

Annex 1. Quadre valoració de les propostes rebudes

	Organització i mitjans: Recursos tècnics i humans aportats (mitjans d'intercomunicació, alarma, etc) Formació i plans de formació Suport extern davant de situacions greus Control de qualitat Organització del treball: torns, etc	Fins a 25	Temps de resposta davant de: Modificacions i alteracions d'horaris Rapidesa en substitució i instrucció del servei a prestar Recepció de queixes i reclamacions, formulació de solucions i implementació d'aquestes	Fins a 18	Altres millores addicionals, en relació als aspectes previstos a la clàusula 6a del plec tècnic, per a la realització del servei que no suposin increment o cost addicional	Fins a 2	Punts totals
ISM, S.L.	->Responsable del servei, supervisor i centre de control (suport) 24h. Equip de tècnics en psicologia i monitors de suport. Tres walkie-talkie. Control presencial del servei mitjançant trucades. ->Èmfasi en la formació: cursos bàsics de mediació, informàtica i anglès. També PRL i DEA ->Supervisor assignat per a incidències (visites setmanals) A més el dept. RRHH i la unitat de Suport tb implicats en incidències greus. ->Treballen amb la filosofia de la Qualitat Total. Eines: sondejos d'opinió, informes mensuals i mystery shopping. ->Es limiten al que diu el plec	19	->Compromís de modificació segons les necessitats del servei. ->Temps de resposta de menys d'una hora, en tots els casos de substitució. Personal de reserva format, 3 persones. ->Recollida de queixes per escrit i tractament de les mateixes. Se'n fa càrrec el supervisor. Tenen un llistat de problemes habituals amb solucions.	15	->Disseny d'un protocol del servei ->Solapament de 15 min. entre torns ->Redacció de full d'incidències diari ->Pla d'igualtat	1	35
EMISER VALLÈS, S.L.	->Tota la seva estructura a disposició del servei (gerent, cap del servei, gestor) ->Molt èmfasi en la formació: pla de formació inicial per coneixement de l'empresa i aspectes bàsics ->Gestor/supervisor es fa càrrec de situacions greus ->Control de qualitat a partir de visites (de diària a mensual) del supervisor i d'informes d'incidències (diaris, quinzenals i mensuals) ->Es limiten al que diu el plec	18	->Per a modificacions d'horaris senzills, només notificar al supervisor; en cas de modificacions de llarga durada, cal demanar-ho a l'empresa 3 dies abans ->Substitucions no planificades en menys d'una hora. ->Proposta de formulari de queixes i suggeriments que seran recollides pel supervisor. Creació d'un registre. Resposta en una setmana. Informe trimestral de les queixes recollides, amb nivell de resolució.	14	Control presencial del servei mitjançant servei de trucades, avisa automàticament si hi ha retard, per gestionar suplència	1	33

<p>TRIANGLE CATALUNYA SERVEIS AUXILIARS, S.L.</p>	<p>->Recursos tècnics i personals necessaris. Concretament parlen del Coordinador i supervisor, del dept de PRL. Uniformes d'estiu i d'hivern, plaques d'identificació, mòbils i llanternes. Vehicls d'empresa, si cal. ->Èmfasi en la formació: formació inicial o d'acollida i pla de formació anual (act. office, atenció al client, gestió de conflictes, atenció a persones amb mobilitat reduïda i PRL ->Informe PRL de cada lloc de treball i coneixement del Pla d'emergències de l'escola i de com actuar davant de qualsevol tipus d'emergències ->Es segueixen les normes dels plans ISO 9001 i Qualitat Total. Eines: enquestes de satisfacció, auditories internes i externes, accions de millora i manual operatiu per llocs de treball. Informes mensuals, trimestrals, semestrals i anuals ->Solapament de 15 min entre torns, per al traspàs d'informació. Rotació entre torns.</p>	<p>23</p>	<p>->Compromís de modificació segons les necessitats del servei. Per a nous serveis, avis previ a l'empresa, d'una setmana. ->Temps de resposta immediat, per a tots els casos de substitució Personal de reserva format ->Recepció de queixes verbals i escrites. Creació d'un registre. Informe mensual de les incidències/queixes recollides amb la gestió de la resolució.</p>	<p>18</p>	<p>->Accés a l'espai de clients, per a consulta de tota la info referent al contracte (facturació, quadrants, registres d'hores, registres d'incidències, etc) ->Eines de control no telemàtiques. Reunions de seguiment (coord. inicial, reunions de seguiment mensuals, seguiment trimestral PRL, inspeccions de servei, centre de control de novetats) ->Pla d'igualtat ->Protocol de prevenció de l'assetjament ->Informes de control de l'activitat ->Sistema de control presencial remot ->Seguiment individualitzat</p>	<p>2</p>	<p>43</p>
---	---	-----------	---	-----------	---	----------	-----------