

Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI DE NETEJA VIÀRIA DEL TERME MUNICIPAL DE MONTORNÈS DEL VALLÈS

1. CONSIDERACIONS GENERALS

Durant els darrers anys s'ha comprovat la necessitat d'efectuar un control més exhaustiu sobre els serveis de neteja viària del municipi.

El control de l'execució i de la qualitat haurà d'incloure tasques de gabinet, per tal d'avaluar rutes, horaris de gestió i d'altres controls associats a la gestió documental exigida en la contracta i d'obligat compliment. També inclourà treball de camp per al control de la conformitat en els serveis i els resultats, ambdós per mitjà d'indicadors de qualitat. Es tracta, per tant, de feines molt específiques i tècniques per a les que L'Ajuntament de Montornès no disposa de prou personal ni mitjan i es considera que s'han de subcontractar.

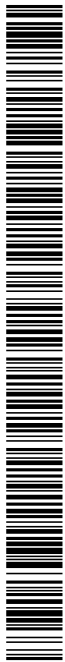
2. OBJECTE DEL SERVEI

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PCT) té com a objecte l'adjudicació, mitjançant concurs del contracte de prestació del servei de control de qualitat del servei de neteja viària del municipi.

El model de control de l'execució correcte del servei de neteja viària es basa en diversos tipus de control directe sobre el servei. Caldrà diferenciar entre el control de la qualitat i el control de l'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 ciutadania, i el segon valora que els serveis acordats i contractats per l'Ajuntament es prestin efectivament segons el previst i si són desviats per incidències, en quin grau s'han desviat.

3. AMBIT TEMPORAL O DURADA DEL SERVEI

El contracte s'estableix per un termini de 18 mesos, a comptar 6 mesos després des de la signatura del contracte de neteja viària. El contracte es podrà prorrogar per un període



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

màxim de dos anys, sempre i quan es prorrogui el contracte de neteja viària per la mateixa durada.

4. PROPOSTA

Els licitadors hauran de presentar una proposta en forma de memòria on es descriurà la proposta metodològica per tal d'avaluar la inspecció del servei de neteja viària. Aquesta proposta es basarà:

- En el control de l'execució dels serveis
- En el control de la qualitat dels serveis.

També detallaran les característiques de l'aplicació Informàtica i sistema d'informació de dades per al registre i consulta de les inspeccions per facilitar el seguiment a l'Ajuntament.

5. MODEL DE CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

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

- El control de presència del serveis.
- El control de les normes d'execució dels diferents serveis.
- Registre de desviaments del servei

L'objectiu del control d'execució del servei és validar que el servei contractat es troba efectivament a la via pública i si, a més, presta els treballs encomanats d'acord amb els requeriments bàsics del contracte. També és necessari conèixer els possibles desviaments.

Per a tots els controls d'execució es prendran mostres significatives d'almenys un 5% del número de serveis o itineraris segons el programa de treball aprovat per l'Ajuntament del Contractista. Els resultats obtinguts de les mostres s'extrapolaran a la totalitat dels serveis.

5.1. EL CONTROL DE PRESENCIA

El control de presència consisteix en revisar que el servei que s'inspecciona es troba efectivament a la via pública i en el sector o zona programada de treball segons el programa



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

de treball fixat a l'oferta del contractista, o bé segons l'últim programa de treball aprovat.

Per a serveis mixtes o compostos, també es revisarà que el servei estigui format per tots els elements mecànics i humans que el formen.

Aquest serveis de control es prestaran bé directament en la via pública o mitjançant l'anàlisi dels resultats del sistema informàtic aportat per l'empresa contractista per a la gestió operativa dels serveis, i a on caldrà que quedin reflectits tots els moviments de la flota de vehicles.

Els resultats del control de presència són:

- Presència positiva i compliment correcte del programa de serveis o presència negativa amb incompliment del programa de serveis.
- Via el control en via pública també es validarà la composició correcte o composició incorrecte de l'equip, en funció de si el servei està compostat per tots els elements mecànics i mitjans humans que el componen.

La freqüència mínima d'aquest tipus d'inspecció serà de 6 cops/mes en dies aleatoris. En la memòria haurà de figurar la duració mínima prevista de la inspecció. Els resultats s'hauran de presentar almenys trimestralment en un informe.

5.2. 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.

Es realitzarà mitjançant observació directa, realitzant controls aleatoris per a cada servei i dia. S'inspeccionarà una zona d'almenys 300 m lineals que el servei de neteja hagi de realitzar just abans d'iniciar la tasca. Posteriorment s'analitzarà la tasca realitzada i quin és l'estat de neteja de la zona realitzada.

