

INFORME DE VALORACIÓ D'OFERTES, PEL QUE FA ALS CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR, RELATIUS A LA CONTRACTACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC, SUPORT DE LES SALES I VISITES GUIADES D'EXPOSICIONS DE LA VIRREINA CENTRE DE LA IMATGE, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

(Número de contracte: 006_25000797)

Aquest informe té per objecte la valoració de les ofertes presentades en el marc del procediment obert per a la contractació del Servei d'atenció al públic, suport de les sales i visites guiades d'exposicions de La Virreina centre de la Imatge amb número de contracte 006_25000797, d'acord amb les condicions establertes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

Segons es desprèn de l'acta d'obertura del **Sobre A**, celebrada en data **20 d'octubre de 2025**, les empreses que es presenten a la licitació són les següents:

- Eulen S. A. amb número de NIF A28517308
- Euro-Tomb Barcelona S.L. amb número de NIF B60976495
- Klousner S.L. amb número de NIF B64145550
- Nordeste Servicios Integrales SLU. amb número de NIF B65631962

Durant la revisió de la documentació, es constata que dues empreses, Euro-tomb Barcelona S.L. i Klousner S.L., presenten absències de contingut en els DEUCs presentats. Per aquest motiu, es notifiquen dos requeriments per tal que puguin esmenar la documentació.

Un cop rebuda i revisada la documentació esmenada, es considera que totes les empreses compleixen amb els requisits administratius, i per tant, es procedeix a la següent fase, l'obertura del sobre B.

En data **27 d'octubre de 2025**, es duu a terme l'obertura del **Sobre B**, corresponent als criteris subjectius. Aquesta oferta s'ha de valorar segons els quatre criteris tècnics establerts en el PCAP a la clàusula 10.1.1.

Durant la revisió de la documentació tècnica, s'ha constatat que una de les empreses licitadores, Nordeste Servicios Integrales SLU, en comptes de presentar el criteri subjecte a judici de valor A1 consistent en la Proposta de coordinació ha presentat la primera pàgina de l'Annex VI - Oferta econòmica i de criteris d'adjudicació automàtics', on queden reflectits tant el criteri B1 que respon al percentatge global de rebaixa econòmica com el criteri B2 que respon a la substitució de personal indispensable en el menor temps possible, informació que hauria de ser presentada exclusivament en el Sobre C i no avançada en el Sobre B.

La presentació de la documentació relativa a dos criteris d'adjudicació automàtics en el Sobre B pot alterar l'objectivitat del procés de valoració. Això podria influir en el judici de

valor sobre l'oferta tècnica de l'empresa en qüestió, generant una possible distorsió de la competència entre les empreses licitadores, ja que la valoració econòmica prematura podria influir en la valoració dels criteris subjectius alterant l'objectivitat i imparcialitat del procés i per tant, vulnerar el principi d'igualtat i imparcialitat. Així mateix, si es permet l'ús d'aquesta documentació fora del moment establert, es posaria en perill la transparència del procediment, la igualtat i no discriminació previstes a la LCSP, així com els principis generals de la contractació pública. Si una empresa presenta informació sobre els criteris econòmics en el Sobre B, abans de la seva valoració formal en el Sobre C, s'estaria introduint un element de valoració econòmica i automàtica en el moment de l'anàlisi tècnica. Això pot alterar la percepció dels i de les avaluadors/es, ja que poden veure la proposta tècnica d'una manera influïda per les condicions econòmiques presentades prematurament.

En el cas concret, l'empresa Nordeste Servicios Integrales SLU ha avançat el criteri B1 i B2 que representen 30 i 15 punts respectivament i fan un total de 45 punts dels 60 de criteris automàtics, representant una part substancial, concretament el 75% de la puntuació total que s'atribueix als criteris objectius. L'avançament de l'oferta i, especialment la documentació econòmica abans del moment adequat, és una causa suficient per a l'exclusió de l'oferta i la jurisprudència i la doctrina ha estat consistent en la necessitat de garantir la correcta separació entre els sobres i els criteris avaluats per cada un.

