AQU CATALUNYA

CAN CET CENTRE D'INSERCIÓ SOCIO LABORAL	30,00
EMISER VALES	29,75

I. Planificació i desplegament del servei	[0-2,5]	CAN CET CENTRE D'INSERCIÓ SOCIO LABORAL	CAN CET	EMISER VALLES	EMISER VALLES
L'empresa descriu detalladament l'inici i la posada en marxa del servei i aquesta és adequada i viable: la planificació dels primers dies del servei, identificació de punts crítics, previsió de problemes i mesures correctives per garantir una transició eficient.	(1,5-2,5]	L'entitat descriu molt detalladament la planificació i el desplegament del servei, indicant específicament la planificació dels primers dies de servei mitjançant un cronograma detallat amb actuacions, responsables, evidències i temporalització. Identifica de manera exhaustiva els punts crítics associats a l'inici de la prestació, preveu possibles incidències i estableix mesures preventives i correctives concretes, identificant-ne els responsables i els mecanismes de verificació. Addicionalment, incorpora sistemes de seguiment, control i verificació de la implantació i de les mesures correctores adoptades per garantir una transició eficient i la consolidació del servei.	2,50	L'entitat descriu molt detalladament la planificació i el desplegament del servei, indicant específicament la planificació dels primers dies de servei (actuacions, objectius, evidències i resultats, així com la temporalitat de les actuacions), la identificació dels punts crítics, la previsió de problemes i les mesures preventives i correctives (així com els seus responsables) que consideren adients. Addicionalment, mencionen el seguiment i correcció posterior si hi ha desviacions.	2,50
L'empresa descriu de forma parcial o incompleta l'inici i la posada en marxa del servei i/o aquesta no és del tot adequada o viable.	(0-1,5]				
No es presenta una proposta o té mancances que la fan inviable o inadequada.	[0]				
II. Execució operativa	[0-10]				
El pla de treball en relació a la neteja és adequat a les característiques de l'edifici, a les activitats que s'hi desenvolupen, i detalla totes les activitats, freqüències i elements en funció de les especificacions del PPT. Es valora també la descripció dels mètodes i tècniques de neteja diària i rutinària, així com les tasques d'especial complexitat (p.e. la neteja dels vidres exteriors de l'edifici).	(6-10]	CAN CET presenta una proposta plenament adequada a les característiques de l'edifici i a les activitats que s'hi desenvolupen, amb una descripció detallada de les activitats de neteja, les freqüències d'execució, els recursos assignats i els mètodes de treball aplicables a cada espai. La memòria desenvolupa de manera completa les tasques de neteja ordinària i periòdica, així com les actuacions d'especial complexitat, incloent la neteja de vidres exteriors, treballs en alçada i altres intervencions especialitzades. La proposta destaca pel seu elevat grau de concreció operativa, amb una sectorització detallada dels espais, la distribució de les tasques per zones, la planificació temporal de les actuacions i la definició dels procediments específics per a cada tipologia de superfície i dependència. Això permet identificar amb claredat com s'executarà el servei en el dia a dia i facilita la verificació del seu compliment. Així mateix, incorpora actuacions de seguiment i reforç que van més enllà de les exigències mínimes del PPT, com ara revisions addicionals d'espais d'ús intensiu, repassos de punts de contacte i comprovacions complementàries en determinades dependències, contribuint a reforçar la qualitat efectiva del servei.	10,00	Presenta una proposta plenament adequada a les característiques de l'edifici i a les activitats que s'hi desenvolupen, amb una descripció detallada de les activitats de neteja, les freqüències d'execució, la planificació dels recursos humans i els mètodes de treball associats a les diferents tipologies d'espais. La memòria desenvolupa de manera completa els procediments de neteja ordinària i periòdica, incorpora Plans Individualitzats de Treball (PIT), estableix una sectorització de l'edifici amb assignació funcional dels recursos i descriu els recorreguts de treball per plantes i àmbits d'actuació. Així mateix, presenta una planificació de les tasques i freqüències mitjançant taules específiques que identifiquen les actuacions diàries, setmanals, quinzenals, mensuals i de periodicitat superior. La proposta descriu metodologies específiques per a les diferents superfícies i dependències, concretant els procediments, productes, estris i maquinària aplicables a cada actuació. També preveu protocols per a treballs d'especial complexitat, inclosa la neteja de vidres exteriors i de façana, amb identificació dels recursos especialitzats necessaris. Així mateix, incorpora millores respecte de les freqüències mínimes establertes al PPT (tractament anticalç i neteja a fons de sales de reunions).	10,00
El pla de treball no és adequat a les característiques de l'edifici ni a les activitats que s'hi desenvolupen i/o no es detallen totes les activitats, freqüències i elements en funció de les especificacions del PPT o manca una descripció adequada dels mètodes i tècniques de neteja diària i rutinària, així com les tasques d'especial complexitat (com és la neteja dels vidres exteriors de l'edifici).	(0-6]				
