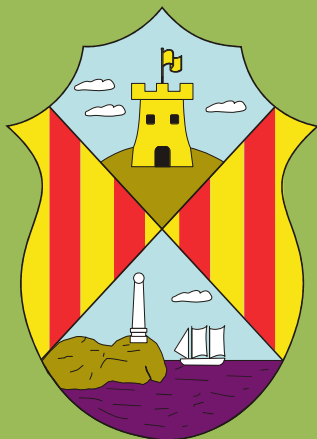




CONTRACTACIÓ

DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

	PRESTACIÓ DEL SERVEI DE CONTROL DE QUALITAT, AUDITORIA I ASSESSORAMENT EN LA MILLORA CONTÍNUA DEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS SÒLIDS URBANS, NETEJA VIÀRIA, NETEJA DE PLATGES I GESTIÓ DE LA DEIXALLERIA DE CASTELL-PLATJA D'ARO.		
Tramitació:	ORDINÀRIA		
Procediment:	OBERT		
Regulació:	NO HARMONITZADA		
Forma:	VARIS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ		
Nº EXPEDIENT	GENE2023002681 (X2023002722)	Import Iva Inclòs (2 anys)	71.194,86 €
Codi CPV	7163 1000-0		
Descripció CPV	Serveis d'inspecció tècnica		
Codi NUTS	ES512		



Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro

ÍNDEX

1.- ANTECEDENTS.....	3
2.- OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.- ÀMBIT D'ACTUACIÓ.....	4
4 PRESTACIONS. PRINCIPIS I OBJECTES DE QUALITAT A CONTROLAR	5
5 MODEL DE CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI	9
6 MODEL DE CONTROL D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	16
7 AUTOCONTROL PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA	19
8 PRESENTACIÓ D'INFORMES I CONTINGUTS	19
9 RECURSOS HUMANS I MATERIALS	21



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADORES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE CONTROL DE QUALITAT, AUDITORIA I ASSESSORAMENT EN LA MILLORA CONTÍNUA DEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS SÒLIDS URBANS, NETEJA VIÀRIA, NETEJA DE PLATGES I GESTIÓ DE LA DEIXALLERIA DE CASTELL-PLATJA D'ARO.

1.- ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro va adjudicar , en data 04 de novembre de 2020, el contracte per la recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria, a l'empresa GBI SERVEIS SAU, (GBI SERVEIS) fixant-se en el contracte que la data d'inici efectiu seria el dia 01 de gener de 2021.

El control d'execució i de qualitat dels serveis prestats de la recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria el realitzarà l'adjudicatari .

Els STM complementaran aquestes funcions sempre que ho considerin convenient, els quals es reserven el dret de realitzar les avaluacions de control que considerin necessàries per al bon funcionament del servei públic, per la qual cosa, podrà donar-se un control de la qualitat mixt entre STM i adjudicatari. El resultat de les inspeccions d'execució i qualitat que puguin portar a terme els STM tindrà els mateixos efectes retributius que els resultants de l'adjudicatari.

2.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Els licitadors hauran de tenir en compte els continguts del plec de prescripcions tècniques que varen regir la licitació del servei de la recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria i ajustar les seves propostes als requeriments inclosos en dit plec i a les condicions d'aquest plec. S'adjunta el plec de prescripcions tècniques de l'esmentada licitació com a annex I d'aquest plec i el plec de clàusules administratives con annex II d'aquest plec .

El present plec té per objecte determinar les condicions que regiran el contracte de control de qualitat, auditoria i assessorament tècnic sobre el contracte de serveis de la recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria, que l'Ajuntament durà a terme com a fonament per a la millora contínua, de manera que al llarg de tota la durada del contracte permeti una evolució positiva dels serveis.

El plec de Prescripcions Tècniques Particulars així com el Plec de clàusules administratives particulars que regeixen la contractació dels serveis de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria, vigent, regulen els aspectes relatius a les sancions per una prestació deficient dels serveis, i a una part de facturació variable en funció dels resultat.

Per altra banda, l'empresa adjudicatària assistirà a la persona responsable municipal del contracte dels serveis de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

platges i gestió i explotació de la deixalleria, en les tasques de supervisió de l'execució d'aquell contracte, en els termes previstos en els plecs que van regir la licitació.

Com a treballs imprescindibles per a la bona prestació dels serveis objecte del contracte serà necessari:

- Conèixer en detall els plecs de clàusules administratives i prescripcions tècniques que regeixen el servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro.

- Analitzar els plecs de clàusules administratives i prescripcions tècniques que regeixen el servei de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro per a detectar possibles mancances i poder proposar millores de cara a poder incorporar-les en licitacions de futur, tant pel que respecta a la contractació dels serveis principals de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria, com als corresponents al procediment de control i gestió d'aquests serveis.

- Conèixer en detall l'oferta de l'empresa adjudicatària del servei de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro i analitzar-ne la memòria tècnica, i analitzar-ne els seus punts forts i febleses.

3.- ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Els serveis objecte de control en aquesta licitació son :

Àmbit recollida de residus els serveis són:

- Recollida domiciliaria fracció resta
- Recollida domiciliaria fracció orgànica (FORM)
- Recollida selectiva domiciliaria fracció d'envasos
- Recollida selectiva domiciliaria fracció paper-cartró
- Recollida selectiva domiciliaria fracció vidre
- Recollida domiciliaria illes emergents
- Recollida de piles
- Recollida de restes vegetals
- Recollida Mercat municipal
- Recollida festes, fires i activitats lúdico - culturals a l'aire lliure
- Recollida d'animals morts
- Recollida de runa , voluminosos i altres residus abandonats
- Recollida comercial fracció orgànica (FORM)
- Recollida comercial fracció paper – cartró
- Recollida comercial fracció envasos
- Recollida comercial fracció vidre
- Recollida comercial fracció resta
- Rentat interior contenidors
- Rentat exterior contenidors
- Transport de residus (totes les fraccions).



