

Informe de valoració tècnica del contracte del manteniment d'atenció i gestió de trucades del CAT112 (Expedient 112-2026-9)

1. Ofertes revisades

La contractació del contracte del servei d'atenció i gestió de trucades del Centre d'Atenció i Gestió de trucades d'Urgència 112 Catalunya (en endavant CAT112) amb número d'expedient 112-2026-9 per procediment obert harmonitzat amb presentació d'ofertes telemàtiques, s'han valorat les següents empreses licitadores:

1- SERVEO

2. Requeriments tècnics del plec de prescripcions tècniques (PPT)

D'acord amb el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), els requeriments tècnics del plec eren:

1.1.1 a) Gestió del servei

- Estructura de l'empresa
- Coordinació i gestió del servei (coordinació de l'activitat diària i interlocució amb el 112)
- Pla de transició del servei (no aplicable a l'empresa adjudicatària sortint)
- Mecanismes per garantir la cobertura d'altres idiomes, a més del català, castellà, anglès, francès i alemany

1.1.2 b) Gestió de la formació

- Criteris per al disseny del pla de formació
- Eines, metodologia i recursos per a la seva execució
- Eines i metodologia per a l'avaluació del pla de formació
- Metodologia per avaluar l'eficàcia del pla
- Pla de formació inicial
- Pla de formació continuada

1.1.3 c) Gestió de la qualitat

- Criteris per al disseny del pla de qualitat
- Eines, metodologia i recursos per a la seva execució
- Eines i metodologia per a l'avaluació del pla
- Metodologia per avaluar l'eficàcia del pla
- Indicadors de qualitat

1.1.4 d) Gestió de personal

- Metodologia del procés selectiu i criteris per garantir les competències requerides
- Condicions laborals del personal adscrit al servei
- Eines i metodologia per a la gestió dels calendaris laborals i del pla de pauses i descansos
- Mesures per fomentar l'estabilitat laboral del personal adscrit
- Mesures per fomentar la igualtat de gènere
- Gestió de la uniformitat del personal

1.1.5 e) Gestió davant de contingències del servei

- Eines i metodologia per a la prevenció, gestió i resolució de contingències que afectin el servei

1.1.6 f) Gestió del dimensionament

- Eines i metodologia per a la planificació, gestió i execució del dimensionament
- Eines i metodologia per a la gestió del reforç davant episodis programats i no programats
- Eines i metodologia per garantir la cobertura del servei, l'estructura de comandaments i la gestió per idiomes

1.1.7 g) Millores

- Descripció de les millores proposades que contribueixin a la qualitat, eficiència o sostenibilitat del servei

Les ofertes que no compleixin els requisits tècnics especificats en el Plec de Prescripcions Tècniques, quedaran excloses.

En la següent taula s'indica per a cada oferta presentada si han aportat els continguts mínims requerits en la licitació i l'acompliment dels requeriments demanats en el plec tècnic.

Adicionalment es detalla en el quadre de l'Annex el detall de l'anàlisi dels requeriments tècnics i de la puntuació.

	SERVEO
Gestió del servei • Estructura de l'empresa • Coordinació i gestió del servei (coordinació de l'activitat diària i interlocució amb el 112) • Pla de transició del servei (no aplicable a l'empresa adjudicatària sortint) • Mecanismes per garantir la cobertura d'altres idiomes, a més del català, castellà, anglès, francès i alemany	es presenta detall de funcions i responsabilitats, organigrama i grau de concreció en la coordinació i interlocució per la gestió del servei. (apartat 1.1;1.2) es presenta pla de transició del servei (apartat 1.3) es presenta detall del procés d'atenció d'idiomes i cobertura lingüística (apartat 1.4)