No es presenta una proposta o té mancances que la fan inviable o inadequada.	[0]				
III. Procediments ambientals i de sostenibilitat	[0-2,5]				
L'empresa descriu la metodologia operativa per minimitzar l'impacte ambiental, mitjançant l'ús eficient de productes, aigua i energia, gestió de residus, i sistemes de seguiment de bones pràctiques ambientals. La proposta és adequada i viable.	(0-2,5]	CAN CET descriu de manera adequada la metodologia operativa orientada a minimitzar l'impacte ambiental del servei, detallant els criteris de selecció i utilització dels productes de neteja, les mesures per fomentar l'ús eficient de l'aigua i de l'energia, així com els procediments de segregació i gestió dels residus generats. La proposta incorpora igualment mecanismes de seguiment de les bones pràctiques ambientals mitjançant controls periòdics, registres i actuacions correctores integrades en el seu sistema de gestió ambiental, acreditat amb certificació UNE-EN ISO 14001:2015. La metodologia proposada es considera completa, coherent, adequada i plenament viable per minimitzar l'impacte ambiental derivat de l'execució del servei, motiu pel qual s'atorga la màxima puntuació prevista en aquest apartat.	2,50	Emiser detalla i descriu clarament els productes emprats seguint criteris ambientals, així com la seva utilització pel personal de neteja. Es detalla un pla de dosificació de productes, l'ús racional d'aigua, mesures concretes de reducció del consum i gestió de residus. Addicionalment, per tal de complir amb el pla indicat i les mesures d'eficiència energètica, s'estableixen indicadors que seran comprovats mensualment, alertes, mesures correctores davant de possibles desviacions i actuacions de millora contínua. Disposa de certificació UNE-EN ISO 14001:2015. La proposta desenvolupa de manera detallada tots els aspectes previstos al criteri de valoració, incorporant mesures específiques, sistemes de seguiment i mecanismes de control que permeten verificar el compliment dels objectius ambientals i introduir actuacions correctores quan sigui necessari. La metodologia proposada es considera completa, coherent, adequada i plenament viable per minimitzar l'impacte ambiental derivat de l'execució del servei, motiu pel qual s'atorga la màxima puntuació prevista en aquest apartat.	2,50
No es presenta una proposta o té mancances que la fan inviable o inadequada.	[0]				
IV. Metodologia de control i seguiment del servei					
Gestió de personal i recursos	[0-5]				
Descripció molt detallada i proposta adequada dels següents aspectes: - Sistemes de control horari i verificació de la presència i assistència del personal. - Procediments de cobertura d'absències (per malaltia, per baixa i suplència, etc) i mecanisme de substitució.	(4-5]	L'entitat obté la màxima puntuació en aquest apartat perquè presenta una proposta molt detallada, específica i plenament alineada amb els requeriments del criteri. Pel que fa als sistemes de control horari i verificació de la presència, descriu un sistema de fitxatge digital amb control horari i geolocalització, estableix la comprovació efectiva de la incorporació del personal a l'inici de la jornada, concreta els responsables de la verificació i defineix mecanismes de contrast entre els registres de fitxatge i els quadrants previstos. A més, preveu procediments alternatius per garantir la continuïtat del control en cas d'incidències del sistema, assegurant la traçabilitat de la informació i la verificació efectiva de la prestació del servei. Pel que fa a la cobertura d'absències, la proposta defineix de manera exhaustiva els procediments d'actuació tant per a absències previstes com sobrevingudes, identificant els responsables de cada fase, els recursos disponibles i els mecanismes de substitució. En aquest sentit, preveu un mínim de dues persones preparades específicament per al servei mitjançant formació presencial al centre, detalla el contingut d'aquesta formació, estableix protocols diferenciats segons la tipologia d'absència i fixa un compromís d'incorporació efectiva de la persona substituta en un termini inferior a una hora. Igualment, defineix els procediments de comunicació, registre i verificació de les substitucions, així com els mecanismes de seguiment posterior per garantir la continuïtat de la prestació sense afectació del servei. La proposta incorpora, a més, un elevat nivell de concreció operativa, amb terminis verificables, identificació de recursos específics, definició de responsables, sistemes de control documental i indicadors de seguiment que permeten verificar de manera objectiva el grau de compliment dels compromisos assumits. Per tot l'exposat, la proposta assoleix el màxim nivell de detall i concreció exigible dins d'aquest criteri d'avaluació.	