



**INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DEL SOBRE B DE LES EMPRESES PRESENTADES A LA LICITACIÓ
RELATIVA AL CONTRACTE DE SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU D'ART CONTEMPORANI
DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

ÍNDEX:

1. Objecte de l'informe i metodologia utilitzada
2. Empreses presentades
3. Criteris de valoració de la documentació presentada
4. Resum de puntuacions

1. Objecte de l'informe i metodologia utilitzada

El present informe ofereix una valoració tècnica de la documentació presentada al sobre B per les empreses que s'han presentat a la licitació relativa AL CONTRACTE DE SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU D'ART CONTEMPORANI DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

El Cap d'Arquitectura i Serveis Generals del MACBA i la Directora de Comunicació i Públics han analitzat cadascuna de les propostes i les han valorat d'acord amb els criteris de valoració definits al Plec de clàusules administratives particulars (en endavant, PCAP) i d'acord amb el grau de resposta que dona cada proposta a nivell individual.

Igualment s'ha tingut en compte la confidencialitat de les ofertes indicada per les empreses presentades, fent servir conceptes i/o aspectes de les mateixes que no vulnerin aquesta condició, a tal efecte de poder argumentar i motivar adequadament les valoracions.

2. Empreses presentades

Les empreses presentades i admeses a la licitació són les següents:

- ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA
- EULEN, SA
- MAGMACULTURA, SL

3. Criteris de valoració de la documentació presentada al sobre B. Puntuació total d'aquests criteris (Sobre electrònic B): 49 punts.

CRITERI DE VALORACIÓ

1. Pla de rebuda, accés i circulació de visitants a l'entrada del museu, fins a 20 punts.

S'haurà de presentar un escrit amb la mida de font similar a Arial 12, que no excedeixi de 2 pàgines, on s'expliqui la proposta del pla de rebuda, accés i circulació de visitants en l'àmbit de venda d'entrades del museu del MACBA. No es valorarà el contingut de les pàgines més enllà de les establertes.

Es valorarà que el pla potencii el grau d'agilitat d'accés i millora en la rebuda i circulació de visitants a l'accés al museu, en relació a l'apartat 2.5 del Plec de prescripcions tècniques, en relació als següents elements:

- Aportació de nou equipament, terminals i/o metodologia.
- En el cas d'equipament i/o terminals, justificació tècnica de compatibilitat de l'equipament aportat amb el sistema de venda Euromus, si s'escau
- Proposta de gestió i acompanyament als visitants per part del servei d'atenció pels equips o metodologia proposada.

En funció d'aquests criteris, es puntuarà les propostes de la següent manera: les propostes considerades DESTACABLES obtindran la màxima puntuació (20 punts); les considerades ACCEPTABLES es puntuaran amb 10 punts i les considerades INSUFICIENTS es puntuaran amb 0 punts

Seràn considerades DESTACABLES les propostes que continguin els elements requerits, que siguin considerades viables i realistes i que aportin un valor afegit destacable respecte l'agilitat d'accés i circulació de visitants a l'accés de l'edifici del museu del MACBA.

Seràn considerades ACCEPTABLES les propostes que continguin parcialment els elements requerits i/o presentin mancances lleus de , viabilitat i/o realisme o de valor afegit respecte l'agilitat d'accés i circulació de visitants a l'accés de l'edifici del museu del MACBA.

Seràn considerades INSUFICIENTS les propostes que no continguin l'aportació de nou equipament i/o terminals i/o metodologia, o que no aportin valor respecte l'agilitat d'accés i circulació de visitants a l'accés de l'edifici del museu del MACBA. També seràn considerades insuficients les propostes que tot i que aportin els elements requerits siguin considerades poc realistes respecte l'agilitat d'accés i circulació de visitants a l'accés de l'edifici del museu del MACBA

Els equips i/o terminals proposats a la millora, seràn propietat de l'adjudicatari durant l'execució del contracte, per la qual cosa haurà de fer-se càrrec del seu manteniment i funcionament.

Qualsevol proposta, no ha de suposar cap cost al MACBA, en cas contrari la valoració serà considerada INSUFICIENT.

VALORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ PRESENTADA

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA

La proposta presentada descriu un pla de rebuda, accés i circulació de visitants en l'àmbit de venda d'entrades del museu, en el que descriu els següents elements:

S'aporta nou equipament i tecnologia, com ara terminals mòbils per al personal d'atenció (tauletes), punts de venda en línia desplaçables i integració amb una aplicació mòbil de guia digital. A més, es proposa una metodologia d'acompanyament basada en la figura dels "amfitrions de primera mirada", reforç de personal en moments de màxima afluència i sistemes de monitoratge en temps real.

