amb el personal i supervisarà el flux d'informació entre l'equip de treball. Aquesta tasca correspon al coordinador del projecte i només la podrà delegar al coordinador d'activitats quan hagi d'actuar com a substitut fora de l'horari d'aquesta posició.

Es preveu una revisió i millora del pla de comunicació. Es valora aquest apartat amb una puntuació de 3,5 punts

Per tot l'exposat la proposta es considera **bona** i obté: **9,5 punts**.

A.3. Per la presentació d'un pla operatiu de formació del personal, d'acord amb allò establert a les clàusules 5 i 8 del PPT. Fins a 5 punts.

La proposta ha de tenir una extensió màxima de 4 pàgines DIN A-4 (arial 11, espai simple). No es valoraran les propostes que excedeixin l'extensió màxima indicada. La puntuació serà la següent:

- **Insuficient: de 0 a 2 punts**
- **Bona: de 3 a 4 punts**
- **Molt bona: fins a 5 punts**

Es valorarà la planificació de la formació (desplegament, hores de formació i periodicitat), la metodologia i les temàtiques de la formació (tenint en compte les indicades en els criteris automàtics), segons el barem següent:

A.3.1 Planificació de la formació: fins a 2 punts

- **Fins a 0,5 punts:** Sigui poc estructurada, comprensible i/o detallada, amb un número d'hores de formació insuficient.
- **Fins a 1 punt:** Sigui estructurada, comprensible i detallada, amb un número d'hores de formació suficient.
- **Fins a 2 punts:** Sigui estructurada, comprensible i detallada, amb un número d'hores de formació idoni i en concordança amb les necessitats del museu.

A.3.2 Metodologia de la proposta: fins a 1,5 punts

- **Fins a 0,5 punts:** Sigui poc detallada o insuficient per garantir la qualitat de la formació, i/o no inclogui criteris d'avaluació i millora.
- **Fins a 1 punt:** Sigui detallada i suficient per garantir la qualitat de la formació. Inclogui criteris d'avaluació i millora.
- **Fins a 1,5 punts:** Sigui detallada i suficient per garantir la qualitat de la formació, i apliqui metodologies de formació innovadores. Inclogui criteris d'avaluació i millora innovadors. S'ajusti idòniament a les necessitats del museu.

A.3.3 Temàtica de les formacions: fins a 1,5 punts

- **Fins a 0,5 punts:** Sigui una temàtica dispersa i no coherent amb les necessitats del museu.
- **Fins a 1,5 punt:** Sigui una temàtica coherent, viable i útil per les necessitats del museu.

VALORACIÓ DEL CRITERI DE VALORACIÓ A.3: Pla operatiu de formació del personal

- Osventos Innovacion en Servicios, SL

La proposta compleix amb l'extensió màxima requerida al PCAP, i per tant pot ser valorada.

Quant a la planificació de la formació, s'estructura dividint-se entre formació inicial i formació contínua. No es determina respecte la formació inicial si aquesta és per a noves incorporacions de personal o també és d'aplicació a l'inici del contracte per a tot el personal. Es determina una durada mínima de 20 hores de formació per a totes les posicions, sense concretar per a cadascuna d'elles. Tampoc es preveu una formació breu pel personal que hagi de prestar servei en situacions concretes d'urgència. Finalment, es disposa d'un total de 10 hores de formació contínua per a cada posició al llarg del contracte, el que pot resultar insuficient.

El licitador es compromet a realitzar avaluacions periòdiques de la formació que es desenvoluparan mitjançant informes, i a actualitzar el pla de formació d'acord amb els resultats de l'avaluació i les noves necessitats i continguts del museu.

Atès que la planificació no es prou detallada i no inclou el número d'hores de formació suficients, es valora aquest apartat amb una puntuació de 0,5 punts

Pel que fa a la metodologia de la proposta, es planteja la divisió en mòduls de la formació i un enfocament pràctic, incloent simulacions de situació real. Es determina l'avaluació contínua mitjançant una prova final de cada mòdul al personal i la valoració que aquest fa de l'aprenentatge, disposant criteris d'avaluació.

Es considera que la metodologia descrita es poc detallada per garantir la qualitat de la formació. No es detallen els mitjans de què disposa el licitador per dur a la pràctica la formació i quin seguiment es farà per part del coordinador del projecte ni el suport per part del coordinador d'activitats que disposa el PPT. La formació només consisteix en situacions de simulació, obviant altres mètodes com ara classes magistrals, formació en línia o treball *in situ*. Tampoc es descriu el material de què disposa per portar a terme la formació, com poden ser manuals d'atenció al públic, de continguts del museu, etc.

Els criteris de valoració són molt genèrics i no es determina una calendarització que permeti un seguiment correcte del pla. Es valora aquest apartat amb una puntuació de 0,5 punts

Finalment, respecte la temàtica de les formacions, s'estructura en 4 àmbits: formació sobre procediments operatius, atenció al visitant, coneixements del Patrimoni i les exposicions i actualització de normatives i procediments de seguretat. La formació és coherent amb les necessitats del museu, però manca altres temàtiques indispensables com l'accessibilitat museística, tècniques de venda i recomanació cultural, gestió operativa dels espais i regidoria d'espais, gestió de grups i cues, gestió de venda d'entrades, etc. Es valora aquest apartat amb una puntuació d'1 punt.

Per tot l'exposat la proposta es considera **insuficient** i obté: **2 punts**.

QUADRE RESUM DE LES PUNTUACIONS:

EMPRESA	CRITERI A.1	CRITERI A.2	CRITERI A.3	PUNTUACIÓ TOTAL
Osventos Innovacion en Servicios, SL	10	9,5	2	21,5