

---

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ D'UN SOFTWARE DE CONTROL DE QUALITAT I L'ADJUDICACIÓ DELS SERVEI DEL CONTROL DE QUALITAT DELS SERVEIS PRESTATS EN EL CONTRACTE DEL LOT 1: PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE RECOLLIDA DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA DE LA CIUTAT D'IGUALADA I DEL LOT 2: PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE DEIXALLERIA FIXA I MÒBIL LA CIUTAT D'IGUALADA

---

LOT 3 i 4

OCTUBRE 2024

<b>1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....</b>	<b>1</b>
1.1. CONSIDERACIONS PRÈVIES.....	1
1.2. INICI DELS TREBALLS DE CONTROL DE QUALITAT.....	3
1.3. ÀMBIT TERRITORIAL OBJECTE DEL CONTRACTE .....	3
<b>2. LOT 3: APLICACIÓ INFORMÀTICA PEL SEGUIMENT DE LA QUALITAT I CONTROL DEL SERVEI.....</b>	<b>5</b>
2.1. INTRODUCCIÓ .....	5
2.2. CARACTERISTIQUES DEL SOFTWARE.....	5
2.2.1. <i>Informes a generar</i> .....	7
2.2.2. <i>Seguretat de l'aplicació i requeriments tècnics</i> .....	7
2.2.3. <i>Gestió i manteniment de l'aplicació</i> .....	8
2.3. RECURSOS HUMANS.....	8
2.3.1. <i>Pla de formació</i> .....	9
<b>3. LOT 3 I 4: DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI D'INSPECCIÓ I CONTROL DE QUALITAT .....</b>	<b>10</b>
3.1. DEFINICIÓ DE L'ÍNDEX DE QUALITAT .....	10
3.1.1. <i>Manteniment de l'IQ en un valor del 95%</i> .....	10
3.1.2. <i>Reducció de l'IQ per sota del 95%</i> .....	10
3.2. INDICADORS DE QUALITAT .....	11
3.3. SERVEIS OBJECTE DE CONTROL DE QUALITAT .....	12
3.4. METODOLOGIA D'AVUACIÓ DELS INDICADORS DE QUALITAT.....	13
3.5. PROGRAMACIÓ DELS SERVEIS.....	15
3.6. CALENDARITZACIÓ A REGISTRAR I COMUNICAR PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	17
3.7. OBTENCIÓ I VALORACIÓ DELS RESULTATS DE L'IQ .....	18
3.8. METODOLOGIA DE PENALITZACIÓ .....	20
3.8.1. <i>Pagament variable en compliment de la satisfacció ciutadana</i> .....	20
3.8.2. <i>Penalització mensual sobre certificació en compliment de la IQ resultant</i> .....	20
3.9. LOT 4. RECURSOS HUMANS DE L'EMPRESA CONTROL DE QUALITAT .....	23
3.9.1. <i>Inspector/a</i> .....	23
3.9.2. <i>Tècnic coordinador</i> .....	24
3.10. MITJANS MATERIALS.....	24
3.11. COORDINACIÓ DEL SERVEI I INTERLOCUCIÓ AMB L'AJUNTAMENT .....	25
<b>4. LOTS 3 I 4: RETRIBUCIÓ ECONÒMICA DELS SERVEIS.....</b>	<b>26</b>
<b>5. LOT 4: SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA .....</b>	<b>27</b>
5.1. COMISSIÓ DE MILLORA CONTÍNUA.....	27
<b>6. LOT 3 I 4: PRESENTACIÓ DE LES OFERTES.....</b>	<b>30</b>
6.1. ASPECTES GENERALS DE PRESENTACIÓ.....	30

6.2.	DOCUMENTACIÓ TÈCNICA RELATIVA ALS CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR.	31
6.2.1.	LOT 3. Document: Definició de l'aplicatiu i/o software utilitzat	31
6.2.2.	LOT 4. Document: Memòria tècnica del servei d'inspecció i control	32
6.3.	LOTS 3 I 4 PREU OFERTAT.	32
<b>7.</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>33</b>
7.1.	ANNEX 1. LOT 1. INDICADORS DE QUALITAT CONTRACTE DEL SERVEI DE NETEJA VIÀRIA, RECOLLIDA DE RESIDUS I SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC	34
7.2.	ANNEX 2. LOT 2. INDICADORS DE QUALITAT SERVEI DE DEIXALLERIA	35

## **TAULA DE CONTINGUTS (TAULES)**

Taula 1. Serveis objecte de seguiment de qualitat i control	11
Taula 2. Mètode bàsic per avaluar el nombre total de controls representatius	15
Taula 3. Calendarització dels serveis i registres dels informes	16
Taula 4. Dades pel càlcul de l'IQ	17
Taula 5. Dades pel càlcul de les penalitzacions a aplicar	18
Taula 6. Exemple de càlcul de l'import de la penalització	19

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

### 1.1. CONSIDERACIONS PRÈVIES

És objecte d'aquest PPTT, la descripció i definició de la posada en marxa d'un Control de la Qualitat dels Serveis prestats en la recollida de residus, la neteja viària i els serveis de la deixalleria que es portaran a terme a la ciutat d'Igualada, un cop adjudicats els respectius contractes corresponent al Lot 1 i Lot 2.

El control de qualitat es basarà en l'anàlisi i seguiment d'indicadors de qualitat específics per a cada servei, així com de l'avaluació i l'evolució mensual del factor IQ (Índex de Qualitat) que interpretarà el grau de compliment de la qualitat del contracte.

L'Ajuntament d'Igualada treu en concurs públic d'una durada de 2 anys amb dues pròrrogues d'un any cada una, un contracte que se segrega en quatre lots diferenciats:

- LOT 1: Prestació del servei de recollida de residus, neteja viària i oficina d'atenció al públic.
- LOT 2: Prestació del servei de la deixalleria fixa i mòbil.
- **LOT 3: Serveis externs d'una empresa proveïdora de serveis tecnològics pel subministrament d'una aplicació informàtica específica per a la gestió del Control de Qualitat dels serveis urbans de recollida, neteja viària i deixalleria, contractada en règim de SaaS (software com a servei).**
- **LOT 4: Serveis externs d'una empresa consultora per a executar el control de qualitat de les prestacions dels serveis urbans de recollida de residus, neteja viària i deixalleria d'Igualada.**

Tal com s'ha avançat, l'objecte del control de qualitat seran tots els serveis inclosos en els Lots 1 i 2.