En vista del que s'ha exposat, existint contaminació documental, s'evidencia que una eventual estimació de la seva oferta atemptaria contra els més elementals principis d'igualtat de tracte i no-discriminació envers la resta d'empreses licitadores, així com el principi de transparència del procediment; principis tots ells que el servei considera que han de ser preservats en tots els procediments de contractació ex articles 1 i 132 de la LCSP i no es pot relativitzar ni exceptuar per a la part afectada per l'error. En conseqüència, l'empresa Nordeste Servicios Integrales SLU ha de ser exclosa del procediment i la seva oferta no serà objecte de valoració, mesura ajustada als principis de transparència, igualtat de tracte, no discriminació i seguretat jurídica establerts per la LCSP.

Així doncs, la valoració tècnica es realitza únicament sobre les tres empreses restants:

- Eulen S. A. amb número de NIF A28517308
- Euro-Tomb Barcelona S.L. amb número de NIF B60976495.
- Klousner S.L. amb número de NIF B64145550

Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març, la ponderació màxima dels criteris d'adjudicació a partir d'un judici de valor és del 40 % de la puntuació total.

A.1.Proposta de coordinació dels serveis, detallant les mesures que l'empresa adopta per garantir l'eficiència i operativitat del servei, així com la capacitat per a possibles ampliacions en els termes establerts a les clàusules 4.1.4 a 4.1.8 i 4.2 del PPT. (Fins a 20 punts)

S'avaluarà la qualitat de la proposta presentada atenent els següents aspectes:

- Planificació operativa del personal adscrit al servei.
- Organització dels torns diaris i horaris durant els dies feiners.
- Planificació dels torns i horaris durant caps de setmana i festius.
- Disponibilitat i organització de personal en reserva per cobrir períodes de vacances o baixes habituals.
- Programació, gestió i coordinació de les tasques atribuïdes al coordinador.

La proposta es limitarà a un màxim de 5 pàgines (numerades, tipografia Arial 11, interlineat simple). Només es valorarà la informació continguda dins aquest límit. La informació excedent no serà considerada.

La puntuació s'atorgarà a partir de la qualitat i funcionalitat de la metodologia proposada, tenint en compte la claredat, coherència i adaptabilitat per assegurar un servei de qualitat. La valoració es realitzarà segons l'escala següent:

Consideració	Puntuació
Insuficient	0
Acceptable	5
Bona	10
Molt Bona	15
Excel·lent	20

- **Excel·lent:** Proposta molt detallada i operativa, amb planificació eficient, personal de reserva adequat i coordinació fluida. Capacitat demostrada per ampliar el servei.
- **Molt bona:** Organització sòlida, bona distribució de torns i reserva, però menys detall o flexibilitat.
- **Bona:** Cobertura dels aspectes essencials, però amb mancances en optimització o resposta a imprevistos.
- **Acceptable:** Proposta generalista, amb llacunes en la planificació que poden dificultar la cobertura i la coordinació.
- **Insuficient:** Falta clara de planificació, desorganització, absència de personal de reserva i de mecanismes de coordinació.

A.2 Proposta operativa per a la gestió d'incidències. Es valorarà la qualitat del projecte en relació a la coordinació, comunicació i gestió d'incidències, d'acord amb la clàusula 4.2 del PPT. (fins a 10 punts)

Aspectes a considerar:

- Metodologia per detectar, intervenir i resoldre anomalies.
- Planificació d'inspeccions i mecanismes per garantir el funcionament dels serveis.
- Capacitat operativa per gestionar serveis extraordinaris a petició del centre.

El document tindrà un màxim de 2 pàgines (numerades, Arial 11, interlineat simple). Només es valorarà la informació dins aquest límit. No es valorarà informació supèrflua o innecessària.

La valoració es realitzarà segons l'escala següent:

Consideració	Puntuació
Insuficient	0
Acceptable	3,5
Molt Bona	7
Excel·lent	10

- **Excel·lent:** presenta una proposta molt detallada i proactiva que inclou una major previsió, un ús de la tecnologia per detectar incidències i enfocament preventiu aconseguint actuar de forma ràpida i eficient.
- **Molt bona:** presenta una proposta d'estructura sòlida, però menys innovadora i menys efectiva a l'hora de resoldre incidències pel que fa a immediatesa.
- **Acceptable:** presenta una proposta bàsica per a gestionar incidències, però no és proactiva, manca previsió, mecanismes d'intervenció ràpida i estratègia de millora contínua.
- **Insuficient:** la proposta no garanteix la qualitat del servei. Manca total de planificació i estructuració del servei.

