

1. Programació i organització del servei de neteja	[0-15]	Valoració LDgroup	Punts 15	Valoració INTEGRAL MGSI CET CATALUNYA, S.L	Punts 12
El pla de treball en relació a la neteja és adequat a les característiques de l'edifici, a les activitats que s'hi desenvolupa, i detalla totes les activitats, freqüències i elements en funció de les especificacions del PPT	(7-15)	Es fa referència a les tasques crítiques de reforç de la neteja (lavabos i repàs consumibles, vidres entrada, paviments entrada, accessos usuaris, estoc de consumibles, neteja a fons de les taules setmanalment, etc. -pàg.7). Es fa referència a la metodologia per adequar el Pla de treball a les característiques del centre. Es descriuen les tasques de neteja a realitzar i les màquines (p.59-67), estris i productes a utilitzar. S'avis de les taules que es netejaran a fons (cartell). (p.12) Es descriu la taula horària de les tasques a realitzar i dels netejadors especialistes (pàg. 20) També posa un exemple del Pla de treball i el calendari anual de serveis periòdics. Referència a processos de desinfecció COVID i neteja reforçada de zones comunes, sales de reunions, banys. (p.31) EPIS. Es fa referència a l'organització i organigrama del servei. S'identifica a la gestora d'edificis, responsables d'operacions. Productes consumibles són ecològics. Gestió de residus. <i>Proposta de millora:</i> 1. QR en llocs estratègics (lavabos i altres llocs on es consideri oportú) per avisar que s'ha acabat el paper, sabó, etc. i QR per rebre suggeriments (pàg. 87) 2. Implantació gamma innova de productes LD: productes d'alt rendiment, etc. Explica l'operativa de neteja de vidres. (p.94), magatzem, arxiu (p.101), terrasses i patis (p.102), canallers, monitors, teclats (p.103)	15	Es fa referència a la metodologia implantada que es concreta en la Memòria de treball. A la Memòria de treball s'inclou el Pla de treball per netejador/a amb criteris d'eficiència energètica. (p.7) i el Pla de treball de l'especialista (p.11) També es fa referència als protocols de neteja, neteges a fons (p.14) Es fa referència a la Memòria de treball i al Pla de treball per netejador/a. També es fa referència al Pla de treball de l'especialista i les seves tasques. i també s'inclou un pla anual de treballs de neteja. Es descriuen les tasques de neteja a realitzar i es fa referència al protocol de neteja de les diferents àrees. Referència al protocol específic en cas de risc biològic (p.22) El sistema de gestió i organització de personal pretén millorar el servei (p.22) Es fa referència a les zones d'especial atenció que s'han de netejar (lavabos i reposició de consumibles, vestíbul i zones de pas i offices i menjadors) (p.26). Es fa referència a l'organigrama, contactes dels responsables: gerent, cap de servei, supervisora. Referència la Unitat de Suport Activitat Professional (USAP) i altres accions als treballadors. (p.32) Ús de productes de neteja sostenibles. Com a millora aportarien altres contenidors o dispensadors (desinfectant per a WC, bacteriostàtic WC, urinari, ambientador, ... (p.53) També es fa referència a la gestió i reducció de residus. (p.64)	12
El pla de treball no és adequat a les característiques de l'edifici ni a les activitats que s'hi desenvolupa o no detalla totes les activitats freqüències i elements en funció de les especificacions del PPT?	(0-7)				
No es presenta una proposta o té mancances que la fan inviable	[0]				
2. Metodologia de control i seguiment del servei	[0-15]		Punts 15		Punts 11
2.1 Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de les baixes i suplències	[0-5]		5		3
Descripció molt detallada de la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal, gestió de baixes i suplències, concretant els següents aspectes: - Procediments de cobertura per malaltia, per baixa, suplència, verificació de la presència i assistència del personal. - Planificació de les vacances permetent la menor alteració del servei.	(4-5)	Control de presencialitat i queixes Plataforma electrònica: - Control d'assistència telemàtic, AQU pot saber si els treballadors venen a treballar amb un "accés client". (p.107) - Procediments de cobertura per malaltia, per baixa, suplència, verificació de la presència i assistència del personal. Concreta temps de resposta en tots els supòsits de substitució de personal. (baixes, planificació de vacances, baixa per malaltia, jubilació) Termini de cobertura de baixa: baixes planificades amb cobertura immediata, baixa no planificada amb 30 minuts, baixes no planificades (amb recursos del centre) immediatament. pàgs.114 a 115 - Planificació de les vacances: 90 dies antelació es fa la planificació i 7 dies abans envien les dades de les persones que realitzaran la substitució pàg. 116 Procediment de cobertura per malaltia: comunicació per escrit incidència als 15 minuts, suplències amb borsa treballadors, cobertura 100% vacants amb temps màxim de 30 minuts, durant primeres 72 hores es realitzarà supervisió de seguiment. Es fa referència a mecanismes d'adaptabilitat als canvis, ajustos horaris, esdeveniments, estacionalitat, pandèmia, etc.	5		