Correspon a aquest PPTT, la informació relacionada de l'abast, descripció i sistemàtica a executar en el control de qualitat prevista en els Lots 3 i 4 i que s'haurà de portar a terme en aquest nou contracte.

Amb la posada en marxa d'aquests contractes el que es vol aconseguir és disposar d'un mètode de treball que permeti "dur a terme el control de qualitat d'una manera senzilla", "estructurar allò que s'ha de programar cada mes" i "reduir el temps de dedicació als controls de qualitat per part del personal assignat".

Altres dels objectius principals és, poder disposar de:

- Una base de dades dels registres analitzats de l'any,
- L'evolució dels diferents serveis i conèixer quins indicadors de qualitat han fallat i quins han funcionat.
- Informes mensuals.

Tota aquesta informació ha de permetre condicionar els resultats del mes a la certificació mensual de l'empresa ja que es desitja obtenir automàticament, a partir de les faltes comeses per part de l'empresa adjudicatària, un índex de qualitat associat als serveis prestats durant el transcurs d'un mes.

És objecte del **Lot 3** la contractació de l'ús d'un software específic de gestió de la qualitat, especialitzat en serveis i que permeti agilitzar la sistemàtica del control, l'obtenció dels informes i l'avaluació automàtica de l'índex de qualitat. Les especificacions de l'aplicació informàtica utilitzada pel control del servei a aportar són les indicades a l'apartat **2. LOT 3: APLICACIÓ INFORMÀTICA PEL SEGUIMENT DE LA QUALITAT I CONTROL DEL SERVEI**.

És objecte del **Lot 4** la contractació d'una empresa consultora que realitzi la implementació d'un servei extern de control de qualitat, a través de la metodologia de treball proposada dins del capítol **3. LOT 3 i 4: DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI D'INSPECCIÓ I CONTROL DE QUALITAT**, tenint en compte els indicadors de qualitat descrits a l'Annex 1 i 2 Indicadors de qualitat i fent ús de les tasques de control l'eina informàtica que, surti adjudicatària del Lot 3.

Existeix una relació directa de l'abast tècnic dels Lots 3 i 4 en què, l'empresa adjudicatària del Lot 4 haurà de treballar, gestionant els seus serveis mitjançant el software que s'hagi adjudicat en el Lot 3, i que serà cedit en ús per l'Ajuntament d'Igualada, als objectius de prestació dels serveis de control de qualitat. Es preveu, doncs, emprar un únic PPTP, diferenciant a cada cas les especificacions del Lot 3 i 4 però, amb descripció comú dels tipus de control de Qualitat que es vol portar a terme, i dels annexes lligats als indicadors de qualitat, que serviran de base pels controls en el treball a realitzar sobre el terreny, així com també a incloure en la base de dades del software per al seu tractament.

En aquest cas les licitadores que vulguin optar pel Lot 3 i/o pel Lot 4, tindran present que es poden donar les variables de concurrència del concurs següents:

- Es permet la presentació d'una mateixa empresa, al Lot 3 i al Lot 4, en cas que disposi d'un software de control de qualitat que reuneixi els condicionants mínim que se sol·liciten en les bases del PPTP.
  - Qualsevol empresa que es presenti al Lot 3 i al Lot 4, però la seva aplicació informàtica no resulti finalment adjudicatària en el Lot 3 i, en canvi, si resultés guanyadora del Lot 4 per a prestar els serveis de control de qualitat, haurà de treballar amb el software que l'Ajuntament d'Igualada cedirà en ús, no podent condicionar a posteriori a l'Ajuntament d'Igualada a treballar amb el seu software. Els criteris d'adjudicació són independents a cada Lot i, com a tal, el que es presenta al concurs i el cost del contracte en cada cas són independents.
  - Qualsevol empresa que es presenti al Lot 3 i al Lot 4 i la seva aplicació informàtica és l'adjudicatària del Lot 3, però no surt adjudicatària del Lot 4, haurà de cedir en ús el serveis del seu software a l'empresa que finalment

resulti adjudicatària del Lot 4. Els criteris d'adjudicació són independents a cada lot i com a tal el que és presenta al concurs i el cost del contracte en cada cas són independents.

## 1.2. INICI DELS TREBALLS DE CONTROL DE QUALITAT

L'inici de la prestació d'aquest servei i, consegüentment, de l'inici dels treballs d'inspecció no s'aplicaran durant els tres primers mesos de la posada en marxa dels Lots 1 i 2.

Durant aquest període es realitzarà:

- La programació definitiva i possibles modificacions substancials lligades a la posada en marxa dels Lots 1 i 2 i que caldrà tenir en compte per si cal modificar algun indicador de qualitat.
- La incorporació de la base de dades definitiva que cal introduir en l'aplicació informàtica de Control de qualitat i,
- El pla de formació del nou sistema.

Transcorregut aquest període, serà potestat de l'Ajuntament aplicar-les en qualsevol moment, íntegrament o amb les modificacions que es derivin de la posada en marxa del servei.

La posada en marxa del control de qualitat permetrà avaluar aquelles incidències reiteratives i controlarà l'execució del servei segons els paràmetres fixats en la contracta. La seva resolució també podria tenir un caràcter sancionador i, en funció de la incidència detectada, podria causar modificacions en el percentatge de la certificació a l'hora de facturar arribant, fins i tot, a ser motiu de resolució del contracte. Aquest últim cas es donaria si els paràmetres fixats per l'Índex de Qualitat (veure apartat **3.1. Definició de l'Índex de Qualitat**) i/o algunes actuacions reiteratives no corregides per part de l'empresa adjudicatària es trobessin per sota dels nivells de referència que fixa aquest PPTP (veure l'apartat **3.8. Metodologia de penalització**).

El sistema de control de qualitat del servei cerca també la millora continuada amb el temps del servei contractat no sent únicament una eina sancionadora. Per aquest motiu es crearà una Comissió de seguiment de Millora Continua amb l'Ajuntament d'Igualada, per tal d'analitzar les causes dels incompliments i avaluar les possibilitats de millora del servei, sempre que sigui possible.