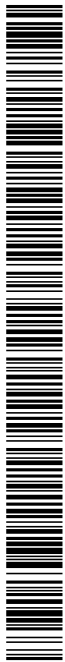
Les normes de prestació del servei respondran als següents paràmetres podent-se variar i/o ampliar


**Secretaria
Contractació i Compres**

 Exp. gral.: X2024004961
 Exp. tipus: SCPO2024000008

	No satisfactori	Deficient	Inacceptable
INCOMPLIMENTS EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI			
No seguir l'itinerari previst per causes injustificades		X	
Incompliment general de les normes que regulen l'execució de les prestacions		X	
Retard o avançament injustificat en l'inici de la prestació entre 10 i 20 minuts	X		
Retard o avançament injustificat en l'inici de la prestació entre 20 i 30 minuts		X	
Retard o avançament injustificat en l'inici de la prestació superior a 30 minuts			X
Parada temporal dels equips sense causa justificada entre 5 i 10 minuts	X		
Parada temporal dels equips sense causa justificada entre 10 i 20 minuts		X	
Parada temporal dels equips sense causa justificada més de 20 minuts			X
Estat funcional i imatge dels equips defectuosos		X	
No portar l'uniforme net i polit	X		
No realitzar treballs programats o encomanats		X	
No recollida d'una pila de residus d'escombrada, o de restes de desbrossada		X	
No netejar les papereres i l'entorn immediat (taques) amb la freqüència prevista			X
Càrrega de vehicles que utilitzen aigua en punts no autoritzats			X
Efectuar tria o recerca de productes als contenidors o papereres		X	
Impulsar restes de residus sota els vehicles estacionats, o dins els embornals o reixetes de clavegueram per tal de no recollir-los			X
Actituds no respectuoses respecte la ciutadania			X
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
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 tots els casos inspeccionats, recollint aquells amb resultat de control de normes negatiu (indicant el servei inspeccionat, data i



**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

hora, lloc d'observació i observacions) per tal que l'empresa concessionària pugui presentar al·legacions, que seran considerades per l'Ajuntament.

També es farà un comptatge de les papereres que es trobin en el mostreig observant com a mínim el següent

INCOMPLIMENTS UNITARIS REFERENT A	COMPTATGE
Papereres	Falta la paperera
	Número de papereres plenes i/o amb residus per fora
	Papereres rovellades
	Papereres pintades
	Papereres sense bossa
	Altres incidències

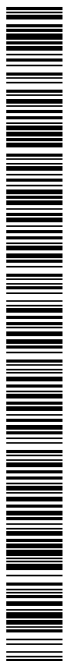
La freqüència mínima d'aquest tipus d'inspecció serà de 1cop / cada quinze dies en dies aleatoris. En la memòria haurà de figurar la duració mínima prevista de la inspecció. Els resultats s'hauran de presentar almenys trimestralment en un informe.

5.3. REGISTRE DE DESVIAMENTS DEL SERVEI

L'adjudicatari del servei de neteja viària 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.

Mitjançant el GPS es comprovarà que tots els serveis programats han sortit i a la hora prevista i es trobaven en la zona d'actuació o ruta assignada. També es comprovarà que els vehicles han finalitzat la jornada de treball a la hora estipulada.

Els resultats s'hauran de presentar trimestralment, com a mínim, analitzant-se tots els desviaments de ruta per determinar modificacions en el servei avaluant el percentatge de compliment de les rutes.



**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008**6. MODEL DE CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI**

El model de control de la qualitat establirà 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 per que aquest es mantingui dins d'uns marges d'efectivitat.

Els elements principals sobre els que caldrà aplicar, com a mínim, un control de qualitat són els següents:

- La mesura del grau de neteja de la ciutat, per zones de neteja i per tipus de vial.
- El control sobre les accions de manteniment i reposició de papereres, mitjançant l'anàlisi de l'estat de conservació d'aquests elements.
- L'estat d'ompliment mig de les papereres.
- La imatge, requisits funcionals i estat de pintura i conservació de la maquinària adscrita al servei.
- L'evolució negativa dels resultats del control d'execució en qualsevol de les seves parts.

La consecució o manteniment dels objectius de qualitat dins dels marges establerts per l'Ajuntament tindrà com a conseqüència el pagament dels imports retinguts en concepte d'objectius a l'empresa adjudicatària del servei de neteja viària.

6.1. MESURA DE L'ESTAT DE NETEJA DE LES VIES PÚBLIQUES

El procés de valoració inicial previst haurà de tenir en compte aquestes premisses, tot i que podran variar de mutu acord.

Es calcularà un índex de netedat o brutícia dels carrers. Per fer-ho s'establiran una sèrie de categories de carrers diferenciats per sectors i importància. Per exemple:

- Carrer tipus A (cèntrics, comercials i principals) 50 % import total
- Carrer tipus B (residencials) 40 % import total
- Carrer tipus C (polígons) 10% import total.


