

### **ANNEX Nº 3 CONTROL DE QUALITAT DELS SERVEIS**

---

L'objectiu del programa de millora de la qualitat dels serveis de gestió integrada del manteniment dels espais verds i de l'arbrat viari és l'establiment d'una dinàmica de col·laboració entre l'adjudicatari, els treballadors, l'Ajuntament i tots els ciutadans, implicats en la tasca d'aconseguir una millora continua de la qualitat en la prestació dels serveis al llarg del temps.

Al marge del desenvolupament diari dels serveis, i sotmès al control de qualitat que posteriorment s'especifica, el Contractista haurà de posar tots els mitjans necessaris al seu abast per, dissenyar un pla de millora de la qualitat al llarg de tota la durada de la contracta.

Els licitadors hauran de presentar en les seves ofertes un esquema de la proposta del pla de millora de la qualitat, redactat d'acord amb les bases mínimes següents:

Proposta de definició d'Indicadors de qualitat, els quals mitjançant una sistemàtica d'observacions periòdiques, permetin el seguiment, l'avaluació i la millora de les prestacions, que estaran basades en els criteris següents:

- Paràmetres de la qualitat del servei de neteja: nivell de neteja de l'espai
- Paràmetres de la qualitat del servei de manteniment : estat fitosanitari , impacte visual de les zones enjardinades.
- Valoració del grau de satisfacció dels ciutadans i usuaris, mitjançant l'elaboració d'enquestes periòdiques, tant de forma global com centrades en àmbits i/o aspectes concrets dels serveis o del territori assistit pels serveis.
- Seguiment i anàlisi sistemàtica de les telefonades rebudes: queixes, suggeriments, reclamacions, propostes, etc., mitjançant el telèfon d'atenció al ciutadà , equip blau (ciutadans de guardia) , departament de serveis.

### **CRITERIS PER A L'APLICACIÓ D'UN SISTEMA DE MILLORA DE LA QUALITAT**

El seu objectiu és disposar d'un sistema eficient i pràctic d'avaluació del nivell de qualitat de les prestacions dels serveis objecte de la Contracta, que sigui senzill i per tant de fàcil aplicació, principalment per identificar i corregir aquells defectes que puguin aparèixer durant el desenvolupament dels serveis objecte de la Contracta.

El pla de millora de la qualitat, haurà de definir els indicadors en base al resultat observat dels serveis, entre d'altres en relació a:

- Nivell de manteniment dels espais verds
- Estat dels equips, vehicles i material assignats a la Contracta

Per tal d'orientar la proposta a presentar pels licitadors, es plantegen les consideracions següents; tot i que l'Ajuntament es reserva l'acceptació definitiva de les que pugui haver proposat l'Adjudicatari.

El resultat dels serveis es podran avaluar per medi de quatre qualificacions

- Molt correcte
- Correcte
- Dolent
- Inacceptable

**Exemples**

Paràmetre	Nivell de manteniment dels espis verds
Criteri de qualificació	
<b>Molt correcte i Correcte</b>	Espais verds nets, mobiliari ben mantingut , recobriment d'àrees enjardinades 100%, paviments sense deficiències , absència de males herbes , tanques retallades
<b>Dolent</b>	Es pais verds amb presència de residus , falta de recobriment en superfícies , presència de males herbes , mobiliari amb desperfectes
<b>Inacceptable</b>	Espais verds amb gran acumulació de residus , grans àrees sense recobriment de superfícies , presència de males herbes , mobiliari amb desperfectos que poden provocar accidents als usuaris

Paràmetre	Estat dels equips, vehicles i material assignat a la Contracta
Criteri de qualificació	
<b>Molt correcte i</b>	Vehicles en correctes condicions tècniques segons homologació de la contracta i en bon estat de neteja, de pintura i conservació, amb les

<b>Correcte</b>	llums i restants elements de seguretat en normal funcionament, amb els anagrames o logotips previstos en la contracta.
<b>Dolent</b>	Vehicles en correctes condicions tècniques segons homologació de la Contracta, però en mal estat de neteja, o excessiu soroll per deficiències dels seus silenciadors, o excessius fums o gasos d'escapament. Deficient estat de neteja i conservació.
<b>Inacceptable</b>	Vehicles en mal estat de neteja, de pintura i de conservació de la carrosseria, o amb manca de llums o dels restants elements de seguretat, en funcionament deficient, o amb anagrames o logotips no previstos en la Contracta. Utilització dels vehicles i del material a d'altres funcions no autoritzades.