## 1.3. ÀMBIT TERRITORIAL OBJECTE DEL CONTRACTE

El control de qualitat dels serveis i equipaments inclosos en el Lot 1:

- Abastarà el control de qualsevol servei prestat ja bé sigui de recollida com de neteja viària. Qualsevol informació addicional precisa a aquest servei es pot complementar des del PPTP del Lot 1.

- També s'inclourà el control de qualitat previst en les instal·lacions generals de l'Empresa adjudicatària adscrites al Contracte i els serveis prestats en l'Oficina d'Atenció al públic.

El control de qualitat dels serveis i equipaments inclosos en el Lot 2:

- Abastarà el control de la gestió i explotació de la deixalleria fixa situada en el carrer França núm. 24 i la gestió i explotació de la deixalleria mòbil que accedeix a diversos punts de la ciutat. Qualsevol informació addicional relacionada amb aquest servei es pot consultar en el PPTT del Lot 2.



## 2. LOT 3: APLICACIÓ INFORMÀTICA PEL SEGUIMENT DE LA QUALITAT I CONTROL DEL SERVEI

### 2.1. INTRODUCCIÓ

El seguiment i control de qualitat, s'executarà mitjançant una aplicació informàtica contractada en règim de SaaS (software com a servei) que bàsicament:

- Agilitzi el tractament de les dades.
- Automatitzi l'elaboració d'informes.
- Permeti una sistemàtica en el treball de camp en què es puguin incorporar les dades directament, en un registre automàtic capaç de vincular aquesta informació a l'obtenció de l'índex de qualitat.
- Tingui capacitat de posar en marxa una proposta de control de qualitat tal com es defineix en el capítol 3 d'aquest PPTP.

### 2.2. CARACTERISTIQUES DEL SOFTWARE

Les característiques generals d'aquesta aplicació, com a mínim, seran les següents:

- Ha de ser una aplicació informàtica explícitament dissenyada per fer controls de qualitat de serveis. En el cas específic de la ciutat d'Igualada, se sol·licita que pugui controlar els serveis de neteja viària, recollida de residus i deixalleria fixa i mòbil.
- El software haurà de poder incloure, com a mínim, en la seva base de dades, tots els indicadors previstos en l'**Annex 1 i 2** d'aquest PPTP, i/o qualsevol altre així com modificacions d'aquests, segons les necessitats que puguin anant sorgint en les reunions de millora continua.
- La base de dades s'ha de poder reordenar de tal forma que després, estadísticament, la informació resultant dels serveis avaluats es podran classificar amb diversos criteris:
  - Classificació geogràfica (sectors, barris, zones...).
  - Classificació per tipus de serveis (recollida de residus orgànica, neteja manual,... És a dir, estructurat per tots els serveis que s'inclouen en el Lot 1 i el Lot 2 objecte de control en aquest contracte).
- Es podran definir indicadors amb tipus de mesures numèriques i lògiques (metres, metres quadrats, metres lineals, unitats, percentatges, conforme/no conforme, realitzat/no realitzat,...).
- Tots els indicadors inclosos en la base de dades disposaran el grau d'incidència o variació segons (conforme, lleu, greu o molt greu).

- L'aplicatiu, de manera automàtica, ha de poder establir el grau d'incidència de l'indicador concret amb només la introducció del valor numèric/lògic incorporat per l'inspector/a.
- El sistema informàtic ha de fer el recompte automàtic de les conformitats, o de les incidències segons grau d'incidència en lleus, greus o molt greus, que s'hagin identificat al llarg del mes, segons el control dels serveis considerats en aquest període.
- Establirà com quedarà l'IQ (mensual, trimestral, semestral,...). Es podran representar aquestes variacions amb sistemes gràfics automàtics que permetin visualment veure l'evolució mensual i el que està fallant..
- Amb capacitat de poder generar mapes de la ciutat per visualitzar aquelles zones per on s'hagin fet controls del servei.
- Amb capacitat de poder executar el sistema de càlcul previst en l'apartat **3.7** i **3.8**, per obtenir el càlcul automàtic de la IQ
- Les fitxes de treball amb les que treballarà l'inspector/a han de poder contenir, com a mínim, la informació següent:
  - Identificació de l'indicador sobre el qual es realitza el control.
  - Data prevista pel control.
  - Data i hora automàtiques i modificables de l'execució del control.
  - Identificador de l'usuari que desenvolupa el control.
  - Unitat de mesura definida per l'indicador.
  - En cas d'indicadors amb valoracions numèriques (metres, m<sup>2</sup>, %, ...), espai per indicar el valor numèric corresponent.
  - Espai per observacions o comentaris indicades pel controlador
  - Espai per adjuntar fotografies en el moment de l'execució del control.
  - Opció de poder adjuntar fitxers des d'una ubicació local o en xarxa.
  - Les imatges o fitxers podran tenir comentaris individuals, així com la seva geolocalització.
  - Opció per indicar codificacions externes que puguin identificar un element viari, per exemple per sistemes GIS.
- La informació dels controls programats es mostrarà en format agenda/calendari ja bé sigui per mes, per setmana i/o per dia.
- Possibilitat de publicació del plànol d'ubicació dels diferents elements/serveis a controlar: contenidors, papereres, deixalleries, etc. (a partir de les diferents capes GIS proporcionades per l'Ajuntament) i integrat amb Google Maps, per tal d'assistir i guiar al controlador en la seva feina al carrer o segons necessitats

Altres aspectes rellevants que es tindran en compte pel maneig i funcionalitat de l'aplicatiu

- Ha de ser un aplicatiu senzill de treballar i interactiu per l'inspector/a que l'hagi d'utilitzar. Cal pensar que qualsevol substitució d'una persona en cas d'absentisme o vacances per altre, ha de poder manegar l'aplicatiu fàcilment garantint un mateix criteri. Les licitadores aportaran un vídeo del sistema per tal que es vegi el seu ús i

facilitat de la gestió. Exposaran com funcionarà el software i el maneig per part de l'inspector/a per introduir les dades del treball i organització del calendari o programació dels treballs

- Poder programar els controls dels indicadors en una data concreta, eliminar controls programats, o copiar i moure un control en una altra data i modificar només l'itinerari....en definitiva que sigui senzill fer una programació.
- A efectes visuals disposar d>alertes per tal d'identificar si el control efectuat inclou fotografies pujades per l'inspector/a o veure de manera ràpida (per exemple, colors) si l'indicador és conforme, lleu greu, mot greu....) Que sigui visualment ràpid en entendre el que ha pogut passar en un dia concret.