A.3 Per la presentació d'un projecte operatiu per a l'avaluació del servei. (Fins a 5 punts)

El projecte operatiu haurà de detallar els següents aspectes relacionats amb l'avaluació contínua del servei:

- Un sistema i metodologia d'avaluació permanent per aplicar durant i després de la realització del servei, la coordinació i la formació..
- Un model de memòria d'avaluació del servei semestral, on com a mínim es

contempli:

- El recull d'incidències
- El balanç: punts forts i punts dèbils del servei
- Propostes de millora

El número màxim de pàgines serà de 2 (numerades, tipografia Arial 11, espai interlineat simple). Només es valorarà la informació inclosa en el número de pàgines que s'especifiquen. La informació que excedeixi el número de pàgines establert no es tindrà en consideració.

Es valorarà la qualitat dels continguts de la proposta en relació a la claredat de l'exposició i la funcionalitat de la metodologia exposada. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària. La valoració serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

Consideració	Puntuació
Insuficient	0
Acceptable	1
Molt Bona	3
Excel·lent	5

- **Excel·lent:** proposta amb un sistema d'avaluació rigorosa i funcional, amb metodologia clara i estructurada i amb seguiment constant durant i després del servei. Amb presentació de memòria semestral definida, amb recompte d'incidències i anàlisi exhaustiu de punts febles i punts forts. Resumint en un enfocament més pràctic en la millora continua.
- **Molt bona:** presenta proposta sòlida, però amb menys desenvolupament en el seguiment del servei, amb menys detall en la memòria semestral i amb menys propostes de millora.
- **Acceptable:** proposta amb una avaluació bàsica, però insuficient per garantir la millora contínua. Proposa un sistema d'avaluació generalista, una memòria semestral amb informació bàsica, i una coordinació i formació poc desenvolupades en relació amb l'avaluació.
- **Insuficient:** proposta que no garanteix un control real de la qualitat del servei. No presenta un sistema d'avaluació clar ni mecanismes de seguiment del servei.. Presenta manca total d' un enfocament estructurat en l'avaluació i millora del servei.

A.4. Per la presentació d'un pla de formació de formació continuada i de qualitat per al personal de l'empresa, adaptada a les necessitats específiques de cada categoria

laboral (fins a 5 punts)

Es valorarà la presentació d'un pla de formació que garanteixi la formació contínua, actualitzada i adaptada a les funcions pròpies de cada grup professional o categoria laboral per tal de desenvolupar l'objecte del contracte, atenent tant als aspectes formatius específics com a les característiques de les categories laborals ocupades. La proposta ha de contemplar un calendari detallat de formació, així com accions de formació continuada i atenció específica al personal nouvingut durant el període d'execució del contracte.

La qualitat dels continguts de la proposta serà valorada en relació a la **claredat de l'exposició**, la **funcionalitat de la metodologia** utilitzada i l'**especificitat** de la formació per a les diferents categories laborals implicades. Es considerarà també la capacitat del pla per oferir formació continuada i el seu enfocament envers la integració i formació dels nous treballadors. S'exclourà de la valoració tota informació que es consideri **supèrflua o innecessària**.

El número de pàgines serà de màxim 2 (numerades, tipografia Arial 11, espai simple). Només es valorarà la informació inclosa en el número de pàgines que s'especifiquen. La informació que excedeixi el número de pàgines establert no es tindrà en consideració.

Es valorarà la qualitat dels continguts de la proposta en relació a la claredat de l'exposició i la funcionalitat de la metodologia exposada. Així com l'especificitat de la proposta de formació per les diferents categories. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària. La valoració serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

Consideració	Puntuació
Insuficient	0
Bona	1
Molt Bona	3
Excel·lent	5

- **Excel·lent (5 punts):** La proposta presenta un pla de formació molt detallat, amb mòduls específics per a cada categoria de treballador. S'hi inclouen metodologies innovadores com l'aprenentatge basat en problemes o simulacions, i s'ofereix un seguiment continuat de l'impacte de la formació. El pla contempla també un calendari clar i ben estructurat, així com una atenció formativa específica per al personal nouvingut.
- **Molt Bona (3 punts):** La proposta presenta un pla de formació complet, amb mòduls per a les categories laborals principals. Tanmateix, el detall en la metodologia o en les avaluacions de l'impacte de la formació és menys exhaustiu. El calendari de formació és adequat, però no es proporcionen tants detalls sobre l'atenció al personal

nouvingut.

