PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AUDITORIA DEL NIVELL DE QUALITAT DE LA NETEJA I MANTENIMENT D'ELEMENTS DEL MOBILIARI URBÀ EN LA VIA PÚBLICA I LA INSPECCIÓ SOBRE EL TERRITORI DE LA RECOLLIDA DE RESIDUS I LA NETEJA VIÀRIA DE LA CIUTAT A SANTA COLOMA DE GRAMENET

ÍNDEX

1 OBJECTE I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI 5

1.1 OBJECTE 5

2 SERVEIS D'AUDITORIA 7

2.1 ÀMBIT TERRITORIAL 7

2.2 ÀMBIT FUNCIONAL 7

2.3 METODOLOGIA DE L'AUDITORIA 8

2.4 FREQÜÈNCIA DEL SERVEI 9

2.5 TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ DE CAMP 9

2.6 RECURSOS HUMANS I MATERIALS 9

2.7 FORMACIÓ 10

3 SERVEI D'INSPECCIÓ 10

3.1 ÀMBIT TERRITORIAL 10

3.2 ÀMBIT FUNCIONAL 11

3.3 METODOLOGIA DE LA INSPECCIÓ 11

3.4 FREQÜÈNCIA DE LES INSPECCIONS 12

3.5 TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ DE CAMP 12

3.6 RECURSOS HUMANS I MATERIALS 13

3.7 FORMACIÓ 14

4 RETRIBUCIÓ ECONÒMICA DEL CONTRACTISTA 15

1 OBJECTE I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.1 OBJECTE

L'objecte del present Plec és la contractació d'un servei que té dues vessants diferents:

1.- **L'auditoria** que té com a objecte el control, avaluació i evolució al llarg del temps de la qualitat dels serveis de neteja viària i estat dels diferents elements de la via pública, mitjançant un procediment d'observació i presa de dades.

2.- La **inspecció** que permet controlar els principals successos que determinen la qualitat de la recollida de residus de manera selectiva de la ciutat, sobre tot amb l'objectiu de poder aconseguir l'increment al 55 % que és necessari per assolir els objectius del PREMET 25, així com verificar la qualitat del manteniment i neteja dels diversos elements que composen el mobiliari urbà i l'estat de netedat de l'espai públic.

1.1.1 Serveis d'auditoria

L'Auditoria es basarà en una perspectiva ciutadana, a partir de l'enregistrament, tractament i anàlisi de les dades obtingudes mitjançant l'observació i de la seva evolució històrica i tendències, a través d'indicadors agrupats per diversos àmbits funcionals i territorials.

El Plec engloba la contractació dels següents treballs en l'auditoria:

- Registre sistemàtic de les incidències detectades amb les especificacions que més endavant s'indiquen

- Tractament de dades
  - Tractament de la informació obtinguda en les observacions de camp per a la seva conversió en indicadors i la posterior elaboració d'informes tècnics.
  - Les dades recollides hauran d'estar geolocalitzades (X,Y) amb exactitud per a la seva representació en mapes.
  - Custòdia i manteniment de les bases de dades.

- Anàlisi de les dades que permetin la detecció de fenòmens emergents i la identificació de tendències, zones conflictives i situacions de risc, ajudant a la presa de decisions per la millora continua.

- Diagnosi. Els treballs d'auditoria hauran de posar especial èmfasi en la descripció dels següents aspectes:

  - Origen: Establir les possibles causes de les deteccions observades, com ara defectes constructius, de manteniment, vandalisme, saturació de persones o vehicles, efectes naturals adversos o envelliment.

  - Recurrència: identificació d'incidències que porten temps apareixent.

  - Reincidència: identificació d'incidències que, havent estat restaurades, tornen a aparèixer.

- Elaboració d'informes comprensius de l'estudi i anàlisi de les dades obtingudes, amb els índexs i indicadors de qualitat, la seva evolució en el temps i en els diversos nivells i àmbits territorials: Ciutat, Districtes i Barris. Es presentarà a l'Ajuntament un informe cada dos mesos. Aquest informe bimensual es presentarà de forma presencial als servei tècnics municipals en una reunió convocada per l'Ajuntament.