Aquesta avaluació es realitzarà mitjançant un mostreig aleatori dels espais i s'extrapolarà al global de la ciutat, o per instal·lacions o equips i vehicles en el seu cas. Els valors inacceptables podran comportar penalitzacions sobre les certificacions mensuals del servei, d'aquell espai o servei en concret. Com a màxim els valors obtinguts com a dolents hauran de comportar la col·laboració entre el Concessionari, els treballadors i l'Ajuntament, per tal d'establir els mecanismes d'una millora continua.

La repercussió sobre l'import de les certificacions mensuals corresponents a la Contracta seran el resultat de les avaluacions derivades de l'aplicació del Pla de Millora de la Qualitat s'acordarà conjuntament entre l'Empresa Adjudicatària del servei i els serveis Tècnics Municipals, amb el criteri d'incentivar i/o penalitzar la qualitat global dels serveis prestats.

## Exemple de Pla de control de qualitat

Establir una sèrie de criteris el més objectius possible per tal de valorar la qualitat de l'execució dels manteniments i en d'altres aspectes a potenciar relacionats amb la imatge dels serveis que es transmet als ciutadans , maquinaria , estris , vestuari , epis...

### 1. TIPUS I PARÀMETRES

Es valoraran els següents tipus de qualitat, formats cadascun per diversos paràmetres a avaluar. Aquests criteris d'avaluació són genèrics i en circumstàncies concretes poden canviar.

- 1) Q1 =Gespa.
- 2) Q2=Zones a esbrossar.
- 3) Q3=Arbusts, bardes, vivaç i parterres de flors.
- 4) Q4=Arbres i palmeres.
- 5) Q5=Paviments tous.
- 6) Q6=Instal·lacions de reg.
- 7) Q7=Estat de la maquinària adscrita als serveis
- 8) Q8=Uniformitat del personal adscrit als serveis i prevenció de riscos laborals
- 9) Q9=Denúncies rebudes , dirigides als serveis d'atenció al ciutadà

### 2. METODOLOGIA

Per simplificar els càlculs, es complimentaran els resultats en el parte de control de qualitat, que serà signat pel tècnic que realitza lavaluació i el personal encarregat i/o personal destinat al servei present durant lavaluació.

Les puntuacions de qualitat es classificaran segons el següent barem:

**Molt correcte i correcte:**

Molt correcte: de 81 a 100

Correcte: de 61 a 80

**Dolent:** de 41 a 60

**Inacceptable:**

Greu: de 21 a 41

Crític: de 0 a 20

Es realitzarà una qualificació mensual per a cada paràmetre de qualitat resultant de la mitjana aritmètica de les valoracions efectuades durant el mes. En cas que existeixi una lectura amb valoració greu o crítica es corregirà la seva puntuació, en aquest cas la valoració del paràmetre serà greu o crítica, independentment de la resta de lectures i de la mitjana.

Mensualment es calcularà la valoració de cada tipus de qualitat amb la mitjana aritmètica dels valors obtinguts durant aquell mes dels diferents paràmetres que el componen.

Si **un paràmetre** d'un tipus de qualitat obté, en un mes donat, la valoració

**d'inacceptable crític** tot el tipus de qualitat obté la valoració **d'inacceptable crític**, independentment de la mitjana algebraica.

Si **dos paràmetres** d'un tipus de qualitat obtenen, en un mes donat, la valoració **d'inacceptable greu** tot el tipus de qualitat obté la valoració **d'inacceptable greu**, independentment de la mitjana algebraica.

Si **dos tipus de qualitat** obtenen, en un mes donat, la valoració **d'inacceptable crític** no s'aplicarà la fórmula de valoració **considerant-se un 0% la qualitat del servei**.

La valoració de la qualitat del servei es realitzarà segons la següent forma (modificable segons les característiques dels manteniments):

$$Q = (15\% \text{ MitjaQ1}) + (10\% \text{ MitjaQ2}) + (10\% \text{ MitjaQ3}) + (5\% \text{ MitjaQ4}) + (5\% \text{ MitjaQ5}) + (20\% \text{ MitjaQ6}) + (10\% \text{ MitjaQ7}) + (5\% \text{ MitjaQ8}) + (20\% \text{ MitjaQ9})$$

**TIPUS DE QUALITAT Q1 :GESPA****PARÀMETRE 1: NETEJA (mostres de 100 m<sup>2</sup>)**Definicions:

- Objecte perillós: el que pot produir danys als usuaris; per exemple: ampolles trencades, xeringues, etc.
- Objecte no perillós: embruten i donen un aspecte descuidat; per exemple: llaunes, papers, bosses, excrements, etc.
- Fulles o restes vegetals procedents de més de tres metres.