Gestió de la formació • Criteris per al disseny del pla de formació • Eines, metodologia i recursos per a la seva execució • Eines i metodologia per a l'avaluació del pla de formació • Metodologia per avaluar l'eficàcia del pla • Pla de formació inicial • Pla de formació continuada	es presenta sistemàtica de definició d'objectius, la detecció de necessitats formatives i l'eficiència en la utilització de recursos per al disseny i execució del pla de formació (apartat 2.1;2.2) es presenta metodologia i criteris emprats per valorar l'eficàcia de les accions formatives, així com els resultats obtinguts (apartat 2.3;2.4) es presenten recursos dedicats i detall del pla de la formació inicial i continuada (apartat 2.2; 2.5;2.6;2.7)
Gestió de la qualitat • Criteris per al disseny del pla de qualitat • Eines, metodologia i recursos per a la seva execució • Eines i metodologia per a l'avaluació del pla • Metodologia per avaluar l'eficàcia del pla • Indicadors de qualitat	es presenta sistemàtica de definició d'objectius i indicadors, metodologia d'identificació d'incidències, metodologia per la definició de les accions correctores per al disseny i execució del pla de qualitat (apartat 3.2;3.3) es presenta metodologia i criteris emprats per valorar l'eficàcia de les accions formatives, així com els resultats obtinguts (apartat 3.4;3.5)
Gestió de personal • Metodologia del procés selectiu i criteris per garantir les competències requerides • Condicions laborals del personal adscrit al servei • Eines i metodologia per a la gestió dels calendaris laborals i del pla de pauses i descansos • Mesures per fomentar l'estabilitat laboral del personal adscrit • Mesures per fomentar la igualtat de gènere • Gestió de la uniformitat del personal	es presenta estructura i criteris del pla de selecció, i detall de la metodologia de selecció (apartat 4.1;4.2) es presenta detall i metodologia de definició i gestió calendaris laborals, mesures per a fomentar l'estabilitat laboral i compliment de mesures per fomentar la igualtat (apartat 4.2;4.3;4.4)
Gestió davant de contingències del servei • Eines i metodologia per a la prevenció, gestió i resolució de contingències que afectin el servei	es presenta detall de les accions i recursos per a cobrir possibles contingències en el servei (apartat 5)
Gestió del dimensionament • Eines i metodologia per a la planificació, gestió i execució del dimensionament • Eines i metodologia per a la gestió del reforç davant episodis programats i no programats • Eines i metodologia per garantir la cobertura del servei, l'estructura de comandaments i la gestió per idiomes	es presenta recursos dedicats a la gestió del dimensionament, detall del procés i metodologia de previsió de trucades i necessitats de dimensionament (apartat 6.1) es presenta mecanismes i recursos assignats per a garantir el reforç del dimensionament, procés d'activació i cobertura, tant d'episodis programats com no programats. Tant per la cobertura de gestors com comandaments (apartat 6.2;6.3) es presenta planificació i mecanismes per a garantir la cobertura del servei, comandaments i idiomes (apartat 6.3;1.4)
Millores • Descripció de les millores proposades que contribueixin a la qualitat, eficiència o sostenibilitat del servei	es presenten millores vinculades a la digitalització del servei, qualitat del servei mitjançant nous mecanismes d'avaluació i millores de sostenibilitat ambiental i social (apartat 7)

3. Conclusió

Un cop analitzada la oferta presentada i admesa des del punt de vista tècnic, es conclou que l'empresa, aconsegueix amb els requeriments tècnics exigits als PPT.

	Punts criteris automàtics de perfil tècnic
Empreses licitadores	Acompliment
1 – SERVEO	45,6