1.1.2 Servei d'Inspecció

Les necessitats de control del servei i especialment amb l'increment de la recollida selectiva porta a porta en el sector comercial ens obliga a tenir capacitat directa d'actuació en l'àmbit de la inspecció per tal de garantir l'eficàcia dels serveis de recollida de residus i de neteja viària.

Aquesta inspecció estarà configurada de la següent manera:

- Planificació i execució de les inspeccions de camp en tota la ciutat, que es detallen. Els elements a inspeccionar i mesurar son els següents:
  - Seguiment de l'aportació dels sistema de recollida comercial porta a porta de la ciutat de les fraccions d'orgànica, cartró i altres possibles.
  - Estat de la neteja de solars municipals i privats sense edificar de la ciutat.
  - Abandonament de residus voluminosos, mobles i estris vell abandonats a la ciutat.
  - Estat de manteniment de la xarxa de contenidors de la ciutat.
  - Pintades incíviques a la ciutat.
  - Saques de runes de la ciutat.
  - Avaluació de la capacitat de resposta dels serveis municipals, en base a l'evolució dels índexs de recollida i neteja.
  - Detecció de conductes incíviques que suposen l'afectació reiterada en determinats àmbits i/o zones.
  - Detecció de fenòmens exògens (clima, saturació d'espais, etc.) que poden impactar directament i indirecta en els nivells de neteja.
  - Comprovació i verificació de les queixes introduïdes en el sistema de queixes i suggeriments.

El seguiment i control ha de permetre fer les deteccions i mesurar la capacitat de reacció dels serveis mitjançant la redacció de comunicacions online, avisos i informes que ens permetin requerir a les diverses empreses que presten serveis actuïn amb la màxima eficàcia.

2 SERVEIS D'AUDITORIA

2.1 Àmbit territorial

L'àmbit territorial del contracte és el territori urbà de la ciutat comprenent tots els carrers, places i parcs oberts. Queden exclosos d'aquest contracte els parcs tancats, les zones forestals, els accessos a vies interurbanes i la zona suburbana (estacions de metro, aparcaments públics soterrats, etc.).
Els recorreguts s'hauran de programar de forma que permetin obtenir dades agregades per barri, districte i ciutat. Es programaran inspeccions periòdiques regulars de manera que s'inspeccioni tota la ciutat, com a mínim, un cop cada dos mesos.

2.2 Àmbit funcional

Les variables que, com a mínim, el contractista ha d'auditar són, a nivell informatiu, no limitatiu, les següent:

A.- Variables a auditar de neteja de la ciutat	• Grafits en façanes, terra i elements de la via pública con son els jocs infantils dels parcs, pivots, senyalització vertical i horitzontal de la via pública. • Bosses d'escombraries al terra de les voreres o calçades. • Residus petits al terra. • Residus mitjans al terra. • Residus voluminosos abandonats. • Fulles i restes vegetals • Cartrons abandonats. • Orins de gossos i altres. • Excrements de gossos i altres. • Cartells i adhesius.
B.- Variables de les papereres	• Amb brossa al costat • Desbordades • Amb desperfectes
C.- Variables dels contenidors	• Amb brossa al costat • Desbordats • Grau d'ompliment • Bruts i/o grafits • Sacs de runa • Contenidors espatllats/ amb parts trencades • Tancaments de contenidors/sistemes d'identificació
D.- Variables dels elements de la via pública	• Senyalització horitzontal • Embornals • Manteniment dels panots • Pilones • Fanals • Armaris elèctrics • Jocs infantils

2.3 Metodologia de l'auditoria

El contractista presentarà a l'Ajuntament un informe amb els resultats dels treballs de l'Auditoria i també els detalls de la informació recollida sobre el territori. L'obtenció de dades i metodologia d'informes hauran de respectar l'ordre dels districtes de la ciutat i dins de cada districte els barris.