- **Bona (1 punt):** La proposta ofereix una descripció general del pla de formació, però manca de concreció en les metodologies i en l'especificitat per a les diferents categories de treballadors. El pla de formació continuada no està prou desenvolupat i l'atenció al personal nouvingut no es presenta de manera diferenciada.
- **Insuficient (0 punts):** La proposta no presenta un pla de formació adequat per a les diferents categories de treballadors, ni especifica clarament com es desenvoluparà la formació continuada ni la formació per al personal nouvingut. El calendari és vagament acurat i no es fa referència a les necessitats formatives específiques per a cada categoria de treballador.

VALORACIÓ DE LES PROPOSTES

A.1. Proposta de coordinació dels serveis, detallant les mesures que l'empresa adopta per garantir l'eficiència i operativitat del servei, així com la capacitat per a possibles ampliacions en els termes establerts a les clàusules 4.1.4 a 4.1.8 i 4.2 del PPT. (Fins a 20 punts)

LICITADOR: EULEN S.A.

La proposta de l'empresa Eulen es presenta amb una estructura clara i una planificació detallada que inclou cronogrames per dies feiners, caps de setmana i festius, així com previsions per períodes de màxima afluència en festivitats locals com Santa Eulàlia, la Mercè o la Nit dels Museus. De la graella presentada es desprèn que l'equip estable al centre estaria format per 2 caps d'equip, 5 persones en control de sala i 2 talleristes, amb una reserva de 4 persones (caps d'equip i control) i 1 tallerista addicional. També contempla una borsa pròpia de personal de reserva i una figura de coordinació amb funcions definides, aportant flexibilitat i capacitat d'adaptació. Aquest plantejament evidencia una metodologia professionalitzada en la gestió del servei i una organització operativa ben treballada.

Tanmateix, la proposta presenta desviacions significatives respecte del plec tècnic i del conveni del lleure. S'atribueixen al cap d'equip funcions que excedeixen el seu rol, com la coordinació general i la supervisió museogràfica o facilitador d'experiències durant inauguracions, mentre que als controladors i talleristes se'ls assignen tasques interpretatives i discurs crític, contràries a la neutralitat requerida i al fet que els continguts els determina sempre el Centre. A més, la planificació inclou adaptacions a festivitats internacionals, que no són pertinents per al nostre públic majoritàriament local i no responen als objectius del servei.

Pel que fa a la coordinació, tot i que la proposta preveu una presència setmanal del coordinador/a (3 hores), la descripció de les tasques del coordinador no és prou concreta, amb conceptes generals com "promoure un govern cultural basat en dades quantitatives i qualitatives", que semblen més una declaració general que una aplicació pràctica real.

En conjunt, la proposta és sòlida pel que fa a la planificació horària i l'organització dels torns, amb una estructura que facilita la cobertura i la flexibilitat. No obstant això, la desviació de funcions entre les diferents posicions fa que no s'ajusti veritablement al servei i incorri en errors importants.

Es valora aquesta proposta amb 10 punts.

LICITADOR: EURO-TOMB BARCELONA. S.L.

La proposta presentada per l'empresa mostra una estructura clara i ordenada, amb una definició precisa dels perfils professionals, les tasques assignades i els torns de treball. S'inclou un protocol específic per a la substitució immediata de personal en cas de baixes imprevistes, fet que denota una bona capacitat de previsió i coneixement operatiu del servei.

Destaca com l'única empresa entre les tres licitadores que detalla la composició numèrica dels efectius estables per escrit: 4 per a la posició de cap d'equip, 9 per a control, 2 per a tallerista i 1 per a coordinació. Aquesta concreció facilita l'anàlisi de la capacitat operativa i la cobertura funcional del servei.