**Secretaria
Contractació i Compres**

 Exp. gral.: X2024004961
 Exp. tipus: SCPO2024000008

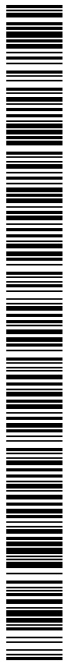
S'efectuaran inspeccions per cada tipus de via i sector justament després que el servei hagi acabat.

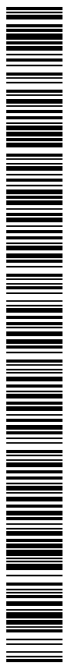
Per valorar la neteja viària es definirà un nombre de mostres significatives del municipi, que serà com a mínim 1 mostra de via pública per cada 500 habitants. La mida de cada mostra serà de com a mínim de 150 m2 on l'amplada i llargada de la zona a inspeccionar s'ajustarà a les característiques d'aquesta, havent d'agafar, si és el cas d'un carrer, sempre un metre de calçada de circulació i tota la zona d'aparcament i tot l'ample de la vorera. Ee zones de vianants tot l'ample d'aquesta i en places 150 m2 de la zona de major impacte per a la població (jocs, bancs...)

Dins de l'àmbit objectiu s'efectuarà un comptatge dels diferents residus que es troben a la via pública i es valorarà el grau de neteja d'acord amb els paràmetres de la següent taula. Per a cada tipus de residu, en funció de la seva quantitat s'indicarà el percentatge corresponent, arribant a un màxim del 100%. La tipologia de residus serà la següent. Es podrà subdividir i ampliar.

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	RANG
Residus al terra (47, 5% del pes)	Inorgànics petits (inclou burilles)	Menys de 10 a més de 50
	Inorgànics grans (mida mes gran d'un DIN A5)	Sense presència a més de 6
	Orgànics	Sense presència a més de 6
Excrements d'animals (20 % del pes)	Excrements tous	Sense presència a més de 4
Herbes i matolls (7, 5%)	Herbes i matolls a la via pública	Poca Presència/ Molta presència/ Absència
Terra i sorra (7,5 %)	Terra i sorra en via pública	Sense/Poques/Moltes
Presència de fulles (10 % del pes)	Presència de fulles a la via pública	Sense/ Poques/moltes
Taques en voreres i vials per a vianants (7,5%)	Taques en vorera >20m de diàmetre	Sense/Poques/Moltes
	Taques d'orins	Sense/Poques/Moltes
	Excrements d'ocells	Sense/Poques/Moltes
	Altres taques	Sense/Poques/Moltes

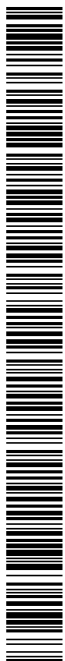
La puntuació màxima per a cada via variarà, segons una taula com la següent.. Es presenta aquest exemple que podrà ser variat en funció de la proposta presentada en que la màxima puntuació correspon amb el pitjor estat de la via essent la màxima puntuació 200.



**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	PUNTUACIÓ	
RESIDUS TERRA (47,5%)	AL	Inorgànics Petits (incl. burilles) 7,5%	
		De 1 a 10	5 punts
		De 11 a 20	7,5 punts
		De 21 a 50	10 punts
		Més de 50	15 punts
		Inorgànics grans (mida > A5) 20%	
		De 0 a 3	15 punts
		De 4 a 6	30 punts
		Més de 6	40 punts
		Orgànics 20%	
		De 0 a 3	15 punts
		De 4 a 6	30 punts
		Més de 6	40 punts
	EXCREMENTS D'ANIMALS (20%)		Presència d'excrements (20%)
		De 1 a 2	15 punts
		De 3 a 4	30 punts
		Més de 4	40 punts
HERBES MATOLLS (7,5%)	I	Presència d'herbes i/o matolls en via pública	
		Matolls en voreres/escocells	10 punts
		Herbes poca quantitat	10 punts
		Herbes molta quantitat	15 punts
TERRA SORRA (7,5%)	I	Terra i sorra en via pública (7,5%)	
		Poca quantitat	10 punts
		Molta quantitat	15 punts
FULLES (10%)		Presència de fulles (10%)	
		Poca quantitat	10 punts
		Molta quantitat	20 punts
TAQUES (7,5%)		Presència de taques en voreres i vials (7,5%)	
		Taques grans més de 20 cm de	5 punts
		Taques de pixats o lixiviats	7,5 punts
		Taques d'excrements d'ocells	10 punts
		Altres taques < 20 cm	15 punts

Per a cada inspecció s'obindrà una puntuació. Es farà una mitjana per tipus de carrer. Es qualificarà segons els tipus de carrer en 4 categories tenint en compte una taula com la que es presenta a continuació.