En total existeixen 6 districtes en el quals estan els 17 barris de la ciutat.

Les dades a registrar hauran de ser quantitatives per cada un dels ítems proposats. Per tant, i tal i com es diu en el paràgraf anterior s'haurà d'especificar el tractament de les dades quantitatives en base al qual estableix l'estat de netedat.

Cada dos mesos, el contractista estarà obligat a realitzar una reunió amb els tècnics municipals i el personal que consideri adient i fer una explicació exhaustiva dels resultats de les inspeccions. Aquesta reunió la convocarà l'Ajuntament mitjançant els tècnics municipals.

2.3.1 El treball de camp

Les visites per les auditories es podran realitzar de dilluns a diumenge, amb un mínim de 156 jornades completes a l'any distribuïdes homogèniament al llarg de l'any. L'horari serà entre les 8 h., i les 20 h.

La distribució de les visites, dintre d'aquests paràmetres serà proposada pel contractista, però com a mínim un 25% del temps serà en torn de tarda i un 10 % en dissabtes o diumenges.

Les visites es realitzaran a peu, tot i que es pugui utilitzar altres mitjans de desplaçament per arribar a les zones concretes a inspeccionar.

Es considerarà com a punt d'inici de jornada el punt on s'iniciï l'itinerari a seguir o el servei en qüestió.

2.3.2 Metodologia per al tractament i anàlisi de la informació obtinguda

L'Auditoria donarà coneixement de:

- L'estat i evolució de la Neteja a través d'indicadors objectivats.
- Les principals problemàtiques i el seu comportament.
- Els aspectes que requereixen una acció correctora.

S'haurà de proposar la metodologia de tractament i anàlisi de la informació obtinguda, que millor respongui a aquests requeriments. Els resultats s'hauran de representar del 0 al 10 (on 10 és l'estat òptim).

El càlcul dels índexs es farà a partir de les deteccions recollides a les inspeccions de carrer.

El contractista elaborarà i lliurarà cada dos mesos informació estadística sobre les inspeccions realitzades i els resultats obtinguts, creuant els valors obtinguts de cada ítem amb les zones establertes. A més, es disposarà de la possibilitat de consultar els informes i els resultats obtinguts a les auditories, per tal de facilitar el recull de la

documentació i el tractament de les dades a l'Ajuntament i que com a mínim ha de tenir accés als continguts següents:

- Consultes per barri o districte
- Consultes per temàtica
- Consultes per dies o mesos

2.4 Freqüència del servei

Tota la ciutat haurà de ser auditada com a mínim, un cop cada dos mesos, acumulant una volta a la ciutat per informe.

A més de l'informe general, els tècnics municipals podran demanar informes sobre un apartat concret: A, B, C i D. del PPT:

2.5 Tractament de la informació de camp

El tractament de dades de la informació, es refereix a la planificació i captura de les dades de les auditories. El contractista haurà d'habilitar els servidors i la infraestructura mòbil (PDA, Mòbils o tablets) necessària per a implantar-ho. Aquest tractament d'anàlisi i explotació de la informació el realitzarà el contractista.

2.5.1 Tractament territorial

Per a poder garantir una explotació correcte de les dades des del punt de vista territorial, és imprescindible que totes les incidències registrades estiguin correctament georeferenciades.

2.5.2 Tractament de fotografies

La solució de l'adjudicatari ha de contemplar la recollida i explotació de les fotografies fetes fruit de la inspecció, que permetin la millor comprensió dels informes i la gestió d'incidències.

2.5.3 Seguretat

El contractista es farà responsable de vetllar per la custodia de les dades i garantirà que no serà utilitzada per un altre propòsit fora dels requeriments d'aquest plec.

2.6 Recursos humans i materials

2.6.1 Recursos humans i tasques a desenvolupar

El contractista haurà de tenir un l'equip humà que posarà a disposició d'aquest servei, que com a mínim haurà d'estar format per:

a) Un equip d'auditoria, format per una persona, que desenvolupi les funcions de:

- Dur a terme les visites.
- Recollida d'informació.
- Programació i control de qualitat de la via pública.