Com a element positiu addicional, l'empresa facilita un telèfon i correu electrònic de contacte directe amb el/la supervisor/a operatiu/a, disponibles les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per a la gestió d'urgències i incidències sobrevingudes. Aquest canal permanent reforça la capacitat de resposta immediata i la continuïtat del servei. Tanmateix, la planificació específica per a caps de setmana i festius es presenta de manera molt detallada de forma que tot el personal passi per torns de caps de setmana de forma rotativa possibilitant a tot el personal tenir alguns caps de setmana lliures.

La figura del coordinador/a tècnic està ben definida, amb responsabilitats específiques com la gestió de torns i jornades, la relació amb el centre, la cobertura de baixes i absències, i la promoció de propostes de millora, així com la presència en el centre de 3 hores setmanals alternant la seva visita els dimarts al matí i els dijous a la tarda per tal de tenir contacte directe amb els equips de tots dos torns. En tot el projecte s'observa una estratègia clara d'adaptació i ampliació del servei davant possibles variacions en la demanda, reforçant la capacitat de resposta i flexibilitat operativa.

En conjunt, la proposta s'ajusta als criteris de valoració, amb una organització eficient i una estructura que facilita la gestió del servei en un entorn petit i proper.

Es valora aquesta proposta amb 20 punts.

LICITADOR: KLOUSNER. S.L.

Klousner presenta una proposta moderna, coherent i alineada amb els requisits del Plec,

destacant per una estructura organitzativa sòlida i una clara aposta per la digitalització de la gestió operativa. Utilitzen eines com l'aplicació Factorial, Google Drive, WhatsApp Business i walkie-talkies, que faciliten la comunicació interna i el seguiment dels torns de treball, així com la gestió de permisos, vacances i sol·licituds especials.

De la graella es desprèn que hi compten com equip estable 8 efectius: 2 cap d'equip i 6 controladors i tot i que no es parla explícitament del número de talleristes s'apunta la subrogació com a mitjà per a assignar les posicions de control, cap d'equip i talleristes.

La borsa de personal de reserva és àmplia i ben estructurada, amb circuits de substitució definits i registre d'activacions: L'empresa proporciona el nombre més elevat de personal de suport entre les licitadores, amb més de 40 efectius susceptibles de cobrir vacants o reforçar el servei, aprofitant la proximitat d'altres equipaments culturals gestionats per Klousner a Barcelona. Aquest recurs aporta una elevada fiabilitat operativa i capacitat de resposta.

La graella de distribució de torns del personal regular és clara i entenedora. La coordinació es caracteritza per una comunicació fluïda i constant, amb presència regular del/de la coordinador/a i canals de contacte oberts les 24 hores del dia, fet que reforça la continuïtat i la gestió immediata d'incidències.

Tot i la solidesa general de la proposta, en algun moment del redactat es detecta una referència al MUHBA i a Fabra i Coats que no correspon al nostre centre, fet que pot indicar una certa falta d'atenció en la personalització de la documentació presentada. Això no desmereix la qualitat global de la proposta, però cal tenir-ho en compte.

Malgrat un menor grau de concreció en els horaris exactes i la distribució detallada dels efectius, la proposta evidencia un alt nivell d'organització i capacitat de resposta ajustats amb els criteris de valoració.

Es valora aquesta proposta amb 15 punts.

A.2 Proposta operativa per a la gestió d'incidències. Es valorarà la qualitat del projecte en relació a la coordinació, comunicació i gestió d'incidències, d'acord amb la clàusula 4.2 del PPT. **(fins a 10 punts)**

LICITADOR: EULEN S.A.

L'empresa Eulen presenta una proposta molt estructurada i completa que incorpora un sistema digitalitzat de registre i seguiment d'incidències en temps real. Aquest sistema inclou la generació d'informes de control, el seguiment de les actuacions i un enfocament metodològic basat en la millora contínua. La proposta mostra una clara orientació cap a la prevenció, amb protocols que anticipen situacions de risc i minimitzen l'impacte de les incidències en el servei. Aquest enfocament digital millora l'eficàcia i la rapidesa de la detecció i la intervenció davant les incidències. Això s'alinea amb el criteri de la detecció i

intervenció, i l'ús de tecnologia (seguiment en temps real) és un punt important en la valoració de la proposta.