La proposta també presenta accions creatives complementàries orientades a millorar l'experiència del visitant en els moments d'accés, com l'ús de narrativa lumínica o continguts digitals informatius a les cues.

Pel que fa a la viabilitat i realisme, el model proposat es fonamenta en experiències contrastades en altres institucions de gran afluència i es planteja de manera flexible, escalable i ajustada a la realitat del museu. Així mateix, s'explicita que el sistema actual de venda d'entrades del museu es manté com a base i s'hi integra la proposta presentada.

Tot i que la compatibilitat tècnica dels terminals amb el sistema Euromus no es desenvolupa, la proposta afirma mantenir la robustesa del sistema actual. Així mateix, no s'indica de manera explícita que no hi haurà cost per al museu, però es desprèn del conjunt de la proposta que els equips aportats serien assumits per l'adjudicatari, segons estableix el plec.

La proposta tot i que s'exposa de forma clara i que la metodologia proposada per a la gestió i acompanyament als visitants és viable i realista, es considera que s'ajusta parcialment als requeriments de valoració del criteri donat que en relació l'equipament tecnològic, encara que proposa l'aportació de nous terminals tecnològics, no justifica tècnicament la seva compatibilitat amb el sistema de venda Euromus. Per altra banda, es considera que la proposta creativa de la passarel·la de llum a l'accés del museu no pot ser objecte de valoració, atès que presenta mancances significatives de viabilitat tècnica i conceptual, perquè no s'alinea amb els criteris museogràfics, arquitectònics i conceptuals propis d'una institució com el MACBA. La proposta introdueix un element de caràcter escenogràfic i efectista que prioritza l'impacte visual per sobre de la funcionalitat, la lectura arquitectònica de l'edifici i el respecte pel seu entorn urbà immediat, que pot generar una lectura confusa de l'accés del museu, desplaçant el focus del contingut artístic i institucional cap a un recurs formal que no aporta valor conceptual ni funcional al projecte museístic.

La proposta conté parcialment els elements requerits i presenta mancances lleus de valor afegit respecte la viabilitat tècnica i l'agilitat d'accés i circulació de visitants a l'accés de l'edifici del museu del MACBA. Per tot això es considera la proposta com a **ACCEPTABLE**, i obté **10 punts**.

EULEN, SA

La proposta presentada descriu de manera exhaustiva les funcions generals del personal d'informació i recepció del museu, així com un conjunt de normes de comportament i atenció al públic. També s'hi detalla un protocol diari d'obertura i tancament del museu, incloent tasques de control i seguiment de dades, gestió de correus electrònics i incidències.

Tot i que la descripció mostra una voluntat d'oferir una atenció acurada, la proposta presenta diverses mancances en relació amb els criteris específics de valoració establerts al plec:

En relació a l'aportació de nou equipament, terminals i/o metodologia, la proposta no inclou cap aportació específica de nou equipament ni terminals tecnològics. Tampoc s'hi proposa cap nova metodologia d'accés, reserva o circulació, més enllà del tracte personal i dels protocols de conducta.

Tampoc s'esmenta cap integració amb el sistema de venda actual (Euromus) ni cap justificació de compatibilitat, ja que no s'hi proposa cap tecnologia nova.

Respecte la proposta de gestió i acompanyament als visitants, es descriuen funcions generals de recepció i atenció al públic, amb especial èmfasi en el tracte personalitzat, normes de cortesia i protocols d'atenció, però no es presenta cap proposta estructurada o innovadora d'acompanyament, derivació o canalització del públic dins de l'espai. L'accent recau en les actituds i rutines del personal, però no en un model funcional de circulació ni optimització de fluxos de visitants. La proposta de gestió i acompanyament, tot i ser viable en termes generals, no aporta cap element innovador ni destacable respecte a la millora de l'agilitat d'accés o la circulació dels visitants. No s'identifiquen solucions als moments de màxima afluència ni estratègies d'adaptació de recursos segons la demanda.

La proposta no incorpora equipaments, terminals ni metodologies noves orientades a millorar l'accés o la circulació per tant no justifica cap compatibilitat tecnològica. El tracte al públic s'aborda amb detall, però el plantejament només es limita a funcions convencionals i protocols de cortesia, sense potenciar el grau d'agilitat d'accés i millora en la rebuda i circulació de visitants a l'accés al museu. Per tant, es considera que la proposta no aporta cap valor a la venda d'entrades.

