

## INFORME RELATIU AL CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES EN BASE A JUDICI DE VALOR PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS ESPORTIUS DEL COMPLEX ESPORTIU MUNICIPAL ELS JONCS

### INTRODUCCIÓ

El contracte per la prestació dels serveis esportius, socorrisme, recepció i atenció al client, manteniment (ordinari-conductiu-preventiu-correctiu i normatiu) i la neteja de la instal·lació, així com l'assessorament en la millora continua dels serveis mitjançant sistemes de treball en equip i programes de qualitat, en el CEM els JONCS de Cunit ha de tenir un caire socioesportiu amb la pretensió de ser un equipament promotor de salut i activitat física. El PCT ha estat dissenyat per poder donar un servei que integri totes les franges de edat, des dels nadons fins la gent gran amb un marcat caire família, per tant les pliques han d'estar enfocades a que les activitats, serveis i horaris intentin assumir aquest espectre de públic, alhora que establir accions de promoció de l'activitat física i salut entre la ciutadania i dels propis serveis, tenint en compte els deferents ítems i característiques proposades.

La valoració de les pliques presentades per les diferents empreses licitadores s'ha realitzat en base als criteris que figuren en el PCT i el Informe de necessitats, que establia de forma clara i definida els diferents punts, els apartats que tenia que contenir la proposta presentada.

Respecte aquests apartats i puntuació, en aquest informe es detalla de forma més acurada la distribució de les puntuacions mencionades al Informe de necessitats i s'intenta objectivar al màxim els criteris de judici de valor, per una major transparència en la puntuació atorgada a cada plica.

Per tant, passarem a detallar el nivell d'assoliment de cada ítem proposat i a la justificació de la puntuació obtinguda, per cada una de les empreses licitadores, sent aquestes:

1. CITERE MULTISERVEIS
2. TDS GESTIÓ
3. EBONE SERVICIOS

### AVALUACIÓ DE LES PROPOSTES EN BASE EN BASE A JUDICI DE VALOR DELS CONTINGUTS.

Els criteris d'adjudicació avaluable en base a judici de valor es dividien en 2 apartats:

1- VALORACIÓ TÈCNICA DELS SERVEIS	66 PUNTS
2- ACCIONS FORMATIVES	04 PUNTS



Tal com figura al PCT tenim:

## 1. VALORACIÓ TÈCNICA DELS SERVEIS

### 1.1 Projecte de coordinació i explotació del Servei

**6 Punts**

Els primers ítems de valoració de l'apartat 1.1 eren:

1.1 Projecte de coordinació i explotació del Servei		6
<b>1.1.1 Proposta de Coordinació de l'explotació i servei</b>		<b>2</b>
Te en compte l'organigrama proposat i és coherent en la proposta	1	
Compta amb una estructura organitzada per donar resposta a les necessitats	0,5	
La disponibilitat de resposta davant incidències és de 7/24	0,5	
<b>1.1.2 Quadrants i sistemes de control del servei amb les coordinacions i Resp Admin i Serveis</b>		<b>3</b>
<b>1.1.2.1 Quadrant i funcions responsable de servei i administració</b>	<b>1</b>	
Estableix el perfil professional	0,25	
Descriu les funcions i son coherents amb l'estructura proposada	0,25	
Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5	
<b>1.1.2.2 Quadrant i funcions Coordinació Aquàtic i Cursos Natació</b>	<b>1</b>	
Estableix el perfil professional	0,25	
Descriu les funcions i son coherents amb l'estructura proposada	0,25	
Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5	
<b>1.1.2.3 Quadrant i funcions Coordinació AADD</b>	<b>1</b>	
Estableix el perfil professional	0,25	
Descriu les funcions i son coherents amb l'estructura proposada	0,25	
Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5	
<b>1.1.3 Funcions i responsabilitats en cap de setmana i dies festius</b>		<b>1</b>
Estableix un sistema de guardies	0,5	
Estableix protocols davant possibles incidències	0,5	

En aquest apartat 1.1.1 tenim les següents puntuacions:

1.1.1 Proposta de Coordinació de l'explotació i servei		2
Te en compte l'organigrama proposat i és coherent en la proposta	1	
Compta amb una estructura organitzada per donar resposta a les necessitats	0,5	
La disponibilitat de resposta davant incidències és de 7/24	0,5	

1.1.1		1	0,5	0,5
<b>Proposta de coordinació i de l'explotació del servei</b>		<b>Te en compte l'organigrama i és coherent en la proposta</b>	<b>Compta amb una estructura organitzada per donar resposta a les necessitats</b>	<b>La disponibilitat de resposta davant incidències és de 7/24</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓ</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat



En L'apartat 1.1.2.1 tenim les següents puntuacions:

<b>1.1.2</b>	<b>Quadrants i sistemes de control del servei amb les coordinacions i Resp Admin i Serveis</b>	<b>3</b>
1.1.2.1	Quadrant i funcions responsable de servei i administració	<b>1</b>
	Estableix el perfil professional	0,25
	Descriu les funcions i son coherents amb l'estructura proposada	0,25
	Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5

1.1.2.1		0,25	0,25	0,5
<b>Quadrants i funcions Cap de Servei i administració</b>		<b>Estableix el perfil professional</b>	<b>Descriu les funcions i són coherents amb l'estructura proposada</b>	<b>Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	1	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	1	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	1	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.1.2.2 tenim les següents puntuacions:

<b>1.1.2.2</b>	<b>Quadrant i funcions Coordinació Aquatic i Cursos Natació</b>	<b>1</b>
	Estableix el perfil professional	0,25
	Descriu les funcions i son coherents amb l'estructura proposada	0,25
	Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5

1.1.2.2		0,25	0,25	0,5
<b>Quadrants i funcions Coordinació cursos natació</b>		<b>Estableix el perfil professional</b>	<b>Descriu les funcions i són coherents amb l'estructura proposada</b>	<b>Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	0,75	No hi figura el perfil professional d'aquest ítem	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	1	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	1	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.1.2.3 tenim les següents puntuacions:

<b>1.1.2.3</b>	<b>Quadrant i funcions Coordinació AADD</b>	<b>1</b>
	Estableix el perfil professional	0,25
	Descriu les funcions i son coherents amb l'estructura proposada	0,25
	Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5



1.1.2.3		0,25	0,25	0,5
<b>Quadrants i funcions Coordinació AADD</b>		<b>Estableix el perfil professional</b>	<b>Describe les funcions i són coherents amb l'estructura proposada</b>	<b>Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	1	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓ</b>	1	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	1	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En l'apartat 1.1.3 tenim les següents puntuacions:

1.1.3	Funcions i responsabilitats en cap de setmana i dies festius	1
	Estableix un sistema de guardies	0,5
	Estableix protocols davant possibles incidències	0,5

1.1.3		0,5	0,5
<b>Funcions i responsabilitats en cap de setmana i dies festius</b>		<b>Estableix un sistema de guardies</b>	<b>Estableix protocols davant possibles incidències</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	0,75	Compleix en la totalitat	Estableix protocols davant possibles incidències però no de forma exhaustiva.
<b>TDS GESTIÓ</b>	0,75	Compleix en la totalitat	Estableix protocols davant possibles incidències però no de forma exhaustiva.
<b>EBONE SERVICIOS</b>	1	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

Amb l'anàlisi d'aquest punt 1.1 el resum de les puntuacions ha estat el següent

1.1 Projecte de coordinació i explotació del Servei

<b>1.1.1 Proposta de Coordinació de l'explotació i servei</b>	<b>2</b>
Te en compte l'organigrama proposat i és coherent en la proposta	1
Compta amb una estructura organitzada per donar resposta a les necessitats	0,5
La disponibilitat de resposta davant incidències és de 7/24	0,5
<b>1.1.2 Quadrants i sistemes de control del servei amb les coordinacions i Resp Admin i Serveis</b>	<b>3</b>
<b>1.1.2.1 Quadrant i funcions responsable de servei i administració</b>	<b>1</b>
Estableix el perfil professional	0,25
Describe les funcions i són coherents amb l'estructura proposada	0,25
Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5
<b>1.1.2.2 Quadrant i funcions Coordinació Aquàtic i Cursos Natació</b>	<b>1</b>
Estableix el perfil professional	0,25
Describe les funcions i són coherents amb l'estructura proposada	0,25
Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5
<b>1.1.2.3 Quadrant i funcions Coordinació AADD</b>	<b>1</b>
Estableix el perfil professional	0,25
Describe les funcions i són coherents amb l'estructura proposada	0,25
Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5
<b>1.1.3 Funcions i responsabilitats en cap de setmana i dies festius</b>	<b>1</b>
Estableix un sistema de guardies	0,5
Estableix protocols davant possibles incidències	0,5

CITERE	TDS	EBONE
5,5	5,75	6
92%	96%	100%
CITERE	TDS	EBONE
2	2	2
1	1	1
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5
CITERE	TDS	EBONE
2,75	3	3
1	1	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,5	0,5	0,5
0,75	1	1
0	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,5	0,5	0,5
1	1	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,5	0,5	0,5
CITERE	TDS	EBONE
0,75	0,75	1
0,5	0,5	0,5
0,25	0,25	0,5



## 1.2 Projecte d'activitats físico-esportives i SOS

5 Punts

Els primers ítems de valoració de l'apartat 1.2 eren:

1.2 Projecte d'activitats físico-esportives i SOS		5
<b>1.2.1</b>	<b>Definició del Pla esportiu i les seves línies d'actuació</b>	<b>1</b>
	Justifica i raona la proposta adaptant-se a les característiques de la instal·lació i servei	0,25
	Realitza una anàlisi de la realitat de la instal·lació i l'entorn	0,25
	Realitza una taxonomia i classificació de les activitats	0,25
	Les línies d'actuació proposades parteixen de l'anàlisi realitzada	0,25
<b>1.2.2</b>	<b>Descripció del servei d'assessorament a la sala de Fitness i funcions</b>	<b>1</b>
	Defineix els perfils d'usuaris de la sala de fitness	0,25
	Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la pàgina	0,25
	Detalla les funcions del servei i protocols	0,25
	Describeix el perfil idoni del tècnic/a	0,25
<b>1.2.3</b>	<b>Servei d'activitats físiques dirigides</b>	<b>1</b>
	Defineix els perfils d'usuaris de les activitats dirigides	0,25
	Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la pàgina	0,25
	Detalla les funcions del servei	0,25
	Describeix el perfil idoni del tècnic/a	0,25
<b>1.2.4</b>	<b>Servei de programes en el medi aquàtic</b>	<b>1</b>
	Defineix els perfils d'usuaris de les activitats aquàtiques	0,25
	Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la pàgina	0,25
	Detalla les funcions del servei	0,25
	Describeix el perfil idoni del tècnic/a	0,25
<b>1.2.5</b>	<b>Gestió de les substitucions i control qualitat de les activitats</b>	<b>1</b>
	Protocolaritzat la gestió de les substitucions	0,5
	Protocolaritzat el control i seguiment de la qualitat	0,5

En l'apartat 1.2.1 tenim les següents puntuacions:

<b>1.2.1</b>	<b>Definició del Pla esportiu i les seves línies d'actuació</b>	<b>1</b>
	Justifica i raona la proposta adaptant-se a les característiques de la instal·lació i servei	0,25
	Realitza una anàlisi de la realitat de la instal·lació i l'entorn	0,25
	Realitza una taxonomia i classificació de les activitats	0,25
	Les línies d'actuació proposades parteixen de l'anàlisi realitzada	0,25