Puntuació:

PUNTS	OBJECTES PERILLOSOS	OBJECTES NO PERILLOSOS	FULLES
<b>Molt correcte=90</b>	0	0	<10
<b>Correcte=70</b>	0	<5	<20
<b>Dolent=50</b>	0	<10	<40
<b>Inacceptable=30</b>	<2	<20	<60
<b>Crític=10</b>	+ de 2	+ de 20	+ de 60

**PARÀMETRE 2: ALÇADA DE LA GESPA**Definicions:

- Alçada de la gespa en cm, que variarà en funció de la categoria de la gespa

Puntuació:

PUNTS	ALÇADA (cm)
<b>Molt correcte=90</b>	<5 cm
<b>Correcte=70</b>	5-7 cm
<b>Dolent=50</b>	7-10 cm
<b>Inacceptable=30</b>	10-15 cm
<b>Crític=10</b>	>15 cm

**PARÀMETRE 3: HOMOGENEITAT**Definicions:

- Homogeneïtat en la coloració, que no s'allunyi de la genuïna barreja de llavors utilitzades a la sembra.

Puntuació:

PUNTS	HOMOGENEITAT
<b>Molt correcte=90</b>	Tot homogeni
<b>Correcte=70</b>	<10% heterogeni
<b>Dolent=50</b>	<20% heterogeni
<b>Inacceptable=30</b>	<30% heterogeni

<b>Crític=10</b>	>30% heterogeni
------------------	-----------------

**PARÀMETRE 4: CONTORN**Definicions:

- Estat de la vorada.

Puntuació:

<b>PUNTS</b>	<b>CONTORN</b>
<b>Molt correcte=90</b>	Tot retallat i uniforme
<b>Correcte=70</b>	No retallat, l'alçada del contorn no supera la de la gespa
<b>Dolent=50</b>	La alçada supera la de la gespa en menys d'un 25% del contorn
<b>Inacceptable=30</b>	Cicatris als arbres, h<50% del contorn
<b>Crític=10</b>	Cicatris als arbres, h>50% del contorn

**PARÀMETRE 5: CLAPES**Definicions:

- Superfície no coberta per la gespa.

Puntuació:

<b>PUNTS</b>	<b>CLAPES</b>
<b>Molt correcte=90</b>	Tot cobert
<b>Correcte=70</b>	<5% clapa
<b>Dolent=50</b>	<10% clapa
<b>Inacceptable=30</b>	>10% clapa
<b>Crític=10</b>	>15% clapa

**PARÀMETRE 6: MALES HERBES**

Definicions: Superfície i alçada de les males herbes.

Puntuació:

<b>PUNTS</b>	<b>SUPERFÍCIE</b>	<b>ALÇADA</b>
<b>Molt correcte=90</b>	Inapreciable	Inapreciable
<b>Correcte=70</b>	<5%	<10 cm
<b>Dolent=50</b>	<15%	<15 cm
<b>Inacceptable=30</b>	<20%	<20 cm
<b>Crític=10</b>	>20%	>20 cm

**TIPUS DE QUALITAT Q2 :ZONA A DESBROSSAR****PARÀMETRE 1: NETEJA**Definicions:

- Objecte perillós: el que pot produir danys als usuaris; per exemple: ampolles trencades, xeringues, etc.
- Objecte no perillós: embruten i donen un aspecte descuidat; per exemple: llaunes, papers, bosses, excrements, etc.
- Fulles o restes vegetals procedents de més de tres metres.

Puntuació:

PUNTS	OBJECTES PERILLOSOS	OBJECTES NO PERILLOSOS	FULLES
<b>Molt correcte=90</b>	0	0	<10
<b>Correcte=70</b>	0	<5	<20
<b>Dolent=50</b>	0	<10	<40
<b>Inacceptable=30</b>	<2	<20	<60
<b>Crític=10</b>	+ de 2	+ de 20	+ de 60

**PARÀMETRE 2: ALÇADA**Definicions:

- Alçada mitja de la zona a esbrossar en cm.

Puntuació:

PUNTS	ALÇADA (cm)
<b>Molt correcte=90</b>	<10 cm
<b>Correcte=70</b>	10-25 cm
<b>Dolent=50</b>	26-40 cm
<b>Inacceptable =30</b>	41-60 cm
<b>Crític=10</b>	>60 cm

## TIPUS DE QUALITAT 3 : ARBUSTS, BARDES, VIVAÇ I PARTERRES FLOR

### PARÀMETRE 1: PRESÈNCIA PLANTES ADVENTÍCIES

#### Definicions:

- Superfície ocupada amb males herbes.