La proposta no conté l'aportació de nou equipament o terminals o metodologia, i tampoc aporta valor respecte l'agilitat d'accés i circulació de visitants a l'accés de l'edifici del museu del MACBA. Per tot això es considera la proposta com a **INSUFICIENT**, i obté **0 punts**.

MAGMACULTURA, SL

La proposta detalla els tres eixos de valoració indicats: aportació d'equipament i terminals, justificació tècnica de compatibilitat amb el sistema Euromus i proposta de gestió i acompanyament al visitant.

En primer lloc, s'aporta un pla detallat de rebuda, accés i circulació de visitants, que prioritza l'agilitat, la fluïdesa i la millora qualitativa de la rebuda, amb la incorporació d' itineraris diferenciats segons el tipus de visitant (amb o sense entrada prèvia, grups, persones amb diversitat funcional), i introdueix figures específiques de personal com el/la informador/a "welcome" o la presència activa del personal en diversos punts estratègics de l'equipament.

Pel que fa a l'aportació de nou equipament i terminals, la proposta inclou:

- 2 tòtems digitals interactius per a consulta d'informació i orientació.
- 3 punts mòbils de venda i validació d'entrades (amb lector de codis).
- 3 tauletes digitals per a l'equip d'Informació i Mediació.
- Còpies impreses de QRs amb enllaços a informació rellevant, que milloren l'autonomia dels visitants i la gestió d'afluència.

La justificació tècnica de compatibilitat amb el sistema Euromus aportada, es justifica per la capacitat del sistema per integrar nous terminals i canals de venda, així com la possibilitat de validació escalonada, accés multicanal i ús de dispositius mòbils. A més, s'inclou com a proposta la realització d'una consultoria inicial sobre l'estat del sistema, amb objectius de diagnosi, optimització i detecció de potencialitats addicionals. Els recursos aportats i la integració amb Euromus es consideren viables tant operativament com tecnològicament.

Finalment, la proposta de gestió i acompanyament al visitant estableix una metodologia per a cada fase de la visita, aspectes clau com la gestió de grups, així com l'accessibilitat universal, la gestió de desorientació i la coordinació entre funcions internes. La proposta destaca també per la seva capacitat d'adaptació a contextos canviants (activitats paral·leles, obres, reorganització d'espais) mitjançant protocols vius i revisables, la qual cosa suposa una millora en establir protocols clars i adaptables que

optimitzen la mobilitat i experiència dels visitants, garanteixen l'accessibilitat i la seguretat, i faciliten la coordinació interna, minimitzant confusions i temps d'espera en situacions canviants.

La proposta aporta una visió integral, viable i innovadora del pla de rebuda i circulació de visitants, i incorpora tant nous recursos tecnològics (compatibles amb Euromus) així com una metodologia d'atenció orientada agilitat, accés i rebuda dels visitants, per la qual cosa la proposta compleix de manera exhaustiva els requeriments establerts per al criteri.

La proposta conté els elements requerits, es consideren viables i realistes i aporten un valor afegit destacable respecte l'agilitat d'accés i circulació de visitants a l'accés de l'edifici del museu del MACBA. Per tot això es considera la proposta com a **DESTACABLE**, i obté 20 punts.

CRITERI DE VALORACIÓ

2. Pla complementari de les tasques d'informació (mediació) a les sales d'exposicions destinats a la satisfacció dels visitants i la seva experiència cultural, fins a 19 punts.

S'haurà de presentar un escrit amb la mida de font similar a Arial 12, que no excedeixi de 6 pàgines, on s'expliqui la proposta del pla. No es valorarà el contingut de les pàgines més enllà de les establertes.

Es valorarà la capacitat de les licitadores per oferir, a partir del que s'estableix a l'apartat 2.7 del Plec de prescripcions tècniques, un servei d'informació (mediació) a les sales d'exposicions que permeti incrementar l'experiència dels visitants del museu, tenint en compte els següents aspectes:

- *Proposta del pla complementari.*
- *Dotació dels recursos complementaris aportats per executar el pla.*
- *Perfil del personal que executarà el pla.*
- *Calendari i horaris del pla.*

En funció d'aquests criteris, es puntuarà les propostes de la següent manera: les propostes considerades DESTACABLES obtindran la màxima puntuació (19 punts); les considerades BONES es puntuaran amb 12 punts; les considerades ACCEPTABLES es puntuaran amb 6 punts i les considerades INSUFICIENTS es puntuaran amb 0 punts.