Les licitadores, en base a les especificacions tècniques assenyalades, i numerades de l'apartat **2.2** podran informar sobre els seus aplicatius així com assenyalar altres opcions disponibles en els seus programes que considerin poden ser millores addicionals que complementen als mínims exposats. Es valorarà aquestes especificacions tècniques.

### **2.2.1. INFORMES A GENERAR**

L'aplicació ha de ser capaç de generar els informes necessaris per fer un correcte seguiment del control de qualitat. Els informes es podran generar segons la definició de períodes informada en el contracte.

Els informes mínims necessaris seran:

- Posició global per contracte, ja bé sigui del Lot 1 com del Lot 2. Han de ser dos documents independents per a l'avaluació final del IQ resultant.
- Posició global del control de qualitat per sector geogràfic o serveis.
- Incidències i tipologies de les mateixes per sector geogràfic o serveis.

### **2.2.2. SEGURETAT DE L'APLICACIÓ I REQUERIMENTS TÈCNICS**

L'aplicació ha de poder assignar una seguretat d'accés a la informació als usuaris prèviament definits.

Aquesta seguretat d'accés estarà definida pels següents conceptes:

- Usuaris: qualsevol usuari que tingui accés a l'aplicació.
- Rols: assignació de funció als usuaris.
- Seguretat per Contracte (ACL): assignació de la seguretat d'accés a nivell de contracte.

L'accés a l'aplicació es realitzarà mitjançant un navegador d'Internet amb protocol https.

L'usuari s'haurà d'identificar amb un nom d'usuari i una paraula de pas (la qual podrà canviar en cas que sigui necessari).

El nombre d'usuaris que es tindrà accés vindrà determinat per l'Ajuntament, el que es preveu que, en cap cas, podrà ser inferior a cinc (5) usuaris que poden tenir rols diferenciats pel que fa a l'accés a la informació.

La base de dades haurà de fer servir el llenguatge SQL, preferentment PostgreSQL.

### **2.2.3. GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ**

Per tal de fer-ne un ús correcte, l'aplicació informàtica disposarà d'assistència tècnica i de la formació necessària pels usuaris que l'Ajuntament d'Igualada indicarà. Aquesta formació es podrà fer mitjançant classes presencials o virtuals. Es formarà a tanta gent com es requereixi i que els STM informaran prèviament a l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la posada a punt i el correcte funcionament (amb la totalitat de les prestacions sol·licitades) dels equips i software instal·lats durant el termini de temps que duri el contracte de serveis.

El contracte de l'aplicació portarà implícit un pla de manteniment i actualitzacions precises de la tecnologia proposada per garantir el seu correcte estat. Els mínims que es requeriran per aquest pla són:

- Les tasques de manteniment i atenció al l'usuari han de ser exercides per l'empresa adjudicatària del servei.
- Servei d'atenció i suport telefònic qualsevol dia en que s'hagi fet cursat una programació de treball.
- Manteniment i actualització dels softwares de gestió.
- Actuacions de manteniment i gestió de la base de dades (registres, còpies de seguretat). Tota la informació generada en el decurs del contracte serà propietat de l'Ajuntament d'Igualada.
- Tota la base de dades obtinguda del control de qualitat en el decurs del contracte serà propietat de l'Ajuntament d'Igualada i no es podrà fer ús de les mateixes sense consentiment previ per part dels STM.

### **2.3. RECURSOS HUMANS**

L'empresa adjudicatària atindrà a l'inspector/a o als STM disposant d'un telèfon de contacte per resoldre qualsevol problemàtica que es pugui derivar al llarg del dia amb connexió directa amb un tècnic informàtic amb capacitat resolutiva de qualsevol problemàtica o dubtes que puguin sorgir en l'ús diari del sistema.

Es valorarà que l'equip de treball de suport de l'empresa adjudicatària tingui també experiència en serveis similars que faciliti entendre les possibles problemàtiques de l'inspector/a. Aquesta experiència es pot acreditar amb referències professionals en l'execució d'altres contractes de serveis similars al que es preveu executar a Igualada.

### **2.3.1. PLA DE FORMACIÓ**

L'empresa adjudicatària formarà a l'empresa del Lot 4 i als STM que disposin de la llicència per l'ús del programa. Les licitadores indicaran en les seves ofertes el temps necessari que es requereix per preparar a l'usuari en el maneig del programa.

El pla de formació general podrà ser virtual o presencial. Caldrà acompanyar al pla bàsic de formació dels inspectors, controls efectuats en camp, dins de la formació pràctica.

### **3. LOT 3 I 4: DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI D'INSPECCIÓ I CONTROL DE QUALITAT**

L'Ajuntament, a través de la contractació de serveis externs, realitzarà els seguiments dels indicadors de qualitat previstos en cada servei, ja bé siguin del Lot 1 com del Lot 2. Aquests controls es programaran mensualment de manera aleatòria i es faran sense comunicació prèvia a les respectives empreses adjudicatàries del Lot 1 o del Lot 2.

#### **3.1. DEFINICIÓ DE L'ÍNDEX DE QUALITAT**

La sistemàtica de control incideix en definir un Índex de Qualitat (d'ara endavant IQ) de la contracta. Aquest índex tindrà un valor absolut de 100%, tot i que a efectes d'anàlisi tècnic es parteix d'un valor del 95% com a base de partida, entenent que tots els serveis es desenvolupen de manera correcta, tal com s'hagin definit en la contracta.

L'objectiu dels seguiments i controls dels serveis serà l'avaluació de la possible variació d'aquest IQ cada mes. Aquesta variació només podrà anar en dos sentits:

- Manteniment de l'IQ en un valor del 95%.
- Reducció de l'IQ per sota del 95%.