Signat electrònicament

Natàlia Clop Agustí
Directora de l'Àrea d'Operacions
CAT112

ANNEX

SERVEIO	Puntuació MAX	Puntuació	Referència documental oferta presentada (pàg/apartat)	Justificació / argumentació puntuació
	49	45,6		
GESTIÓ DEL SERVEI	4	3,5		
Estructura de l'empresa, i coordinació i gestió del servei	1	0,5		
Organigrama complet Funcions definides Canals d'interlocució establerts Calendari de seguiment Fluixos de comunicació documentats		0,5	Apartat 1,1; 1,2	Es valorarà: detall de funcions i responsabilitats, organigrama i grau de concreció en la coordinació i interlocució per la gestió del servei. Presenten organigrama del servei amb definició de les funcions i responsabilitats dels diferents perfils (gestors, coordinadors, supervisors, qualitat i formació, personal de suport psicosocial, personal administratiu, supervisors de centre i responsable de servei (1.1) Coordinació i gestió del servei: - coordinació de l'activitat diària: identifiquen l'activitat de coordinació i gestió que engloba les tasques operatives de gestió diària del servei, les tasques de gestió del personal, de gestió de la qualitat i d'interlocució amb les persones responsables del CAT112. (pàg 11-13) - informes de seguiment operatiu (pàg 14-17) - Sistema d'interlocució entre CAT112 i Servei: defineixen canals de seguiment operatiu, reunions i interlocució entre CAT112 i Servei que no s'ajusten a les necessitats del servei: comunicacions rebudes via telefònica, comunicacions a través de sistemes informàtics, proposen sistemes redundants via fax (pàg 18-20) - Reunions de control i coordinació: es proposen comissions de seguiment amb l'Alta Direcció, Direcció, Comissió d'Operacions, Comissió Tàctica, de Consultoria de processos, de Comissió de formació i relació amb l'usuari, reunions de RRHH, de Sistemes. (pàg 21-23) Pla de transició del servei: detall del cronograma accions i calendari d'actuació presentat amb detall (1.3)
Mecanismes d'atenció d'idiomes	3	3		
Descripció del procés Recursos i garanties de cobertes d'idiomes S'inclouen detall de disponibilitat per torns		3	Apartat 1,4	Es valorarà: detall del procés d'atenció d'idiomes i cobertura lingüística. - Dimensionament de la cobertura d'idiomes bàsics: es presenta anàlisi de la cobertura actual amb idiomes, detall de necessitats per estacionalitat i franja horària. Realitzen proposta de reforços en francès i alemany i quadrants de dimensionament final per idioma. (pàg 37-41) - Mecanismes per assegurar la cobertura en altres idiomes: garanteixen cobertura dels 29 idiomes requerits en el PPT i amplien a 80 idiomes. Gestió amb el servei de teletraducció de SEPROTEC. Detall de la disponibilitat i funcionament de la plataforma, procediment i diagrama de flux, condicions qualitatives del tele-interpret (pàg 42-45)
GESTIÓ DE LA FORMACIÓ	8	7,5		
Criteris pel disseny, eines, metodologia i recursos per a l'execució del pla de formació.	3	2,5		
Diagnosi de necessitats Objectius mesurables Calendari Metodologia clara Eines i materials Seguiment Indicadors		2,5	Apartat 2,1;2,2	Es valorarà la sistemàtica de definició d'objectius, la detecció de necessitats formatives i l'eficiència en la utilització de recursos. Criteris per al disseny: font d'informació en base a equip de comandaments i Q+F, auditories de trucades, anàlisi IRE, notificacions d'incidències, qüestionari d'avaluació de la formació, canvis de procediments i protocols. (pàg 48) Pla de formació continuada: previstes 9.925 hores formatives 2026 (abr-des) (pàg 49) Es preveuen processos formatius externs (pàg 49) S'estableixen prioritats de formació segons les àrees de millora i perfil (pàg 50-51) Recursos humans: equip de Q+F amb suport de l'equip de suport psicosocial són els encarregats de detectar déficits de formació, elaboració del material i coordinació i control de les accions formatives, i avaluació de l'eficàcia. (pàg 51-52). Manca detall de la implicació dels nous perfils de suport psicosocial en la definició la formació. Recursos materials: detall dels recursos i eina de formació HEDIMA (pàg 52) Instal·lacions: posen a disposició dependències de Servei per a formacions (pàg 52-53) Metodologia: es presenta flux a alt nivell de com es planifiquen les formacions a gestors i comandaments (pàg 54)
Eines i metodologia avaluació del pla de formació i la seva eficàcia.	3	3		
Sistemes d'avaluació Metodologia Indicadors d'assoliment Informes periòdics		3	Apartat 2,3;2,4	Es valorarà la metodologia i criteris emprats per valorar l'eficàcia de les accions formatives, així com els resultats obtinguts. (pàg 61) Amb posterioritat a la realització de les formacions, es realitzarà una anàlisi sobre la consecució dels objectius establerts, amb indicadors definits per a cadascuna de les formacions. Segons tipologia de formació: - Formacions generals: prova de coneixements adquirits en cada sessió i qüestionari de valoració. En la següent auditoria mensual de trucades s'analiza l'eficàcia en base als indicadors establerts per cada formació. - Formacions específiques: avaluació en base a escoltes dels mesos posteriors. - Formacions de noves incorporacions: anàlisi de l'evolució a la finalització del període de prova Trimestralment, l'equip de Q+F fa valoració de l'impacte de les formacions i compliment previst.
Pla de formació inicial i formació continuada.	2	2		
Calendari Continguts Nombre d'hores Personal dedicat a cada tipus de formació		2	Apartat 2,2; 2,5;2,6;2,7	Es valorarà recursos dedicats i detall del pla de la formació inicial i continuada. Formació continuada de l'equip de personal gestor (pàg 55) Tipologies de formacions de reciclatge (pàg 55-60): - generals: a tot l'equip per temes generals d'operativa del servei, comunicació, Recordatoris cíclics. - específiques: per àrees de millora detectades en pla d'escoltes o anàlisi TMO, o per temes tractats en reunions de Q+F. Impartides per equip de Supervisió (pla d'acció específic) - accions formatives individuals. A treballar per part equips de coordinació. - Formacions d'operativa a noves incorporacions - Formacions transversals - Reciclatges mensuals d'operativa - Accions formatives individuals - Formacions específiques del CAT112 - Formacions específiques d'operativa del CAT112 per a noves incorporacions - Reciclatge d'operativa a comandaments titulars - Reciclatge d'operativa a comandaments suplents - Formació a nous comandaments suplents - Formació transversal - Formació a comandaments (impartides per TSSO): ISOs, Ciberseguretat, PAU Pla de formació inicial (pàg 62-64) Formació selectiva. Detall dels continguts. Durada de 96 hores. Cronograma diari amb blocs de temari previst. S'inclou Annex al Pla de formació amb detall de la prova de coneixements de la formació inicial (pàg 66-71) Pla de formació continuada (pàg 65). Recursos dedicats: - Recursos humans: comandaments (accions individuals i reciclatge), supervisió (formacions específiques), equip de Q+F (gestió i registre), i personal formador designat