Seràn considerades DESTACABLES les propostes que continguin els elements requerits; que siguin considerades viables i realistes en relació a l'òptim compliment de l'objecte del contracte descrit al plec tècnic, i que aportin un valor afegit destacable en la prestació del servei, sobretot pel que fa al perfil del personal.

Seràn considerades BONES les propostes que continguin els elements requerits i, tot i no destacar per la seva claredat, en el seu detall d'actuacions o en el seu valor afegit, siguin considerades viables i realistes i que no presenten un risc per a l'òptim compliment de l'objecte del contracte.

Seràn considerades ACCEPTABLES les propostes que continguin parcialment els elements requerits i/o presentin mancances lleus en el plantejament o en el valor afegit i, tot i així, siguin considerades viables i realistes i que no presenten un risc per a l'òptim compliment de l'objecte del contracte.

Seràn considerades INSUFICIENTS les propostes que es limitin a descriure el contingut de l'apartat 2.7 del Plec de prescripcions tècniques sense plantejar un pla complementari, o no siguin considerades viables i realistes, o presentin un risc per a l'òptim compliment de l'objecte del contracte.

VALORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ PRESENTADA

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA

La proposta presentada desenvolupa un pla complementari, amb objectius centrats en l'enriquiment de l'experiència cultural dels visitants. Es presenta una proposta amb 3 línies d'actuació com són la mediació, l'acompanyament proactiu i els punts de consulta accessibles.

Per altra banda, incorpora una dotació específica de recursos materials i tecnològics per reforçar la viabilitat global del pla, com ara tauletes amb accés al CMS, kits multisensorials i plataformes per a microenquestes. També s'inclou un pla formatiu amb formació inicial, contínua i suport operatiu..

El plantejament del perfil del personal que executarà el pla a no es basa en la substitució d'equips, sinó en la transferència de coneixement al personal existent del museu. Aquest enfocament, reforçat per un pla de promoció interna estructurat amb nivells de progressió, està destinat a garantir una millora progressiva i sostinguda de la qualitat del servei, tot fomentant la motivació i especialització dels professionals.

Tot i que s'evidencia una planificació estratègica coherent i progressiva mitjançant l'organització d'un itinerari formatiu no s'inclou un calendari amb horaris.

La proposta presentada aporta una planificació d'implementació de personal amb perfils diferents així com un pla formatiu per la incorporació i integració dels esmentats perfils . Tot i que aporten recursos materials i tecnològics viables, l'aportació de tauletes no es un element que es pugui valorar donat que aquesta aportació està plantejada per gestionar plataformes com un CMS o un CRM, que són eines que no es troben descrites al Plec de prescripcions tècniques relacionades amb l'objecte del contracte. Finalment, tot i aportar un calendari del pla, aquest no inclou els horaris .

La proposta conté parcialment els elements requerits i/o presenta mancances lleus en el plantejament o en el valor afegit i, tot i així es considerada viable i realista i no presenta un risc per a l'òptim compliment de l'objecte del contracte. Per tot això es considera la proposta com a **ACCEPTABLE**, i obté **6 punts**

EULEN, SA

La proposta presenta una proposta en la que descriu motivacions dels visitants per venir al museu (socials, intel·lectuals, emocionals i/o espirituals) explicant el seu compromís en oferir als visitants un bon servei. També descriu una sèrie de funcions genèriques per al personal de mediació sobre els quals també es proposa donar formació sobre les exposicions properes amb 2/3 mesos d'antelació que els permeti poder donar resposta als visitants envers dubtes o continguts de suport.

Tanmateix, no es detalla cap dotació específica de recursos complementaris orientats a millorar la mediació mes enllà d'una estratègia basada principalment en protocols de gestió de personal o la

disponibilitat de reforços de personal quan sigui necessari, sense incorporar el disseny de nous instruments de mediació cultural, fet que limita l'impacte qualitatiu del pla.

El perfil proposat del personal destinatestà alineat amb els requisits mínims del plec: es preveu la subrogació de la plantilla i la incorporació futura de perfils amb formació mitjana, coneixement d'idiomes i competències bàsiques en atenció al públic.

Tot i que es destaca la formació prèvia del personal, no s'inclouen figures especialitzades en mediació artística o educació. Això fa que, malgrat complir, no aportí un valor diferencial ni estratègic.

Per altra banda, la proposta detalla un calendari d'obertura i els horaris de funcionament. També es contemplen franges específiques per a visites comentades els caps de setmana, i s'indica una certa flexibilitat horària per part del personal.

