



En resposta a la sol·licitud de la Mesa de contractació que assistirà a l'òrgan de contractació per a l'adjudicació del contracte que té per objecte el Servei d'Atenció al Públic del Museu Olímpic i de l'Esport Joan Antoni Samaranch, amb un pressupost base de licitació de 254.967,75 IVA no inclòs, els qui sota signen emeten el següent informe després de l'obertura del Sobre 2 en el que s'hi feia constar la proposta tècnica.

1. FRAGMENT, SERVEIS CULTURALS S.L.

1.1. Aspectes generals de la proposta

La proposta tècnica de l'empresa Fragment s'apropa considerablement a tots els serveis que s'hi tenen en compte. Així doncs especifica clarament moltes de les tasques que es realitzaran, quina posició les durà a terme i quin és l'equip tant fix com variable que es proposa per a cobrir el servei.

1.2. Sobre l'estructura organitzativa i els fluxos de comunicació

La proposta de Fragment relativa a l'estructura organitzativa i els fluxos de comunicació és una proposta clara i concisa sobre el personal que l'empresa destinarà al servei i com aquesta establirà un contacte periòdic tant amb el museu com entre els treballadors que l'empresa destini al servei. Presenta un calendari de reunions i uns mecanismes de comunicació presencials al museu. Igualment s'hi contempla un seguiment del servei i una avaluació del mateix.

Es contempla una formació en aspectes relacionades amb l'educació patrimonial i la implementació de les visites. Formació que, a més, té en compte els tècnics del museu.

1.3. Sobre la planificació detallada del servei i coordinació i informador-venedor

La proposta tècnica especifica molt clarament quina tasca ha de desenvolupar cada posició establerta en el plec tot i que aquesta surt clarament de la proposta tècnica de les clàusules. En altres paraules, s'adequa a les tasques i les especifica. Especifica a més, de quantes persones constarà el servei fixe i de quantes persones constarà el servei variable. Igualment especifica el coneixement del programari Euromús per part de la plantilla, així com els idiomes que, en general, es poden arribar a abastar. Igualment detalla, per a cada persona destinada al servei, quins serveis cobrirà i en quin horari. És a dir, que destria clarament el que en un inici era un llistat d'accions establert al plec. Únicament cal esmenar que potser caldria refinar una mica els horaris que cobreix cada treballador subrogat entenent que les càrregues de treball no semblen homogènies.

1.4. Sobre el pla d'actuació per garantir la capacitat de resposta davant situacions especials o contingències

Fragment proposa eines clares per a què l'empresa i el museu puguin comunicar-se de la manera més ràpida possible. Observa clarament la presència d'un coordinador al museu, la qual cosa facilita la comunicació i permet que ell mateix pugui respondre amb certa agilitat davant de contingències. No entra en detall en altres consideracions però entenem que ja són casos més especials que cal estudiar sobre la marxa i, en tot cas, s'exposa com es durà a terme la comunicació entre les parts.

Conclusions

L'oferta de Fragment és adequada al servei que es proposa, indica els mecanismes mitjançant els quals tractarà de dur a terme el servei d'una manera concisa i clara. Exposa una relació adequada de repartició de tasques i de personal adjudicat al servei, que ens sembla correcte per mantenir l'oferta.



Considerem que sense fer grans propostes tècniques ni innovacions es limita a descriure com cobrirà el servei amb els mitjans de què disposa.

2. OPINÒMETRE, S.L.

2.1. Aspectes generals de la proposta

La proposta de l'Institut Opinòmetre s'ajusta, en termes generals, al servei d'atenció al públic però considerem que el que en la proposta tècnica s'entén com a tal no s'ajusta als requeriments que es duen a terme en un museu. En aquest sentit, considerem que aspectes com la interpretació del patrimoni, la gestió de reserves i el control de grups, no queden contemplats en la proposta. Així doncs, la clàusula 2 del plec de clàusules, referida a l'objecte de contracte especifica que "En la present licitació... inclouen els serveis d'informació dels espais expositius, gestió de les reserves d'activitats, execució de les activitats educatives i visites guiades, taquillatge i la venda de publicacions i altres articles..." de manera que part dels serveis objecte del contracte no queden reflectits en la memòria presentada al sobre 2.