Ajuntament de Castell-Platja d'Aro

Àmbit de Neteja Viària els serveis son:

Escombrada manual
Escombrada mecànica
Aiguabatre mecanitzada
Fregat de paviments
Neteja mercat
Neteja i buidat de papereres
Neteja amb aigua a pressió
Neteja de caiguda de fulles
Neteges complementaries.

Àmbit Neteja de Platges:

- Neteja manual.
- Neteja mecànica.

Àmbit deixalleria

- El propi servei i instal·lació deixalleria fixa
- El propi servei i deixalleria mòbil .

Altres àmbits d'actuació inspectora :

- Les instal·lacions assignades al contracte.
- Els mitjans humans i materials assignats al contracte
- Els equips i material complementari assignats al contracte.

Sent l'àmbit geogràfic d'aplicació del contracte, el municipi de Castell-Platja d'Aro i s'Agaró .

La persona responsable del contracte serà l'enginyer municipal conjuntament amb el cap de la unitat de Serveis i Sostenibilitat.

4 PRESTACIONS. PRINCIPIS I OBJECTES DE QUALITAT A CONTROLAR

4.1 PRINCIPIS

En els contractes anteriors del servei de recollida de residus i neteja viària s'havien previst uns mecanismes de control de qualitat dels serveis prestats pel contractista, amb l'objectiu d'establir un marc de millora continua dels serveis.

Tanmateix, encara hi ha marge de millora i aprenentatge, sobretot amb les incorporacions futures de les noves tecnologies, com amb la forma en què es presta el servei per tal de millorar els objectius i adequar els resultats del servei a les necessitats.

En relació amb l'objecte del present contracte, s'ha d'aclarir que cal diferenciar entre **el control de la qualitat** obtingut per la prestació del servei i **el control d'execució del servei**. El primer intenta valorar els resultats que s'obtenen a l'espai públic de la prestació dels serveis, que poden variar per múltiples factors, entre els que òbviament hi ha una execució deficient o no prestació dels serveis, com també l'ús que en fa la

**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

ciutadania, i el segon valora que els serveis acordats i contractats per l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro es prestin efectivament segons el previst i si són desviats per incidències, en quin grau s'han desviat.

Les mesures que ha de prendre l'Ajuntament per millorar els resultats obtinguts d'ambdós controls són totalment diferents.

Els serveis de neteja i recollida en el fons són tot un conjunt de serveis diferents entre sí (Recollida de Residus, Neteja mitjançant escombrada manual, Neteja mecànica, Neteja mixta, Neteja amb Aigua a pressió, neteja de platges , gestió de la deixalleria etc.) i és per això que la qualitat en què es presta cadascun d'aquests subserveis o els resultats que se n'obtenen afecten, cadascun en la seva mesura, a la qualitat global que percep el ciutadà del servei prestat o contractat per l'Ajuntament. En aquest sentit s'intentarà valorar quin és el grau d'afectació que cada subservei aporta a la percepció global de qualitat, i com el servei global queda afectat per una mala execució d'un subservei o bé perquè s'ha dimensionat de forma insuficient.

Així doncs, el control de qualitat o els resultats negatius d'un control de qualitat han d'afectar exclusivament de forma directa al subservei o subserveis que el provoquen, però també és important fixar un objectiu general del servei que servirà com indicador de qualitat global, el qual es veurà afectat pel resultat negatiu del subservei.

A part dels control esmentats anteriorment, l'adjudicatari també haurà d'inspeccionar i controlar el compliment del sistema d'autocontrol de qualitat que proposat pel contractista del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro.

4.2 GENERALITATS

Per al desenvolupament dels treballs, l'adjudicatari mantindrà la necessària coordinació amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro, així com amb l'empresa adjudicatària de la prestació del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro, establint-se de comú acord un pla d'informació i/o reunions periòdiques, per un període mensual com a mínim, per tal de poder aplicar les modificacions adients i avaluar la millora conseqüent.

Com a treballs previs a l'inici de les inspeccions i/o seguiment del servei, l'adjudicatari haurà d'haver realitzat l'anàlisi dels plecs i de l'oferta de l'empresa adjudicatària del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro, al qual es fa referència en l'apartat 2 *Objecte del contracte* dels presents plecs.

Les inspeccions que es duguin a terme seran de dos tipus: presencials i remotes (a partir de la informació obtinguda dels sistemes GPS o GPRS que disposaran els vehicles i a través de la plataforma de visualització i gestió de dades de l'empresa adjudicatària del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro).

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	REFERÈNCIA GENE2023002681
Codi Segur de Verificació: d9f7bab4-576c-476f-a61c-d3e754fe9f79 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2023_1651697 Data d'impressió: 18/05/2023 09:20:18 Pàgina 7 de 21		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (CAP DE CONTRACTACIÓ, aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 17 de maig de 2023), 18/05/2023 09:17		



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

Als efectes de les inspeccions són serveis individuals cadascun dels subserveis que conformen la neteja viària (ex. escombrada manual, escombrada mixta, neteja aigua a pressió, aiguabatre, neteja platges , neteja i manteniment de maquinària...) i la recollida de residus (recollida de cadascuna de les fraccions com a servei individual, recollida porta a porta comercial per a cadascuna de les fraccions, neteja de contenidors, manteniment de contenidors, servei de repàs...) gestió de la deixalleria.