##### **3.1.1. MANTENIMENT DE L'IQ EN UN VALOR DEL 95%**

Significarà que, en el període en què s'hagi fet el seguiment, tots els serveis/components que s'hagin avaluat s'hauran mantingut en conformitat i implicarà que la gestió portada a terme per part de l'empresa adjudicatària, ha complert tots els requisits.

Podria ser que tot el servei es prestés correctament (d'acord amb el que està contractat) però que, en canvi, es poguessin detectar elements de qualitat no desitjables en algun servei.

Per exemple: es podria donar el cas que en el servei de neteja de contenidors es complís la freqüència de pas contractada però que, tot i així, el següent dia el contenidor tornés a estar brut, generant possibles queixes ciutadanes. En aquest cas, podria no tractar-se ni considerar-se com un incompliment del servei sinó que, o bé el temps de rentat ha estat insuficient o bé que, la freqüència inicialment establerta dins del PPTP podria no ser suficient segons el comportament incívic de la ciutadania.

##### **3.1.2. REDUCCIÓ DE L'IQ PER SOTA DEL 95%**

Significarà que, un cop dut a terme el seguiment i les inspeccions dels serveis, per part de l'Ajuntament, els indicadors de qualitat analitzats no hagin complert els objectius fixats i això comporti que l'IQ del mes corresponent redueixi el seu valor.

En aquest cas, serà necessari aplicar correccions en els serveis de l'empresa adjudicatària del Lot 1 o del Lot 2, per tal que en la següent inspecció mensual el valor de l'IQ es torni a

mantenir en el 95%. L'evolució de la IQ en els diversos mesos donarà una idea general de com les empreses adjudicatàries estan gestionant els serveis.

Com a conclusió, doncs, el control de qualitat permetrà detectar les incidències i indicadors de qualitat afectats i permetrà avançar en processos de millora continua dels serveis.

### **3.2. INDICADORS DE QUALITAT**

Els indicadors de qualitat són aquells elements bàsics que s'han previst controlar per a cada servei específic i que caldrà identificar per part del personal d'inspecció de Lot 4—quan faci el control d'un recorregut o servei determinat prestat

Els indicadors de qualitat previstos per aquest contracte són els que es descriuen en l'**Annex 1 i 2. Indicadors de qualitat i control dels serveis** i permetran detectar si un determinat servei s'està executant segons els paràmetres de conformitat.

Aquests indicadors es classificaran segons una escala de valor que els tipifica en quatre nivells:

- Conforme.
- Lleu.
- Greu.
- Molt greu.

Aquesta classificació es farà segons un criteri objectiu. En cada cas, el valor de l'indicador estarà prefixat segons l'escala qualitativa que s'adjunta en l'annex citat anteriorment per a cada indicador.

És condició que el programa informàtic del Lot 3, avalui automàticament l'amidament que inclogui l'inspector i que el programa classifiqui de manera automàtica si el "valor" és conforme lleu greu o molt greu.

Per exemple: si s'avalua el paràmetre. "Nombre total de papereres sense la incorporació de la bossa". Si l'inspector/a, en base a un lot d'anàlisi determinat per dia de control (25 papereres) localitza 10 papereres sense bossa..... el "valor" a incloure/teclejar en el programa (10 ut) ha de fer que, el programa identifiqui automàticament si l'amidament és un paràmetre conforme, lleu, greu, o molt greu. Aquest context serà perquè prèviament, el programa ja tindrà incorporat, com a base de dades, tots els indicadors i de tots els llistats previstos per a cada servei i paràmetre a analitzar.

Aquesta proposta és bàsica per treure subjectivitat a l'inspector/a, sobretot en substitucions de personal. Qualsevol empresa del Lot 3 que es presenti amb un programa informàtic que no classifiqui automàticament el valor de la incidència a partir d'un valor determinat serà rebutjada de la present licitació.

Així, per a cada servei s'identifiquen els seus indicadors de qualitat i es determina la seva classificació dins dels quatre nivells previstos (conforme, lleu, greu o molt greu) tal com queda especificat en l'**Annex 1 i 2 Indicadors de qualitat i control dels serveis**.

### 3.3. SERVEIS OBJECTE DE CONTROL DE QUALITAT

Els serveis vinculats que seran objecte de control de qualitat i seguiment obeeixen a dos criteris d'anàlisi:

1. Els **controls específics** de cadascun dels serveis que integren l'objecte del contracte.
2. Altres **controls comuns**: control de la gestió de les incidències generades pels operaris de l'empresa que presta el servei, l'Ajuntament i la ciutadania, supervisió de l'estat de les instal·lacions (Parc Central), la verificació de les tasques associades al manteniment general dels equips integrants de la contracta o el control sistemàtic de la gestió documental que les empreses estaran obligades a comunicar mensualment i anualment als serveis tècnics municipals, etc.

La contracta és un paquet que no solament integra el treball efectuat en la via pública, tot ha de poder ser objecte d'anàlisi i control de qualitat

A partir de la informació disponible del Lot 1, a manera de resum, els serveis inclosos en la prestació del control de qualitat serien els del quadre adjunt:

SERVEIS DE LA RECOLLIDA DE RESIDUS:
RECOLLIDA DOMÈSTICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recollida lateral de la fracció resta, paper-cartró, orgànica, vidre i envasos lleugers.</li> <li>● Recollida posterior de la fracció resta</li> <li>● Recollida selectiva superior iglús/caixes</li> <li>● Rentat de contenidors</li> <li>● Manteniment de contenidors</li> <li>● Recollida domèstica amb sistema individualitzat prova pilot sector residencial</li> <li>● Servei de reforç de neteja. Zona residencial amb contenidor intel·ligent</li> <li>● Servei de recollida de bosses abandonades</li> </ul>
ALTRES RECOLLIDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recollida de residus voluminosos</li> <li>● Recollida d'esporga</li> <li>● Recollida mercat sedentari</li> <li>● Recollida i transport residus Hospital d'Igualada</li> <li>● Desbordaments recollida lateral</li> </ul>
RECOLLIDA COMERCIAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recollida d'orgànica, paper-cartró, envasos i resta de grans productors</li> </ul>
SERVEIS DE NETEJA VIÀRIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Escombrada manual</li> <li>● Escombrada manual motoritzada</li> <li>● Manteniment de papereres</li> </ul>