1.2.1		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Definició del Pla esportiu i les seves línies d'actuació</b>	<b>1</b>	<b>Justifica i raona la proposta adaptant-se a les característiques de la instal·lació</b>	<b>Realitza una anàlisi de la realitat de la instal·lació i l'entorn</b>	<b>Realitza una taxonomia i classificació de les activitats</b>	<b>Les línies d'actuació parteixen de l'anàlisi realitzada</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,75</b>	Compleix en la totalitat	<b>No presenta anàlisi de la instal·lació ni l'entorn</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat



En L'apartat 1.2.2 tenim les següents puntuacions:

1.2.2	Descripció del servei d'assessorament a la sala de Fitness i funcions	1
	Defineix els perfils d'usuaris de la sala de fitness	0,25
	Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la pllica	0,25
	Detalla les funcions del servei i protocols	0,25
	Describeu el perfil idoni del tècnic/a	0,25

1.2.2		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Descripció del servei d'assessorament a la sala de Fitness</b>	<b>1</b>	<b>Defineix els perfils d'usuaris de la sala Fitness</b>	<b>Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores del servei definides a la pllica</b>	<b>Detalla les funcions del servei i protocols</b>	<b>Describeu el perfil idoni del tècnic/a</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat.	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,75</b>	No defineix perfils d'usuaris	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>0,75</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No realitza descripció del perfil idoni

En L'apartat 1.2.3 tenim les següents puntuacions:

1.2.3	Servei d'activitats físiques dirigides	1
	Defineix els perfils d'usuaris de les activitats dirigides	0,25
	Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la pllica	0,25
	Detalla les funcions del servei	0,25
	Describeu el perfil idoni del tècnic/a	0,25

1.2.3		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Servei d'activitats físiques dirigides</b>	<b>1</b>	<b>Defineix els perfils d'usuaris de les AADD</b>	<b>Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores del servei definides a la pllica</b>	<b>Detalla les funcions del servei</b>	<b>Describeu el perfil idoni del tècnic/a</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat



En L'apartat 1.2.4 tenim les següents puntuacions:

1.2.4	Servei de programes en el medi aquàtic	1
	Defineix els perfils d'usuaris de les activitats aquàtiques	0,25
	Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la pllica	0,25
	Detalla les funcions del servei	0,25
	Describeix el perfil idoni del tècnic/a	0,25

1.2.4		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Servei de programes en el medi aquàtic</b>	<b>1</b>	<b>Defineix els perfils d'usuaris de les activitats aquàtiques</b>	<b>Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores del servei definides a la pllica</b>	<b>Detalla les funcions del servei</b>	<b>Describeix el perfil idoni del tècnic/a</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,75</b>	Compleix en la totalitat	No defineix el servei amb les hores del PCT.	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>0,75</b>	Compleix en la totalitat	No defineix el servei amb les hores del PCT.	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.2.5 tenim les següents puntuacions:

1.2.5	Gestió de les substitucions i control qualitat de les activitats	1
	Protocolaritzatza la gestió de les substitucions	0,5
	Protocolaritzatza el control i seguiment de la qualitat	0,5

1.2.5		0,5	0,5
<b>Gestió de les substitucions i control qualitat de les activitats</b>	<b>1</b>	<b>Protocolaritzatza la gestió de les substitucions</b>	<b>Protocolaritzatza el control i seguiment de la qualitat</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat



Amb l'anàlisi d'aquest punt 1.2 el resum de les puntuacions ha estat el següent

**1.2 Projecte d'activitats físico-esportives i SOS**

<b>1.2.1 Definició del Pla esportiu i les seves línies d'actuació</b>	<b>1</b>
Justifica i raona la proposta adaptant-se a les característiques de la instal·lació i servei	0,25
Realitza una anàlisi de la realitat de la instal·lació i l'entorn	0,25
Realitza una taxonomia i classificació de les activitats	0,25
Les línies d'actuació proposades parteixen de l'anàlisi realitzada	0,25
<b>1.2.2 Descripció del servei d'assessorament a la sala de Fitness i funcions</b>	<b>1</b>
Defineix els perfils d'usuaris de la sala de fitness	0,25
Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la plica	0,25
Detalla les funcions del servei i protocols	0,25
Descriu el perfil idoni del tècnic/a	0,25
<b>1.2.3 Servei d'activitats físiques dirigides</b>	<b>1</b>
Defineix els perfils d'usuaris de les activitats dirigides	0,25
Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la plica	0,25
Detalla les funcions del servei	0,25
Descriu el perfil idoni del tècnic/a	0,25
<b>1.2.4 Servei de programes en el medi aquàtic</b>	<b>1</b>
Defineix els perfils d'usuaris de les activitats aquàtiques	0,25
Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la plica	0,25
Detalla les funcions del servei	0,25
Descriu el perfil idoni del tècnic/a	0,25
<b>1.2.5 Gestió de les substitucions i control qualitat de les activitats</b>	<b>1</b>
Protocolaritza la gestió de les substitucions	0,5
Protocolaritza el control i seguiment de la qualitat	0,5

CITERE	TDS	EBONE
5	4,25	4,5
100%	85%	90%
<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>1</b>
0,25	0,25	0,25
0,25	0	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>0,75</b>
0,25	0	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>0,75</b>
0,25	0,25	0,25
0,25	0	0
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5

**1.3 Projecte d'administració, recepció i atenció al client**

**8 Punts**

Els primers ítems de valoració de l'apartat 1.3 eren:

**1.3 Projecte d'administració, recepció i atenció al client**

**6**

<b>1.3.1 Definició del Pla de recepció i atenció del client i fidelització</b>	<b>1</b>
Descriu els aspectes rellevants del Pla	0,25
Contempla la comunicació amb els clients/usuaris	0,25
Distingeix els diferents tipus d'atenció al client i els desenvolupa	0,25
Distingeix els diferents tipus d'att i fidelització i descriu les accions	0,25
<b>1.3.2 Descripció de les tasques proposades en RAC</b>	<b>1</b>
Contempla el perfil professional	0,25
Contempla una metodologia de treball	0,25
Descriu els diferents processos i els protocolaritza	0,25
Es responsabilitza dels errors que es puguin produir (dades, cobraments, etc)	0,25
<b>1.3.3 Descripció d'un sistema de gestió de les relacions amb els clients</b>	<b>2</b>
<b>1.3.3.1 Definició d'un pla de fidelització dels clients actuals i nous</b>	<b>1</b>
Descriu els diferents processos i els protocolaritza	0,25
Desenvolupa una tipologia de clients (perfils)	0,25
Proposa accions	0,25
Planifica o organitza les accions a nivell d'impacte/importància	0,25
<b>1.3.3.2 Definició d'un pla especial per augmentar els Ingressos dels servels no inclosos en la quota d'abonat/da</b>	<b>1</b>
Conté un pla d'acció	0,5
Desenvolupa o descriu les possibles accions	0,5
<b>1.3.4 Sistema de control per determinar el grau de satisfacció dels clients/usuaris</b>	<b>2</b>
Contempla creació d'indicadors o KPI's, i els defineix	0,5
Contempla avaluacions externes (no clients-no treballadors)	0,5
Inclou als treballadors en l'anàlisi	0,5
Inclou enquesta de satisfacció amb totes les àrees de servei, especificant i raonant el contingut	0,5

En l'apartat 1.3.1 tenim les següents puntuacions:

<b>1.3.1 Definició del Pla de recepció i atenció del client i fidelització</b>	<b>1</b>
Descriu els aspectes rellevants del Pla	0,25
Contempla la comunicació amb els clients/usuaris	0,25
Distingeix els diferents tipus d'atenció al client i els desenvolupa	0,25
Distingeix els diferents tipus d'att i fidelització i descriu les accions	0,25





1.3.1		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Definició del Pla de recepció i atenció al client i fidelització</b>	<b>1</b>	<b>Describeix els aspectes rellevants del Pla</b>	<b>Contempla la comunicació amb els clients/usuaris</b>	<b>Distingeix els diferents tipus d'atenció al client i els desenvolupa</b>	<b>Distingeix els diferents tipus d'att i fidelització i descriu les accions</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.3.2 tenim les següents puntuacions:

1.3.2	Descripció de les tasques proposades en RAC	1
	Contempla el perfil professional	0,25
	Contempla una metodologia de treball	0,25
	Describeix els diferents processos i els protocolaritza	0,25
	Es responsabilitza dels errors que es puguin produir (dades, cobraments, etc)	0,25

1.3.2		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Definició del Pla de recepció i atenció al client i fidelització</b>	<b>1</b>	<b>Contempla el perfil professional</b>	<b>Contempla una metodologia de treball</b>	<b>Describeix els diferents processos i els protocolaritza</b>	<b>Es responsabilitza dels errors que es puguin produir (dades cobraments, etc)</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>0,5</b>	No contempla el perfil professional.	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No figura responsabilitat at d'errors del personal
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>0,75</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No figura responsabilitat at d'errors del personal



En L'apartat 1.3.3 tenim les següents puntuacions:

<b>1.3.3</b>	<b>Descripció d'un sistema de gestió de les relacions amb els clients</b>	<b>2</b>
<b>1.3.3.1</b>	<b>Definició d'un pla de fidelització dels clients actuals i nous</b>	<b>1</b>
	Describeix els diferents processos i els protocolaritza	0,25
	Desenvolupa una tipologia de clients (perfils)	0,25
	Proposa accions	0,25
	Planifica o organitza les accions a nivell d'impacte/importància	0,25
<b>1.3.3.2</b>	<b>Definició d'un pla especial per augmentar els ingressos dels serveis no inclosos en la quota d'abonat/da</b>	<b>1</b>
	Conté un pla d'acció	0,5
	Desenvolupa o descriu les possibles accions	0,5

En L'apartat 1.3.3.1 tenim les següents puntuacions:

<b>1.3.3.1</b>	<b>Definició d'un pla de fidelització dels clients actuals i nous</b>	<b>1</b>
	Describeix els diferents processos i els protocolaritza	0,25
	Desenvolupa una tipologia de clients (perfils)	0,25
	Proposa accions	0,25
	Planifica o organitza les accions a nivell d'impacte/importància	0,25

1.3.3.1		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Definició d'un Pla de fidelització dels clients actuals i nous</b>	<b>1</b>	<b>Describeix els diferents processos i els protocolaritza</b>	<b>Desenvolupa una tipologia de clients (perfil)</b>	<b>Proposa accions</b>	<b>Planifica o organitza les accions a nivell d'impacte/importància</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,5</b>	Compleix en la totalitat	No desenvolupa una tipologia de clients	Compleix en la totalitat	No organitza les accions per importància ni impacte
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.3.3.2 tenim les següents puntuacions:

<b>1.3.3.2</b>	<b>Definició d'un pla especial per augmentar els ingressos dels serveis no inclosos en la quota d'abonat/da</b>	<b>1</b>
	Conté un pla d'acció	0,5
	Desenvolupa o descriu les possibles accions	0,5



<b>1.3.3.2</b>		0,5	0,5
<b>Definició d'un Pla especial per augmentar els ingressos dels serveis no inclosos en la quota d'abonat/da</b>	<b>1</b>	<b>Describeu un Pla d'acció</b>	<b>Desenvolupa o descriu les possibles accions</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>0,5</b>	Compleix parcialment	Compleix parcialment
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,25</b>	No descriu un Pla d'acció	Compleix parcialment
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>0,75</b>	Compleix parcialment	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.3.4 tenim les següents puntuacions:

<b>1.3.4</b>	<b>Sistema de control per determinar el grau de satisfacció dels clients/usuaris</b>	<b>2</b>
	Contempla creació d'indicadors o KPI's, i els defineix	0,5
	Contempla avaluacions externes (no clients-no treballadors)	0,5
	Inclou als treballadors en l'anàlisi	0,5
	Inclou enquesta de satisfacció amb totes les àrees de servei, especificant i raonant el contingut	0,5

<b>1.3.4</b>		0,5	0,5	0,5	0,5
<b>Sistema de control per determinar el grau de satisfacció dels clients/usuaris</b>	<b>2</b>	<b>Contempla creació d'indicadors o KPI's</b>	<b>Contempla avaluacions externes (no clients-no treballadors)</b>	<b>Inclou als treballadors en l'anàlisi</b>	<b>Inclou una enquesta de satisfacció amb totes les àrees del servei</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>1,5</b>	Compleix en la totalitat	No contempla avaluacions externes	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat



Amb l'anàlisi d'aquest punt 1.3 el resum de les puntuacions ha estat el següent

1.3 Projecte d'administració, recepció i atenció al client		CITERE	TDS	EBONE
		5	4,25	5,5
		83%	71%	92%
<b>1.3.1</b>	<b>Definició del Pla de recepció i atenció del client i fidelització</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Descriu els aspectes rellevants del Pla	0,25	0,25	0,25
	Contempla la comunicació amb els clients/usuaris	0,25	0,25	0,25
	Distingeix els diferents tipus d'atenció al client i els desenvolupa	0,25	0,25	0,25
	Distingeix els diferents tipus d'att i fidelització i descriu les accions	0,25	0,25	0,25
<b>1.3.2</b>	<b>Descripció de les tasques proposades en RAC</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>	<b>0,75</b>
	Contempla el perfil professional	0	0,25	0,25
	Contempla una metodologia de treball	0,25	0,25	0,25
	Descriu els diferents processos i els protocolaritza	0,25	0,25	0,25
	Es responsabilitza dels errors que es puguin produir (dades, cobraments, etc)	0,25	0,25	0,25
<b>1.3.3</b>	<b>Descripció d'un sistema de gestió de les relacions amb els clients</b>	<b>1,5</b>	<b>0,75</b>	<b>1,75</b>
<b>1.3.3.1</b>	<b>Definició d'un pla de fidelització dels clients actuals i nous</b>	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Descriu els diferents processos i els protocolaritza	0,25	0,25	0,25
	Desenvolupa una tipologia de clients (perfiles)	0,25	0	0,25
	Proposa accions	0,25	0,25	0,25
	Planifica o organitza les accions a nivell d'impacte/importància	0,25	0	0,25
<b>1.3.3.2</b>	<b>Definició d'un pla especial per augmentar els ingressos dels serveis no inclosos en la quota d'abonat/da</b>	<b>0,5</b>	<b>0,25</b>	<b>0,75</b>
	Conté un pla d'acció	0,25	0	0,25
	Desenvolupa o descriu les possibles accions	0,25	0,25	0,5
<b>1.3.4</b>	<b>Sistema de control per determinar el grau de satisfacció dels clients/usuaris</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>	<b>2</b>
	Contempla creació d'indicadors o KPI's, i els defineix	0,5	0,5	0,5
	Contempla avaluacions externes (no clients-no treballadors)	0,5	0	0,5
	Inclou als treballadors en l'anàlisi	0,5	0,5	0,5
	Inclou enquesta de satisfacció amb totes les àrees de servei, especificant i raonant el contingut	0,5	0,5	0,5

#### 1.4 Projecte de serveis de neteja i desinfecció

**15 Punts**

Els primers ítems de valoració de l'apartat 1.4 eren:

1.4 Projecte de serveis de neteja i desinfecció		15
<b>1.4.1</b>	<b>Descripció del pla de neteja</b>	<b>6</b>
<b>1.4.1.1</b>	<b>Contempla la neteja totes les sales i espais de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Justifica i raona la proposta adaptant-se a les característiques de la instal·lació i servei	0,5
	Realitza una anàlisi de la realitat de la instal·lació	0,5
	Realitza una taxonomia i classificació dels espais en funció de l'anàlisi	0,5
	Contempla accions d'avaluació i millora	0,5
<b>1.4.1.2</b>	<b>Contempla un apartat específic per vestidors i piscina</b>	<b>2</b>
	Detalla el procés en els vestidors d'abonnats i la seva freqüència	0,5
	Detalla el procés en la zona de piscina i aigües (zona Platja, reixes...)	1
	Detalla el procés en els vestidors de grups	0,5
<b>1.4.1.3</b>	<b>Descriu la maquinària que aportarà l'empresa prestadora del servei</b>	<b>2</b>
	Inclou la maquinària fregadora i polidora	0,5
	Inclou maquina aspiradora industrial (liquis/solids)	0,5
	Inclou Netejadora a pressió	0,5
	Contempla el control de l'inventari i stocks, així com el protocol de compra	0,5
<b>1.4.2</b>	<b>Quadrants del Pla de Neteja</b>	<b>6</b>
<b>1.4.2.1</b>	<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció de les assignacions per dia i operari/a</b>	<b>2</b>
	Defineix les tasques	0,5
	Hi conté un quadrant	0,5
	Es informatitzable	0,5
	Permet el registre i l'arxivament de les tasques	0,5
<b>1.4.2.2</b>	<b>Grau d'adequació a la instal·lació (amb la descripció real dels elements)</b>	<b>2</b>
	Presenta adaptació als elements de la instal·lació	1
	El format es fàcilment entenedor i visual, per facilitar als operaris	1
<b>1.4.2.3</b>	<b>Quantificació temporal de les tasques per espai i operari/a</b>	<b>2</b>
	Tenen descriptiu de tasques per espai i temps aproximat	2
<b>1.4.3</b>	<b>Descripció d'un sistema d'auditoria de neteja</b>	<b>3</b>
<b>1.4.3.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat de neteja i la correcció de deficiències</b>	<b>3</b>
	Contempla seguiment, eficiència i correcta realització de les tasques de neteja	1
	Descriu amb detall el procés d'Auditoria	1
	Inclou control aleatori (Mystery shopper...)	1



En L'apartat 1.4.1.1 tenim les següents puntuacions:

<b>1.4.1.1</b>	<b>Contempla la neteja totes les sales i espais de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Justifica i raona la proposta adaptant-se a les característiques de la instal·lació i servei	0,5
	Realitza una anàlisi de la realitat de la instal·lació	0,5
	Realitza una taxonomia i classificació dels espais en funció de l'anàlisi	0,5
	Contempla accions d'avaluació i millora	0,5

1.4.1.1		0,5	0,5	0,5	0,5
<b>Contempla la neteja de totes les sales i espais de la instal·lació</b>	<b>2</b>	<b>Justifica i raona la proposta adaptant-se a les característiques de la instal·lació i servei</b>	<b>Realitza una anàlisi de la realitat de la instal·lació</b>	<b>Realitza una taxonomia dels espais en funció de l'anàlisi</b>	<b>Contempla Accions d'avaluació i millora</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>0,75</b>	Compleix en la totalitat	No correlaciona amb la instal·lació (és molt genèric)	Compleix parcialment l'ítem, donat que l'apartat anterior és molt genèric.	No compleix l'ítem
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,5</b>	Compleix en la totalitat	No compleix l'ítem	No compleix l'ítem	No compleix l'ítem
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1,5</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No compleix l'ítem

En L'apartat 1.4.1.2 tenim les següents puntuacions:

<b>1.4.1.2</b>	<b>Contempla un apartat específic per vestidors i piscina</b>	<b>2</b>
	Detalla el procés en els vestidors d'abonats i la seva freqüència	0,5
	Detalla el procés en la zona de piscina i aigües (zona Platja, reixes...)	1
	Detalla el procés en els vestidors de grups	0,5

1.4.1.2		0,5	1	0,5
<b>Contempla un apartat específic per vestidors i piscina</b>	<b>2</b>	<b>Detalla el procés en els vestidors d'abonats i la seva freqüència</b>	<b>Detalla el procés en la zona de piscina i aigües</b>	<b>Detalla el procés en els vestidors de grups</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>0</b>	No detalla aquest procés	No detalla aquest procés	No detalla aquest procés
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0</b>	No detalla aquest procés	No detalla aquest procés	No detalla aquest procés
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>0,75</b>	Compleix parcialment, explicant de forma somera el procés	Compleix parcialment, explicant de forma molt somera el procés	Compleix parcialment, explicant de forma somera el procés



En L'apartat 1.4.1.3 tenim les següents puntuacions:

<b>1.4.1.3</b>	<b>Descriu la maquinària que aportarà l'empresa prestadora del servei</b>	<b>2</b>
	Inclou la maquinària fregadora i polidora	0,5
	Inclou maquina aspiradora industrial (líquids/sòlids)	0,5
	Inclou Netejadora a pressió	0,5
	Contempla el control de l'inventari i stocks, així com el protocol de compra	0,5

<b>1.4.1.3</b>		0,5	0,5	0,5	0,5
<b>Descriu la maquinària que aportarà l'empresa prestadora del servei</b>	<b>2</b>	<b>Inclou la màquina fregadora i polidora</b>	<b>Inclou aspiradora industrial (líquids/sòlids)</b>	<b>Inclou netejadora a pressió</b>	<b>Contempla el control de l'inventari, stocks i protocol de compra</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1,5</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No especifica el procés de compra i estocatge
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>1,5</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No especifica el procés de compra i estocatge
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.4.2 tenim les següents puntuacions:

<b>1.4.2</b>	<b>Quadrants del Pla de Neteja</b>	<b>6</b>
<b>1.4.2.1</b>	<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció de les assignacions per dia i operari/a</b>	<b>2</b>
	Defineix les tasques	0,5
	Hi conté un quadrant	0,5
	Es informatitzable	0,5
	Permet el registre i l'arxivament de les tasques	0,5
<b>1.4.2.2</b>	<b>Grau d'adequació a la instal·lació (amb la descripció real dels elements)</b>	<b>2</b>
	Presenta adaptació als elements de la instal·lació	1
	El format es fa fàcilment entenedor i visual, per facilitar als operaris	1
<b>1.4.2.3</b>	<b>Quantificació temporal de les tasques per espai i operari/a</b>	<b>2</b>
	Tenen descriptiu de tasques per espai i temps aproximat	2

En L'apartat 1.4.2.1 tenim les següents puntuacions

<b>1.4.2.1</b>	<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció de les assignacions per dia i operari/a</b>	<b>2</b>
	Defineix les tasques	0,5
	Hi conté un quadrant	0,5
	Es informatitzable	0,5
	Permet el registre i l'arxivament de les tasques	0,5



1.4.2.1		0,5	0,5	0,5	0,5
<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció d'assignacions</b>	<b>2</b>	<b>Defineix les tasques</b>	<b>Hi conté un quadrant</b>	<b>És informatitzable</b>	<b>Permet el registre i l'arxivament de les tasques</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1,2</b>	Compleix parcialment, no definint-les amb detall	Compleix parcialment, no tenint un quadre descriptiu	Compleix parcialment, ja que el registre és amb traspàs de fulls d'anotació	Compleix parcialment, donat el punt anterior.
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,8</b>	Compleix parcialment, no definint-les amb detall	Compleix parcialment, no tenint un quadre descriptiu	No es contempla	Compleix parcialment, donat el punt anterior
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.4.2.2 tenim les següents puntuacions