A més de les inspeccions d'execució també es realitzaran inspeccions del subministrament de materials, maquinària i vehicles per avaluar el seu estat, com també el material de compra de reposició contemplats al contracte de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro, així com portar un control de les seves taxes de reposició plantejades, en el cas que en tinguin, entre d'altres aspectes sobre els subministraments.

Els treballs inclouen la **generació dels indicadors de qualitat o indicadors referents als aspectes de control d'execució** del contracte, que hauran de ser representatius, objectivables i factibles per cadascun dels serveis i recursos assignats al contracte de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro . Aquests indicadors a proposta de l'empresa adjudicatària, seran acordats amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i aprovats per aquests. Quan sigui necessària la disposició de dades procedents de l'empresa prestatària del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro per al càlcul de determinats indicadors l'empresa adjudicatària haurà de coordinar amb aquesta la seva obtenció, sense menyscapte de la intervenció puntual dels serveis tècnics de l'Ajuntament si escau.

L'organització de les tasques a realitzar es basarà en el **Pla de Treball que proposarà l'empresa adjudicatària del present contracte** i que haurà de ser consensuat amb els serveis tècnics de l'Ajuntament. En el pla de treball haurà de determinar-se molt clarament quins són els criteris de selecció dels serveis a inspeccionar que podran ser, entre d'altres, el coneixement de les zones amb un estat de netedat deficient, coneixement d'equips amb baixos rendiments o deficiències, aleatorietat, directrius municipals,... El pla de treball haurà de poder adaptar-se a les necessitats de cada moment que seran determinades pels serveis tècnics municipals. **El Pla de treball inclourà el control del servei durant els 12 mesos de l'any per al que caldrà l'organització del personal i substitucions pertinents, amb el seu traspàs i acompanyament degudament realitzat amb antelació i per part de l'empresa adjudicatària del present contracte.**

4.3 CONTROL DE QUALITAT

En tot cas, dins del **CONTROL DE QUALITAT**, els objectius principals de l'Ajuntament són els següents:

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	REFERÈNCIA GENE2023002681
Codi Segur de Verificació: d9f7bab4-576c-476f-a61c-d3e754fe9f79 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2023_1651697 Data d'impressió: 18/05/2023 09:20:18 Pàgina 8 de 21		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (CAP DE CONTRACTACIÓ, aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 17 de maig de 2023), 18/05/2023 09:17		



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

- Establir un mecanisme de **mesura del grau de neteja del municipi**, per zones de neteja, per barris i per serveis i determinar l'evolució anual d'aquest indicador.
- La imatge, la neteja i l'estat de conservació de la **xarxa de contenidors** de recollida de residus.
- El **grau d'ompliment dels contenidors** i els ajustos necessaris de contenerització de les diverses fraccions de residus.
- Valorar la imatge, neteja i estat de pintura i conservació dels **equips de recollida de residus** (camions, màquines, etc.) adscrits al servei.
- Valorar la imatge, neteja i estat de pintura i conservació dels **equips de neteja viària** (camions, màquines, etc.) adscrits al servei.
- Control i avaluació contínua dels serveis descrits.
- Altres objectius de disseny dels serveis.

Els licitadors especificaran els conceptes concrets a inspeccionar partint d'aquests objectius, generals i específics per a cada servei i subservei.

4.4 CONTROL D'EXECUCIÓ

I pel que fa al **CONTROL D'EXECUCIÓ**, els objectius principals de l'Ajuntament són els següents:

- Revisar la correcte execució del servei per part del contractista en base al contracte signat, l'organització del servei fixada a l'oferta, i la verificació de que els serveis que s'han contractat es troben cada dia treballant a l'espai públic.
- Actualitzar el control en base a les modificacions d'organització pactada entre l'Ajuntament i el contractista.
- Conèixer el registre de serveis desviats respecte de la programació establerta a l'oferta i els motius de les desviacions d'aquests serveis.
- Determinar en quin percentatge els serveis s'executen dins d'un conjunt de normes bàsiques que l'Ajuntament fixa, i quin percentatge s'ha detectat fora d'aquestes normes.
- Fer proposta de serveis extres o desviacions del servei, en cas de detecció d'alguna necessitat específica o genèrica i, fer el seguiment de l'execució pactada.
- Altres objectius d'execució dels serveis.

Els licitadors especificaran els conceptes concrets a inspeccionar partint d'aquests objectius, generals i específics per a cada servei i subservei.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	REFERÈNCIA GENE2023002681
Codi Segur de Verificació: d9f7bab4-576c-476f-a61c-d3e754fe9f79 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2023_1651697 Data d'impressió: 18/05/2023 09:20:18 Pàgina 9 de 21		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (CAP DE CONTRACTACIÓ, aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 17 de maig de 2023), 18/05/2023 09:17		



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

5 MODEL DE CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

El model de control de la qualitat estableix tot un seguit d'indicadors sobre diversos elements dels serveis que l'Ajuntament considera que s'han de mantenir dintre d'uns límits, per tal de donar una imatge correcta del servei i perquè aquest es mantingui dins d'uns marges d'efectivitat. Tot això, sens perjudici que l'empresa adjudicatària en pugui proposar d'altres models de control i processos de valoració addicionals, especialment en aquells casos on aquí no es defineix una metodologia concreta, o proposar-ne la modificació dels aquí exposats. Igualment, els serveis tècnics de l'ajuntament també podran decidir-ne la modificació i/o incorporació de processos de valoració.

