

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DEL SOBRE B

Contracte: Serveis d'atenció al públic

Expedient: BC20225_CON31

Licitador: KLOUSNER

Criteris d'adjudicació: Annex 3 del PCAP – Judici de valor (fins a 40 punts)

1. OBJECTE DE L'INFORME

L'objecte del present informe és la valoració de la **memòria tècnica presentada pel licitador KLOUSNER**, d'acord amb els criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor establerts a l'**Annex 3 del Plec de Clàusules Administratives Particulars** del contracte de serveis d'atenció al públic de Badalona Cultura, SL.

La valoració s'ha efectuat exclusivament sobre la documentació presentada, aplicant **criteri estricte**, i sense tenir en consideració aspectes avaluables mitjançant fórmules automàtiques ni criteris econòmics.

2. VALORACIÓ DELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR

CRITERI 1. Proposta relativa a l'organització i coordinació del servei i l'equip que l'integra

Puntuació màxima: 30 punts

1.1. Perfil professional de l'equip

Puntuació màxima: 10 punts

La memòria identifica els perfils professionals adscrits al servei (cap de sala, acomodació, taquilles i recepció), així com les funcions associades a cadascun d'ells, fent referència a experiència prèvia en serveis de naturalesa similar.

No obstant això, no es concreten criteris objectius de selecció, competències específiques ni sistemes d'avaluació del rendiment del personal.

Puntuació: 8 punts

1.2. Organització i gestió mitjançant protocols interns de comunicació i coordinació

Puntuació màxima: 10 punts

La memòria descriu l'organització general del servei, la distribució de tasques i la gestió dels torns de treball, així com els mecanismes bàsics de comunicació interna.

Tanmateix, els protocols de comunicació i coordinació no es desenvolupen de manera detallada ni formalitzada, ni s'identifiquen procediments específics davant incidències, ni eines concretes de control operatiu.

Puntuació: 8 punts

1.3. Protocols de coordinació amb el responsable de l'àrea de producció

Puntuació màxima: 10 punts

La memòria preveu la coordinació amb Badalona Cultura i amb els responsables dels equipaments, indicant la voluntat de mantenir una comunicació continuada durant la prestació del servei.

No obstant això, aquesta coordinació es planteja de forma genèrica, sense definir periodicitat de reunions, canals formals de comunicació, responsables assignats ni sistemes de seguiment compartits.

Puntuació: 8 punts

Puntuació total CRITERI 1: 24 / 30 punts

CRITERI 2. PROPOSTA DE PLA DE FORMACIÓ DEL PERSONAL

Puntuació màxima: 10 punts

2.1. Adequació del pla de formació als perfils professionals

Puntuació màxima: 4 punts

El pla de formació presentat diferencia continguts segons els perfils professionals i s'adequa, amb caràcter general, a les funcions a desenvolupar en el servei.

Puntuació: 3 punts

2.2. Continguts formatius vinculats a l'atenció al públic, seguretat i riscos laborals

Puntuació màxima: 3 punts

Els continguts formatius inclouen matèries relacionades amb l'atenció al públic, primers auxilis, gestió de conflictes i seguretat, d'acord amb les necessitats del servei.

Puntuació: 2 punts

2.3. Sistemes d'avaluació, seguiment i formació contínua

Puntuació màxima: 3 punts

La memòria no concreta sistemes d'avaluació de l'assoliment de la formació, indicadors de seguiment ni mecanismes de revisió o actualització periòdica del pla formatiu.

Puntuació: 2 punts

Puntuació total CRITERI 2: 7 / 10 punts

3. RESULTAT DE LA VALORACIÓ

Criteri	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
Organització i coordinació del servei	30	24
Pla de formació del personal	10	7
TOTAL JUDICI DE VALOR	40	31

4. CONCLUSIÓ

A la vista de l'anàlisi efectuada, la memòria tècnica presentada pel licitador **KLOUSNER** compleix els requisits exigits al Plec i presenta una proposta tècnicament correcta. No obstant això, d'acord amb la valoració el grau de desenvolupament i concreció dels continguts, no es considera que assoleixi el nivell d'exhaustivitat necessari per a l'atorgament de la puntuació màxima prevista als criteris de judici de valor.

En conseqüència, es proposa atorgar a la memòria tècnica del licitador **una puntuació total de 31 punts sobre 40.**

Badalona , a la data de la signatura digital.

Joan Oliveras i Pi
Àrea de producció de Badalona Cultura SL.