● Escombrada mixta
● Neteja amb aigua. Equip hidronetejador
● Neteja amb aigua. Equip d'aiguabatre
● Servei de brigada
● Brigada d'Accions Diverses. Actes festius i altres
● Servei de retirada de pintades, grafitis i cartells.
<b>SERVEIS DE LA DEIXALLERIA</b>
● Gestió i control de entrades
● Gestió i control de sortides
● Senyalística i informació
● Control del horaris de prestació del servei
● Control de la segregació dels residus i barreja dels materials

<b>ALTRES CONTROLS</b>	
1	Manteniment dels vehicles equipaments i maquinària
2	Gestió documental
3	Control de la gestió de les incidències informades pels operaris, l'Ajuntament i/o la ciutadania
4	Manteniment i revisió del correcte funcionament dels software
5	Manteniment i revisió del correcte funcionament dels sistemes de gestió embarcada dels vehicles
6	Supervisió de l'estat de les instal·lacions adscrites al servei

**Taula 1. Serveis objecte de seguiment de qualitat i control**

Aquest llistat és orientatiu i pot incloure tots els serveis de l'adjudicació definitiva del contracte del Lot 1 i Lot 2.

Per a cadascun dels serveis dels quals s'ha previst realitzar controls de qualitat, els indicadors de qualitat a utilitzar s'engloben en un total de cinc grups:

- **GRUP 1.** Indicadors pel control de la sistemàtica i operació de treballs.
- **GRUP 2.** Indicadors pel control del manteniment dels equips fixos i mòbils.
- **GRUP 3.** Indicadors pel control de la plantilla integrant dels serveis.
- **GRUP 4.** Indicadors pel control de registres i sistemes de comunicació.
- **GRUP 5.** Indicadors pel control del grau de satisfacció ciutadana.

En els Annexos 1 i 2 es mostren, per a cada servei realitzat segons Lot considerat, quins són els indicadors de qualitat previstos que s'analitzaran dins d'aquests grups i que seran motiu de control i seguiment específic.

### **3.4. METODOLOGIA D'AVAUACIÓ DELS INDICADORS DE QUALITAT**

Es distingeixen tres metodologies per a poder avaluar els indicadors de qualitat de cada servei sobre els quals l'empresa adjudicatària pot estar sotmesa a control:

- Els que es poden controlar com a **tasca de gabinet** en les oficines de l'empresa consultora, sense una feina prèvia d'inspecció ni treball de camp:

- Dades obtingudes amb els sistemes tecnològics d'informació embarcada en els vehicles del servei. Aquests van lligats al control de rutes (itineraris, freqüències ,aixecada de contenidors,...) i horaris de gestió dels diversos serveis.
  - Comunicats d'incidències diaris realitzats per l'empresa adjudicatària.
  - Incidències que la població d'Igualada faci arribar a través de la web de l'Ajuntament, aplicació ciutadana, telèfon d'atenció ciutadana o qualsevol altre mitjà.
  - Els indicadors associats a la gestió documental exigida en la contracta i d'obligat compliment.
- Els que requereixen un **treball de camp** que implica veure com s'està efectuant un servei a peu de carrer o instal·lació. Aquests controls, es complementen amb l'anàlisi dels comunicats d'incidències i registres que l'empresa adjudicatària ha d'emetre diàriament com a control de gestió de qualsevol incidència, amb l'objectiu de poder valorar, raonadament, si la falta comesa ha estat controlada i gestionada la seva resolució, com també interpretar el perquè s'ha donat.
  - Els que sorgeixin de la **incidències diàries** que observin directament els STM, el propi personal del Lot 4, queixes ciutadanes, etc.

Per verificar aquest fet, el servei d'inspecció del Lot 4 ha de fer el seguiment de la qualitat i control dels serveis. Així, mensualment faran una relació dels resultats obtinguts de tots els indicadors que s'hagin avaluat en el decurs d'aquell mes, obtenint el corresponent valor de l'IQ a través de les dades finals obtingudes sobre la valoració de cada indicador.

Des de l'aplicació subministrada es programaran els serveis del mes a considerar i els itineraris que seran objecte d'anàlisi. De manera aleatòria, sense informar a l'adjudicatària del servei del Lot 1 i 2, s'escolliran aquells itineraris que es veuran sobre el terreny i sobre els que s'analitzaran els indicadors de control previstos pel servei en concret.

Caldrà acotar la zona d'estudi de la ciutat en diferents barris i s'avaluaran algun/s dels serveis, així com les incidències que es derivin dels indicadors de qualitat referenciats en els quadres de l'**Annex 1 i 2. Indicadors de qualitat i control dels serveis**.

El personal d'inspecció desenvoluparà el treball de camp amb una Tablet on podrà accedir al software del control de qualitat per fer el control de la qualitat dels serveis que li permetrà anar incloent la informació que vagi analitzant. Cal indicar que el software només permetrà incorporar allò que veu el personal d'inspecció, ja que internament disposarà de la base de dades dels indicadors respecte a la seva tipificació en lleu, greu o molt greu, de manera que el personal d'inspecció només assenyala una dada numèrica i el programa ja indica la tipificació d'aquesta dada. D'aquesta manera treu pressió i subjectivitat al personal d'inspecció que només anotarà el que veu i, en cap cas, haurà de fer-ne una valoració subjectiva.

L'inspector podrà incloure fotos i escriure observacions quan sigui necessari acotar la informació.

La informació a reportar s'haurà de poder adaptar en funció als serveis finalment executats i a la planificació que incorpori l'empresa adjudicatària. Per tant, la metodologia exposada s'ha de tenir en compte només a nivell informatiu. En el decurs del contracte, la revisió de serveis pot comportar també la revisió dels indicadors de qualitat inicialment previstos.

### 3.5. PROGRAMACIÓ DELS SERVEIS

Les licitadores tindran en compte en les seves ofertes que se sol·licita un servei setmanal d'entre 4-5 dies a la setmana per inspecció a camp i 1-2 dies en tasques relacionades amb el control d'indicadors que es poden gestionar des de les pantalles d'ordinador amb accés a d'altres portals informàtics com els sistemes de gestió embarcada, tal i com s'ha esmentat en l'apartat anterior.