SERVEIO	Puntuació MAX	Puntuació	Referència documental oferta presentada (pàg/apartat)	Justificació / argumentació puntuació
GESTIÓ DE LA QUALITAT	10	9,1		
Criteris pel disseny, metodologia i recursos per a l'execució del pla de qualitat:	4	3,5		
Objectius Indicadors Metodologia Procediments d'auditoria Accions correctores		3,5	Apartat 3,2,3,3	Es valorarà: sistematització de definició d'objectius i indicadors, metodologia d'identificació d'incidències, metodologia per la definició de les accions correctores. Criteris per al disseny del pla de qualitat (pàg 73): mesures preventives com correctores, revisió continua d'accions amb l'objectiu de: - garantir gestió correcta trucades procedents, no procedents i assegurar una comunicació adequada - establir procediments d'anàlisi de paràmetres operatius - millorar l'atenció de queixes i reclamacions - aconseguir mantenir el TMO Explicació molt genèrica sense entrar en metodologia de disseny. Eines, metodologia i recursos per a la seva execució (pàg 74-79): Recursos: recursos humans (detall de l'organigrama i perfils) i recursos tecnològics Eines i metodologia: - Pla d'escoltes de trucades procedents: 3 auditories gestor/mes. Detall metodologia i paràmetres a avaluar. - Pla d'escoltes de trucades no procedents: 11 trucades per gestor. Detall metodologia - Pla d'escoltes de trucada d'idioma: 11 mensuals. Detall metodologia. - Anàlisi de trucades greus, queixes i reclamacions - Anàlisi i seguiment del TMO. Detall eines i metodologia
Eines i metodologia avaluació del pla de qualitat	5	5		
Criteris Metodologia Freqüència Responsables d'avaluació Indicadors		5	Apartat 3,4,3,5	Es valorarà la metodologia i criteris emprats per valorar l'eficàcia de les accions formatives, així com els resultats obtinguts. Metodologia per a l'avaluació i seguiment dels resultats (pàg 80-83): - Seguiment dels resultats de l'auditoria de trucades procedents: seguiment àrees de millora per part Q+F. Plans de treball executats per comandaments, si son temes comunicatius, d'actitud o professionalitat ho farà equip psicosocial - Seguiment dels resultats de l'auditoria de trucades no procedents: definició de pla d'acció, seguiment fins assoliment objectius. - Avaluació i seguiment TMO: anàlisi resultats, línies de treball. Seguiment de l'evolució de les noves incorporacions - Mesures correctives: reconduccions, recordatoris d'operativa - Plans d'acció: plans individuals davant una mancança detectada. Plans realitzats per Q+F. Durada entre 2-4 setmanes - Accions d'auditoria mensuals: reunions entre equips coordinació i Q+F per anàlisi global qualitat, on es determinen sessions individuals de treball. Metodologia per avaluar l'eficàcia del pla (pàg 84-92): - Seguiment operativa diària: infoAD, queixes i reclamacions, IREs i consulta cossos operatius, trucades calibratge, trucades SGVGAQ. - Seguiment del servei: pla d'escoltes semestral - Reunions de seguiment entre CAT112 i Servei: seguiment setmanal amb TSSO, seguiment de Q+F, TMO, amb supervisors de centre, reunió de tancament, entre responsables contracte. - Reunions internes: seguiment amb supervisió, amb coordinació.
Indicadors de qualitat	1	0,6		
Indicadors concrets, mesurables i vinculats al servei		0,6	Apartat 3,6	Es valorarà la introducció d'indicadors de qualitat en relació al servei que es llicita. Indicadors de qualitat (pàg 93-100) - Llibre d'auditoria de trucades: es presenta mostra del seguiment del pla d'escoltes - Llibre d'auditoria de trucades no procedents - Informes: informe mensual de Q+F, informe de servei - Penalitzacions relatives a la qualitat del servei No es presenten tots els indicadors, només descripció de com es fa el seguiment i informes
GESTIÓ DEL PERSONAL	6	6		