Pel que fa a la planificació d'inspeccions i mecanismes de control, la proposta destaca per la seva consistència, integrant auditories internes, check-lists digitals i revisions periòdiques, així com canals de comunicació directes amb la coordinació del centre. Aquests elements garanteixen un alt nivell de transparència i capacitat de supervisió. La proposta respon bé al criteri de la planificació d'inspeccions i control de la qualitat. Els mecanismes de supervisió són sòlids i garantitzen un alt nivell de control, que és rellevant per a aquest subcriteri.

En relació amb la gestió de serveis extraordinaris, la proposta apel·la a l'experiència de l'empresa dins del sector multiservei i en la disponibilitat d'una borsa pròpia de personal de reforç. Tot i que aquesta estructura aporta flexibilitat i capacitat de resposta, l'ús del concepte "multiservei" genera algun dubte sobre la idoneïtat específica dels perfils professionals per a tasques d'atenció al públic en entorns culturals ja que pot incloure perfils provinents d'àmbits aliens. EULEN menciona la disponibilitat d'una borsa pròpia de personal de reforç dins del concepte "multiservei", però el PCAP també especifica que aquesta capacitat ha de ser adequada a les necessitats específiques, incloent perfils professionals que s'avinquin a l'entorn cultural en què es desenvolupa el servei. El fet que EULEN utilitzi el terme "multiservei" pot generar dubtes sobre la concreció i adequació dels perfils professionals, fet que és una possible limitació de la seva proposta. Així, malgrat disposar d'una estructura organitzativa sòlida i una capacitat de resposta àgil, la manca de concreció en la qualificació específica del personal de reforç redueix lleugerament la puntuació final en aquest apartat.

Es valora aquesta proposta amb 7 punts.

LICITADOR: EURO-TOMB BARCELONA. S.L.

Euro-tomb presenta una proposta ben definida i metodològicament sòlida, amb una operativa basada en protocols interns i un seguiment continu del servei. Tot i no incorporar eines tecnològiques avançades en la planificació d'inspeccions i mecanismes de control, la proposta destaca per la coherència organitzativa i per un sistema de supervisió constant.

Els mecanismes de control inclouen inspeccions sorpresa, canals de comunicació estructurats, sistemes de feedback amb el personal operatiu i sessions internes de revisió, configurant un model de gestió que afavoreix la detecció proactiva d'incidències i la millora contínua. Els protocols d'actuació estan documentats amb detall, aportant rigor i consistència operativa.

Pel que fa a la gestió de serveis extraordinaris, la proposta és especialment destacable. Es presenta un procediment complet i seqüenciat en sis fases operatives:

- Recepció formal de la petició
- Elaboració de fitxa tècnica
- Assignació d'efectius
- Reunió de preparació
- Comunicació formal al centre
- Informe de tancament amb valoració final

Aquest plantejament aporta seguiment exhaustiu, previsió i capacitat de resposta, garantint una gestió controlada i alineada amb les necessitats específiques del servei.

En conjunt, la proposta cobreix de manera satisfactòria els tres apartats definits en el PCAP per a la gestió d'incidències: detecció, actuació i seguiment, amb una estructura operativa que, tot i no incorporar tecnologia avançada, resulta eficient, ben articulada i adaptada al context funcional del contracte.

Es valora aquesta proposta amb 10 punts.

LICITADOR: KLOUSNER: S.L.

Aquesta empresa presenta una proposta tecnològicament avançada, amb un sistema digital de registre d'incidències que permet la classificació per gravetat, el seguiment en temps real i l'establiment de temps de resposta garantits. Aquest enfocament assegura una gestió eficient i mesurable que permet una millora contínua.

Pel que fa a la planificació d'inspeccions i mecanismes de control, la documentació aportada és poc desenvolupada. Tot i que es fa referència a l'ús de check-lists digitals i a un calendari genèric, no s'especifica la periodicitat, els responsables de les verificacions, ni els procediments de comunicació amb el centre. A més, aquest apartat no es presenta com un bloc diferenciat dins la proposta, sinó que apareix de forma dispersa i subordinada a altres punts, fet que en dificulta la valoració específica.