#### Puntuació:

PUNTS	SUPERFÍCIE	ALÇADA
<b>Molt correcte=90</b>	Inapreciable	Inapreciable
<b>Correcte=70</b>	<15%	<20cm
<b>Dolent=50</b>	<25%	<40cm
<b>Inacceptable=30</b>	<50%	<60cm
<b>Crític=10</b>	>50%	>60cm

### PARÀMETRE 2: ESPORGA, RETALLADA, FORMACIÓ I UNIFORMITAT

#### Definicions:

- Quantitat d'arbusts ben formats i sense branques seques, bardes retallades.

#### Puntuació:

PUNTS	DEFINICIÓ
<b>Molt correcte=90</b>	No existeixen rebrots, estat fitosanitari correcte, no hi ha branques seques, bardes perfectament geomètriques
<b>Correcte=70</b>	Menys d'un rebrot cada 25 uts, estat fitosanitari correcte, no hi ha branques seques, bardes no perfectament geomètriques
<b>Dolent=50</b>	Menys de 5 rebrots/25 uts, es detecta fitopatologia, menys d'una branca seca cada 25 uts, bardes irregulars
<b>Inacceptable=30</b>	Menys d'un rebrot/planta, fitopatologia evident, menys de 5 branques seques cada 25 uts.
<b>Crític=10</b>	Més d'un rebrot/planta, més de 5 branques seques cada 25 uts.

### PARÀMETRE 3: UNIFORMITAT DEL TERRENY

#### Definicions:

- Regularitat de la superfície i presència de vessaments.

#### Puntuació:

PUNTS	SUPERFÍCIE	VISIÓ TUB GOTEIG	VESSAMENTS
<b>Molt correcte=90</b>	Cobriment total	Inapreciable	Inapreciable
<b>Correcte=70</b>	<5% sense cobrir	Perceptible	Inapreciable
<b>Dolent=50</b>	<15% sense cobrir	Perceptible	Perceptibles
<b>Inacceptable=30</b>	<25% sense cobrir	Perceptible	Pronunciades
<b>Crític=10</b>	>25% sense cobrir	Perceptible	Importants

**TIPUS DE QUALIAT Q4: ARBRES I PALMERES****PARÀMETRE 1: NETEJA ESCOSELLS (MOSTRA 25 UTS)**

Definicions: Igual que en el tipus gespa

Puntuació: Igual que en el tipus gespa, però les fulles queden excloses, gruix de fullaraca superior a 15 cm serà crític (=10 punts). Les males herbes es tindran com a objectes no perillosos.

**PARÀMETRE 2: ESPORGA I ESTAT FITOSANITARI**

Definicions:

- Aspecte uniforme i sense branques seques.
- Percentatge sense malalties.

Puntuació:

PUNTS	BRANQUES SEQUES (25 arbres)	ASPECTE	MALALTIES
<b>Molt correcte=90</b>	No	Uniforme	Inapreciable
<b>Correcte=70</b>	Màxim 1	90% uniforme	Inapreciable
<b>Dolent=50</b>	Menys de 4	70% uniforme	<40 cm
<b>Inacceptable=30</b>	Menys de 10	50% uniforme	<60 cm
<b>Crític=10</b>	Més de 10	>50% uniforme	>60 cm

**PARÀMETRE 3: PERILLOSITAT**

Definicions:

- Arbres que presenten deficiències que impliquen risc.

Puntuació:

PUNTS	PERILLOSITAT
<b>Molt correcte=90</b>	Cap
<b>Correcte=50</b>	Remota
<b>Dolent=30</b>	Poc probable
<b>Inacceptable=10</b>	Probable

**TIPUSDE QUALITAT Q5: PAVIMENT TOUS****PARÀMETRE 1: NETEJA**

Definicions: Igual que en el tipus gespa

Puntuació: Igual que en el tipus gespa.

**PARÀMETRE 2: ESTAT DEL PAVIMENT**

Definicions:

- Erosió, uniformitat i nivell de material.

Puntuació:

PUNTS	EROSIÓ	UNIFORMITAT-NIVELL
<b>Molt correcte=90</b>	Inapreciable	Rasclat i a nivell
<b>Correcte=70</b>	Inapreciable	Poc uniforme i a nivell
<b>Dolent=50</b>	Visible	lleugerament per sota nivell
<b>Inacceptable=30</b>	Pronunciada	Clarament per sota nivell
<b>Crític=10</b>	Important	Molt per sota

**PARÀMETRE 3: MALES HERBES**

Definicions:

- Superfície i alçada de males herbes.