Per als diferents tractaments de neteja objecte del contracte, s'avaluarà la presència de diferents tipus d'embrutiment sobre l'àmbit d'actuació del tractament, en concret, de 100 metres lineals de carrer respecte dels 500 metres lineals acabats de netejar un cop s'hagi localitzat l'equip.

En el cas dels serveis de recollida de residus, a l'hora d'avaluar la qualitat de la prestació d'un servei, les variables d'inspecció fan referència al buidat o a la neteja, manteniment, etc. dels contenidors que corresponen al servei, a la reubicació dels elements de contenció i, en cas que correspongui, a l'estat de l'entorn dels contenidors un cop finalitzat el servei, entre d'altres aspectes. Aquestes consideracions seran les que permetran avaluar l'eficàcia de l'execució en base a les característiques pròpies de cada tipus específic de recollida. Les diferents variables d'inspecció per a cada tipus de recollida s'hauran d'avaluar respecte de 15 contenidors presents en el tram de ruta de l'equip a inspeccionar i situats immediatament abans en la ruta de la localització de l'equip. En el cas de la recollida que es realitza sense contenidors, l'avaluació de les variables d'inspecció es realitzaria sobre el tram de 500 metres acabats de recollir un cop s'hagi localitzat l'equip.

5.1 MESURA DE L'ESTAT DE NETEJA DELS ESPAIS PÚBLICS

El servei d'inspecció de l'estat de neteja de les vies públiques haurà de ser mínim dos a la setmana de forma presencial.

L'empresa adjudicatària farà una proposta als serveis tècnics de l'Ajuntament del pla de treball previst per a cometre aquesta tasca, i un cop aprovat per aquests últims, de la programació prevista quinzenalment.

El procés de valoració previst de forma inicial a banda del previst a la clàusula 8.2.4 del plec de prescripcions tècniques que van regir la licitació del servei de recollida de residus sòlids urbans, neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro, s'aplicarà el que s'exposa a continuació.

Dins de l'àmbit objectiu s'efectuarà un comptatge dels diferents residus i/o la presència d'altres elements (herbes, fulla, taques,...) que es troben a l'espai públic i es valorarà el grau de neteja. Per a cada tipus de residu, en funció de la seva



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

quantitat restarà el percentatge corresponent, arribant a un màxim del 100%. La tipologia de residus serà la següent

CATEGORIA	SUBCATEGORIA
Residus per terra inorgànics petits	---
Residus per terra inorgànics grans (Mida >A5)	---
Residus per terra orgànics	---
Excrements d'animals	Excrement Sec
	Excrement Tou
Presència d'herbes	Matolls escossells
	Herbes petites en juntes de vorera
	Herbes grans en juntes de vorera
Presència de fulla	---
Residus als voltants dels contenidors	Inorgànics
	Orgànics
	Restes de bosses
	Amb bosses
	Restes i contenidor buit
	Amb mobles fora del dia previst
	Amb vidres
Taques a les voreres	---

La puntuació màxima per a cada via, plaça, parc, etc (en funció de l'àmbit d'inspecció) serà de 10 punts, segons **la taula de descompte de punts** que es presenta a continuació:

RESIDUS per terra	Inorgànics Petits (inc	10%
	No	
	De 1 a 5	50%
	De 6 a 10	100%
	De 11 a 20	150%
	Més de 20	200%
	Inorgànics Grans	15%
	De 0 a 2	50%
	De 3 a 5	100%
	Més de 5	150%
	Orgànics	15%
	De 0 a 2	50%
	De 3 a 5	100%
	Més de 5	150%
	Presència	15%



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

EXCREMENTS d'animals	Excrement sec	
	De 1 a 2	75%
	De 3 a 4	100%
	Més de 4	125%
	Excrement tou	
	De 1 a 2	100%
	De 3 a 4	150%
	Més de 4	200%

HERBES en via pública	Presència d'herbes	10%
	Matolls escossells	150%
	Herbes poca quantitat	50%
	Herbes molta quantitat	100%

FULLES	Presència de fulles	15%
	Poca fulla	50%
	Molta fulla	100%

Voltants contenidors RSU i selectiva	Voltant de contenidors	15%
	Inorgànics	10%
	Orgànics	15%
	Restes de bosses	15%
	Amb bosses	15%
	Restes i contenidor buit	10%
	Amb mobles fora del dia previst	20%
	Amb vidres	15%

TAQUES en voreres i vials	Taques en les voreres	5%
	Al voltants contenidors	30%
	Taques grans + 20 cm diàmetre	30%
	Taques de pixats en racons	100%
	Xiclets	115%
	Altres taques	20%
	Ocells	10%
	Papereres	10%
	Pols/sorreta	10%



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

Per tant, si en una inspecció en el tram establert es troben més de 20 residus Inorgànics petits i res més, la puntuació serà de $200\% \times 10\% = 20\% \Rightarrow$ Puntuació $100\% - 20\% = 80\%$ dels Punts. És a dir, 8 punts.

Segons la casuística de cada valoració pot comportar, sobretot per l'impacte sobre la neteja de l'estat dels voltants dels contenidors i la neteja de taques i orins, percentatges per sobre de la valoració base prevista

Puntuació inferior al 2 = Resultat satisfactori.

De 2 a 5 = Resultat No satisfactori.

Mes de 5 i fins 8 = Resultat Deficient.

Més de 8 = Resultat Inacceptable.