Aquest apartat està ben resolt, però no es vincula directament a un pla de desplegament progressiu ni a cap fase operativa del pla complementari. Això limita la capacitat d'avaluar la seva aplicabilitat a llarg termini.

La proposta és viable operativament, amb un bon sistema de gestió de baixes i reforç, però la iniciativa pròpia és limitada. El compromís d'elaborar els guions de visita i formacions per a cada exposició és positiu, però es descriu com una acció estàndard, no com una millora innovadora o relacional. Així mateix, no s'inclouen mecanismes de cocreació amb el museu ni sistemes d'avaluació qualitativa continuada per millorar l'experiència del visitant a partir de dades o interaccions reals. L'absència d'aquests elements redueix el valor afegit del pla.

La proposta compleix els requisits essencials del criteri, amb una organització del servei viable i una capacitat tècnica solvent. Tanmateix, presenta mancances respecte del desenvolupament en l'àmbit estratègic i relacional, i no aporta innovacions significatives ni mecanismes avançats per millorar l'experiència cultural dels visitants més enllà de l'atenció estàndard. S'hi detecta una orientació a la gestió operativa, realista però sense una articulació clara de millores qualitatives específiques en la mediació.

La proposta conté parcialment els elements requerits i/o presenta mancances lleus en el plantejament o en el valor afegit i, tot i així es considerada viable i realista i no presenta un risc per a l'òptim compliment de l'objecte del contracte. Per tot això es considera la proposta com a **ACCEPTABLE**, i obté **6 punts**.

MAGMACULTURA, SL

La proposta presenta un pla complementari per a les tasques d'informació i mediació a les sales d'exposicions. El contingut mostra una estructuració per àmbits i plantes del museu, i preveu accions diferenciades segons el tipus d'espai i la naturalesa dels públics.

El pla parteix d'una definició funcional de la mediació cultural i proposa un dispositiu específic que combina la transmissió d'informació, el suport a la comprensió dels continguts i la generació d'espais d'interacció amb el visitant. S'hi descriuen diferents formes d'intervenció —informativa, contextual,

relacional i de dinamització—, així com mecanismes concrets per afavorir la relació entre els públics i l'exposició. A més, s'explicita la integració del dispositiu en el conjunt del model d'atenció al públic del museu i la seva articulació amb altres serveis.

Pel que fa als recursos complementaris, la proposta especifica la dotació addicional de personal necessària per dur a terme el pla. Es detalla una distribució del personal per espais i franges horàries, amb reforços previstos en moments de màxima afluència. També es descriuen els materials de suport i els recursos tècnics que es posaran a disposició del personal de mediació, incloent-hi eines físiques i digitals orientades a facilitar la tasca informativa i a millorar l'accessibilitat als continguts.

En relació amb els perfils professionals, el pla diferencia tres rols: personal informador amb experiència en atenció al públic; personal mediador amb formació en àmbits com les humanitats, la pedagogia o la comunicació cultural; i una figura de coordinació encarregada de supervisar la implementació i fer-ne el seguiment qualitatiu. Per cadascun d'aquests perfils es defineixen les funcions específiques i s'assenyala la necessitat d'una formació inicial, així com d'espais regulars de treball i valoració d'equip.

El calendari d'execució està organitzat en tres fases: una primera etapa de preparació i formació del personal, una segona de prova parcial i una tercera de desplegament complet del dispositiu. Els horaris cobriran tota la franja d'obertura del museu al públic, amb una previsió de flexibilitat per adaptar-se a les necessitats específiques de cada període i a la programació de les exposicions.

La proposta presentada desenvolupa de manera completa els quatre aspectes establerts en el criteri de valoració. El pla és coherent amb l'objecte del contracte, detallat en les seves fases i actuacions, i viable pel que fa als recursos humans i materials previstos. La descripció dels perfils professionals és precisa i alineada amb les funcions requerides, i el calendari presentat és realista i operatiu. En definitiva es considera que la proposta aporta un valor afegit destacable, en oferir un enfocament integral i estructurat que garanteix una atenció adaptada a diferents espais i tipus de públic. La combinació de transmissió d'informació, suport a la comprensió i dinamització de la visita crea una experiència més rica i interactiva, mentre que la distribució detallada de recursos humans i materials assegura cobertura completa i eficiència operativa.