Les licitadores preveuran, en la seves ofertes, la proposta del control de qualitat que han de portar a terme i que precisarà una programació de serveis que permeti donar compliment als següents apartats:

- Calendari de control de qualitat de treball de camp. L'empresa adjudicatària elaborarà el seu calendari de control de qualitat de treball de camp a partir de la programació setmanal de serveis a realitzar que s'adjudiqui al Lot 1. En el cas del Lot 2, corresponent a la deixalleria, en ser una instal·lació fixa, el context de control se situa fàcilment en la visita al lloc concret.
- Calendari de control de qualitat de treballs de gabinet.
- La programació prevista (control de qualitat de treball de camp i de gabinet) s'inclourà en l'aplicació informàtica que els STM podran consultar i tenir el coneixement del seguiment diari que s'estarà portant a terme.
- Mensualment, com a mínim, es farà un control aleatori a la deixalleria i, un control aleatori d'un itinerari i gestió de la deixalleria mòbil.
- Els controls a emprar *in situ*, sobre un itinerari d'un servei concret s'executaran sempre sobre mostres de treball acotada que podrà incidir, en un seguiment d'un tram de carrer, de 50 m o un nombre d'unitats de, per exemple, 25 papereres. **En l'Annex 1 i 2** queden delimitats la mostra necessària per fer el control concret. Per tant, en un dia de treball de camp, es pot fer el control de més d'un servei.
- L'anàlisi del compliment de les rutes lligades a itineraris de recollida o de neteja viària, es controlaran amb els sistemes de gestió embarcada. Tots els indicadors que es poden visualitzar en pantalla es faran sobre el control de la ruta completa.
- Respecte de tots els itineraris de neteja viària que se'n faci algun control *in situ*, després seran completats amb l'anàlisi del sistema de gestió embarcada per veure si s'ha executat tot l'itinerari, parades registrades, recorreguts no executats,... en definitiva es controlaran la resta d'indicadors que es permeten fer des dels sistemes de gestió embarcada.

- Respecte dels itineraris dels serveis de recollida, que estiguin programats al llarg de la setmana, se'n controlaran tots els indicadors que es poden verificar des dels sistemes de gestió embarcada.
- L'empresa adjudicatària, en funció del calendari de prestació de serveis de l'empresa que presti els serveis de recollida i neteja viària, decidirà cada mes, quins itineraris o sectors seran objecte de control, de manera aleatòria, en un dia de treball qualsevol de la setmana i en qualsevol torn de treball ja bé sigui matí, tarda o nit, en dia laboral o festiu. Com a mínim, cal incloure, mensualment un control en dia festiu i un altre en horari nocturn.
- L'empresa adjudicatària estructurarà els seus controls tenint en compte els sectors/barrades de treball. Es garantirà que, en el període d'un mes, s'hagin avaluat in situ itineraris diversos en tots els sectors/barris del nucli. Així per exemple, en el dia X es controlaran algun/s dels itineraris de neteja viària que es facin en un sector, i s'aprofitarà que l'inspector/a se situa en la zona per controlar també altres serveis efectuats en aquest indret com és el cas del control del buidat i manteniment de papereres, el control de l'estat de les àrees d'aportació, estat del manteniments dels contenidors que se situen en la zona, neteja de places, control de desbordaments, el que s'escaigui i es pugui fer encabir en el dia de treball concret i zona. Cada dia de treball de camp en un sector implica el control de més d'un servei, ja bé sigui del servei de neteja viària com de recollida.
- Mensualment es procurarà que, els barris que per la seves característiques de major pressió demogràfica o un major ús de la via pública, estiguin més representats i es facin més controls que barrades sense tanta pressió demogràfica. En qualsevol cas, al llarg del mes tots els barris hauran estat objecte de control d'algun/s itineraris. En les reunions de millora continua previstes amb els STM es podran fer modificacions sobre els controls a executar o barris en que es precisi major o menor control com a mostra representativa de la ciutat d'Igualada. El control d'un mes X determinarà també el control del mes següent i els itineraris que cal fer.
- Es preveu com a proposta horitzó mínima un control mensual in situ del 10% del total d'itineraris de treball de camp de neteja viària, amb una representació de tots els serveis prestats, de tots els sectors o barris assignats.
- Es preveurà un control semestral al parc Central i a l'Oficina d'atenció al públic.
- Es preveurà, anualment, l'anàlisi del:
  - Grau de Satisfacció dels ciutadans i enquestes de satisfacció

Es posa un exemple merament explicatiu, per avaluar el total de serveis bàsics que poden ser objecte de control en un 10% de mostreig, en cas que es disposessin aquestes freqüències de treball:

Prestació serveis bàsics	Itineraris	Típus de	Total	Mensual o	Total	control
--------------------------	------------	----------	-------	-----------	-------	---------

		servei	serveis setmanals (sis dies)	4 setmanes	qualitat. el 10% del total d'itineraris= 35
Escombrada manual	5	diària	30	120	12
Escombrada mixta	5	diària	30	120	12
Buidat papereres	1	diari	6	24	3
Equips d'aigua	1	setmanal	1	4	1
Altres ...	3	diaris	18	72	7
			85	340	35

**Taula 2. Mètode bàsic per avaluar el nombre total de controls representatius**

Aquest marge mínim del 10% caldrà complementar-lo amb els controls de tots els itineraris executats dels servei de la recollida mitjançant el control de sistemes de gestió embarcada o, de serveis complementaris que puguin sorgir al llarg del mes. Com també, controls in situ dels serveis de recollida en l'àmbit comercial, voluminosos, prova pilot contenidors intel·ligents, entre d'altres.

La posada en marxa del servei, l'organització de les tasques i freqüències diverses, incidirà en el volum final d'aquesta xifra i el nombre i tipologia de serveis que aplicarà.

Serà l'empresa adjudicatària que en funció d'aquest rang de treball:

- Tindrà en compte el concepte de "pes de la qualitat" en el sentit que es precisaran més mostres de control a totes els serveis que tenen freqüència diària que d'altres que la tenen més reduïda.
- Tindrà en compte sempre la "representativitat" de tots els serveis, que tenen una freqüència molt determinada, com per exemple el mercat ambulant que només es faria un cop a la setmana, o tasques en períodes de les festes majors.... Tot i que la freqüència sigui baixa, la representativitat pel seu anàlisi és important.