<b>1.4.2.2</b>	<b>Grau d'adequació a la instal·lació (amb la descripció real dels elements)</b>	<b>2</b>
	Presenta adaptació als elements de la instal·lació	1
	El format es fa fàcilment entenedor i visual, per facilitar als operaris	1

1.4.2.2		1	1
<b>Grau d'adequació a la instal·lació</b>	<b>2</b>	<b>Presenta adaptació als elements de la instal·lació</b>	<b>El format és fàcilment entenedor i visual, pels operaris</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix parcialment, no s'adapta totalment a la instal·lació. És molt genèric	Compleix parcialment, no és visual
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0</b>	No compleix	No compleix
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1,8</b>	Compleix parcialment, s'adapta a la instal·lació, però li falta una mica de concreció.	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.4.2.3 tenim les següents puntuacions

<b>1.4.2.3</b>	<b>Quantificació temporal de les tasques per espai i operari/a</b>	<b>2</b>
	Tenen descriptiu de tasques per espai i temps aproximat	2

1.4.2.3		2
<b>Quantificació temporal de les tasques per espai i operari</b>	<b>2</b>	<b>Tenen descriptiu de tasques per espai i temps aproximat</b>



<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix parcialment, no descriu tasques i temps per espai. És genèric
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0</b>	No compleix
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix parcialment, no descriu tasques i temps per espai. És genèric

En L'apartat 1.4.3 tenim les següents puntuacions:

<b>1.4.3</b>	<b>Descripció d'un sistema d'auditoria de neteja</b>	<b>3</b>
<b>1.4.3.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat de neteja i la correcció de deficiències</b>	<b>3</b>
	Contempla seguiment, eficiència i correcta realització de les tasques de neteja	1
	Descriu amb detall el procés d'Auditoria	1
	Inclou control aleatoris (Mystery shopper...)	1

<b>1.4.3.1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat de neteja i correcció de deficiències</b>	<b>3</b>	<b>Contempla seguiment, eficiència i correcta realització de les tasques de neteja</b>	<b>Descriu amb detall el procés d'Auditoria</b>	<b>Inclou Control aleatoris (Mystery shopper...)</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>2</b>	Compleix parcialment, no descriu tasques de forma específica	Compleix parcialment, no descriu el procés de forma detallada	Compleix parcialment, nomena, però no explica
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>1,2</b>	Compleix parcialment, descriu tasques de forma molt general	Compleix parcialment, descriu el procés molt general	Compleix parcialment, nomena, però no explica
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>2,5</b>	Compleix parcialment, no descriu tasques de forma específica	Compleix parcialment, no descriu el procés de forma detallada	Compleix en la totalitat

Amb l'anàlisi d'aquest punt 1.4 el resum de les puntuacions ha estat el següent





**1.4 Projecte de serveis de neteja i desinfecció**

<b>1.4.1</b>	<b>Descripció del pla de neteja</b>	<b>6</b>
<b>1.4.1.1</b>	<b>Contempla la neteja totes les sales i espais de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Justifica i raona la proposta adaptant-se a les característiques de la instal·lació i servei	0,5
	Realitza una anàlisi de la realitat de la instal·lació	0,5
	Realitza una taxonomia i classificació dels espais en funció de l'anàlisi	0,5
	Contempla accions d'avaluació i millora	0,5
<b>1.4.1.2</b>	<b>Contempla un apartat específic per vestidors i piscina</b>	<b>2</b>
	Detalla el procés en els vestidors d'abonats i la seva freqüència	0,5
	Detalla el procés en la zona de piscina i aigües (zona Platja, reixes...)	1
	Detalla el procés en els vestidors de grups	0,5
<b>1.4.1.3</b>	<b>Descriu la maquinària que aportarà l'empresa prestadora del servei</b>	<b>2</b>
	Inclou la maquinària fregadora i polidora	0,5
	Inclou màquina aspiradora industrial (líquids/sòlids)	0,5
	Inclou Netejadora a pressió	0,5
	Contempla el control de l'inventari i stocks, així com el protocol de compra	0,5
<b>1.4.2</b>	<b>Quadrants del Pla de Neteja</b>	<b>6</b>
<b>1.4.2.1</b>	<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció de les assignacions per dia i operari/a</b>	<b>2</b>
	Defineix les tasques	0,5
	Hi conté un quadrant	0,5
	Es informatitzable	0,5
	Permet el registre i l'arxivament de les tasques	0,5
<b>1.4.2.2</b>	<b>Grau d'adequació a la instal·lació (amb la descripció real dels elements)</b>	<b>2</b>
	Presenta adaptació als elements de la instal·lació	1
	El format es fa fàcilment entenedor i visual, per facilitar als operaris	1
<b>1.4.2.3</b>	<b>Quantificació temporal de les tasques per espai i operari/a</b>	<b>2</b>
	Tenen descriptiu de tasques per espai i temps aproximat	2
<b>1.4.3</b>	<b>Descripció d'un sistema d'auditoria de neteja</b>	<b>3</b>
<b>1.4.3.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat de neteja i la correcció de deficiències</b>	<b>3</b>
	Contempla seguiment, eficiència i correcta realització de les tasques de neteja	1
	Descriu amb detall el procés d'Auditoria	1
	Inclou control aleatori (Mystery shop per...)	1

CITERE	TDS	EBONE
7,45	4	11,55
50%	27%	77%
<b>2,25</b>	<b>2</b>	<b>4,25</b>
0,75	0,5	1,5
0,5	0,5	0,5
0	0	0,5
0,25	0	0,5
0	0	0
0	0	0,75
0	0	0,25
0	0	0,25
0	0	0,25
1,5	1,5	2
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5
0	0	0,5
<b>3,2</b>	<b>0,8</b>	<b>4,8</b>
1,2	0,8	2
0,3	0,3	0,5
0,3	0,3	0,5
0,3	0	0,5
0,3	0,2	0,5
1	0	1,8
0,5	0	0,8
0,5	0	1
1	0	1
1	0	1
<b>2</b>	<b>1,2</b>	<b>2,5</b>
2	1,2	2,5
0,75	0,5	0,75
0,75	0,2	0,75
0,5	0,5	1

**1.5 Projecte de Manteniment i control**

**13 Punts**

Els primers ítems de valoració de l'apartat 1.5 eren:

**1.5 Projecte de Manteniment i control**

**13**

<b>1.5.1</b>	<b>Descripció del pla de Manteniment</b>	<b>6</b>
<b>1.5.1.1</b>	<b>Contempla el manteniment de totes les sales i espais de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Inclou cronograma d'implantació	0,5
	Inclou manteniment normatiu	0,5
	Descriu el manteniment de tots els espais	0,5
	Es responsabilitza de la documentació i justificació normativa davant inspeccions	0,5
<b>1.5.1.2</b>	<b>Contempla el manteniment de tots els elements que conté la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Descriu els elements i les accions	2
<b>1.5.1.3</b>	<b>Descriu la maquinària que aportarà l'empresa prestadora del servei</b>	<b>2</b>
	Contempla ús d'eina informatitzada o app pel control	1
	Descriu i aporta les eines de treball	1
<b>1.5.2</b>	<b>Quadrants del Pla de manteniment</b>	<b>4</b>
<b>1.5.2.1</b>	<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció de les assignacions per dia i operari/a</b>	<b>2</b>
	Contempla el perfil professional	0,5
	Contempla una metodologia de treball	0,5
	Descriu els diferents processos i els protocolaritza	1
<b>1.5.2.2</b>	<b>Grau d'adequació a la instal·lació (amb la descripció real dels elements i tasques)</b>	<b>2</b>
	Descriu accions en maquinari que conte la instal·lació o similar	1
	Contempla la reducció de consums i eficiència energètica	1
<b>1.5.3</b>	<b>Descripció d'un sistema d'auditoria de conservació de la instal·lació</b>	<b>1</b>
<b>1.5.3.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat conservació anual de la instal·lació</b>	<b>1</b>
	Conté valoració del resultat com a mínim en 2 franges (compleix/no compleix)	0,25
	Planteja accions correctores davant els resultats	0,25
	Assumeix accions correctores al seu càrrec amb valoracions negatives atribuïbles al prestador	0,5
<b>1.5.4</b>	<b>Descripció d'una auditoria de l'estat de seguretat de la instal·lació</b>	<b>2</b>
<b>1.5.4.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat de seguretat anual de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Conté valoració del resultat com a mínim en 2 franges (compleix/no compleix)	0,5
	Planteja accions correctores davant els resultats	0,5
	Assumeix accions correctores al seu càrrec amb valoracions negatives atribuïbles al prestador	1

T



En L'apartat 1.5.1 tenim les següents puntuacions:

<b>1.5.1</b>	<b>Descripció del pla de Manteniment</b>	<b>6</b>
<b>1.5.1.1</b>	<b>Contempla el manteniment de totes les sales i espais de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Inclou cronograma d'implantació	0,5
	Inclou manteniment normatiu	0,5
	Describeix el manteniment de tots els espais	0,5
	Es responsabilitza de la documentació i justificació normativa davant inspeccions	0,5
<b>1.5.1.2</b>	<b>Contempla el manteniment de tots els elements que conté la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Describeix els elements i les accions	2
<b>1.5.1.3</b>	<b>Describeix la maquinària que aportarà l'empresa prestadora del servei</b>	<b>2</b>
	Contempla ús d'eina informatitzada o app pel control	1
	Describeix i aporta les eines de treball	1

<b>1.5.1.1</b>		0,5	0,5	0,5	0,5
<b>Contempla el manteniment de totes les sales i espais de la instal·lació</b>	<b>2</b>	<b>Inclou cronograma d'implantació</b>	<b>Inclou manteniment normatiu</b>	<b>Describeix el manteniment de tots els espais</b>	<b>Es responsabilitza de la documentació i justificació normativa davant inspeccions</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>1</b>	No compleix	Compleix en la totalitat	No compleix	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

<b>1.5.1.2</b>		<b>2</b>
<b>Contempla el manteniment de tots els elements que conté la instal·lació</b>	<b>2</b>	<b>Describeix els elements i les accions</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix parcialment, falta detall en les descripcions.
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,5</b>	Compleix de forma bàsica, falta molt detall en les descripcions
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat



<b>1.5.1.3</b>		1	1
<b>Describeu la maquinària que aportarà l'empresa prestadora del servei</b>	2	<b>Contempla ús d'eina informatitzada o app pel control</b>	<b>Describeu i aporta eines de treball</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	2	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	0	No es contempla	No es descriu
<b>EBONE SERVICIOS</b>	2	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.5.2 tenim les següents puntuacions:

<b>1.5.2</b>	<b>Quadrants del Pla de manteniment</b>	<b>4</b>
<b>1.5.2.1</b>	<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció de les assignacions per dia i operari/a</b>	<b>2</b>
	Contempla el perfil professional	0,5
	Contempla una metodologia de treball	0,5
	Describeu els diferents processos i els protocolaritzats	1
<b>1.5.2.2</b>	<b>Grau d'adequació a la instal·lació (amb la descripció real dels elements i tasques)</b>	<b>2</b>
	Describeu accions en maquinari que conte la instal·lació o similar	1
	Contempla la reducció de consums i eficiència energètica	1

<b>1.5.2.1</b>		0,5	0,5	1
<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció de les assignacions per dia i operari/a</b>	2	<b>Contempla el perfil professional</b>	<b>Contempla una metodologia de treball</b>	<b>Describeu els diferents processos i els protocolaritzats</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	1,5	No compleix	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	0,5	No compleix	Compleix en la totalitat	No compleix
<b>EBONE SERVICIOS</b>	2	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

<b>1.5.2.2</b>		1	1
<b>Grau d'adequació a la instal·lació (amb descripció real dels elements i tasques)</b>	2	<b>Describeu accions en maquinari que conté la instal·lació o similar</b>	<b>Contempla la reducció de consums i eficiència energètica</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	1,5	Compleix en la totalitat	Compleix parcialment, no s'especifica de forma detallada.