5.2 IMATGE, ESTAT DE CONSERVACIÓ I NETEJA DE LA XARXA DE CONTENIDORS

El procés de valoració previst de forma inicial és el que s'exposa a continuació.

5.2.1 IMATGE I ESTAT DE CONSERVACIÓ

Trimestralment s'inspeccionarà la totalitat de la xarxa de contenidors instal·lats en l'espai públic, amb l'objectiu de determinar que la xarxa s'adeqüi a cada tipologia de contenidor prevista en el contracte i que estigui efectivament instal·lat.

Es valorarà la imatge i l'estat de conservació de la xarxa de contenidors, establint uns percentatges màxims admesos de deficiències per al global de contenidors:

- Xarxa amb deficiències lleus

Es defineix com a deficiència lleu aquella que pot ser corregida ràpidament, com són tapes que tanquen malament, pedals destensats no trencats, cables de pedal trencat, rodes tortes, abonyegades petites, elements d'imatge malmesos, frens dels contenidors trencats o no posats, tapes cremades, elements de reducció de boca per a determinats residus eliminats, etc., que no impedeix el correcte ús del contenidor per part del ciutadà, però que el dificulta, desafavoreix garantir la qualitat del residu recollit i/o dona mala imatge.

- Xarxa amb deficiències greus

Per altra banda, es defineix com a deficiència greu aquella que afecta a la imatge i operativa pròpia del contenidor, com són abonyegades grans, cremades grans en el contenidor amb deformació palesa, tapes trencades, cossos de contenidor trencats, rodes trencades, pivots trencats, no funcionament de pedals obre tapes o sistemes d'obertura per minusvàlids i/o nens, etc. que dificulta molt l'acció d'ús del contenidor per part del ciutadà i/o dona una mala imatge del servei envers al ciutadà. La manca d'un contenidor en una àrea d'aportació també es considera una deficiència greu, ja que n'impedeix el seu ús per part del ciutadà.



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

Per poder determinar la manca d'un contenidor, l'empresa haurà de tenir actualitzat convenientment el registre de contenidors a l'aplicatiu informàtic, amb un plànol detallat i actualitzat automàticament amb la ubicació de cada contenidor.

Els percentatges màxims admesos per l'Ajuntament per cada tipologia de contenidor són les següents:

- Xarxa amb deficiències lleus

Inferior al 3% = Resultat satisfactori.
Més de 3% i fins al 5% = Resultat No satisfactori.
Més de 5% i fins al 10% = Resultat Deficient.
Més d'un 10% = Resultat Inacceptable.

- Xarxa amb deficiències greus.

Inferior al 1.5% = Resultat Satisfactori
Més de 1.5% i fins al 3 % = Resultat No satisfactori
Més d'un 3 % = Resultat Inacceptable.

5.2.2 NETEJA DE LA XARXA DE CONTENIDORS

En quant a la neteja dels contenidors s'inspeccionarà la totalitat de la xarxa de contenidors instal·lats en l'espai públic, amb l'objectiu de determinar l'estat de neteja interior, quan sigui el cas, i exterior dels contenidors i el compliment del programa de neteja ofert per l'empresa adjudicatària del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro.

Es valorarà l'estat de neteja de la xarxa de contenidors, establint uns percentatges màxims admesos de deficiències per al global de contenidors:

- Xarxa amb deficiències lleus

Es defineix com a deficiència lleu aquella que és el resultat d'observar incrustacions de residus i lixiviats a les boques de descàrrega en petites quantitats, brutícia pols i greix provinent dels equips de recollida acumulat, presència de pintades en petita quantitat, etc. En general, el contenidor encara manté una imatge coherent i bona.

- Xarxa amb deficiències greus

Es defineix com a deficiència greu de neteja aquella que és el resultat d'observar incrustacions de residus i lixiviats a les boques de càrrega/descàrrega al llarg de tota la extensió de la boca de càrrega, l'aparició de restes enganxifoses en la part exterior del contenidor, la presència de zones amb restes de pintura o esquitxades de residus líquids ja solidificats en el contenidor, brutícia pols i greix provinent dels equips de recollida ja



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

solidificada i molt enganxada, la brutícia i restes de residus resultants d'un mal procés de buidat, etc. En general, el contenidor manté una imatge dolenta.

Els percentatges màxims admesos per l'Ajuntament per cada tipologia de contenidor són les següents:

- Xarxa amb deficiències lleus

Inferior al 3% = Resultat satisfactori.
Més 3% i fins al 5% = Resultat No satisfactori.
Més de 5% i fins al 10% = Resultat Deficient.
Més d'un 10% = Resultat Inacceptable.

- Xarxa amb deficiències greus.

Inferior al 3% = Resultat Satisfactori
Més de 3% i fins al 6% = Resultat No satisfactori
Més d'un 6 % = Resultat Inacceptable.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un llistat dels contenidors amb resultat de neteja no satisfactori deficient o inacceptable corresponent a un checklist resum de totes les incidències detectades per a cada contenidor per tal de donar trasllat de la necessitat de neteja immediata.

5.3 GRAU D'OMPLIMENT DELS CONTENIDORS

En quant al grau d'ompliment dels contenidors, s'inspeccionarà la totalitat de la xarxa de contenidors instal·lats en l'espai públic, discernint per cadascuna de les fraccions existents, per tal de determinar si calen ajustos en la contenerització de residus i en quines fraccions són necessaris aquests ajustos.