Descripció detallada de la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal, gestió de baixes i suplències, però omert concretar o descriu de forma no adequada 1 dels dos conceptes descrits en el barem anterior.	(2-4)			Es fa referència a la resolució de reclamacions o incidències que es resolndran amb la major rapidesa possible a través de comunicació escrita (mail o Plataforma electrònica). (p.69) Es diu que el temps de resposta a les absències és de 0 minuts. (tres tipus absències: no programades, curtes, llargues) Es fa referència al control de presència amb la plataforma electrònica de gestió, també es programen els torns i horaris, es generen informes, es poden fer filtres per obtenir informació, fulls de control d'assistència (p.73) La planificació de les vacances es realitza amb tres mesos d'antelació. (p.69)	3
Descripció detallada de la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal, gestió de baixes i suplències, però omert concretar o descriu de forma no adequada els 2 conceptes descrits en el barem anterior.	(0-2)				
No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable	[0]				
2.2 Mesures de supervisió i control de qualitat del servei i resolució de queixes i reclamacions	[0-5]		5		4
Descripció molt detallada i adequada de les mesures de supervisió detallant els següents aspectes: - Control de qualitat del servei - Atenció de les queixes i reclamacions	(4-5)	Tractament de les dades recollides i anàlisi dels indicadors. Control de queixes a través d'una plataforma electrònica que permet enviar, gestionar i atendre les reclamacions. En punts que requereixen una atenció especial es poden crear etiquetes amb codi QR per fer seguiment i tenir un control de les incidències, així com permetrà una ràpida resposta i solució. (pàg.87) L'Agència pot accedir a la plataforma electrònica. Permet atenció de queixes, peticions extres de servei, control diari d'execució, control desinfeccions, accés informes.	5	Dues etapes de supervisió: estructura directa i supervisora (formulari de control amb doble objectiu: millorar la competència del treballador/a i la qualitat del servei). (p.74) Plataforma electrònica que serveix per millorar el servei i controlar el desenvolupament del servei. L'Agència pot accedir a la plataforma electrònica. Permet atenció presencial, control de serveis, gestió de qualitat, gestor documental, obtenció d'informes. (p.78) Es poden fer enquestes de qualitat a través de la plataforma electrònica. Estableixen un bon sistema consensuat de seguiment, revisió i control de la prestació amb els Responsables dels centres, amb els que se supervisarà de forma comuna. Pàgs.75 a 81 es concreta en una taula el seguiment i control de qualitat i incidències detallant les freqüències. S'informa de les dues etapes de control i del formulari de control de la supervisora. També es fa referència a un mòdul de control de serveis.	4
Descripció detallada de les mesures de supervisió, però omert concretar o descriu de forma no adequada 1 dels dos conceptes descrits en el barem anterior.	(2-4)				
Descripció detallada de les mesures de supervisió, però omert concretar o descriu de forma no adequada els 2 conceptes descrits en el barem anterior.	(0-2)				
No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable	[0]				
2.3 Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes	[0-5]		5		4
Acreditació de la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes en un termini inferior a 1 hora	(4-5)	Es fa referència a l'organització operativa. Es detalla la ubicació de les instal·lacions. Té un equip mòbil per atendre a les situacions. Multicanalitat per atendre les incidències. Temps de resposta a les incidències/emergències: dia feiner 19 minuts / nocturn-festiu 29 minuts (p.129) Emmagatzematge que garanteix la reposició dels productes i maquinària a menys de 2km de l'Agència. (p.131) Temps reposició productes: 90 minuts. (p.132)	5	S'infora que la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes serà en un termini inferior a 1 hora. Es descriu el procediment de comunicació de les incidències/emergències. Servei atenció 24 hores. Contacte telefònic dels responsables.	4
Acreditació de la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes en un termini entre 1 hora i 2 hores	(2-4)				
Acreditació de la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes en un termini de més de 2 hores	(0-2)				
No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable	[0]				
Puntuació total			30		23