Metodologia del procés selectiu i criteris per a garantir competències requerides.	2	2		
Definició processos Proves Criteris d'avaluació documentats		2	Apartat 4,1	Es valorarà: estructura i criteris del pla de selecció, i detall de la metodologia de selecció. Procediment de contractació (pàg 103-113). Es detallen les fases del procés Identificació de necessitats; Definició de perfils; Cerca de candidats; Gestió de perfils; Formació inicial; Avaluació; Seguiment i avaluació contínua; Contractació Procediment de selecció del responsable de servei (pàg 114-117) detall del procediment amb totes les fases del procés. Procediment de promoció interna a coordinació o supervisió (pàg 118- 124) Selecció de supervisor/a de centre (pàg 126) Formació (pàg 126-129) es detallen les formacions que es realitzaran en cada procés de promoció: - Coordinació 80 hores - Supervisor 50 hores - Formació a personal supervisor suplent - Qualitat i formació 50 hores - Supervisor de centre 50 hores Seguiment i formació contínua (pàg 130) Annexos (pàg 131-139): - guia d'entrevista inicial de procés de selecció - guia de prova d'idioma estranger - guia d'entrevista en anglès - exemples anuncis de convocatòria - exemple contracte promoció
Condicions laborals i eines de gestió (calendaris laborals, uniformitat, igualtat de gènere).	4	4		
Mesures concretes per estabilitat, igualtat, conciliació Procediments Seguiment		4	Apartat 4,2,4,3,4,4	Es valorarà: detall i metodologia de definició i gestió calendaris laborals, mesures per a fomentar l'estabilitat laboral i compliment de mesures per fomentar la igualtat. Condicions laborals establertes per l'Estatut dels Treballadors i del III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center i es té en compte l'existent Acord de finalització de vaga de 2022 amb rang de conveni. (pàg 140) Estabilitat i continuïtat del servei. Definició d'indicadors en base a % contracte indefinit, % jornades completes, % noves contractacions, ratio rotació de plantilla. (pàg 140) Formació i protocols operatius. No subcontractació de personal operatiu. Pla d'estabilitat i gestió de persones: selecció i onboarding, formació contínua, calendari PID, gestió vacances i permisos, pla de retenció i motivació. Seguretat i salut laboral. Reforç servei psicològic amb STIMULUS. Interlocució amb els agents socials i reducció de la conflictivitat social. Condicions salarials Eines i metodologia per a la gestió de calendaris laborals i del pla de pauses i descansos (pàg 145-150) Eina de WFM 2Mares per a calendaris laborals, control presència i cobertures. Eina TamTam per a control presencial i acompliment hores Mesures per fomentar l'estabilitat laboral del personal adscrit (pàg 151-153) - Pla de carrera professional - Contractes de treball estables - Altres mesures: donar resposta a demandes de flexibilitat i conciliació, adequació torns, revisions i proves mèdiques, reconeixement hores mèdiques fora horari. Mesures per fomentar la igualtat de gènere (pàg 154-156) - Pla d'igualtat - Mesures concretes de protecció contra la violència de gènere - Mesures per promoure la inclusió social i la igualtat d'oportunitats Gestió de la uniformitat (pàg 157-160) terminis d'entrega, detall uniformitat, renovació, estoc de reserva, protocol d'uniformitat Identificació del personal (pàg 160)
GESTIÓ CONTINGÈNCIES	3	3	pg 161 / apt 5	
Eines i metodologia de gestió davant contingències del	3	3		
Descripció escenaris Protocols activació Recursos Temps de resposta		3	Apartat 5	Es valorarà: detall de les accions i recursos per a cobrir possibles contingències en el servei Exposen les ISOs, escenaris de contingència (pàg 162-166) - problemes tècnics - problemes dimensionament detalla accions i comunicació Constitució i gestió de la borsa de treball (pàg 167-168)



