

EMISER VALES	29,5
ILUNION	25,5
SIFU	27,5

3. Programació i organització del servei de neteja [0-15]	[0-15]	EMISER VALLES	EMISER VALLES	ILUNION	ILUNION	SIFU	SIFU
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 PPTP (7-15)	(7-15)	Es descriu l'organització del servei i les persones implicades, es mostra un organigrama clar dels diferents nivells. Es descriuen clarament les funcions que efectua cada persona, especialment del gestor del servei i del gerent. Es descriu detalladament l'equip, l'equip de ruters i la gestió/evolució de la subcontractació de la neteja vertical. Indiquen les tasques i les freqüències a realitzar (es corresponen amb les indicades en el plec d'AQU Catalunya, no obstant, afegint a mobilitar la neteja mensual mecànica de la tapissaria). El pla de treball inclou totes les tasques indicades en el plec tècnic i es descriuen les tasques de neteja de cada espai molt detalladament. Descriuen l'utillatge i maquinària a disposició del contracte, que adapten a les característiques de l'edifici d'AQU Catalunya i Loteries de Catalunya.	15	Es descriu l'organització del servei, no s'indica l'organigrama, els càrrecs implicats ni les seves funcions. S'indiquen les tasques i les freqüències a realitzar (es corresponen amb les indicades en el plec d'AQU Catalunya). El pla de treball inclou les tasques indicades en el plec tècnic. Es descriuen de forma genèrica les tasques de neteja de cada espai. Es descriu l'utillatge i maquinària a disposició del contracte, que adapten a les característiques de l'edifici d'AQU Catalunya i Loteries de Catalunya.	12	Es descriu l'organització del servei, els càrrecs implicats i les funcions de cada nivell de forma genèrica. S'indiquen les tasques i les freqüències a realitzar (es corresponen amb les indicades en el plec d'AQU Catalunya, però milloren la freqüència del desincrustat de sanitaris amb tractament contra la calç i s'ofereix com a millora el temps màxim de reposició de material necessari per a efectuar les tasques en cas d'emergència: 30 min.). El pla de treball inclou les tasques indicades en el plec tècnic. Es descriu l'utillatge i maquinària a disposició del contracte, que adapten a les característiques de l'edifici d'AQU Catalunya i Loteries de Catalunya.	13,5
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 PPTP (0-7)	(0-7)						
No es presenta una proposta o té mancances que la fan inviable [0]	[0]						
3. Metodologia de control i seguiment del servei [0-15]	[0-15]						
3.1 Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de les baixes i suplències [0-5]	[0-5]						
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)	(4-5)	L'empresa presenta un model de gestió preventiu i correctiu per minimitzar les afectacions de l'absentisme (baixes, malaltia, etc). Informa també del sistema de gestió informàtic que controla la presència i la gestió de tasques. Exposa detalladament la gestió de les baixes i les suplències i estableix la substitució en cas d'absència de forma immediata (bona empresa). L'empresa disposa d'un servei de suport emocional i psicològic al servei dels treballadors, un projecte dedicat a l'absentisme i una sèrie de millores que estan implementant per minimitzar l'absentisme: elements que es valoren molt favorablement en relació amb les necessitats del personal d'AQU Catalunya. S'exposa adequadament la gestió de les baixes i suplències a l'empresa per motiu de vacances, dies personals o de conveni.	5	S'exposa la sistemàtica de verificació de presència mitjançant un sistema de gestió informàtic que controla la presència i la gestió de tasques. Pel que fa a la gestió de baixes i suplències, indica que disposa d'una bona de personal que permet la substitució adequada del personal (substitució immediata). Exposa detalladament la planificació de les vacances, que es realitza amb una antelació suficient per no alterar el servei.	4	S'exposa la sistemàtica de verificació de presència mitjançant un sistema de gestió informàtic que controla la presència i la gestió de tasques. Pel que fa a la gestió de baixes i suplències, indiquen que la substitució del personal és immediata mitjançant la correcta planificació dels llocs de treball (plantilla existent o noves contractacions). Exposa detalladament la planificació de les vacances, que es realitza amb una antelació suficient per no alterar el servei.	4
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)	(2-4)						
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)	(0-2)						
No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable [0]	[0]						
3.2 Mesures de supervisió i control de qualitat del servei i resolució de queixes i reclamacions [0-5]	[0-5]						
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)	(4-5)	L'empresa utilitza les Normes ISO pel servei i el seguiment de la seva qualitat. Exposa les mesures de supervisió amb paràmetres objectius i quantificables que permeten fer un seguiment i establir el nivell de qualitat del servei. També s'utilitza un software de gestió pel control de qualitat, optimitzar la gestió i el seguiment. Es descriuen els càrrecs i les persones implicades en la supervisió i el control del servei, determinant clarament les funcions de cada una d'elles. Es presenta un pla específic per l'atenció a les queixes i les reclamacions, informes i anàlisi per aplicar mesures. Compromís de millora continua i qualitat. Presentació d'informes de recull de queixes, reclamacions i suggeriments. El gestor del servei té disponibilitat 24 hores/365 dies pel seguiment del servei, incidències, accions correctives, satisfacció, etc.	5	L'empresa utilitza les Normes ISO pel servei i el seguiment de la seva qualitat. Exposa les mesures de supervisió amb paràmetres objectius i quantificables que permeten fer un seguiment i establir el nivell de qualitat del servei. També s'utilitza un software de gestió pel control de qualitat, optimitzar la gestió i el seguiment. Es presenta un pla específic per l'atenció a les queixes i les reclamacions, el temps màxim de resposta i resolució, els rols i responsabilitats, informes, etc. Compromís de millora continua i qualitat. Disponibilitat canal 24 hores, entre d'altres.	4,5	L'empresa utilitza les normes ISO pel servei i el seguiment de la seva qualitat, sistema de gestió informàtic que permet la correcta gestió d'incidències i el control de qualitat. Exposa les mesures de supervisió amb paràmetres objectius i quantificables que permeten fer un seguiment i establir el nivell de qualitat del servei. També s'utilitza un software de gestió pel control de qualitat, optimitzar la gestió i el seguiment. Es descriu el sistema de supervisió i control de la qualitat del servei amb les tasques de cada persona responsable (supervisor del servei i cap de servei). Descripció detallada del procediment d'atenció de queixes i reclamacions (5 mètodes de comunicació). Es disposa d'un centre de control 24 hores.	5
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)	(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)	(0-2)						
No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable [0]	[0]						
3.3 Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes 0-5]	[0-5]						
Accreditació de la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes en un termini inferior a 1 hora (4-5)	(4-5)	Es descriu el procediment de reacció davant les emergències i urgències (reacció immediata). Es descriu el procediment/protocol de gestió, les incidències més habituals i les persones implicades. Desenvolupa i ensenya protocols d'emergència específics per treballadors amb discapacitat.	4,5	Es descriu molt clarament el procediment de reacció davant les emergències i urgències (es detallen les etapes i els temps de reacció). Es descriu el procediment/protocol de gestió, es detallen els conceptes d'emergències i situacions imprevistes, les incidències relacionades amb la prestació del servei i les persones implicades.	5	Es descriu molt clarament el procediment de reacció davant les emergències i urgències. Es detallen els conceptes d'emergències o situacions imprevistes, els temps de reacció segons incidència/horari i les persones implicades.	5
Accreditació de la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes en un termini entre 1 hora i 2 hores (2-4)	(2-4)						
Accreditació de la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes en un termini de més de 2 hores (0-2)	(0-2)						
No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable [0]	[0]						
TOTAL (màxim 30 punts)			29,5		25,5		27,5