Recursos humans auditoria			
Categoria	**Jornades**	**% jornada**	**Contractació**
Auditor	156	100%	Nova contractació

El personal haurà d'anar degudament equipat, d'acord amb les condicions de seguretat que estableixen els treballs a la via pública. El contractista serà responsable del compliment de normativa de seguretat i salut i de prevenció de riscos laborals.
Les vacances, baixes o absències del personal, seran cobertes per l'adjudicatari per tal d'assegurar el servei les jornades requerides a la taula anterior amb els requisits horaris i de calendari descrits al present plec.

2.6.2 Recursos materials

Els recursos materials mínims i necessaris per a la prestació del servei és: oficina de gestió, els telèfons mòbils o similars tecnològics, maquinaris i programaris.

S'ha de garantir el manteniment i actualització de tot el que està indicat en el paràgraf anterior.

Els recursos materials en general i en especial els que utilitzin una tecnologia concreta hauran de ser adients per l'execució del servei. La quantitat total de recursos materials es dimensionarà per a aquelles situacions on es precisi el màxim nombre de recursos materials, atenent sempre a criteris de minimització i d'estalvi.

La contractació de personal i utilització de recursos materials és responsabilitat de l'empresa.

2.6.3 Instal·lacions fixes

El contractista disposarà d'unes oficines correctament equipades i dimensionades per a la realització del les tasques d'aquest plec.

2.7 Formació

La formació de l'equip destinat a dur a terme les tasques objecte d'aquest contracte serà a càrrec del contractista.

Els continguts d'aquesta formació abastaran coneixements bàsics de la ciutat, variables d'inspecció i procediments, a fi de garantir la homogeneïtat de les inspeccions des de l'inici del contracte i durant la seva vigència.

3 SERVEI D'INSPECCIÓ

3.1 Àmbit territorial

L'àmbit territorial del contracte és el territori urbà de la ciutat comprenent tots els carrers, places i parcs oberts. Queden exclosos d'aquest contracte els parcs tancats, les zones forestals, els accessos a vies interurbanes i la zona suburbana (estacions de metro, aparcaments públics soterrats, etc.).

Les inspeccions s'hauran de programar de forma que permetin obtenir dades agregades per barri, districte i ciutat. Es programaran inspeccions periòdiques regulars de manera que s'inspeccioni tota la ciutat, com a mínim, un cop al mes.

3.2 Àmbit funcional

Les variables que, com a mínim, el contractista ha de inspeccionar són, a nivell informatiu, no limitatiu, les següent:

A.- Variables de la neteja i la recollida de residus:	• Seguiment de l'aportació dels sistemes de recollida comercial i veïnal de la ciutat per aconseguir els objectius del PREMET - 25 • Estat de la neteja de solars sense edificar de la ciutat municipals • Residus voluminosos, mobles i estris vell abandonats a la ciutat • Estat de manteniment de la xarxa de contenidors de la ciutat • Pintades a la ciutat • Saques de runes de la ciutat • Detecció de conductes incíviques que suposen l'afectació reiterada en determinats àmbits i/o zones. • Detecció de fenòmens exògens (clima, saturació d'espais, etc.) que poden impactar directament i indirecta en els nivells de neteja. • Comprovació i verificació de les queixes introduïdes en el sistema de queixes i suggeriments.
B.- Variables dels elements de la via pública	• Senyalització horitzontal • Embornals • Manteniment dels panots • Pilones • Contenidors

3.3 Metodologia de la inspecció

Les inspeccions s'han de realitzar entre dilluns i diumenge. L'horari d'inspecció serà entre les 8 h., i les 22h. Cada jornada de treball serà de 8 hores.

La distribució de les inspeccions per al primer any, és la següent:

	Dll	Dm	Dc	Dj	Dv	Ds	Diu
Matí	2	2	2	2	2	2	1
Tarda	1	1	1	1	1	1	1

Aquesta distribució podrà ser modificada a petició dels tècnics municipals i segons la necessitat del servei. Donat que s'han de cobrir 14 hores i l'horari per inspector és de 8 hores per jornada, els inspectors de matí i tarda hauran de coincidir, al menys, una hora diària.