Els percentatges màxims admesos per cada fracció de residus de contenidors amb desbordament per manca de capacitat són les següents:

Inferior al 10% = Resultat satisfactori.
Més de 10% a i fins al 15% = Resultat Deficient.
Més d'un 15% = Resultat Inacceptable.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària com a resultat de les inspeccions generarà un llistat dels contenidors amb desbordament per falta de capacitat, i analitzarà el grau d'ompliment dels contenidors de la mateixa fracció en les àrees d'aportació més properes, per tal de proposar una solució, en exercici de la seva funció d'assessoria tècnica.

5.4 REVISIÓ DE LES CONDICIONS DE CONSERVACIÓ I IMATGE DELS MITJANS MATERIALS

La inspecció tindrà per objecte la revisió i valoració de:

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	REFERÈNCIA GENE2023002681
Codi Segur de Verificació: d9f7bab4-576c-476f-a61c-d3e754fe9f79 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2023_1651697 Data d'impressió: 18/05/2023 09:20:18 Pàgina 15 de 21		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (CAP DE CONTRACTACIÓ, aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 17 de maig de 2023), 18/05/2023 09:17		



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

- La imatge, neteja i estat de pintura i conservació de la maquinària i equips adscrits als serveis de neteja viària , neteja platges.

- La imatge, neteja i estat de pintura i conservació de la maquinària i equips adscrits al servei de recollida de residus i explotació de la deixalleria .

Els resultats de la inspecció determinaran les deficiències lleus i greus, i es valoraran les accions correctores que es proposin.

S'entén com a deficiència lleu aquella que no interfereix en la prestació del servei ni el correcte ús de la maquinària, però que el dificulta i dona mala imatge, mentre que es considera una deficiència greu aquella que interromp o no permet la correcta prestació del servei.

A continuació s'adjunta un llistat de deficiències lleus i greus:

- Control d'estanqueïtat dels vehicles recol·lectors: es revisarà si existeixen pèrdues de lixiviats durant el procés de recollida. Deficiència greu.

- Control d'estanqueïtat de les màquines escombradores: es revisarà si existeixen pèrdues de lixiviats, i/o del material recollit, durant el procés d'escombrada. Deficiència greu.

- Estat de pintura i imatge: rascades, rovell i desconxats, afectacions a la imatge corporativa de l'equip, etc. Deficiència lleu o greu en funció de la extensió del desperfecte.

- Funcionament d'elements mecànics de forma incorrecta: elevadors, raspalls, premsa, sistema d'aspiració, etc. Deficiència greu.

- Sorolls excessius dels mecanismes: soroll del sistema hidràulic, soroll provinent del sistema d'aspiració de residus i/o impulsió d'aigua a pressió, soroll dels elevadors i premses de recol·lectors, etc. Deficiència lleu o greu en funció de la intensitat detectada.

- Brutícia exterior dels equips. Deficiència lleu.

L'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro atorgarà un termini no superior a 15 dies (deficiències lleus) i 25 dies (deficiències greus) per a que siguin corregides. En el cas que no es corregeixin, els tècnics municipals valoraran si cal aplicar o no les penalitzacions previstes al plec de prescripcions tècniques del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro , en funció de la tipologia o gravetat de les deficiències identificades.

5.5 ALTRES INSPECCIONS/AUDITORIES



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

Durant la prestació del servei, poden sorgir altres necessitats d'inspecció i/o auditoria, a proposta de l'empresa adjudicatària o a petició dels serveis tècnics de l'Ajuntament, que hauran de ser ateses per l'empresa adjudicatària dins la dedicació assignada a aquest contracte, prèvia reorganització de les altres inspeccions prèviament programades o la suspensió temporal d'aquestes fins a nova ordre dels serveis tècnics de l'Ajuntament.

6 MODEL DE CONTROL D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

El model de control de l'execució correcte del servei es basa en diversos tipus de control directe sobre el servei, entre d'altres:

- El control de presència.
- El control de les normes d'execució del servei.
- El registre de desviaments del servei sobre el programa de serveis.
- L'auditoria mensual econòmica entre serveis prestats i serveis contractats.
- El control sobre les tasques de neteja exterior i interior dels contenidors.
- El control sobre les accions de manteniment i reposició dels contenidors.
- El control sobre el manteniment dels medis materials adscrits al servei (incloent la base del servei).
- Altres, com el compliment de les ordres de treball donades pels tècnics municipals, serveis extraordinaris i, especialment els que fan referència a avisos rebuts; la coordinació i la transmissió d'informació dins l'organització per a la prestació dels serveis; el compliment de les obligacions laborals, tributàries, comptables, mercantils, assegurances, fiances i altres de contingut documental...

L'objectiu del control d'execució del servei és validar que el servei contractat es troba efectivament a l'espai públic i si, a més, presta els treballs encomanats d'acord amb els requeriments bàsics del contracte (naturalesa de l'equip de treball, estat funcional i imatge de l'equip, compliment de l'horari i dels itineraris establerts, compliment de les normes de comportament i d'execució dels tractaments,...).

També és necessari conèixer els possibles desviaments.

Per a tots els controls d'execució es prendran mostres significatives d'almenys un 10% del servei prestat i els resultats s'extrapolaran a la totalitat dels serveis, i ha de quedar molt clar allà on s'apliqui l'extrapolació i els criteris seguits.

Tot això sens perjudici que l'empresa adjudicatària en pugui proposar d'altres models de control i processos de valoració addicionals, especialment en aquells casos on aquí no es defineix una metodologia concreta, o proposar-ne la modificació dels aquí exposats.

6.1 EL CONTROL DE PRESENCIA

El control de presència consisteix en revisar que el servei inspeccionat es troba efectivament a l'espai públic en el sector o zona programada de treball segons el programa de treball fixat a l'oferta del contractista o bé, si han existit modificacions posteriors, l'últim programa de treball aprovat.