5,00	EMISER presenta una proposta molt completa, estructurada i adequada als requeriments del criteri. Descriu de forma detallada els sistemes de control horari i verificació de la presència del personal, mitjançant eines específiques de registre, consulta i supervisió que permeten fer el seguiment dels fitxatges, detectar incidències i verificar el compliment de les jornades de treball. Pel que fa a la gestió de les absències, la proposta desenvolupa de manera extensa els procediments d'actuació davant baixes, permisos, vacances i incidències sobrevingudes, definint els circuits de comunicació interna, la participació dels responsables de supervisió i dels recursos humans, així com els mecanismes de selecció i incorporació del personal substitut. També es descriuen les eines de gestió emprades per a la cobertura de vacants i la planificació dels recursos humans. La proposta acredita l'existència d'una organització sòlida per garantir la continuïtat del servei, amb procediments definits i eines de seguiment adequades, motiu pel qual se situa clarament dins la franja de màxima valoració prevista al criteri. La valoració lleugerament inferior respon a un menor nivell de concreció i verificabilitat en determinats aspectes operatius. En particular, la proposta no concreta amb el mateix grau de detall els terminis màxims de cobertura de les absències, no identifica de manera específica personal de reserva assignat o preassignat al servei i descriu els mecanismes de seguiment i substitució mitjançant procediments corporatius generals, sense incorporar indicadors o compromisos de resposta tan directament vinculats a l'execució concreta del contracte. Tot i això, aquests aspectes no comprometen la viabilitat ni l'adequació de la proposta, que presenta un nivell de qualitat elevat.	4,75
Descripció de la gestió de personal i recursos, però omet concretar o descriu de forma no adequada pel servei un dels conceptes descrits en el barem anterior.	(2-4]				
Descripció de la gestió de personal i recursos, però omet concretar o descriu de forma no adequada pel servei els dos conceptes dels descrits en el barem principal.	(0-2]				
No es presenta una proposta o té mancances que la fan inviable o inadequada.	[0]				
Supervisió i avaluació de la qualitat del servei	[0-2,5]				
Descripció molt detallada i proposta adequada de la supervisió i avaluació de la qualitat del servei: es valorarà la metodologia de seguiment de la qualitat del servei, incloent-hi sistemes de supervisió operativa, recollida i anàlisi de dades, i presentació periòdica de resultats.	(1,5-2,5]	CAN CET descriu de manera molt detallada la metodologia de supervisió i avaluació de la qualitat del servei, definint les funcions i responsabilitats dels diferents nivells de control, la periodicitat de les inspeccions, els sistemes de supervisió operativa i els mecanismes de verificació de les tasques executades. La proposta incorpora un sistema estructurat de recollida i anàlisi de dades sustentat en registres operatius, fulls de control, indicadors de qualitat, seguiment de freqüències, control de no-conformitats i verificació de les accions correctores. Així mateix, estableix objectius mesurables, criteris de compliment, procediments d'anàlisi de resultats i mecanismes per avaluar reincidències i l'eficàcia de les accions implantades. La informació obtinguda es trasllada periòdicament mitjançant informes setmanals, mensuals, trimestrals i semestrals, facilitant un seguiment continuat del servei per part de l'Administració. La metodologia presenta un elevat grau de concreció operativa, traçabilitat i verificabilitat dels controls plantejats, i es considera molt completa, coherent, detallada i plenament viable.	2,50	EMISER descriu de manera detallada i estructurada el sistema de supervisió, seguiment i control de qualitat del servei, definint els mecanismes d'inspecció, els procediments de verificació de les tasques executades i les eines destinades al control continu de la prestació. La proposta incorpora un conjunt complet d'indicadors de qualitat i rendiment, sistemes de control mitjançant checklists i inspeccions periòdiques, mecanismes de detecció i seguiment d'incidències, així com procediments d'anàlisi de resultats i control de desviacions. Així mateix, estableix metodologies de seguiment basades en indicadors objectivables, eines d'avaluació periòdica, sistemes de traçabilitat de les actuacions efectuades i procediments per a la implantació i comprovació de l'eficàcia de les accions correctores. La proposta es complementa amb auditories periòdiques, sistemes d'avaluació de la satisfacció i eines d'anàlisi que permeten el seguiment continu de l'evolució del servei i la identificació d'oportunitats de millora. La metodologia presentada per EMISER es considera molt completa, coherent, detallada, verificable i plenament viable.	2,50
Descripció de la supervisió i avaluació de la qualitat del servei que omet concretar o descriu de forma no adequada els conceptes descrits en el barem anterior.	(0-1,5]				
No es presenta una proposta o té mancances que la fan inviable o inadequada.	[0]				
Comunicació i gestió d'incidències	[0-5]				