Puntuació:

PUNTS	SUPERFÍCIE	ALÇADA
<b>Molt correcte=90</b>	Inapreciable	Inapreciable
<b>Correcte=70</b>	<5%	<10 cm
<b>Dolent=50</b>	<8%	<15 cm
<b>Inacceptable=30</b>	<15%	<30 cm
<b>Crític=10</b>	>15%	>30 cm

**TIPUS DE QUALITAT Q6: INSTAL·LACIONS****PARÀMETRE 1: XARXA DE REG**Definicions:

- Cobertura, uniformitat i superfície molla.

Puntuació:

PUNTS	SUPERFÍCIE MOLLA	COBERTURA	UNIFORMITAT
<b>Molt correcte=90</b>	Correcta	Total	Correcta
<b>Correcte=70</b>	Correcta	Total	Algun punt embassat
<b>Dolent=50</b>	Calçada eventualment molla	Algun aspersor no funciona correctament	Algun punt embassat
<b>Inacceptable=30</b>	Calçada clarament molla	Zones sense cobrir	Embassat més d'un dia
<b>Crític=10</b>	Calçada clarament molla	Sense cobrir més del 25%	Embassat més d'un dia

**TIPUS DE QUALITAT Q7 : ESTAT DE LA MAQUINÀRIA ADSCRITA ALS SERVEIS**

Paràmetre	Estat dels equips, vehicles i material assignat a la Contracta
Criteri de qualificació	
<b>Molt correcte =90</b> <b>Correcte=70</b>	Vehicles en correctes condicions tècniques segons homologació de la contracta i en bon estat de neteja, de pintura i conservació, amb les llums i restants elements de seguretat en normal funcionament, amb els anagrames o logotips previstos en la contracta.
<b>Dolent=50</b>	Vehicles en correctes condicions tècniques segons homologació de la Contracta, però en mal estat de neteja, o excessiu soroll per deficiències dels seus silenciadors, o excessius fums o gasos d'escapament. Deficient estat de neteja i conservació.
<b>Inacceptable=30</b>	Vehicles en mal estat de neteja, de pintura i de conservació de la carrosseria, o amb manca de llums o dels restants elements de seguretat, en funcionament deficient, o amb anagrames o logotips no previstos en la Contracta. Utilització dels vehicles i del material a d'altres funcions no autoritzades.

**TIPUS DE QUALITAT Q8 : UNIFORMITAT DEL PERSONAL**

Paràmetre	Equipament complert del personal
<b>Molt correcte =90</b> <b>Correcte=70</b>	Operaris , uniformats amb la imatge dels serveis , amb els coresponents EPIS en bon estat
<b>Dolent=50</b>	Operaris no uniformats , però amb EPIS malmesos o no presents
<b>Inacceptable=30</b>	Operaris no uniformats , però amb EPIS malmesos o no presents

**TIPUS DE QUALITAT Q9 : DENÚNCIES REBUDES**

Paràmetre	Equipament complert del personal
<b>Molt correcte =90</b> <b>Correcte=70</b>	S'han rebut menys de 2 queixes durant el mes
<b>Dolent=50</b>	S'han rebut entre 2 i 10 queixes
<b>Inacceptable=30</b>	Mes de 10 queixes

ZONA- PLAZA:

	Punts	Classificació	Mitjana
<b>TIPUS 1 GESPA</b>			
1. Neteja			
2. Alçada			
3. Homogeneïtat			
4. Contorn			
5. Clapes			
6. Males herbes			
<b>TIPUS 2 ZONA A ESBROSSAR</b>			
1. Neteja			
2. Alçada			
<b>TIPUS 3 ARBUSTS, BARDES, VIVAÇ I PARTERRES FLOR</b>			
1. Neteja			
2. Presència adventícies			
3. Esporga, retall, formació i uniformitat			
4. Terreny			
<b>TIPUS 4 ARBRES I PALMERES</b>			
1. Neteja			
2. Esporga i estat fitosanitari			
<b>TIPUS 5 PAVIMENTS TOUS</b>			
1. Neteja			
2. Estat del paviment			
<b>TIPUS 6 INSTAL·LACIONS</b>			
1. Xarxa de reg			
<b>ASPECTES DE CONTROL GENÈRICS , NO D'UN ESPAI CONCRET</b>			
<b>TIPUS 7 ESTAT DE LA MAQUINÀRIA</b>			
<b>TIPUS 8 UNIFORMITAT DEL PERSONAL</b>			
<b>TIPUS 9 QUEIXES REBUDES</b>			