Ajuntament de Castell-Platja d'Aro

Per a serveis mixtes o compostats, també es revisa que el servei estigui format per tots els elements mecànics i humans que el conformen, i en cas que no ho sigui, si la substitució ha estat acceptada prèviament per l'Ajuntament.

El control de presència també haurà de recollir inicis i/o finalitzacions del servei fora dels horaris previstos (especialment els que impliquin un retard en l'inici de la prestació del servei o una finalització avançada).

Els resultats del control de presència són:

- Presència positiva o presència negativa. En funció de si el servei es troba o no en la zona inspeccionada.
- Composició correcta o composició incorrecte. En funció de si el servei està compostat per tots els elements mecànics i mitjans humans que el componen.

Aquest control de presència s'efectuarà bé mitjançant els mecanismes de geoposicionament, o bé mitjançant l'equip d'inspecció

L'Ajuntament concedirà un termini a l'empresa adjudicatària del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro per presentar al·legacions al resultat del control de presència.

Transcorregudes 2 setmanes sense que es presentin al·legacions, el control de presència negatiu es considerarà vàlid.

6.2 EL CONTROL DE NORMES DEL SERVEI

El control de normes té per objectiu validar que el servei a més de ser-hi present es troba treballant d'acord amb uns mínims requisits relatius a l'execució del servei i que bàsicament són condicions tant d'imatge, vestuari i actitud dels serveis i del personal, segons les taules de la clàusula 8.2.4 del plec de prescripcions tècniques que va regir la licitació del contracte del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro.

Per últim, una sèrie de normes per als Mitjans materials no incloses en les taules de la clàusula 8.2.4 del PPT que var regir la licitació .

INCOMPLIMENT DE LES NORMES. MITJANS MATERIALS	No satisfactori	Deficient	Inacceptable
Temps de substitució/reparació d'una màquina o vehicle avariats (24-48 hores)	X		
Temps de substitució/reparació d'una màquina o vehicle avariats (49-72 hores)		X	
Temps de substitució/reparació d'una màquina o vehicle avariats (>72 hores)			X



Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro

Utilització d'equips no autoritzats			X
Utilització d'equips adscrits al servei en d'altres municipis sense autorització			X
Inactivació o no reparació immediata (<48 h) d'equips de tecnologia de control i seguiment			X

Després de cada inspecció s'efectuarà un llistat amb els casos amb resultat de control de normes negatiu (indicant el servei inspeccionat, data i hora, lloc d'observació i observacions) per tal que l'empresa adjudicatària del servei de recollida de residus i neteja viària pugui presentar al·legacions.

De la mateixa manera que amb el control de presència, l'Ajuntament podrà determinar quin període concedeix a l'empresa adjudicatària per presentar al·legacions al resultat del control de normes, i considerar-ho vàlid si no s'efectuen al·legacions

6.3 EL REGISTRE DE DESVIAMENTS DEL SERVEI

El contractista portarà un registre de tots els serveis desviats de la seva programació habitual, i dels motius del desviament. Cada desviament de ruta es considerarà com una incidència.

Independentment d'aquest registre, l'empresa adjudicatària del present contracte, que l'analitzarà i comunicarà les conclusions de forma ordenada i fàcilment abordable als serveis tècnics de l'Ajuntament, addicionalment en la pràctica de la inspecció i/o auditoria del servei podrà detectar aquests o d'altres desviaments del servei, que també hauran de ser analitzats i comunicats en les mateixes condicions als serveis tècnics municipals.

Mensualment s'analitzaran tots els desviaments de ruta per determinar modificacions en el servei i es reportaran a l'Ajuntament així com si l'Ajuntament ho autoritza, a l'empresa que presta el servei de recollida de residus i neteja viària, transport de residus, etc..

6.4 INFORME MENSUAL ECONÒMIC COMPARATIU ENTRE ELS SERVEIS PRESTATS I ELS SERVEIS FACTURATS

L'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro requereix de l'empresa adjudicatària un informe econòmic mensual i anual que permeti mitjançant les declaracions diàries de serveis prestats i/o les desviacions detectades, determinar quin ha estat el cost del servei efectivament prestat versus el cost previst en contracte que correspon al pressupost aprovat.

Per a efectuar correctament aquests treballs és podrà demanar al contractista del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro una declaració de la totalitat de serveis prestats amb la composició de mitjans humans i materials que ha tret a l'espai públic cada dia.

Aquesta declaració es podrà demanar per tipus de servei.



Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro

L'objectiu de l'informe econòmic mensual és portar un control de la despesa i detectar el grau d'execució/ desviació sobre el pressupost aprovat.

Aquest informe econòmic mensual també haurà de tenir en compte d'altres aspectes com l'anàlisi de les previsions de consum i costos de combustibles, quilometratges dels vehicles, manteniments, reparacions, reposicions, consums d'aigua, etc. respecte dels que finalment han estat reals; el cost real dels recursos humans respecte dels previstos per accidents, baixes, absentisme,...; i qualsevol altre que pugui ser d'interès per a una major ajust del model econòmic de prestació del servei de recollida de residus sòlids urbans, neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro.

6.5 ACCIONS DE MANTENIMENT I REPOSICIÓ DE CONTENIDORS

Tot i prestar-se en la majoria de casos com a serveis auxiliars, les accions de manteniment i reposició de contenidors, són molt importants per a una correcta prestació del servei de recollida de residus. És per això que s'hauran de dur inspeccions específiques per al control de la correcta execució del servei, i aquestes s'hauran de reportar també de forma segregada.