La proposta se centra principalment en la metodologia de gestió d'incidències i en la capacitat operativa, amb una resposta molt positiva pel que fa a serveis extraordinaris. L'empresa ofereix sistemes digitals de sol·licitud, telèfon de guàrdia operatiu 24/7 i temps de resposta estimats entre 30 i 45 minuts, configurant un model àgil i efectiu per a situacions d'urgència. No obstant això, el seguiment documental posterior a la intervenció és menys complet que el presentat per altres licitadors.

En conjunt, la proposta destaca per la seva innovació tecnològica i capacitat de resposta immediata, però presenta mancances en la concreció i diferenciació de l'apartat de control i inspecció, que és un dels subcriteris específics del PCAP i que manca. Aquesta limitació afecta lleugerament la consistència global de la proposta en aquest criteri.

Es valora aquesta proposta amb 7 punts.

A.3. Per la presentació d'un projecte operatiu per a l'avaluació del servei. (Fins a 5 punts)**LICITADOR: EULEN S.A.**

El projecte operatiu presentat per Eulen per a l'avaluació del servei és molt detallat presentant un enfocament integral que abasta totes les fases del servei: planificació, execució, coordinació i formació. L'estratègia d'avaluació es fonamenta en un model 360° que combina indicadors quantitatius i qualitatius, i que es nodreix de fonts diverses com sistemes digitals, registres automàtics, checklist i enquestes de satisfacció. Aquest plantejament permet una recollida de dades sistemàtica i orientada a la presa de decisions informades.

Un dels aspectes més rellevants del projecte és la seva capacitat per integrar l'avaluació dins del cicle de millora contínua, mitjançant la generació semestral de memòries que inclouen l'anàlisi d'incidències, la identificació de punts forts i febles, i la formulació de propostes de millora tant operatives com formatives i estratègiques. Aquesta estructura transversal afavoreix una visió global del funcionament del servei.

Es valora aquesta proposta amb 5 punts.

LICITADOR: EURO-TOMB BARCELONA. S.L.

El projecte operatiu presentat per Euro-Tomb es caracteritza per una estructura clara, funcional i fàcilment aplicable, que facilita el seguiment del servei de manera eficient. La proposta estableix un sistema d'avaluació basat en la recollida de dades objectives i subjectives, mitjançant informes interns diaris, informes mensuals, estudis de públic i una memòria semestral estructurada. Aquesta memòria incorpora una anàlisi DAFO que permet identificar àrees de millora i definir plans d'acció específics. A més, es contempla la formació i la coordinació de l'equip com a elements clau per garantir la qualitat del servei, així com una periodicitat adequada en la generació d'informes que assegura un seguiment regular i sistemàtic.

La proposta es caracteritza per ser clara i fàcil d'entendre, amb una estructura senzilla que facilita tant la comprensió com la posada en pràctica. Aquesta simplicitat fa que sigui fàcil d'aplicar i molt útil en situacions on cal actuar amb rapidesa i eficàcia. Tot i així presenta menys desenvolupament en les propostes de millora.

Es valora aquesta proposta amb 3 punts.

LICITADOR: KLOUSNER: S.L.

La proposta de Klousner es presenta amb un enfocament clar i estructurat, basat en la millora continua i una metodologia col·laborativa que integra auditories internes i externes, així com instruments de mesura diversos —tant qualitatius com quantitatius— com qüestionaris, fulls d'observació, autoavaluacions, reunions i l'ús de sistemes CRM. Tot i així en la graella d'agents implicats en l'avaluació del servei hi ha una confusió pel que fa a les terminologies de les posicions no sabent si quan parla de coordinadors es refereix als cap d'equip i quan parlen de guies es refereixen a la posició de talleristes.

Aquesta estratègia es complementa amb informes semestrals que inclouen accions correctores prioritzades, fet que en facilita una aplicació pràctica i àgil. La claredat en l'exposició i l'organització modular per fases i perfils professionals en reforcen l'accessibilitat i la implementació immediata. No obstant això, la proposta presenta un nivell de detall més reduït pel que fa als indicadors específics i una densitat informativa inferior respecte de les altres propostes.