**Secretaria**
Contractació i CompresExp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

QUALIFICACIÓ PUNTUACIÓ ÍNDEX DE NETEDAT	
Carrer tipus A (Centre, comercials i principals). Representarà el 50% d'aquest apartat	
Satisfactori:	Mitjana puntuació inferior a 25
No satisfactori	Mitjana puntuació entre 25 i 35
Deficient:	Mitjana puntuació entre 35 i 45
Inacceptable	Mitjana puntuació superior a 45
Carrer tipus B (residencials). Representarà el 40% d'aquest apartat	
Satisfactori:	Mitjana puntuació inferior a 30
No satisfactori	Mitjana puntuació entre 30 i 40
Deficient:	Mitjana puntuació entre 40 i 50
Inacceptable	Mitjana puntuació superior a 50
Carrer tipus C (polígons). Representarà el 10% d'aquest apartat	
Satisfactori:	Mitjana puntuació inferior a 40
No satisfactori	Mitjana puntuació entre 40 i 50
Deficient:	Mitjana puntuació entre 50 i 60
Inacceptable	Mitjana puntuació superior a 60

L'índex de netedat s'haurà de calcular almenys trimestralment. L'informe es lliurarà també almenys cada trimestre.

En funció de l'evolució contrastada en les 4 vegades que es realitzaran les inspeccions a l'any i si no s'observa una evolució en positiu d'aquells percentatges considerats no satisfactoris o inferiors als mínims establerts, l'Ajuntament podrà incrementar o decrementar els percentatges previstos en la retribució per objectius fins a un màxim del 10%.

6.2. ANÀLISI DE CONSERVACIÓ DE LA XARXA DE PAPERERES

S'inspeccionarà una mostra significativa de la xarxa de papereres (almenys un 10%) i es valorarà l'estat de conservació, establint un índex de conservació.

Es considerarà que una paperera no es troba en bon estat de conservació si

1. Es troba deteriorada per peces trencades
2. Està rovellada.

**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

3. Falta la bossa.
4. Està pintada.
5. No es troba a la seva ubicació.

Per poder determinar la manca d'un element, l'empresa haurà de tenir actualitzat convenientment el registre d'elements de papereres a l'aplicació informàtica, amb un plànol detallat i actualitzat automàticament amb la ubicació de cada element.

Els resultats d'aquest control s'analitzaran en funció de l'evolució negativa que es puguin observar en la inspecció respecte dels resultats dels indicadors mitjans de les últimes 3 actuacions d'inspecció anteriors (Valor de referència). Un cop determinats el primer valor de referència, aquest seran actualitzats durant el contracte de la següent forma:

- Quant el resultat d'una tongada d'inspecció no assoleixi el valor de referència, aquest resultat no serà tingut en compte per calcular una nova mitjana i generar el nou "Valor de referència".
- Quant el resultat d'una tongada d'inspecció superi els resultats de referència, el resultat s'utilitzarà conjuntament amb els dos últims indicadors vàlids utilitzats per calcular l'anterior valor de referència. D'aquesta forma es calcularà la nova mitjana i s'actualitzarà el "Valor de referència" per a noves tongades d'inspecció.

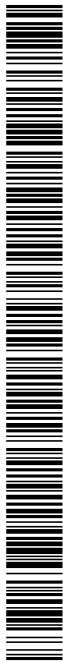
Els indicadors analitzats seran com a mínim els següents:

- Índex de conservació de papereres (ICp)
- S'analitzaran també l'evolució d'aquest índex entre les diferents inspeccions.

Es podrà considerar un índex de conservació de papereres com aquest:

ÍNDEX DE CONSERVACIÓ DE PAPERERES (ICp)	
ICp < 7,5% (menys del 7,5% de les papereres estan en mal estat)	SATISFACTORI
7,5% < ICp <= 10%	NO SATISFACTORI
10% < ICp <= 15%	DEFICIENT
ICp > 15%	INACCEPTABLE

També s'efectuaran revisions aleatòries establint les corresponents incidències per tal de ser




**Secretaria
Contractació i Compres**

 Exp. gral.: X2024004961
 Exp. tipus: SCPO2024000008

resoltes.

L'índex de conservació de papereres s'haurà de calcular almenys trimestralment. L'informe es lliurarà també almenys cada trimestre.

6.3. **ESTAT D'OMPLIMENT MIG DE LA XARXA DE PAPERERES.**

En quant a l'estat d'ompliment de les papereres s'inspeccionarà en cada actuació una mostra significativa dels elements instal·lats a l'objecte del servei. Aquesta mostra no serà inferior al 10% del nombre total de les instal·lades al municipi.

S'analitzarà la xarxa inspeccionada mitjançant dos índex diferents: l'índex de papereres plenes (IOp) i l'índex de papereres plenes amb residus per fora (IRp). Es podrà considerar aquesta ponderació.