<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0</b>	<b>No compleix</b>	<b>No compleix</b>
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.5.3 tenim les següents puntuacions:

<b>1.5.3</b>	<b>Descripció d'un sistema d'auditoria de conservació de la instal·lació</b>	<b>1</b>
<b>1.5.3.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat conservació anual de la instal·lació</b>	<b>1</b>
	Conté valoració del resultat com a mínim en 2 franges (compleix/no compleix)	0,25
	Planteja accions correctores davant els resultats	0,25
	Assumeix accions correctores al seu càrrec amb valoracions negatives atribuïbles al prestador	0,5

<b>1.5.3.1</b>		0,25	0,25	0,5
<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat conservació anual de la instal·lació</b>	<b>1</b>	<b>Conté valoració del resultat com a mínim amb 2 ítems (compleix/no compleix)</b>	<b>Planteja accions correctores davant els resultats</b>	<b>Assumeix accions correctores al seu càrrec amb valoracions negatives atribuïbles al prestador</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>0,5</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	<b>No s'estableix</b>
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,25</b>	<b>No ho conté</b>	Compleix en la totalitat	<b>No s'estableix</b>
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>0,5</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	<b>No s'estableix</b>

En L'apartat 1.5.4 tenim les següents puntuacions:

<b>1.5.4</b>	<b>Descripció d'una auditoria de l'estat de seguretat de la instal·lació</b>	<b>2</b>
<b>1.5.4.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat de seguretat anual de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Conté valoració del resultat com a mínim en 2 franges (compleix/no compleix)	0,5
	Planteja accions correctores davant els resultats	0,5
	Assumeix accions correctores al seu càrrec amb valoracions negatives atribuïbles al prestador	1

<b>1.5.4.1</b>		0,5	0,5	1
<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat de seguretat anual de la instal·lació</b>	<b>2</b>	<b>Conté valoració del resultat com a mínim amb 2 ítems (compleix/no compleix)</b>	<b>Planteja accions correctores davant els resultats</b>	<b>Assumeix accions correctores al seu càrrec amb valoracions negatives atribuïbles al prestador</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	<b>No s'estableix</b>
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	<b>No s'estableix</b>



<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	<b>No s'estableix</b>
------------------------	----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------

Amb l'anàlisi d'aquest punt 1.5 el resum de les puntuacions han estat el següent

1.5 Projecte de Manteniment i control		CITERE	TDS	EBONE
		9,5	3,25	11,5
		73%	25%	88%
		5	1,5	6
<b>1.5.1</b>	<b>Descripció del pla de Manteniment</b>	<b>6</b>		
<b>1.5.1.1</b>	<b>Contempla el manteniment de totes les sales i espais de la instal·lació</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Inclou cronograma d'implantació	0,5	0	0,5
	Inclou manteniment normatiu	0,5	0,5	0,5
	Descriu el manteniment de tots els espais	0,5	0	0,5
	Es responsabilitza de la documentació i justificació normativa davant inspeccions	0,5	0,5	0,5
<b>1.5.1.2</b>	<b>Contempla el manteniment de tots els elements que conté la instal·lació</b>	<b>2</b>	<b>0,5</b>	<b>2</b>
	Descriu els elements i les accions	2	0,5	2
<b>1.5.1.3</b>	<b>Descriu la màquinària que aportarà l'empresa prestadora del servei</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
	Contempla ús d'eina informatitzada o app pel control	1	0	1
	Descriu i aporta les eines de treball	1	0	1
<b>1.5.2</b>	<b>Quadrants del Pla de manteniment</b>	<b>4</b>		
<b>1.5.2.1</b>	<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció de les assignacions per dia i operari/a</b>	<b>2</b>	<b>0,5</b>	<b>2</b>
	Contempla el perfil professional	0,5	0	0,5
	Contempla una metodologia de treball	0,5	0,5	0,5
	Descriu els diferents processos i els protocolaritzats	1	0	1
<b>1.5.2.2</b>	<b>Grau d'adequació a la instal·lació (amb la descripció real dels elements i tasques)</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
	Descriu accions en maquinari que conte la instal·lació o similar	1	0	1
	Contempla la reducció de consums i eficiència energètica	1	0	1
<b>1.5.3</b>	<b>Descripció d'un sistema d'auditoria de conservació de la instal·lació</b>	<b>1</b>		
<b>1.5.3.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat conservació anual de la instal·lació</b>	<b>1</b>	<b>0,25</b>	<b>0,5</b>
	Conté valoració del resultat com a mínim en 2 franges (compleix/no compleix)	0,25	0	0,25
	Planteja accions correctores davant els resultats	0,25	0,25	0,25
	Assumeix accions correctores al seu càrrec amb valoracions negatives atribuïbles al prestador	0,5	0	0
<b>1.5.4</b>	<b>Descripció d'una auditoria de l'estat de seguretat de la instal·lació</b>	<b>2</b>		
<b>1.5.4.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat de seguretat anual de la instal·lació</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Conté valoració del resultat com a mínim en 2 franges (compleix/no compleix)	0,5	0,5	0,5
	Planteja accions correctores davant els resultats	0,5	0,5	0,5
	Assumeix accions correctores al seu càrrec amb valoracions negatives atribuïbles al prestador	1	0	0

TreyGMA

## 1.6 Projecte Avaluació rendiment RRHH

**12 Punts**

Els primers ítems de valoració de l'apartat 1.6 eren:

1.6 Projecte Avaluació rendiment RRHH		<b>12</b>
<b>1.6.1</b>	<b>Descripció del sistema d'avaluació del rendiment dels treballadors</b>	
<b>1.6.1.1</b>	<b>Contempla ítems de rendiment per lloc de treball i atribueix gratificacions per objectius</b>	<b>9</b>
	L'empresa aporta dotació econòmica per retribucions envers objectius > 7000 €/anuals	7
	Estableix indicadors d'aconsecució objectius	1
	Realitza un repartiment en funció dels llocs de treball	0,5
	Realitza una distribució en funció de les hores de dedicació	0,5
<b>1.6.1.2</b>	<b>Descripció de les tasques i responsabilitats dels treballadors/es en el seu lloc de treball</b>	<b>3</b>
	S'estableixen els paràmetres sol·licitats per lloc de treball	0,5
	Es contempen objectius	0,5
	Es contempla la productivitat	1
	Es contempla l'actitud, així com queixes, faltes o sancions	1

En l'apartat 1.6.1 tenim les següents puntuacions:

<b>1.6.1</b>	<b>Descripció del sistema d'avaluació del rendiment dels treballadors</b>	
<b>1.6.1.1</b>	<b>Contempla ítems de rendiment per lloc de treball i atribueix gratificacions per objectius</b>	<b>9</b>
	L'empresa aporta dotació econòmica per retribucions envers objectius > 7000 €/anuals	7
	Estableix indicadors d'aconsecució objectius	1
	Realitza un repartiment en funció dels llocs de treball	0,5
	Realitza una distribució en funció de les hores de dedicació	0,5



<b>1.6.1.1</b>		7	1	0,5	0,5
<b>Contempla ítems de rendiment per lloc de treball i atribueix gratificacions per objectius</b>	9	L'empresa aporta dotació econòmica al seu càrrec	Estableix indicadors d'aconsecució d'objectius	Realitza un repartiment en funció dels llocs de treball	Realitza una distribució en funció de les hores de dedicació
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	0	No s'estableix	No s'estableix	No s'estableix	No s'estableix
<b>TDS GESTIÓN</b>	0	No s'estableix	No s'estableix	No s'estableix	No s'estableix
<b>EBONE SERVICIOS</b>	9	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

<b>1.6.1.2 Descripció de les tasques i responsabilitats dels treballadors/es en el seu lloc de treball</b>	<b>3</b>
S'estableixen els paràmetres sol·licitats per lloc de treball	0,5
Es contemplen objectius	0,5
Es contempla la productivitat	1
Es contempla l'actitud, així com queixes, faltes o sancions	1

<b>1.6.1.2</b>		0,5	0,5	1	1
<b>Descripció de les tasques i responsabilitats dels treballadors/es en el seu lloc de treball</b>	3	S'estableix en els paràmetres sol·licitats per lloc de treball	Es contemplen objectius	Es contempla productivitat	Es contempla l'actitud, així com queixes, faltes o sancions
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	1	Compleix en la totalitat	No s'estableix objectius per lloc	No s'estableix productivitat	S'estableix de forma somera
<b>TDS GESTIÓN</b>	0,25	No s'estableix	No s'estableix objectius per lloc	Es nomena de forma molt somera	No s'estableix
<b>EBONE SERVICIOS</b>	2,5	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	S'estableix de forma somera



Amb l'anàlisi d'aquest punt 1.6 el resum de les puntuacions han estat el següent

1.6 Projecte Avaluació rendiment RRHH		CITERE	TDS	EBONE
		1	0,25	11,5
		8%	2%	96%
<b>1.6.1 Descripció del sistema d'avaluació del rendiment dels treballadors</b>				
<b>1.6.1.1 Contempla ítems de rendiment per lloc de treball i atribueix gratificacions per objectius</b>	9	0	0	9
l'Empresa aporta dotació econòmica per retribucions envers objectius > 7000 €/anuals	7	0	0	7
Estableix indicadors d'aconsecució objectius	1	0	0	1
Realitza un repartiment en funció dels llocs de treball	0,5	0	0	0,5
Realitza una distribució en funció de les hores de dedicació	0,5	0	0	0,5
<b>1.6.1.2 Descripció de les tasques i responsabilitats dels treballadors/es en el seu lloc de treball</b>	3	1	0,25	2,5
S'estableixen els paràmetres sol·licitats per lloc de treball	0,5	0,5	0	0,5
Es contemplen objectius	0,5	0	0	0,5
Es contempla la productivitat	1	0	0,25	1
Es contempla l'actitud, així com queixes, faltes o sancions	1	0,5	0	0,5

## 1.7 Pla de Qualitat del servei

9 Punts

Els primers ítems de valoració de l'apartat 1.7 eren:

1.7 Pla de Qualitat del Servei		9
<b>1.7.1 Definició de l'equip de treball encarregat del seguiment i qualitat</b>	<b>1</b>	
Estructura de l'empresa facilita la cooperació i implantació del Pla	0,25	
Presenta un organigrama clar	0,25	
Identifica als responsables	0,5	
<b>1.7.2 Estructuració del pla, objectius i àmbits d'actuació per àrees funcionals</b>	<b>1</b>	
Defineix els Objectius del Pla	0,25	
Es correlaciona amb les propostes de la plica	0,25	
Perioditza les accions i avaluacions	0,25	
S'estructura per àrees funcionals	0,25	
<b>1.7.3 Metodologia d'implantació de processos (segons model EFQM o ISO)</b>	<b>2</b>	
Utilitza model EFQM o ISO (similiar justificat)	0,5	
Defineix fases d'implantació	0,5	
Les fases proposades poden qualificar-se en quant al compliment	0,5	
La periodització i avaluació es coherent amb la plica	0,5	
<b>1.7.4 Definició dels Processos</b>	<b>1</b>	
Defineix uns processos previs per implantació	0,5	
Defineix processos per l'execució	0,5	
<b>1.7.5 Fitxes de seguiment d'autocontrol del pla de Qualitat</b>	<b>2</b>	
Contempla el seguiment del contracte	0,5	
Contempla els compromisos presentats a la plica	0,5	
Contempla el seguiment dels indicadors	0,5	
Contempla els Processos plantejats	0,5	
<b>1.7.6 Descripció d'un pla d'optimització i/o reducció de costos energètics de la instal·lació</b>	<b>2</b>	
Contempla estudi dels paràmetres de confort i accions actuals per la seva millora	0,5	
Contempla una comparativa del històric de consums (kw, m3...)	0,5	
Existeixen propostes per la seva avaluació	0,5	
S'inclou la conscienciació dels usuaris en la reducció energètica	0,5	