6.6 CONTROL SOBRE EL MANTENIMENT DE MEDIS MATERIALS

Igual que en l'apartat anterior, l'adequat manteniment de tots els medis materials adscrits al servei o que estiguin efectuant o donant servei al municipi de Castell-Platja d'Aro és molt important per a una correcta prestació del servei de recollida de residus i neteja viària. És per això que s'hauran de dur inspeccions específiques per al control de la correcta execució del servei, i aquestes s'hauran de reportar també de forma segregada.

En aquest cas, s'inclourà també la verificació de la documentació inherent als mateixos.

S'hi inclou la base del servei.

7 AUTOCONTROL PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA

Anualment l'adjudicatària del servei de recollida de residus i neteja viària ha de presentar una planificació de les inspeccions internes d'autocontrol que realitzarà.

8 PRESENTACIÓ D'INFORMES I CONTINGUTS

Seguidament es resumeixen en una taula les **inspeccions i informes mínims a efectuar** per part de l'empresa adjudicatària.

CONCEPTES INSPECCIONAR /CONTROLAR	A	CONTROL/ INSPECCIÓ	INFORMES A PRESENTAR		
			MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL
		CONTROL DE QUALITAT			



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

1	Grau de neteja de la via pública	Mínim dos cops setmana presencial	X	X	X
	Imatge, neteja i estat de conservació de la xarxa de contenidors	Trimestral		X	X
	Grau d'ompliment dels contenidors	Mensual	X	X	X
	Imatge, neteja i estat de conservació dels equips de neteja i recollida de residus	Trimestral		X	X
2	CONTROL D'EXECUCIÓ DEL SERVEI				
	Presència	Diari	X	X	X
	Normes del servei	Setmanal	X	X	X
	Desviaments del servei sobre el programa de serveis	Setmanal	X	X	X
	Tasques de neteja exterior i interior de la xarxa de contenidors	Trimestral		X	X
	Accions de manteniment i reposició de contenidors	Trimestral		X	X
	Manteniment de medis materials	Trimestral		X	X
3	AUTOCONTROL PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA				
	Compliment de la planificació	Mensual		X	X
	Qualitat de l'autocontrol	Trimestral		X	X

Si es detecta la necessitat de fer el seguiment d'altres aspectes del servei que no queden recollits a la taula o per aquells aspectes ja llistats al plec que no apareixen en aquesta, s'acordarà amb els serveis tècnics municipals la freqüència per a la presentació dels informes que se'n derivin.

De forma mensual, i de forma trimestral, l'empresa adjudicatària presentarà clara i entenedorament el resultat de les inspeccions efectuades per cadascun dels grups objecte de control, amb identificació inequívoca dels trams/objectes de qualitat avaluats i les puntuacions obtingudes.

Els licitadors presentaran un model d'informe "tipus" mensual, trimestral i anual. El contingut definitiu dels informes serà acordat entre l'empresa adjudicatària i els serveis tècnics de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro, i en qualsevol cas, hauran de complir amb el següent contingut mínim:

- Identificació dels serveis i/o subserveis inspeccionats
- Resultats de les inspeccions
- Inspeccions amb resultats negatius



**Ajuntament de
Castell-Platja d'Aro**

- Determinació de quins serveis, i/o subserveis serien susceptibles d'aplicar les penalitzacions previstes al plec de prescripcions tècniques del servei de recollida de residus sòlids urbans , neteja viària, neteja de platges i gestió i explotació de la deixalleria de Castell-Platja d'Aro, en funció de la tipologia o gravetat de les deficiències identificades.
- Resultats estadístics dels indicadors a les inspeccions allà on apliqui
- Resum i conclusions principals

9 RECURSOS HUMANS I MATERIALS

Per a l'execució d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària disposarà com a mínim dels **recursos humans** següents:

- 1 Responsable de l'execució del present contracte, de la gestió diària en les vessants organitzativa i informàtica, de la coordinació i reunió amb els responsables de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro, i desenvolupant tasques complementàries, si s'escau, de seguiment, control i inspecció de situacions conflictives. Aquest responsable d'execució podrà ser un titulat universitari superior de la branca científica o tècnica amb titulació en ciències ambientals, geografia, economia, o un responsable d'execució amb formació especialitzada en gestió de residus urbans. Amb **dedicació mínima de 100 hores anuals**.
- 1 Inspector de camp amb titulació mínima de batxillerat o grau formatiu de la branca científica o tècnica, o titulació competencialment equivalent. **Dedicació d'un mínim de 1.000 hores anuals**.
- Estructura adequada per donar tota la cobertura informàtica necessària per a l'adequat desenvolupament del treball. **Dedicació segons necessitats**.
- En general, la cobertura administrativa i tècnica necessària per a la confecció dels informes, càlculs econòmics, programacions, etc. **Dedicació segons necessitats**.

En quant als **recursos materials**, els licitadors hauran de disposar dels mitjans necessaris pel desenvolupament íntegre de la seva feina, entre d'altres:

- Telèfons mòbils
- Ordinador portàtil
- Dispositiu per fer vídeo i fotografia (a part dels aportats pel propi telèfon)
- Disponibilitat de sonòmetre professional en cas que es requereixi la realització de mesures de camp.

El personal que intervingui en la prestació del servei no podrà superar les hores màximes anuals de treball establertes al Conveni d'aplicació (es pren com a referència d'aplicació el Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya, a no ser que l'empresa adjudicatària justifiqui l'aplicació d'un altre conveni col·lectiu o disposi de conveni propi).