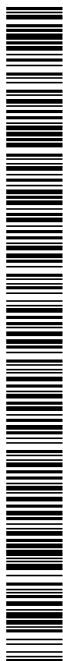
Índex de papereres plenes (IOp)

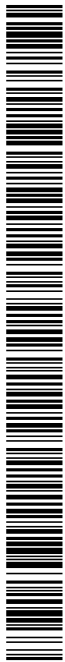
INDEX DE PAPERERES PLENES (IOp)	
IOp < 2,5% (menys del 2,5% de les papereres estan plenes)	SATISFACTORI
2,5% < ICp <= 5%	NO SATISFACTORI
5% < ICp <= 10%	DEFICIENT
ICp > 10%	INACCEPTABLE

Índex de papereres plenes amb residus per fora (IRp)

INDEX DE PAPERERES AMB RESIDUS PER FORA (IRp)	
IRp < 1,0% (menys del 1,0% de les papereres tenen residus per fora)	SATISFACTORI
1 % < IRp <= 2%	NO SATISFACTORI
2% < ICp <= 3 %	DEFICIENT
ICp > 3 %	INACCEPTABLE

Aquests dos índex s'hauran de calcular almenys trimestralment. L'informe es lliurarà també almenys cada trimestre.





Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

6.4. REVISIÓ DE LA IMATGE, REQUISITS FUNCIONALS I DE L'ESTAT DE PINTURA I CONSERVACIÓ DE LA MAQUINÀRIA ADSCRITA AL SERVEI

S'efectuarà una revisió anual del conjunt de la flota de vehicles i maquinària, on es revisarà l'estat dels vehicles i maquinària adscrits al servei de neteja viària.

Els resultats de la inspecció determinaran les deficiències lleus i greus, i es valoraran les accions correctores que es proposin, independentment de la repercussió d'aquest control en la retribució per objectius anual.

Paral·lelament, durant l'execució dels serveis, els tècnics de l'Ajuntament o el personal extern d'inspecció en qui delegui, podran efectuar inspeccions visuals aleatòries dels vehicles i equipament, on també es podran detectar possibles incidències en relació a la imatge, requisits funcionals i de l'estat de pintura o conservació de la maquinària adscrita al servei.

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, o representa un risc per a treballadors i/o usuaris.

A continuació s'adjunta un llistat de deficiències possibles que podrà ser ampliat:

- Control d'estanqueïtat de les escombradores: es revisarà si existeixen pèrdues de lixiviats durant el procés de neteja. 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 dels vehicles Deficiència greu.
- Funcionament d'elements mecànics de forma incorrecte de la maquinària: Deficiència lleu.
- Sorolls excessius dels mecanismes: soroll del sistema hidràulic, soroll provinent dels elevadors i premses de recol·lectors, etc. Deficiència lleu o greu en funció de la intensitat detectada.



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

L'Ajuntament atorgarà un termini no superior a 10 dies (deficiències lleus) i 20 dies (deficiències greus) per a que siguin corregides. En el cas que no es corregeixin, els tècnics municipals valoraran si cal aplicar o no la retenció en concepte de retribució que es regula en l'apartat del present document, en funció de la tipologia o gravetat de les deficiències identificades.

6.5. EVOLUCIÓ NEGATIVA DELS RESULTATS DEL CONTROL D'EXECUCIÓ

L'evolució dels indicadors obtinguts dels resultats dels diferents controls d'execució dels serveis previstos seran revisats i formaran part també del model de retribució variable per objectius.

Per aquest motiu, es consideraran les següents indicadors com a factors de control:

- Superació dels llindars establerts pels % percentatges de controls de presència amb detecció negativa respecte de la totalitat de serveis prestats. S'establiran alertes quan es produeixin variacions a l'alça entre un quadrimestre i el següent.
- Superació dels llindars establerts pels % percentatges de controls de normes incomplertes respecte de la totalitat de serveis prestats. S'establiran alertes quan es produeixin variacions a l'alça entre un quadrimestre i el següent.

7. APLICACIÓ EN CERTIFICACIÓ DEL MODEL DE CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI.

El model de control de l'execució correcte dels serveis tindrà les següents repercussions sobre la retribució a consignar.

7.1. CONTROL DE PRESÈNCIA

La presència negativa del servei amb incompliment del programa de serveis comportarà la aplicació d'una penalització del 100% del preu unitari per jornada de l'equip multiplicat pel nombre de jornades que aquesta situació hagi estat detectada.

La composició incorrecte d'equips per manca del personal o elements mecànics

**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

comportaran l'aplicació una penalització del 60% per jornada del preu unitari per jornada de l'equip multiplicat pel nombre de jornades que aquesta situació hagi estat detectada

En els informes haurà de quedar reflectit la repercussió econòmica per aquest concepte.

7.2. CONTROL DE NORMES DEL SERVEI

L'objectiu és 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.