2.2. Sobre l'estructura organitzativa i els fluxos de comunicació

Quant a l'estructura organitzativa i fluxos de comunicació és cert que es menciona la creació d'un manual de procediments que solventaria com funcionarien aquests fluxos però certament no queden reflectits en la memòria. El mateix passa amb les funcions del personal i en l'estructura que mantindria el servei, que es remet a un futur manual de procediments que s'entregaria un mes després de la formalització del contracte.

D'altra banda, els aspectes formatius de l'equip se centren en la formació en l'atenció al client i la resolució de conflictes mentre que no hi ha cap incidència en la formació en interpretació del patrimoni, guiatge de grups i aspectes educatius en general. Aquestes formacions s'especifica que es duran a terme a la seu de l'empresa i, per tant, sense una vinculació directa amb l'espai on es desenvolupa el servei. Entenem, per tant, que no hi haurà una vinculació directa amb les condicions del museu que fan possible, o dificulten, una visita guiada o activitat en grup.

L'estructura bàsica de comunicació ens sembla suficient (museu a empresa mitjançant un coordinador) però aquest sembla únic i depenent de l'empresa. Hem trobat a faltar una presència al museu que funcioni de coordinador tècnic. Es parla de la creació d'un Centre de Coordinació gestionat mitjançant un aplicatiu que funcionarà per compartir incidències però tampoc incideix en els aspectes que s'hi tindran en compte. Així per exemple, en la proposta tècnica no s'especifiquen plans de treball, periodicitat de reunions amb el personal del museu.

2.3. Sobre la planificació detallada del servei i coordinació i informador-venedor

La proposta tècnica de l'Institut Opinòmetre contempla la distribució horària seguint les posicions especificades i la distribució horària total per a un total de 4 persones. D'una banda considerem que caldria un ajust menor en algun aspecte donat que els dos torns de dimarts a divendres no se solapen en cap moment i això podria comportar algun problema si sorgís algun imprevist a la persona que ocupa el torn de tarda.

La planificació únicament contempla les hores destinades al servei i la seva distribució diària al llarg de l'any de compliment del contracte. No s'hi detallen les funcions més enllà de les proposades en el plec.



2.4. Sobre el pla d'actuació per garantir la capacitat de resposta davant situacions especials o contingències

En termes generals, Opinòmetre es compromet a mantenir en servei davant de possibles contingències, vacances, baixes, etcètera. Ara bé, no contempla clarament com es comunica i solventa, per exemple, un retard. És força genèric i únicament incideix en el control horari dels treballadors mitjançant una màquina. No ens queda clara la capacitat de resposta i únicament es limita a especificar el que ja indica el plec.

Conclusions

En termes generals creiem que la proposta tècnica d'Opinòmetre únicament contempla una part dels serveis que contempla la licitació. No té en compte els serveis de visites guiades i educació a públics, un servei molt important per al museu. D'altra banda, les especificacions a determinats aspectes són molt vagues i no entren en detall en els aspectes tècnics que permeten dur a terme el servei i com s'establirà la relació entre el museu i els representants i treballadors de l'empresa ja siguin propis o subrogats.

Considerem que gran part de la proposta tècnica és la que consta contemplada en el descriptor de la licitació i la majoria d'elements nous que aporta la memòria tècnica es refereixen a elements que no es demanen com és el detall en els sistemes d'avaluació del visitant, el programari que executa les estadístiques, etcètera.

CRITERIS AVALUABLES SUBJECTES A JUDICI DE VALOR

	FRAGMENT, SERVEIS CULTURALS, S.L.	OPINÒMETRE, S.L
Estructura organitzativa i fluxos de comunicació (10 p)	10	3
Planificació detallada del servei i coordinació i informador-venedor (20 p)	18	5
Pla d'actuacions per a garantir la capacitat de resposta davant situacions especials o contingències (15 p)	13	3
TOTAL	41	11

Vàngelis Villar Vidal
Cap del departament

Ana Isabel Campos Sorroche
Tècnica del departament

Barcelona, 5 de febrer de 2019