La proposta conté els elements requerits, es considera viable i realista en relació a l'òptim compliment de l'objecte del contracte descrit al plec tècnic, i aporta un valor afegit destacable en la prestació del servei, sobretot pel que fa al perfil del personal. Per tot això es considera la proposta com a **DESTACABLE**, i obté **19 punts**.

CRITERI DE VALORACIÓ

3. Sistema de supervisió de la qualitat, fins a 10 punts.

S'haurà de presentar un escrit amb la mida de font similar a Arial 12, que no excedeixi de 4 pàgines, on es detallarà el sistema de control per a verificar i garantir el correcte funcionament del servei prestat. No es valorarà el contingut de les pàgines més enllà de les establertes.

Es valorarà la solidesa i l'eficàcia del sistema proposat per verificar i garantir el correcte funcionament del servei prestat, en relació a l'apartat 4.3 del Plec de prescripcions tècniques, en concret pel que fa als següents elements:

- Estàndard de qualitat en el desenvolupament de les funcions assignades.

- Indicadors qualitius d'avaluació permanent, incloent els informes mensuals i anuals que es contemplin
- Procediment lògic i coherent que, d'una forma realista, permeti una detecció de les incidències que es produeixin en el decurs de la prestació del servei, l'aplicació de les mesures correctores, així com el procediment posterior per al seu seguiment i la seva resolució i de l'avaluació de la qualitat del servei.

En funció d'aquests criteris, es puntuarà les propostes de la següent manera: les propostes considerades DESTACABLES obtindran la màxima puntuació (10 punts); les considerades BONES es puntuaran amb 5 punts; les considerades ACCEPTABLES es puntuaran amb 3 punts i les considerades INSUFICIENTS es puntuaran amb 0 punts.

Seran considerades DESTACABLES les propostes que continguin els elements requerits, amb una proposta d'indicadors adequats i un procediment de detecció i resolució d'incidències, que aportin un valor afegit destacable mb per garantir un elevat estàndard de qualitat en el desenvolupament del servei.

Seran considerades BONES les propostes que continguin els elements requerits i, tot i no destacar pel seu valor afegit respecte als indicadors qualitius d'avaluació permanent proposats i al procediment de detecció i resolució d'incidències, garanteixin un elevat estàndard de qualitat en el desenvolupament del servei.

Seran considerades ACCEPTABLES les propostes que continguin total o parcialment els elements requerits i, tot i no destacar pel seu valor afegit respecte als indicadors qualitius d'avaluació permanent proposats i al procediment de detecció i resolució d'incidències, garanteixin un estàndard de qualitat acceptable en el desenvolupament del servei.

Seran considerades INSUFICIENTS les propostes que no siguin considerades lògiques, viables o coherents o que no garanteixin un estàndard mínim de qualitat.

VALORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ PRESENTADA

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA

La proposta presentada desenvolupa, sobre la base dels requisits establerts al punt 4.3 del Plec de Prescripcions Tècniques, un sistema de supervisió de la qualitat estructurat en diversos mòduls complementaris, orientats al control operatiu, la millora contínua i la detecció preventiva d'incidències. L'estratègia es fonamenta tant en el seguiment digital de processos com en l'observació directa i el tractament analític de dades agregades.

En l'àmbit de la puntualitat del personal, es proposa una App pròpia que permet el registre d'assistència en temps real, la detecció immediata d'absències i la geolocalització d'inici i fi de servei. Aquesta eina incorpora alertes automàtiques per activar el protocol de substitució de manera àgil, i permet un seguiment centralitzat i documentat de la presència del personal.

Pel que fa al seguiment in situ, es preveuen inspeccions periòdiques sense avís previ per part d'un inspector assignat, amb l'objectiu de verificar el correcte desplegament del servei i l'actitud del personal en condicions quotidianes, no alterades per notificació prèvia. Això s'articula amb l'ús del sistema de client misteriós (*mystery shopper*), aplicat a diversos punts de contacte amb el públic, tant presencials com telefònics. Aquesta auditoria qualitativa permet obtenir indicadors vinculats a la qualitat percebuda, com ara l'adequació de la informació, l'atenció rebuda o la presentació del personal, i s'acompanya d'informes gràfics periòdics amb propostes de millora.

A nivell de control de processos interns, es presenta l'Índex de Compliment de Processos (ICP), que mesura el grau d'adhesió del personal als protocols establerts mitjançant auditories digitals i inspeccions sorpresa. L'indicador es calcula sobre una base de 100 i activa plans correctius en funció de llindars percentuals, permetent actuar sobre incompliments abans que tinguin un impacte significatiu en la qualitat del servei.