Les normes incomplertes que puguin haver estat detectades pels serveis d'inspecció es relacionaran i justificaran a l'empresa contractista, que disposarà d'un termini de 2 setmanes per a efectuar al·legacions que estimi oportunes.

Transcorregut aquest termini, pels incompliments detectats i no justificats correctament s'aplicaran les següents penalitzacions:

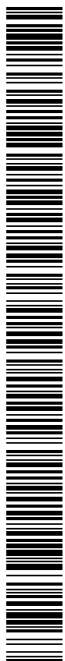
- Per cada norma incomplerta amb grau no satisfactori: 50 €
- Per cada norma incomplerta amb grau deficient: 100 €
- Per cada norma incomplerta amb grau inacceptable: 250€
- Per cada norma amb aplicació unitària: 5 €/aplicació per cada paperera, be perque falta o està plena de residus, rovellada....

En els informes haurà de quedar reflectit la repercussió econòmica per aquest concepte.

7.3. MECANISME DE RETRIBUCIÓ PER ASSOLIMENT D'OBJECTIUS

De cara a establir un mecanisme d'incentivació econòmica per a la millora de la gestió de l'execució dels serveis i de la qualitat dels serveis prestats, s'incorpora en el contracte de neteja viària un mecanisme econòmic de retribució per l'assoliment de certs objectius lligats a la inspecció interna o externa.

Com en el cas del control de l'execució aquest model de retribució lligada a l'assoliment

**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

d'objectius es vehicula mitjançant la retenció d'un 5 % de l'import total del contracte abans d'IVA, que serà abonada parcialment o totalment en funció de l'assoliment dels objectius que s'estableixen a continuació.

REPARTIMENT MECANISME DE RETRIBUCIÓ PER OBJECTIUS	
1.a Control de l'execució del servei:	fins al 2%
a.i Control de presència i composició dels serveis	fins al 1,50%
a.ii Control de normes d'execució:	fins al 0,50%
1.a Control de qualitat	fins al 3%
b.i Control de qualitat d'execució	fins al 1,5 %
b.ii Control sobre l'estat de conservació i estat compliment de la xarxa de papereres	fins al 0,25%
b.iv Control sobre l'estat de conservació i imatge dels mitjans materials:	fins al 0,25 %
b.v Evolució negativa dels resultats del control d'execució	fins al 1 %

La retribució per objectius es liquidarà de forma semestral, establint una moratòria inicial durant la fase d'implantació del servei de neteja viària atès que a l'inici de la contracta hi haurà un període d'implantació dels nous serveis i, per tant, encara no és atribuïble una adequada consecució dels objectius plantejats, i cal establir els valors de referència.

Un cop finalitzada la fase d'implantació dels nous serveis, el model de retribució per objectius s'implantarà a tots els efectes.

Aquesta partida es retornarà de la següent forma:

A) CONTROL D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS**A.i) Control de presència dels serveis:**

Per a percentatges de control de presència negatiu respecte del total d'inspeccions efectuades que superin els següents llindars s'aplicarà la següent retenció:



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

CONTROL DE PRESENCIA DELS SERVEIS		
Menys d'un 3% del total d'inspeccions amb control negatiu	Satisfactori:	Retenció 0%
Més d'un 3%:del total d'inspeccions control negatiu	No satisfactori	Retenció 25%
Més d'un 6%:	Deficient:	Retenció 60%
Més d'un 10%:	Inacceptable	Retenció 100%

A.ii) Control de normes d'execució:

S'aplicarà de forma conjunta (sumada) a totes les inspeccions efectuades
Per a % de control de normes negatiu respecte del total d'inspeccions efectuades que superin els següents llindars s'aplicarà la següent retenció:

CONTROL NORMES EXECUCIÓ		
Menys d'un 5% del total d'inspeccions amb control negatiu	Satisfactori:	Retenció 0%
Més d'un 5%:del total d'inspeccions control negatiu	No satisfactori	Retenció 25%
Més d'un 10%:	Deficient:	Retenció 60%
Més d'un 15%:	Inacceptable	Retenció 100%

B) CONTROL DE QUALITAT

B.i) Control de qualitat d'execució (fins al 1,5%)

- S'aplicarà a totes les inspeccions efectuades.
- Per a % de control de qualitat d'execució respecte del total d'inspeccions efectuades es marcaran uns llindars efectuant una retenció del 0% si es considera satisfactori, 20 % no satisfactori, 60% deficient o 100% inacceptable.