SERVEO	Puntuació MAX	Puntuació	Referència documental oferta presentada (pàg/apartat)	Justificació / argumentació puntuació
GESTIÓ DEL DIMENSIONAMENT	17	15,5		
Eines i metodologia per la planificació, gestió i execució del	7	6,5		
Metodologia previsió de trucades Simulacions Eines tecnològiques Calendari		6,5	Apartat 6.1	Es valorarà: recursos dedicats a la gestió del dimensionament, detall del procés i metodologia de previsió de trucades i necessitats de dimensionament. (pàg 170-183) Eines: proposta 2Mares, dimensionament en base Erlang Dimensionaments en base previsió activitat, amb revisions trimestrals, ensuals i setmanals. Optimitzar dimensionament en base a Erlang C, Erlang X i 2Mares
Eines i metodologia per a la gestió del reforç davant episodis	7	6		
Protocols activació Recursos disponibles Cobertures Canals comunicació		6	Apartat 6.2.6.3	Es valorarà: detall dels mecanismes i recursos assignats per a garantir el reforç del dimensionament, procés d'activació i cobertura, tant d'episodis programats com no programats. Tant per la cobertura de gestors com comandaments. Mecanismes i recursos per garantir el reforç del dimensionament, procés d'activació i cobertura (pàg 184-185) - Anàlisi prèvia de càrrega de treball - Escenaris de reforç definits. - Episodis programats amb planificació anticipada. - Episodis no programats: Ho vinculen als estats dels Plans d'Emergència: en Alerta activació mínim 1 gestor per sala. Mecanisme d'activació (pàg 186): protocols d'activació i prioritats Gestors activables (pàg 189): 15 gestors activables per torn: 6 abans 1 hora, 9 abans de 2 hores. No queda definit el detall de model i de quines cobertures realitzarà el personal de borsa, si son personal polivalent per cobrir diferents absències. Seguiment i control mensual
Eines i metodologia per a la cobertura del servei, estructura de comandaments i idiomes	3	3		
		3	Apartat 6.3.1.4	Es valorarà: detall de la planificació i mecanismes per a garantir la cobertura del servei, comandaments i idiomes. Supervisors: 3 supervisors titulars per torn i centre, i 4 coordinadors. 50 gestors formats per poder fer suplències de comandament Nova estructura en màxim 30 dies de l'adjudicació Calendari formacions estiu Cobertura idiomes (pàg 40)
MILLORES	1	1		
Millores concretes, innovadores i viables, orientades a augmentar la qualitat, eficiència o sostenibilitat del servei.		1	Apartat 7	Es valoraran les mesures addicionals proposades per l'empresa licitadora orientades a millorar la gestió operativa, el dimensionament del servei i la qualitat global de la prestació, més enllà dels requisits mínims establerts al PPT. S'entendran com a millores valorables aquelles actuacions que contribueixin de manera objectiva i verificable a algun dels àmbits següents: - Optimització de processos i recursos, inclosa la digitalització o automatització de procediments. - Millora del dimensionament i adaptabilitat del servei davant situacions de pic o contingències. - Increment de la qualitat del servei, mitjançant nous indicadors, mètodes de seguiment o mecanismes d'avaluació addicional. - Sostenibilitat ambiental o social, amb mesures que redueixin impactes o promoguin bones pràctiques laborals o ambientals. Digitalització del servei: portal personal de Serveo, introducció a l'ús de PowerBI, Digitalització re-auditories, feedback ECO al registre digital, registre digital d'avaluació de formacions, confirmació de lectura de notícies i comunicats digitals (portal SERVICC) Increment de la qualitat del servei, mitjançant nous indicadors, mètodes de seguiment o mecanismes d'avaluació: Auditories addicionals per part de l'equip de Q+F Reunions trimestrals: equip Qualitat, agents de suport psicosocial i equips de coordinació de torn i centre Enquesta 360 a comandaments Feedback al personal gestor per part de Coordinació i supervisió Homogeneïtzació de torns i centres REunions trimestrals internes entre superv i coord Enquesta de satisfacció de les formacions Propostes contingut formatiu per part personal gestor en format web Quiz de coneixements operativa Implicació personal gestor en la formació i creació de píndoles formatives Sostenibilitat ambiental o social: certificació 14001; formació anual en medi ambient i respons energètica, pack de benvinguda, reducció paper, implementació protocol per a conflictes personals