En l'apartat 1.7.1 tenim les següents puntuacions:

<b>1.7.1 Definició de l'equip de treball encarregat del seguiment i qualitat</b>	<b>1</b>
Estructura de l'empresa facilita la cooperació i implantació del Pla	0,25
Presenta un organigrama clar	0,25
Identifica als responsables	0,5



<b>1.7.1</b>		0,25	0,25	0,5
<b>Definició de l'equip de treball encarregat del seguiment i qualitat</b>	<b>1</b>	<b>Estructura de l'empresa facilita la cooperació i implantació del Pla</b>	<b>Presenta un organigrama clar</b>	<b>Identifica als responsables</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>0,75</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	S'estableix amb els responsables de central
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,75</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	S'estableix amb els responsables de central
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.7.2 tenim les següents puntuacions:

<b>1.7.2 Estructuració del pla, objectius i àmbits d'actuació per àrees funcionals</b>	<b>1</b>
Defineix els Objectius del Pla	0,25
Es correlaciona amb les propostes de la plica	0,25
Perioditza les accions i avaluacions	0,25
S'estructura per àrees funcionals	0,25

<b>1.7.2</b>		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Estructuració del Pla, objectius i àmbits d'actuació per àrees funcionals</b>	<b>1</b>	<b>Defineix els objectius del Pla</b>	<b>Es correlaciona amb les propostes de la plica</b>	<b>Perioditza les accions i avaluacions</b>	<b>S'estructura per àrees funcionals</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>0</b>	No es defineixen	No es correlaciona	No s'estableix	No s'estableix
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0</b>	No es defineixen	No es correlaciona	No s'estableix	No s'estableix
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.7.3 tenim les següents puntuacions:

<b>1.7.3 Metodologia d'implantació de processos (segons model EFQM o ISO)</b>	<b>2</b>
Utilitza model EFQM o ISO (similars justificat)	0,5
Defineix fases d'implantació	0,5
Les fases proposades poden quantificar-se en quant al compliment	0,5
La periodització i avaluació es coherent amb la plica	0,5





1.7.3		0,5	0,5	0,5	0,5
<b>Metodologia d'implantació de processos (EFQM/ISO)</b>	<b>2</b>	<b>Utilitza model EFQM o ISO (o similar)</b>	<b>Defineix fases d'implantació</b>	<b>Les fases proposades poden quantificar-se en quant al compliment</b>	<b>La periodització i avaluació és coherent amb la plica</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No s'estableixen fases ni es quantificable	No es perioditza
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0</b>	No compleix	No compleix	No s'estableixen fases ni es quantificable	No es perioditza
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.7.4 tenim les següents puntuacions:

1.7.4	Definició dels Processos	1
	Defineix uns processos previs per implantació	0,5
	Defineix processos per l'execució	0,5

1.7.4		0,5	0,5
<b>Definició dels Processos</b>	<b>1</b>	<b>Defineix processos previs a la implantació</b>	<b>Defineix processos per l'execució</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>0,75</b>	No es defineixen de forma precisa	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0</b>	No es defineixen	No es defineixen
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.7.5 tenim les següents puntuacions:

1.7.5	Fitxes de seguiment d'autocontrol del pla de Qualitat	2
	Contempla el seguiment del contracte	0,5
	Contempla els compromisos presentats a la plica	0,5
	Contempla el seguiment dels indicadors	0,5
	Contempla els Processos plantejats	0,5



<b>1.7.5</b>		0,5	0,5	0,5	0,5
<b>Fitxes de seguiment d'autocontrol de Pla de Qualitat</b>	<b>2</b>	<b>Contempla el seguiment del contracte</b>	<b>Contempla (incorpora) els compromisos de la Plica</b>	<b>Contempla el seguiment del indicadors</b>	<b>Contempla els Processos plantejats</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1,6</b>	No els contempla de forma clara	No els contempla de forma clara	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0,4</b>	No es contempla de forma clara	No es contempla de forma clara	<b>No contempla</b>	<b>No contempla</b>
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>2</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 1.7.6 tenim les següents puntuacions:

<b>1.7.6</b>	<b>Descripció d'un pla d'optimització i/o reducció de costos energètics de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Contempla estudi dels parametres de confort i accions actuals per la seva millora	0,5
	Contempla una comparativa del historic de consums (kw, m3...)	0,5
	Existeixen propostes per la seva avaluació	0,5
	S'inclou la conscienciació dels usuaris en la reducció energètica	0,5

<b>1.7.6</b>		0,5	0,5	0,5	0,5
<b>Descripció d'un pla d'optimització i/o reducció de costos energètics de la instal·lació</b>	<b>2</b>	<b>Contempla estudi dels paràmetres de confort i accions actuals per la seva millora</b>	<b>Contempla una comparativa del històric de consums (kw, m<sup>3</sup> ...)</b>	<b>Existeixen propostes per la seva avaluació</b>	<b>S'inclou la conscienciació dels usuaris en la reducció energètica</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1,6</b>	No els contempla de forma clara	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No els contempla de forma clara
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0</b>	<b>No es defineix</b>	<b>No es defineix</b>	<b>No es defineix</b>	<b>No es defineix</b>
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1,8</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No els contempla de forma clara



Amb l'anàlisi d'aquest punt 1.7 el resum de les puntuacions han estat el següent

1.7 Pla de Qualitat del Servei		CITERE	TDS	EBONE
<b>1.7.1</b>	<b>Definició de l'equip de treball encarregat del seguiment i qualitat</b>	<b>1</b>		
	Estructura de l'empresa facilitada la cooperació i implantació del Pla	0,25		
	Presenta un organigrama clar	0,25		
	Identifica als responsables	0,5		
<b>1.7.2</b>	<b>Estructuració del pla, objectius i àmbits d'actuació per àrees funcionals</b>	<b>1</b>		
	Defineix els Objectius del Pla	0,25		
	Es correlaciona amb les propostes de la pla plica	0,25		
	Perioditza les accions i avaluacions	0,25		
	S'estructura per àrees funcionals	0,25		
<b>1.7.3</b>	<b>Metodologia d'implantació de processos (segons model EFQM o ISO)</b>	<b>2</b>		
	Utilitza model EFQM o ISO (similars justificat)	0,5		
	Defineix fases d'implantació	0,5		
	Les fases proposades poden quantificar-se en quant al compliment	0,5		
	La periodització i avaluació es coherent amb la plica	0,5		
<b>1.7.4</b>	<b>Definició dels Processos</b>	<b>1</b>		
	Defineix uns processos previs per implantació	0,5		
	Defineix processos per l'execució	0,5		
<b>1.7.5</b>	<b>Fitxes de seguiment d'autocontrol del pla de Qualitat</b>	<b>2</b>		
	Contempla el seguiment del contracte	0,5		
	Contempla els compromisos presentats a la plica	0,5		
	Contempla el seguiment dels indicadors	0,5		
	Contempla els Processos plantejats	0,5		
<b>1.7.6</b>	<b>Descripció d'un pla d'optimització i/o reducció de costos energètics de la instal·lació</b>	<b>2</b>		
	Contempla estudi dels paràmetres de confort i accions actuals per la seva millora	0,5		
	Contempla una comparativa del historic de consums (kw, m3...)	0,5		
	Existeixen propostes per la seva avaluació	0,5		
	S'inclou la conscienciació dels usuaris en la reducció energètica	0,5		
		<b>0,75</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
		0,25	0	0,5
		0,5	0	0,5
		<b>1,6</b>	<b>0,4</b>	<b>2</b>
		0,3	0,2	0,5
		0,3	0,2	0,5
		0,5	0	0,5
		0,5	0	0,5
		0,5	0	0,5
		<b>1,6</b>	<b>0</b>	<b>1,8</b>
		0,3	0	0,5
		0,5	0	0,5
		0,5	0	0,5
		0,3	0	0,3

La puntuació total de cada empresa licitadora pel punt 1 ha estat la següent:

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES EN BASE A JUDICI DE VALOR	PUNTS	CITERE	TDS	EBONE
<b>1. VALORACIÓ TÈCNICA DELS SERVEIS</b>	<b>66</b>	<b>39,15</b>	<b>22,9</b>	<b>58,85</b>
		<b>59%</b>	<b>35%</b>	<b>89%</b>

## 2. ACCIONS FORMATIVES

Els primers ítems de valoració de l'apartat 2 eren:

2. ACCIONS FORMATIVES		4
<b>2.1 Formació del personal adscrit a la prestació inclos en el preu</b>		<b>4</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Inclou curs de Comunicació 3.0 i tècniques de venda</b>	<b>1</b>
	Està inclos dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
	El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
	Detalla els Objectius	0,25
	Detalla els continguts	0,25
<b>2.1.2</b>	<b>Inclou curs d'estalvi energètic i reducció consums</b>	<b>1</b>
	Està inclos dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
	El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
	Detalla els Objectius	0,25
	Detalla els continguts	0,25
<b>2.1.3</b>	<b>Inclou curs de noves tendències en fitness</b>	<b>1</b>
	Està inclos dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
	El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
	Detalla els Objectius	0,25
	Detalla els continguts	0,25
<b>2.1.4</b>	<b>Inclou curs de noves tendències en teràpies aquàtiques</b>	<b>1</b>
	Està inclos dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
	El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
	Detalla els Objectius	0,25
	Detalla els continguts	0,25



2.1 Formació del personal adscrit a la prestació inclòs en el preu

**4 Punts**

En L'apartat 2.1.1 tenim les següents puntuacions:

<b>2.1.1 Inclou curs de Comunicació 3.0 i tècniques de venda</b>	<b>1</b>
Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
Detalla els Objectius	0,25
Detalla els continguts	0,25

<b>2.1.1</b>		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Inclou curs de Comunicació 2.0 i tècniques de venda</b>	<b>1</b>	<b>Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli</b>	<b>El curs contempla 8 o més hores</b>	<b>Detalla els objectius</b>	<b>Detalla els continguts</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0.75</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	<b>No compleix</b>	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 2.1.2 tenim les següents puntuacions:

<b>2.1.2 Inclou curs d'estalvi energètic i reducció consums</b>	<b>1</b>
Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
Detalla els Objectius	0,25
Detalla els continguts	0,25

<b>2.1.2</b>		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Inclou curs d'Estalvi energètic i reducció de consums</b>	<b>1</b>	<b>Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli</b>	<b>El curs contempla 8 o més hores</b>	<b>Detalla els objectius</b>	<b>Detalla els continguts</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0.75</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	<b>No compleix</b>	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat



En L'apartat 2.1.3 tenim les següents puntuacions:

<b>2.1.3 Inclou curs de noves tendències en fitness</b>	<b>1</b>
Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
Detalla els Objectius	0,25
Detalla els continguts	0,25

<b>2.1.3</b>		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Inclou curs de noves tendències en fitness</b>	<b>1</b>	<b>Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli</b>	<b>El curs contempla 8 o més hores</b>	<b>Detalla els objectius</b>	<b>Detalla els continguts</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0.75</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No compleix	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat

En L'apartat 2.1.4 tenim les següents puntuacions:

<b>2.1.4 Inclou curs de noves tendències en teràpies aquàtiques</b>	<b>1</b>
Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
Detalla els Objectius	0,25
Detalla els continguts	0,25

<b>2.1.4</b>		0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Inclou curs de noves tendències en teràpies aquàtiques</b>	<b>1</b>	<b>Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli</b>	<b>El curs contempla 8 o més hores</b>	<b>Detalla els objectius</b>	<b>Detalla els continguts</b>
<b>CITERE MULTISERVEIS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat
<b>TDS GESTIÓN</b>	<b>0.75</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	No compleix	Compleix en la totalitat
<b>EBONE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat	Compleix en la totalitat



Amb l'anàlisi d'aquest punt 2 el resum de les puntuacions han estat el següent

2. ACCIONS FORMATIVES		CITERE	TDS	EBONE
		4	3	4
		100%	75%	100%
<b>2.1 Formació del personal adscrit a la prestació inclos en el preu</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>2.1.1 Inclou curs de Comunicació 3.0 i tècniques de venda</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>1</b>
Està inclos dintre d'un pla de formació més ampli	0,25	0,25	0,25	0,25
El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25	0,25	0,25	0,25
Detalla els Objectius	0,25	0,25	0	0,25
Detalla els continguts	0,25	0,25	0,25	0,25
<b>2.1.2 Inclou curs d'estalvi energètic i reducció consums</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>1</b>
Està inclos dintre d'un pla de formació més ampli	0,25	0,25	0,25	0,25
El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25	0,25	0,25	0,25
Detalla els Objectius	0,25	0,25	0	0,25
Detalla els continguts	0,25	0,25	0,25	0,25
<b>2.1.3 Inclou curs de noves tendències en fitness</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>1</b>
Està inclos dintre d'un pla de formació més ampli	0,25	0,25	0,25	0,25
El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25	0,25	0,25	0,25
Detalla els Objectius	0,25	0,25	0	0,25
Detalla els continguts	0,25	0,25	0,25	0,25
<b>2.1.4 Inclou curs de noves tendències en teràpies aquàtiques</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>1</b>
Està inclos dintre d'un pla de formació més ampli	0,25	0,25	0,25	0,25
El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25	0,25	0,25	0,25
Detalla els Objectius	0,25	0,25	0	0,25
Detalla els continguts	0,25	0,25	0,25	0,25

La puntuació total de cada empresa licitadora pel punt 1 ha estat la següent:

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES EN BASE A JUDICI DE VALOR	CITERE	TDS	EBONE
<b>1. VALORACIÓ TÈCNICA DELS SERVEIS</b>	<b>39,15</b>	<b>22,9</b>	<b>59,35</b>
	59%	35%	90%

La puntuació total de cada empresa licitadora pel punt 2 ha estat la següent:

2. ACCIONS FORMATIVES	CITERE	TDS	EBONE
	4	3	4
	100%	75%	100%

La valoració global obtinguda als criteris d'adjudicació avaluable en base a judici de valor per a la contractació de la prestació dels serveis esportius del Complex Esportiu Municipal Els Joncs és la següent:

<b>1.1 Projecte de coordinació i explotació del Servei</b>	<b>6</b>	<b>CITERE</b> 5,5 92%	<b>TDS</b> 5,75 96%	<b>EBONE</b> 6 100%
<b>1.2 Projecte d'activitats físico-esportives i SOS</b>	<b>5</b>	<b>CITERE</b> 5 100%	<b>TDS</b> 4,25 85%	<b>EBONE</b> 4,5 90%
<b>1.3 Projecte d'administració, recepció i atenció al client</b>	<b>6</b>	<b>CITERE</b> 5 83%	<b>TDS</b> 4,25 71%	<b>EBONE</b> 5,5 92%



		CITERE	TDS	EBONE
1.4 Projecte de serveis de neteja i desinfecció	15	7,45	4	11,55
		50%	27%	77%
1.5 Projecte de Manteniment i control	13	9,5	3,25	11,5
		73%	25%	88%
1.6 Projecte Avaluació rendiment RRHH	12	1	0,25	11,5
		8%	2%	96%
1.7 Pla de Qualitat del Servei	9	5,7	1,15	8,3
		63%	13%	92%

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES EN BASE A JUDICI DE VALOR		CITERE	TDS	EBONE
1. VALORACIÓ TÈCNICA DELS SERVEIS		39,15	22,9	58,85
		59%	35%	89%
2. ACCIONS FORMATIVES		4	3	4
		100%	75%	100%

Tenint que les puntuacions totals obtingudes en l'apartat de criteris avaluables en base a judici de valor han estat les següents:

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES EN BASE A JUDICI DE VALOR		CITERE	TDS	EBONE
	70 PTS	43,15	25,9	62,85
		62%	37%	90%

**CITERE ha obtingut ..... 43,15pts**  
**TDS ha obtingut ..... 25,90pts**  
**EBONE ha obtingut ..... 62,85pts**

Perquè així consti als efectes oportuns, signa el present informe

Miquel Angel Belda  
Tècnic d'Esports  
Ajuntament de Cunit

Cunit, a data de signatura electrònica



## ANNEX 1 criteris puntuació

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES EN BASE A JUDICI DE VALOR

PUNTS

1. VALORACIÓ TÈCNICA DELS SERVEIS 66

CITERE	TDS	EBONE
39,15	22,9	58,85
59%	35%	89%

1.1 Projecte de coordinació i explotació del Servei 6

1.1.1 Proposta de Coordinació de l'explotació i servei 2	
Te en compte l'organigrama proposat i és coherent en la proposta	1
Compta amb una estructura organitzada per donar resposta a les necessitats	0,5
La disponibilitat de resposta davant incidències és de 7/24	0,5
1.1.2 Quadrants i sistemes de control del servei amb les coordinacions i Resp Admin i Serveis 3	
1.1.2.1 Quadrant i funcions responsable de servei i administració 1	
Estableix el perfil professional	0,25
Descriu les funcions i son coherents amb l'estructura proposada	0,25
Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5
1.1.2.2 Quadrant i funcions Coordinació Aquàtic i Cursos Natació 1	
Estableix el perfil professional	0,25
Descriu les funcions i son coherents amb l'estructura proposada	0,25
Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5
1.1.2.3 Quadrant i funcions Coordinació AADD 1	
Estableix el perfil professional	0,25
Descriu les funcions i son coherents amb l'estructura proposada	0,25
Estableix els sistemes de control del servei i es relacionen amb el Pla de Qualitat	0,5
1.1.3 Funcions i responsabilitats en cap de setmana i dies festius 1	
Estableix un sistema de guardies	0,5
Estableix protocols davant possibles incidències	0,5

CITERE	TDS	EBONE
5,5	5,75	6
92%	96%	100%
2	2	2
1	1	1
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5
2,75	3	3
1	1	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,5	0,5	0,5
0,75	1	1
0	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,5	0,5	0,5
1	1	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,5	0,5	0,5
0,75	0,75	1
0,5	0,5	0,5
0,25	0,25	0,5

1.2 Projecte d'activitats físico-esportives i SOS 5

1.2.1 Definició del Pla esportiu i les seves línies d'actuació 1	
Justifica i raona la proposta adaptant-se a les característiques de la instal·lació i servei	0,25
Realitza una anàlisi de la realitat de la instal·lació i l'entorn	0,25
Realitza una taxonomia i classificació de les activitats	0,25
Les línies d'actuació proposades parteixen de l'anàlisi realitzada	0,25
1.2.2 Descripció del servei d'assessorament a la sala de Fitness i funcions 1	
Defineix els perfils d'usuaris de la sala de fitness	0,25
Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la plica	0,25
Detalla les funcions del servei i protocols	0,25
Descriu el perfil idoni del tècnic/a	0,25
1.2.3 Servei d'activitats físiques dirigides 1	
Defineix els perfils d'usuaris de les activitats dirigides	0,25
Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la plica	0,25
Detalla les funcions del servei	0,25
Descriu el perfil idoni del tècnic/a	0,25
1.2.4 Servei de programes en el medi aquàtic 1	
Defineix els perfils d'usuaris de les activitats aquàtiques	0,25
Realitza una proposta acurada i realista en base a les hores de servei definides a la plica	0,25
Detalla les funcions del servei	0,25
Descriu el perfil idoni del tècnic/a	0,25
1.2.5 Gestió de les substitucions i control qualitat de les activitats 1	
Protocolaritza la gestió de les substitucions	0,5
Protocolaritza el control i seguiment de la qualitat	0,5

CITERE	TDS	EBONE
5	4,25	4,5
100%	85%	90%
1	0,75	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
1	0,75	0,75
0,25	0	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0
1	1	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
1	0,75	0,75
0,25	0,25	0,25
0,25	0	0
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
1	1	1
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5

1.3 Projecte d'administració, recepció i atenció al client 6

1.3.1 Definició del Pla de recepció i atenció del client i fidelització 1	
Descriu els aspectes rellevants del Pla	0,25
Contempla la comunicació amb els clients/usuaris	0,25
Distingeix els diferents tipus d'atenció al client i els desenvolupa	0,25
Distingeix els diferents tipus d'act i fidelització i descriu les accions	0,25
1.3.2 Descripció de les tasques proposades en RAC 1	
Contempla el perfil professional	0,25
Contempla una metodologia de treball	0,25
Descriu els diferents processos i els protocolaritza	0,25
Es responsabilitza dels errors que es puguin produir (dades, cobraments, etc)	0,25
1.3.3 Descripció d'un sistema de gestió de les relacions amb els clients 2	
1.3.3.1 Definició d'un pla de fidelització dels clients actuals i nous 1	
Descriu els diferents processos i els protocolaritza	0,25
Desenvolupa una tipologia de clients (perfils)	0,25
Proposa accions	0,25
Planifica o organitza les accions a nivell d'impacte/importància	0,25
1.3.3.2 Definició d'un pla especial per augmentar els ingressos dels serveis no inclosos en la quota d'abonat/da 1	
Conté un pla d'acció	0,5
Desenvolupa o descriu les possibles accions	0,5
1.3.4 Sistema de control per determinar el grau de satisfacció dels clients/usuaris 2	
Contempla creació d'indicadors o KPI's, i els defineix	0,5
Contempla avaluacions externes (no clients-no treballadors)	0,5
Inclou als treballadors en l'anàlisi	0,5
Inclou enquesta de satisfacció amb totes les àrees de servei, especificant i raonant el contingut	0,5

CITERE	TDS	EBONE
5	4,25	5,5
83%	71%	92%
1	1	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,5	1	0,75
0	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0	0,25	0
1,5	0,75	1,75
1	0,5	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0	0,25
0,5	0,25	0,75
0,25	0	0,25
0,25	0,25	0,5
2	1,5	2
0,5	0,5	0,5
0,5	0	0,5
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5