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

CONTROL DE QUALITAT DE L'EXECUCIÓ (FINS AL 1,5%)

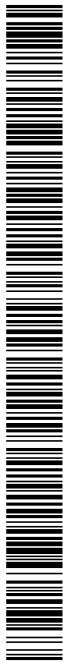
Carrer tipus A (Centre, comercials, principals).	Representarà el 50% d'aquest apartat	Retenció
Satisfactori:		0%
No satisfactori		20%
Deficient:		60%
Inacceptable		100%
Carrer tipus B (residencials)	Representarà el 40% d'aquest apartat	Retenció
Satisfactori:		0%
No satisfactori		20%
Deficient:		60%
Inacceptable		100%
Carrer tipus C (polígons)	Representarà el 10% d'aquest apartat	Retenció
Satisfactori:		0%
No satisfactori		20%
Deficient:		60%
Inacceptable		100%

B.II) Control sobre l'estat de conservació i estat d'ompliment de la xarxa de papereres (fins al 0,25%)

Índex de conservació de papereres (ICp)

CONTROL SOBRE L'ESTAT DE CONSERVACIÓ DE LES PAPERERES (50% de B.II)

Motiu	Aplicació sobre Retribució per objectius
Resultats no satisfactoris 7,5% <ICp<= 10%	Retenció 25%
Resultats deficients 10% <ICp<= 15%	Retenció 60%
Resultats Inacceptables ICp> 15%	Retenció 100%




**Secretaria
Contractació i Compres**

 Exp. gral.: X2024004961
 Exp. tipus: SCPO2024000008

 Índex de papereres plenes (IOp)

CONTROL SOBRE L'ESTAT D'OMPLIMENT DE LES PAPERERES (25% de B.II)	
Motiu	Aplicació sobre Retribució per objectius
Resultats no satisfactoris 2,5% <IOp <= 5%	Retenció 25%
Resultats deficients 5% <IOp <= 10%	Retenció 60%
Resultats Inacceptables IOp > 10%	Retenció 100%

 Índex de papereres plenes amb residus per fora (IRp)

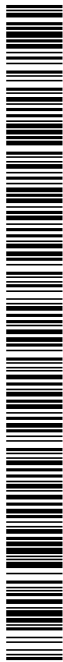
CONTROL SOBRE L'ESTAT D'OMPLIMENT DE LES PAPERERES (25% de B.II)	
Motiu	Aplicació sobre Retribució per objectius
Resultats no satisfactoris 1% <IRp <= 2%	Retenció 25%
Resultats deficients 2% <IRp <= 3%	Retenció 60%
Resultats Inacceptables IRp > 3%	Retenció 100%

B.III) Control sobre l'estat de conservació i imatge dels mitjans materials.

Es revisarà: l'estat de la maquinària i equips adscrits als serveis de neteja viària.

Els resultats de la inspecció determinaran les deficiències lleus i greus, i es valoraran les accions correctores que es proposin, independentment de la repercussió d'aquest control en la retribució per objectius anual.

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.





**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

A continuació s'adjunta un llistat no exhaustiu de deficiències lleus i greus:

- Control d'estanqueïtat de les màquines escombradores: es revisarà si existeixen pèrdues de lixiviats 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 incorrecte: 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, . Deficiència lleu o greu en funció de la intensitat detectada.

A banda de les deficiències detectades en les inspeccions s'analitzaran les comunicacions entre L'Ajuntament i el contractista en relació a les peticions de reparació o subsanació dels diferents desperfectes que puguin haver sigut detectats en el control de normes d'execució o bé en els diferents inspeccions previstes i els terminis de resolució que hagi comunicat el contractista.

En base als resultats obtinguts es considerarà que es compleixen els objectius si no s'observen endarreriments sobre els terminis de subsanació previstos a cada incidència detectada, i existeix confirmació que el motiu que l'havia generat ha estat solucionat dins del temps acordat.

Els tècnics de l'Ajuntament justificaran raonadament si els possibles endarreriments en la subsanació d'incidències sobre la maquinària o la seva reparació, són objecte d'una displicència en la prestació dels serveis que dona com a resultat una qualitat defectuosa, amb un clar incompliment dels objectius de qualitat previstos en aquest contracte.

El resultat del control serà positiu o negatiu amb les retencions que s'especifiquen en la següent taula.



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

CONTROL SOBRE L'ESTAT DE CONSERVACIÓ I IMATGE DEL MITJANS MATERIALS (FINS AL 0,25%)	
Estanquitat de les màquines escombradores. Repartiment per nombre d'equips (25%)	
Correcte. Satisfactori	Retenció 0%
Incorrecte. No solucionat	Retenció 100%
Estat de pintura i imatge (25%) Repartiment per nombre d'equips	
Correcte. Satisfactori	Retenció 0%
Defectes lleus no solucionats. No satisfactori	Retenció 50%
Defectes greus no solucionats No satisfactori	Retenció 100%
Funcionament d'elements mecànics de forma correcta (25%) . Repartiment per nombre d'equips	
Correcte. Satisfactori	Retenció 0%
Incorrecte. No solucionat	Retenció 100%
Soroll excessiu dels mecanismes (25%) . Repartiment per nombre d'equips	
Correcte. Satisfactori	Retenció 0%
Incorrecte. No solucionat	Retenció 100%

B.V) Evolució negativa dels resultats del control d'execució.