Complementàriament, s'introdueix un indicador CSAT (Customer Satisfaction Score) per recollir la satisfacció dels usuaris mitjançant microenquestes i anàlisi de comentaris en xarxes socials. El CSAT es consolida trimestralment i aporta informació sobre aspectes més intangibles, com la cortesia o la claredat comunicativa, afegint una capa qualitativa al seguiment tècnic.

Finalment, la proposta inclou un sistema d'informes estructurat en tres nivells: diari, mensual i anual. Els informes diaris són elaborats pel personal de mediació i validats pel coordinador, amb dades sobre interaccions, incidències i observacions rellevants. Aquesta informació alimenta els informes mensuals, on s'analitzen tendències, es proposen accions correctives i es correlacionen dades amb la programació museística. En el tancament d'any, es redacta una memòria anual que integra els informes mensuals, incorpora anàlisis comparatives i una diagnosi estratègica (DAFO), la qual es presenta en sessió formal amb els equips del museu per traduir les conclusions en decisions operatives.

La proposta presentada desenvolupa de manera exhaustiva i coherent tots els elements requerits pel criteri de valoració. El sistema de control combina tecnologies pròpies, mètodes de seguiment qualitatiu i eines d'anàlisi per garantir la qualitat i millora del servei. La descripció és detallada, el model és viable i ben integrat amb els objectius del contracte, i s'hi aporta un valor afegit destacable, especialment per la capacitat de resposta immediata i l'enfocament orientat a dades.

La proposta conté els elements requerits, amb una proposta d'indicadors adequats i un procediment de detecció i resolució d'incidències, que aporta un valor afegit destacable per garantir un elevat estàndard de qualitat en el desenvolupament del servei. Per tot això es considera la proposta com a **DESTACABLE**, i obté **10 punts**.

EULEN, SA

La proposta presentada descriu un sistema de supervisió de la qualitat que compleix formalment amb els requisits establerts al punt 4.3 del Plec de Prescripcions Tècniques, i desenvolupa els tres apartats clau: l'establiment d'un estàndard de qualitat, el sistema d'indicadors i informes, i el procediment per a la detecció, gestió i seguiment de les incidències.

Pel que fa a l'estàndard de qualitat, la proposta presenta un enfocament centrat en la millora contínua, tot indicant que entén la qualitat com una dimensió integral, no limitada al compliment de funcions bàsiques, sinó que s'ha d'adaptar als canvis i noves necessitats del servei. Aquest plantejament conceptual és pertinent i mostra una visió moderna de la gestió de qualitat. No obstant això, l'estàndard proposat es formula en termes força generals i amb un llenguatge corporatiu, amb un registre genèric, formal i institucional, típic de documents empresarials o institucionals, que tendeix a ser abstracte i poc concret, per la qual cosa no descriu de manera específica quins són els criteris o protocols concrets que estructurin el compliment del servei ni com es mesuren sistemàticament aquests estàndards en relació amb les funcions de mediació cultural. Per tant, tot i oferir una base sòlida, li manca concreció operativa per considerar-se un model altament destacable.

En relació als indicadors qualitius d'avaluació permanent, la proposta incorpora informes diaris, mensuals i anuals, tots ells ben definits quant a continguts i freqüència. Aquest sistema d'informes cobreix aspectes essencials com la presència i les hores treballades, les substitucions, les incidències, la formació del personal i l'estat dels recursos materials, destinat a l'aportació de la traçabilitat del servei. . .

Quant al procediment de detecció i resolució d'incidències, la proposta inclou una tipologia d'incidències (absentisme, manca de formació, deficiències materials, alteracions del servei) i preveu un registre centralitzat en línia mitjançant sistemes de treball col·laboratiu (Drive), la qual cosa n'assegura la traçabilitat i la compartició en temps real. A més, s'estableix una relació regular i calendaritzada amb la institució (amb reunions setmanals, mensuals i una reunió inicial), que permet un seguiment periòdic del servei i la seva evolució. Aquest sistema és realista, coherent i factible, i permet una gestió àgil de les incidències, així com l'aplicació de mesures correctores i la seva posterior valoració. No obstant això, tot i l'eficàcia tècnica del procediment, la proposta no aprofundeix en com s'avalua qualitativament l'impacte de les incidències en el servei ni en com s'implica la institució de forma estratègica en el disseny o revisió de les millores.