La inspecció es realitzarà a peu, tot i que es pugui utilitzar altres mitjans de desplaçament per arribar a les zones concretes a inspeccionar.

Es considerarà com a punt d'inici de jornada el punt on s'iniciï l'itinerari a seguir o el servei en qüestió.

3.4 Freqüència de les inspeccions

La freqüència de la inspecció serà en funció de la temàtica cada element de la inspecció, i tindrà el seu tractament particular segons les següents especificacions i es pactarà entre el contractista i els tècnics municipals.

3.4.1 Inspeccions diàries

- Seguiment de l'aportació dels sistema de recollida comercial de la ciutat.
- Residus voluminosos, mobles i estris vell abandonats a la ciutat.
- Pintades a la ciutat.

Cada dia de dilluns a diumenge elaboraran un llistat acompanyats amb fotografies de les incidències detectades i les lliuraran als tècnics responsables del contracte. En cas de màxima urgència, també podran posar-se en contacte a les empreses concessionàries dels serveis per tal de resoldre la incidència.

3.4.2 Inspeccions setmanals

- Saques de runes de la ciutat.
- Avaluació de la capacitat de resposta dels serveis municipals, en base a l'evolució dels índexs.
- Detecció de conductes incíviques que suposen l'afectació reiterada en determinats àmbits i/o zones.
- Estat de la neteja de solars sense edificar de la ciutat municipals.
- Detecció de fenòmens exògens (clima, saturació d'espais, etc.) que poden impactar directament i indirecta en els nivells de neteja.
- Comprovació i verificació de les queixes introduïdes en el sistema de queixes i succeïments.
- Senyalització horitzontal
- Embornals
- Manteniment dels panots
- Pilones

Cada setmana elaboraran un llistat acompanyats amb fotografies de les incidències detectades i les lliuraran als tècnics responsables del contracte. En cas de màxima urgència, també podran posar-se en contacte a les empreses concessionàries dels serveis per tal de resoldre la incidència.

3.5 TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ DE CAMP

El tractament de dades de la informació, es refereix a la planificació i captura de les dades de les inspeccions.

El contractista haurà d'habilitar els servidors i la infraestructura mòbil (PDA, Mòbils o tablets) necessària per a implantar-ho.

El tractament de les dades serà el mateix que fins el moment estiguin realitzant els serveis tècnics municipals. Un cop iniciat el nou contracte de neteja viària i recollida (previst al 2025), s'implantarà el nou aplicatiu que s'haurà d'utilitzar pels inspectors. Aquests rebran la formació necessària per a conèixer l'aplicatiu.

El tractament d'anàlisi i explotació de la informació el realitzarà el contractista.

3.5.1 Tractament territorial

Per a poder garantir una explotació correcte de les dades des del punt de vista territorial, és imprescindible que totes les incidències registrades estiguin correctament georeferenciades.

3.5.2 Tractament de fotografies

La solució de l'adjudicatari ha de contemplar la recollida i explotació de les fotografies fetes, fruit de la inspecció, que permetin la millor comprensió dels informes i la gestió d'incidències.

3.5.3 Seguretat

El contractista es farà responsable de vetllar per la custodia de les dades i garantirà que no serà utilitzada per un altre propòsit fora dels requeriments d'aquest plec.

3.6 RECURSOS HUMANS I MATERIALS

3.6.1 Recursos humans i tasques a desenvolupar

El contractista haurà de tenir un l'equip humà que posarà a disposició d'aquest servei, com a mínim de 4 inspectors, format per:

a) Un equip d'inspecció, format com a mínim per 4 persones a jornada sencera, que desenvolupi les funcions de:

- Dur a terme les inspeccions.
- Recollida d'informació.
- Programació i control de la inspecció de la neteja i recollida de residus de la ciutat.