**1.4 Projecte de serveis de neteja i desinfecció** 15

<b>1.4.1</b>	<b>Descripció del pla de neteja</b>	<b>6</b>
<b>1.4.1.1</b>	<b>Contempla la neteja totes les sales i espais de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Justifica i raona la proposta adaptant-se a les característiques de la instal·lació i servei	0,5
	Realitza una anàlisi de la realitat de la instal·lació	0,5
	Realitza una taxonomia i classificació dels espais en funció de l'anàlisi	0,5
	Contempla accions d'avaluació i millora	0,5
<b>1.4.1.2</b>	<b>Contempla un apartat específic per vestidors i piscina</b>	<b>2</b>
	Detalla el procés en els vestidors d'abonats i la seva freqüència	0,5
	Detalla el procés en la zona de piscina i aigües (zona Platja, reixes...)	1
	Detalla el procés en els vestidors de grups	0,5
<b>1.4.1.3</b>	<b>Descriu la maquinària que aportarà l'empresa prestadora del servei</b>	<b>2</b>
	Inclou la maquinària fregadora i polidora	0,5
	Inclou màquina aspiradora industrial (líquids/sòlids)	0,5
	Inclou Netejadora a pressió	0,5
	Contempla el control de l'inventari i stocks, així com el protocol de compra	0,5
<b>1.4.2</b>	<b>Quadrants del Pla de Neteja</b>	<b>6</b>
<b>1.4.2.1</b>	<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció de les assignacions per dia i operari/a</b>	<b>2</b>
	Defineix les tasques	0,5
	Hi conté un quadrant	0,5
	Es informatitzable	0,5
	Permet el registre i l'arxivament de les tasques	0,5
<b>1.4.2.2</b>	<b>Grau d'adequació a la instal·lació (amb la descripció real dels elements)</b>	<b>2</b>
	Presenta adaptació als elements de la instal·lació	1
	El format es fa fàcilment entenedor i visual, per facilitar als operaris	1
<b>1.4.2.3</b>	<b>Quantificació temporal de les tasques per espai i operari/a</b>	<b>2</b>
	Tenen descriptiu de tasques per espai i temps aproximat	2
<b>1.4.3</b>	<b>Descripció d'un sistema d'auditoria de neteja</b>	<b>3</b>
<b>1.4.3.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat de neteja i la correcció de deficiències</b>	<b>3</b>
	Contempla seguiment, eficiència i correcta realització de les tasques de neteja	1
	Descriu amb detall el procés d'Auditoria	1
	Inclou control aleatori (Mystery shopper...)	1

CITERE	TDS	EBONE
7,45	4	11,55
50%	27%	77%
2,25	2	4,25
0,75	0,5	1,5
0,5	0,5	0,5
0	0	0,5
0,25	0	0,5
0	0	0
0	0	0,75
0	0	0,25
0	0	0,25
0	0	0,25
1,5	1,5	2
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5
0	0	0,5
3,2	0,8	4,8
1,2	0,8	2
0,3	0,3	0,5
0,3	0,3	0,5
0,3	0	0,5
0,3	0,2	0,5
1	0	1,8
0,5	0	0,8
0,5	0	1
1	0	1
1	0	1
2	1,2	2,5
2	1,2	2,5
0,75	0,5	0,75
0,75	0,2	0,75
0,5	0,5	1

**1.5 Projecte de Manteniment i control** 13

<b>1.5.1</b>	<b>Descripció del pla de Manteniment</b>	<b>6</b>
<b>1.5.1.1</b>	<b>Contempla el manteniment de totes les sales i espais de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Inclou cronograma d'implantació	0,5
	Inclou manteniment normatiu	0,5
	Descriu el manteniment de tots els espais	0,5
	Es responsabilitza de la documentació i justificació normativa davant inspeccions	0,5
<b>1.5.1.2</b>	<b>Contempla el manteniment de tots els elements que conté la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Descriu els elements i les accions	2
<b>1.5.1.3</b>	<b>Descriu la maquinària que aportarà l'empresa prestadora del servei</b>	<b>2</b>
	Contempla ús d'eina informatitzada o app pel control	1
	Descriu i aporta les eines de treball	1
<b>1.5.2</b>	<b>Quadrants del Pla de manteniment</b>	<b>4</b>
<b>1.5.2.1</b>	<b>Quadrants d'horaris i tasques, amb descripció de les assignacions per dia i operari/a</b>	<b>2</b>
	Contempla el perfil professional	0,5
	Contempla una metodologia de treball	0,5
	Descriu els diferents processos i els protocolaritzats	1
<b>1.5.2.2</b>	<b>Grau d'adequació a la instal·lació (amb la descripció real dels elements i tasques)</b>	<b>2</b>
	Descriu accions en maquinari que conte la instal·lació o similar	1
	Contempla la reducció de consums i eficiència energètica	1
<b>1.5.3</b>	<b>Descripció d'un sistema d'auditoria de conservació de la instal·lació</b>	<b>1</b>
<b>1.5.3.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat conservació anual de la instal·lació</b>	<b>1</b>
	Conté valoració del resultat com a mínim en 2 franges (compleix/no compleix)	0,25
	Planteja accions correctores davant els resultats	0,25
	Assumeix accions correctores al seu càrrec amb valoracions negatives atribuïbles al prestador	0,5
<b>1.5.4</b>	<b>Descripció d'una auditoria de l'estat de seguretat de la instal·lació</b>	<b>2</b>
<b>1.5.4.1</b>	<b>Estableix i descriu el control extern de l'estat de seguretat anual de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Conté valoració del resultat com a mínim en 2 franges (compleix/no compleix)	0,5
	Planteja accions correctores davant els resultats	0,5
	Assumeix accions correctores al seu càrrec amb valoracions negatives atribuïbles al prestador	1

CITERE	TDS	EBONE
9,5	3,25	11,5
73%	25%	88%
5	1,5	6
2	1	2
0,5	0	0,5
0,5	0,5	0,5
0,5	0	0,5
0,5	0,5	0,5
1	0,5	2
1	0,5	2
2	0	2
1	0	1
1	0	1
3	0,5	4
1,5	0,5	2
0	0	0,5
0,5	0,5	0,5
1	0	1
1	0	2
0,5	0	1
0,5	0,25	0,5
0,5	0,25	0,5
0,25	0	0,25
0,25	0,25	0,25
0	0	0
1	1	1
1	1	1
0,5	0,5	0,5
0,5	0,5	0,5
0	0	0,5

**1.6 Projecte Avaluació rendiment RRHH** 12

<b>1.6.1</b>	<b>Descripció del sistema d'avaluació del rendiment dels treballadors</b>	<b>9</b>
<b>1.6.1.1</b>	<b>Contempla ítems de rendiment per lloc de treball i atribueix gratificacions per objectius</b>	<b>9</b>
	L'empresa aporta dotació econòmica per retribucions envers objectius > 7000 €/anuals	7
	Estableix indicadors d'aconseguiment objectius	1
	Realitza un repartiment en funció dels llocs de treball	0,5
	Realitza una distribució en funció de les hores de dedicació	0,5
<b>1.6.1.2</b>	<b>Descripció de les tasques i responsabilitats dels treballadors/es en el seu lloc de treball</b>	<b>3</b>
	S'estableixen els paràmetres sol·licitats per lloc de treball	0,5
	Es contemplen objectius	0,5
	Es contempla la productivitat	1
	Es contempla l'actitud, així com queixes, faltes o sancions	1

CITERE	TDS	EBONE
1	0,25	11,5
8%	2%	96%
0	0	9
0	0	7
0	0	1
0	0	0,5
0	0	0,5
1	0,25	2,5
0,5	0	0,5
0	0	0,5
0	0	1
0	0,25	1
0,5	0	0,5



**1.7 Pla de Qualitat del Servei** 9

<b>1.7.1</b>	<b>Definició de l'equip de treball encarregat del seguiment i qualitat</b>	<b>1</b>
	Estructura de l'empresa facilita la cooperació i implantació del Pla	0,25
	Presenta un organigrama clar	0,25
	Identifica als responsables	0,5
<b>1.7.2</b>	<b>Estructuració del pla, objectius i àmbits d'actuació per àrees funcionals</b>	<b>1</b>
	Defineix els Objectius del Pla	0,25
	Es correlaciona amb les propostes de la pla plica	0,25
	Perioditza les accions i avaluacions	0,25
	S'estructura per àrees funcionals	0,25
<b>1.7.3</b>	<b>Metodologia d'implantació de processos (segons model EFQM o ISO)</b>	<b>2</b>
	Utilitza model EFQM o ISO (similars justificat)	0,5
	Defineix fases d'implantació	0,5
	Les fases proposades poden quantificar-se en quant al compliment	0,5
	La periodització i avaluació es coherent amb la plica	0,5
<b>1.7.4</b>	<b>Definició dels Processos</b>	<b>1</b>
	Defineix uns processos previs per implantació	0,5
	Defineix processos per l'execució	0,5
<b>1.7.5</b>	<b>Fitxes de seguiment d'autocontrol del pla de Qualitat</b>	<b>2</b>
	Contempla el seguiment del contracte	0,5
	Contempla els compromisos presentats a la plica	0,5
	Contempla el seguiment dels indicadors	0,5
	Contempla els Processos plantejats	0,5
<b>1.7.6</b>	<b>Descripció d'un pla d'optimització i/o reducció de costos energètics de la instal·lació</b>	<b>2</b>
	Contempla estudi dels paràmetres de confort i accions actuals per la seva millora	0,5
	Contempla una comparativa del històric de consums (kw, m3...)	0,5
	Existeixen propostes per la seva avaluació	0,5
	S'inclou la conscienciació dels usuaris en la reducció energètica	0,5

CITERE	TDS	EBONE
5,7	1,15	8,3
63%	13%	92%
0,75	0,75	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,5
0	0	1
0	0	0,25
0	0	0,25
0	0	0,25
0	0	0,25
1	0	2
0,5	0	0,5
0,5	0	0,5
0	0	0,5
0	0	0,5
0,75	0	1
0,25	0	0,5
0,5	0	0,5
1,6	0,4	1,5
0,3	0,2	0,5
0,3	0,2	0,5
0,5	0	0,5
0,5	0,5	0,5
1,6	0	1,8
0,3	0	0,5
0,5	0	0,5
0,5	0	0,5
0,3	0	0,3

**2. ACCIONS FORMATIVES** 4

**2.1 Formació del personal adscrit a la prestació inclos en el preu** 4

<b>2.1.1</b>	<b>Inclou curs de Comunicació 3.0 i tècniques de venda</b>	<b>1</b>
	Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
	El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
	Detalla els Objectius	0,25
	Detalla els continguts	0,25
<b>2.1.2</b>	<b>Inclou curs d'estalvi energètic i reducció consums</b>	<b>1</b>
	Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
	El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
	Detalla els Objectius	0,25
	Detalla els continguts	0,25
<b>2.1.3</b>	<b>Inclou curs de noves tendències en fitness</b>	<b>1</b>
	Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
	El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
	Detalla els Objectius	0,25
	Detalla els continguts	0,25
<b>2.1.4</b>	<b>Inclou curs de noves tendències en teràpies aquàtiques</b>	<b>1</b>
	Està inclòs dintre d'un pla de formació més ampli	0,25
	El curs contempla 6 o més hores de formació	0,25
	Detalla els Objectius	0,25
	Detalla els continguts	0,25

CITERE	TDS	EBONE
4	3	4
100%	75%	100%
4	3	4
1	0,75	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0	0,25
0,25	0,25	0,25
1	0,75	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0	0,25
0,25	0,25	0,25
1	0,75	1
0,25	0,25	0,25
0,25	0,25	0,25
0,25	0	0,25
0,25	0,25	0,25