La proposta presentada conté tots els elements requerits pel plec i presenta un sistema de supervisió coherent, sòlid i viable. La seva estructura d'informes i control de qualitat és tècnicament eficaç i mostra una comprensió adequada de les necessitats del servei. Ara bé, tot i que garanteix un estàndard elevat de qualitat, no incorpora indicadors qualitius que representin un valor afegit destacable ni una proposta innovadora de seguiment o avaluació participativa.

La proposta conté els elements requerits i, tot i no destacar pel seu valor afegit respecte als indicadors qualitius d'avaluació permanent proposats i al procediment de detecció i resolució d'incidències, garanteix un elevat estàndard de qualitat en el desenvolupament del servei. Per tot això es considera la proposta com a **BONA**, i obté **5 punts**.

MAGMACULTURA, SL

La proposta presentada descriu un sistema de supervisió de la qualitat que compleix formalment amb els requisits establerts al punt 4.3 del Plec de Prescripcions Tècniques, seguint i descrivint les tres línies d'actuació clau demanades: estàndards de qualitat, indicadors d'avaluació i procediment de gestió d'incidències.

En relació amb els estàndards de qualitat en el desenvolupament de les funcions assignades, la proposta delimita les funcions de supervisió i control del servei, assignades a una figura de coordinació que actua com a eix de seguiment i millora. Aquesta figura vetlla per l'aplicació sistemàtica de protocols operatius ja desenvolupats —la proposta posa a disposició del servei explícitament un corpus de més de 300 protocols adaptables de gestió d'equipaments museístics— i preveu un procés de personalització específica al context del museu. Així mateix, es planteja un pla de formació contínua per a tot l'equip, amb una orientació a l'actualització de competències relacionades amb la mediació i l'atenció al públic

Pel que fa als indicadors qualitius d'avaluació permanent, el document desplega un conjunt d'indicadors, tant quantitatius com qualitius, que aborden aspectes com l'eficiència del servei, la qualitat percebuda, l'atenció a la diversitat de públics i la resolució d'incidències. Es fonamenta en la norma UNE 66175 com a marc tècnic de referència per a la gestió de la qualitat, i preveu una producció

regular d'informes mensuals i anuals que permeten fer un seguiment sistemàtic del servei. A més, s'incorporen metodologies qualitatives, com grups focals i observació directa, que mostren una voluntat d'anàlisi profunda i no merament estadística.

Quant al procediment de detecció, correcció i seguiment d'incidències, es presenta un circuit que cobreix totes les fases del procés: des de la detecció proactiva (a través de la pròpia coordinació, els equips de treball i els usuaris), fins a l'aplicació de mesures correctores, el seguiment d'aquestes i la seva valoració posterior. Es detalla la incorporació d'eines com el *mystery shopper*, l'anàlisi de retorns qualitius i la revisió sistemàtica dels protocols. La proposta incorpora aquest enfocament no només per respondre a les incidències puntuals, sinó també per detectar els patrons de millora i anticipar-se a problemes recurrents.

En conjunt, es tracta d'una proposta que no només compleix amb els requisits formals i tècnics del plec, sinó que els supera amb escreix en termes de profunditat, realisme i capacitat d'implementació. La presència de procediments consolidats, l'ús de referents tècnics reconeguts, la incorporació d'eines externes de control i la voluntat de millora contínua configuren un model de supervisió que garanteix, de manera clara i verificable, un elevat estàndard de qualitat en la prestació del servei.

La proposta conté els elements requerits, amb una proposta d'indicadors adequats i un procediment de detecció i resolució d'incidències, que aporta un valor afegit destacable per garantir un elevat estàndard de qualitat en el desenvolupament del servei. Per tot això es considera la proposta com a **DESTACABLE**, i obté **10 punts**.

4. Resum de puntuacions

El resum de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores admeses al procediment de contractació en el sobre B és el següent:

Empreses	CRITERIS DE VALORACIÓ Sobre B			
	Pla de rebuda, accés i circulació de visitants a l'entrada del museu fins a 20 punts.	Pla complementari de les tasques d'informació (mediació) a les sales d'exposicions destinats a la satisfacció dels visitants i la seva experiència cultural fins a 19 punts.	Sistema de supervisió de la qualitat fins a 10 punts.	Puntuació total sobre 28
Alianzas y Subcontratas S.A	10	6	10	26
Eulen S.A	0	6	5	11
MagmaCultura S.L	20	19	10	49

Barcelona a data de signatura.

Alberto Santos Muñoz
Cap d'Arquitectura i Serveis Generals

Carla Ventosa Puig
Directora de Comunicació i Públics