Descripció molt detallada i proposta adequada dels següents aspectes: - Procediment de resolució d'incidències (comunicació amb AQU Catalunya): sistemes per comunicar i fer seguiment de les incidències operatives (planificació, execució, personal, absències, etc.) entre els responsables de l'Administració i l'empresa adjudicatària. - Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (usuaris i responsables del centre): descripció dels canals i protocols per atendre queixes de qualitat o satisfacció, així com el seu seguiment i resolució.	(4-5]	CAN CET presenta una proposta especialment desenvolupada i adaptada al contracte, amb una definició exhaustiva dels circuits de comunicació amb l'Agència, la identificació dels responsables en cada fase, els canals de contacte, els procediments de resolució d'incidències, queixes i reclamacions, així com els mecanismes de seguiment, verificació i tancament. La proposta incorpora terminis concrets d'actuació segons la tipologia d'incidència, registres detallats, sistemes de seguiment documental, accés compartit a la informació, reunions periòdiques i protocols específics per a diferents supòsits operatius vinculats a l'edifici i al servei objecte del contracte. També destaca per la definició clara dels fluxos de comunicació, dels nivells de responsabilitat i dels mecanismes d'escalat, així com per la traçabilitat integral de les actuacions efectuades. En conjunt, la proposta ofereix un nivell molt elevat de concreció operativa, verificabilitat i adaptació a les necessitats específiques del servei, permetent acreditar de manera especialment precisa la correcta gestió, seguiment i resolució de les incidències durant tota l'execució del contracte.	5,00	L'entitat descriu de manera detallada l'organització dels canals de comunicació, el registre i la traçabilitat de les incidències mitjançant eines digitals (CTI), la classificació per nivells de prioritat, els nivells de servei associats (SLA), els mecanismes d'escalat i els procediments de resolució, validació i tancament. També desenvolupa un protocol específic de gestió de queixes i reclamacions que inclou el registre, l'anàlisi, la resposta, el seguiment i la verificació de les actuacions efectuades, així com reunions periòdiques de seguiment amb l'Agència i informes sistemàtics de control. La proposta és completa, coherent i operativament viable.	5,00
Descripció de la comunicació i gestió d'incidències que omet concretar o descriu de forma no adequada pel servei un dels dos conceptes descrits en el barem anterior.	(2-4]				
Descripció de la comunicació i gestió d'incidències que omet concretar o descriu de forma no adequada pel servei els dos conceptes descrits en el barem principal.	(0-2]				
No es presenta una proposta o té mancances que la fan inviable o inadequada.	[0]				
Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes	[0-2,5]				
Descripció detallada de protocols de resposta immediata davant incidents no previstos (fuites, vessaments, etc.) i acreditació de la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes en un termini inferior a 1 hora.	(2-2,5]	CAN CET presenta igualment una proposta molt completa i adequada al criteri. Desenvolupa protocols detallats de resposta immediata davant incidències com fuites d'aigua, vessaments químics, incidències higièniques, vidres trencats, inundacions, absències sobrevingudes i altres situacions extraordinàries. La proposta defineix amb precisió les fases d'activació, protecció inicial, mobilització, escalat operatiu i preventiu, restitució i verificació posterior, identificant clarament els responsables i recursos implicats. També acredita una disponibilitat permanent mitjançant sistemes de guàrdia, dues brigades especialitzades, personal polivalent i recursos de cobertura formats. Així mateix, assumeix expressament el compromís de personació i inici efectiu de l'actuació urgent en un termini inferior a 60 minuts des de l'avís, complint plenament el nivell màxim previst al criteri.	2,50	EMISER presenta una proposta molt completa i adequada al criteri. Descriu protocols específics d'actuació davant diferents tipologies d'emergència i situacions imprevistes, incloent fuites d'aigua, vessaments, inundacions i altres incidències extraordinàries, amb una definició clara de les fases d'actuació, els responsables, els mecanismes de mobilització de recursos i el circuit de comunicació i seguiment. La proposta incorpora la disponibilitat permanent del servei mitjançant un sistema d'atenció 24 hores els 365 dies de l'any, una cadena d'activació definida, recursos de reforç i equips especialitzats, així com mecanismes de verificació i registre de les actuacions. A més, acredita expressament una capacitat de reacció amb inici de l'actuació en un termini inferior a una hora des de la recepció de l'avís, donant compliment al tram màxim de puntuació previst en el criteri.	2,50
Descripció detallada protocols de resposta immediata davant incidents no previstos (fuites, vessaments, etc.) i acreditació de la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes en un termini entre 1 hora i 2 hores.	(1-2]				
Descripció incompleta dels protocols de resposta immediata davant incidents no previstos (fuites, vessaments, etc.) o manca de detall de la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes i/o acreditació de la capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes en un termini de més de 2 hores.	(0-1]				
No es presenta una proposta o té mancances que la fan inviable o inadequada.	[0]				
TOTAL (màxim 30 punts)			30,00		29,75