Recursos humans inspecció primer any			
Categoria	**Jornades**	**% jornada**	**Contractació**
Inspector	246	100%	Nova contractació
Inspector	246	100%	Nova contractació
Inspector	246	100%	Nova contractació
Inspector	246	100%	Nova contractació

Es considerarà com a punt d'inici de jornada el punt on s'iniciï el servei.

A més, es disposarà d'un coordinador de projecte, que podrà se el mateix que per les tasques d'inspecció i auditoria, i que serà el principal interlocutor amb l'Ajuntament i vetllarà pel correcte funcionament de la col·laboració per a desenvolupar les següent tasques:

- Anàlisi i tractament de dades.
- Elaboració dels informes, llistats i recomanacions i gestors de les comunicacions als Serveis Municipals.
- Coordinació de les tasques d'inspecció.

- Gestió, control, anàlisi, disseny i construcció dels sistemes d'informació i de les bases de dades necessàries pel tractament de la solució de camp i d'anàlisi i explotació de dades.
- Manteniment dels sistemes utilitzats per la gestió i tractament de dades de camp per part de l'adjudicatari.
- Formació.
- Assistència tècnica a l'Ajuntament en tot el referent al projecte.

La dedicació del coordinador serà la següent:

Recursos humans inspecció			
Categoria	**Jornades**	**% jornada**	**Contractació**
Coordinador	246	50%	Nova contractació

El personal haurà d'anar degudament equipat, d'acord amb les condicions de seguretat que estableixen els treballs a la via pública. El contractista serà responsable del compliment de normativa de seguretat i salut i de prevenció de riscos laborals.
Les vacances, baixes o absències del personal, seran cobertes per l'adjudicatari per tal d'assegurar el servei les jornades requerides a la taula anterior amb els requisits horaris i de calendari descrits al present plec.

3.6.2 Recursos materials per inspecció

Els recursos materials mínims i necessaris per a la prestació del servei és: oficina de gestió, quatre vehicles de caràcter no exclusiu pel contracte, els telèfons mòbils o similars tecnològics, maquinaris i programaris. S'ha de garantir el manteniment i actualització de tot el que està indicat en el paràgraf anterior. Tots els vehicles hauran de ser elèctrics.

Tindrà la consideració de vehicle, qualsevol mitjà autopropulsat que permeti el desplaçament del personal, i que s'adapti a la normativa vigent en matèria de circulació, i que així estigui definit segons la DGT.

Els recursos materials en general i en especial els que utilitzin una tecnologia concreta hauran de ser adients per l'execució del servei. La quantitat total de recursos materials es dimensionarà per a aquelles situacions on es precisi el màxim nombre de recursos materials, atenent sempre a criteris de minimització i d'estalvi.

La contractació de personal i utilització de recursos materials és responsabilitat de l'empresa.

3.6.3 Instal·lacions fixes

El contractista disposarà d'unes oficines correctament equipades i dimensionades per a la realització del les tasques d'aquest plec.

3.7 Formació

La formació de l'equip destinat a portar a terme les tasques objecte d'aquest contracte serà a càrrec del contractista.

Els continguts d'aquesta formació abastaran coneixements bàsics de la ciutat, variables d'inspecció i procediments, a fi de garantir la homogeneïtat de les inspeccions des de l'inici del contracte i durant la seva vigència.

4 RETRIBUCIÓ ECONÒMICA DEL CONTRACTISTA

L'import a satisfer per l'Ajuntament al concessionari correspondrà al pressupost expressat en l'oferta econòmica que resulti adjudicatària. Aquest import contindrà les despeses de personal i d'explotació necessàries per a dur a terme el servei.
El pagament es realitzarà mitjançant factures mensuals equivalents a una dotzena part de l'import anual, i s'emetran el mes següent al de la realització dels treballs.

A tots els efectes, per a la realització de tots els càlculs, s'utilitzaran xifres amb 2 decimals.

Mònica Peinado
Tècnic de Neteja

Rafael Vela Giménez
Cap de servei de Serveis Urbans

Santa Coloma de Gramenet, a data de la signatura electrònica