Es valora aquesta proposta amb 3 punts.

A.4. Per la presentació d'un pla de formació de formació continuada i de qualitat per al personal de l'empresa, adaptada a les necessitats específiques de cada categoria laboral (fins a 5 punts)

LICITADOR: EULEN S.A.

L'empresa Eulen presenta una proposta molt completa, estructurada i amb un alt nivell de detall. El pla de formació es construeix sobre un model integrat i dinàmic que vincula la detecció de necessitats amb el procés formatiu i amb l'avaluació posterior de resultats. El sistema d'avaluació 360° utilitzat per a totes les vessants del projecte i l'ús d'indicadors de servei permeten una adaptació constant dels continguts i asseguruen una transferència efectiva del coneixement a la pràctica diària.

La formació està perfectament diferenciada per categories professionals i cada bloc incorpora objectius, continguts, metodologies i mecanismes d'avaluació propis. Destaquen metodologies com el treball per problemes, el roleplay o les simulacions reals, que afavoreixen l'aprenentatge actiu. En la categoria de coordinació, per exemple, es treballa amb casos reals i adopten la metodologia del benchmarking, que els permet agafar informació d'altres centres i institucions i els seus processos de treball per estudiar-los i aplicar-los al seu cas si s'escau. També s'hi preveu una acollida molt estructurada per al personal nouvingut i un calendari detallat de formacions periòdiques al llarg de l'any.

Tot i la seva qualitat global, s'ha detectat una certa incoherència entre el nombre d'hores formatives indicades en l'estructura dels mòduls i les dades recollides a la graella resum, fet que podria generar confusió en la planificació i seguiment del pla

Es valora aquesta proposta amb 3 punts.

LICITADOR: EURO-TOMB BARCELONA. S.L.

L'empresa Euro -Tomb, opta per un model de formació més clàssic i funcional, centrat en garantir que tot el personal disposi dels coneixements operatius necessaris per desenvolupar les seves tasques. La proposta s'organitza en tres fases (formació inicial, formació continuada i reciclatges), i preveu una acollida acurada per al personal nou, amb sessions prèvies a la incorporació i continguts adaptats a cada posició. També ofereix un conjunt de formacions específiques al llarg del contracte, especialment orientades a la millora de l'atenció al públic i a la gestió d'incidències.

Els programes específics per a controladors, caps d'equip i coordinadors recullen les funcions bàsiques i operatives de cada rol, amb una metodologia presencial basada en demostracions, simulacions i observació directa. Tot i la seva claredat i adequació als perfils, no incorpora mecanismes d'avaluació sistemàtica ni un seguiment estructurat de l'impacte formatiu.

Es valora aquesta proposta amb 3 punts.

LICITADOR: KLOUSNER: S.L.

La proposta formativa de Klousner es distingeix per una orientació moderna i pedagògicament avançada, amb una aposta clara per metodologies actives i formats que combinen sessions presencials i digitals.

El pla incorpora recursos innovadors com el microlearning, la gamificació i la mentoria interna, i reflecteix un enfocament centrat en la qualitat, la inclusió i la innovació. A més, presenta una planificació clara i estructurada, amb una taula que especifica les formacions previstes, les categories destinatàries, la durada i la temporalitat.

La proposta destaca pel seu alt valor pedagògic i transformador, amb un desenvolupament específic i ben definit de les accions formatives per categoria professional. A més, incorpora procediments detallats de seguiment i avaluació de resultats que garanteixen l'eficàcia i la millora contínua. En conjunt, es tracta d'una proposta excel·lent, amb un alt valor innovador i un nivell operatiu molt complet.

Es valora aquesta proposta amb 5 punts.

RESUM DE LA PUNTUACIÓ DE CRITERIS SUBJECTIUS (SOBRE B)

Empresa licitadora	Criteri A.1 Coordinació serveis	Criteri A.2 Gestió d'incidències	Criteri A.3 Avaluació del servei	Criteri A.4 Pla de formació	TOTAL
EULEN S.A.	10	7	5	3	25
EURO-TOMB BARCELONA, S.L.	20	10	3	3	36
KLOUSNER S.L.	15	7	3	5	30