La evolució en negatiu dels indicadors previstos al punt 6.5 durant els diferents controls efectuats al llarg d'un any, es considera una pèrdua de la qualitat amb la que s'està prestant el servei, i com a tal, es preveu una repercussió en el sistema de retribució del contracte lligada a objectius.

Un dels objectius principals és mantenir el servei de la neteja dins d'uns paràmetres estables que mantinguin uns nivells de qualitat constants al llarg de la durada del contracte. Per aquest motiu, superar contínuament i de forma creixent els percentatges màxims de control de normes previstos en els anteriors apartats per al control d'execució, suposa una displicència respecte de l'execució del servei, provocant la degradació gradual de la imatge dels serveis a la via pública.

Per aquest motiu, es contempla un mecanisme d'incentivació vinculat a la retribució que





Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

motivi econòmicament al contractista, per tal que aquest realitzi un esforç per recuperar els indicadors de control a nivells considerats normals. Els indicadors objecte de control són els següents:

EVOLUCIÓ NEGATIVA DELS RESULTATS DEL CONTROL D'EXECUCIÓ	
Indicador	% de repercussió
Superació dels llindars establerts pels % percentatges de controls de presència amb detecció negativa respecte de la totalitat de serveis prestats. Anàlisi dels % acumulats en els tres últims controls. Increment sostingut dels % respecte d'anteriors controls.	60 %
Superació dels llindars establerts pels % percentatges de controls de normes incomplertes respecte de la totalitat de serveis prestats. Anàlisi dels % acumulats en els tres últims controls. Increment sostingut dels percentatges respecte d'anteriors controls.	40 %

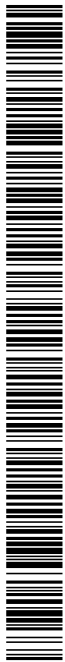
Els imports sobre els que s'aplicarà la retribució per objectius es calcularan d'acord amb l'oferta adjudicada. Als informes haurà de quedar reflectit la repercussió econòmica per aquest concepte.

7.4. APLICACIÓ DEL MODEL DE RETRIBUCIÓ PER OBJECTIUS AL CONTRACTE DE NETEJA VIÀRIA

L'aplicació de la retribució per objectius s'efectuarà en principi de forma semestral mitjançant una certificació addicional que haurà d'emetre la empresa adjudicatària del servei de neteja viària. un cop s'hagin rebut tots els corresponents informes d'auditoria i s'hagin consolidat els resultats així com resolt les possibles al·legacions presentades pel contractista si s'escau.

Durant cada trimestre, s'hauran d'efectuar les corresponents inspeccions sobre el servei i les avaluacions dels resultats de totes les auditories practicades.

En tots les informe haurà de reflectir-se la repercussió econòmica que té el incompliment de diverses normes i l'aplicació dels diferents index.



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024004961
Exp. tipus: SCPO2024000008

Per cada trimestre es recopilaran tots els corresponents informes d'auditoria, les possibles al·legacions i les consideracions sobre les al·legacions, per tal d'efectuar els corresponents càlculs d'evolució dels indicadors, efectuant un informe d'estat dels indicadors.

En funció dels resultats de l'informe d'indicadors es procedirà a traslladar els resultats al model de retribució per objectius previst en aquest document, valorant la certificació addicional semestral.

6.5. COMISSIÓ DE MILLORA CONTINUA. INFORME DE MILLORA

Els licitadors nomenaran una persona d'estructura responsable del servei per fer complir el present plec i rebre les instruccions i ordres de treball per part de l'Ajuntament. Alhora gestionarà els equips humans i tècnics adscrits al servei i establirà el primer nivell de comunicació entre l'Ajuntament i l'empresa contractista.

Aquesta persona formarà part de la comissió de millora continua. L'Empresa estarà obligada a realitzar una reunió de periodicitat com a mínim trimestral amb la empresa adjudicatària del servei de neteja viària i amb el Ajuntament per tal posar en comú aquells aspectes més destacats de l'informe d'incidències i la conseqüència econòmiques que aquestes incidències tenen.

S'haurà de realitzar un informe de periodicitat mínima trimestral que haurà d'incorporar una certificació periòdica dels serveis de neteja prestats al llarg del període per la empresa adjudicatària.

Els informes de periodicitat mínima trimestrals hauran d'incorporar un resum de les penalitzacions econòmiques imposades mes a mes en el compte d'explotació de l'adjudicatari. En aquest es reflectirà l'estat d'execució del pressupost anual.

També indicaran la evolució dels diferents índex al llarg del període i identificaran les oportunitats de millora organitzativa i s'assessorarà sobre la seva implantació.

Document signat electrònic