### **3.6. CALENDARITZACIÓ A REGISTRAR I COMUNICAR PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

A finals de cada mes es passarà als STM la programació corresponent del control de qualitat que es voldrà portar a terme en el proper mes.

Dins dels primers cinc dies de cada mes, l'empresa adjudicatària del Lot 4 (control de qualitat) enviarà a l'Ajuntament i a les empreses adjudicatàries dels Lots 1 i 2, l'informe de qualitat del mes anterior. En aquest informe constaran els incompliments detectats en l'execució dels serveis.

Una vegada lliurat l'informe, es convocarà la Comissió de Millora Contínua.

En el si de la Comissió de Millora Contínua, les empreses contractistes dels Lots 1 i 2, podran fer les alegacions que creguin convenientes i justificar qualsevol incidència reportada

en l'informe amb la documentació pertinent. Fetes aquestes al·legacions i/o justificacions, i sempre en el si de la Comissió, l'Ajuntament podrà acceptar-les o refusar-les en el si de la Comissió.

Amb el resultat de la Comissió de Millora Contínua, l'empresa adjudicatària del control de qualitat (lot 4) esmenarà, si escau, el seu informe i les oportunes certificacions de serveis, de manera que emetrà un informe definitiu, amb les penalitzacions que corresponguin si és el cas..

A la vista d'aquest informe definitiu i certificacions de serveis, les empreses adjudicatàries dels lots 1 i 2 emetran una proposta de factures amb la certificació corresponent que aportaran al Departament de Medi Ambient de l'Ajuntament d'Igualada.

El Departament de Medi Ambient revisarà la correcta aplicació dels conceptes informats i donarà el seu vistiplau a la proposta de facturació o, si escau, l'esmenarà.

Quan la proposta de facturació compti amb el vistiplau del Departament de Medi Ambient, les empreses adjudicatàries presentaran a l'Ajuntament la factura mensual amb la certificació adjunta.

A efectes pràctics, la sistemàtica és com segueix:

MES 1	MES 2
S'executa el control de Qualitat corresponent al mes 1	En els primers 5 dies del mes s'adjunten els informes dels lots 1 i 2.
A finals de mes es lliurarà la programació del MES 2	Es convoca la reunió de millora contínua.
	En la sessió de millora contínua, es resolen les incidències o aclariments cursades per les empreses adjudicatàries del lot 1 i 2, les quals s'estimaran o desestimaran en es traslladaran a les certificacions que correspongui i posteriorment a les factures.  Es calcula la IQ final en l'informe definitiu i el valor resultant servirà de base pel càlcul de la certificació corresponent al Control de Qualitat del MES 1, a aplicar en la factura del MES 2.

Taula 3. Calendarització dels serveis i registres dels informes

### 3.7. OBTENCIÓ I VALORACIÓ DELS RESULTATS DE L'IQ

Tal com s'ha comentat, per tal d'assegurar la prestació dels serveis contractats, així com la seva correcta execució, per contracte s'estableix que el valor de l'IQ haurà de ser com a

mínim del 95%. Aquest serà un valor de referència i d'obligat compliment al llarg de tota la contracta. Les desviacions a la baixa tindran, si no hi ha causa justificable una repercussió directa sobre la certificació i/o, fins i tot, ser motiu de resolució del contracte.

La sistemàtica per avaluar els resultats implica un recompte de tots els indicadors que s'hagin avaluat mensualment per a cada servei.

A final de mes, un cop fetes les avaluacions dels indicadors, s'obtingran els següents resultats:

- Nombre total d'indicadors conformes.
- Nombre total d'indicadors lleus.
- Nombre total d'indicadors greus.
- Nombre total d'indicadors molt greus.

Segons el nombre total d'indicadors, es calcularà la disminució de l'IQ seguint els següents rangs:

Nombre de faltes	Disminució IQ (punts bàsics)
Fins a 3 faltes lleus	0%
Per més de 3 faltes lleus i cada tres faltes lleus)	2%
Per cada falta greu	4%
Per cada falta molt greu	6%

**Taula 4. Dades pel càlcul de l'IQ**

En funció del descens de l'índex de qualitat pactat (95%) i el finalment obtingut, la qualitat global del servei que s'obté cada mes es classificarà tal com segueix:

- IQ entre el 95% i el 85%: qualitat molt bona.
- IQ entre el 84% i el 72%: qualitat bona.
- IQ entre el 71% i el 60%: qualitat suficient.
- IQ entre el 59% i el 48%: qualitat insuficient.
- IQ més petit del 47%: qualitat inacceptable.

Cada mes, l'empresa adjudicatària del Lot 4 presentarà a l'empresa adjudicatària del Lot 1 i 2 i a l'Ajuntament l'informe en què justificarà:

- La programació dels treballs inspeccionats durant el mes.
- El total d'indicadors analitzats.
- L'IQ obtingut en base a la relació de faltes comeses segons la tipificació corresponent.

- La relació detallada de tots els incompliments amb la fitxa corresponent obtinguda i el suport gràfic generat en el qual es vegi l'incompliment.
- L'anàlisi de quins han estat els serveis amb faltes comeses i quins han estat els indicadors.

### **3.8. METODOLOGIA DE PENALITZACIÓ**

#### **3.8.1. PAGAMENT VARIABLE EN COMPLIMENT DE LA SATISFACCIÓ CIUTADANA**

L'empresa adjudicatària del Lot 1 tindrà, com a base prèvia, una retenció del preu adjudicació anual sense IVA, corresponent en un 1,5% en la seva retribució a l'adjudicatària fins a la valoració anual dels següents factors que estarien vinculats a la satisfacció ciutadana. Així, per rebre aquest 1,5% caldrà haver obtingut la valoració total de 10 punts. En cas d'obtenir una puntuació menor, s'obindrà un percentatge proporcional (Ex. 5 punts suposa l'obtenció del 1,5%, 9 punts el 1,35%, 8 punts el 1,2%, i així successivament)

La satisfacció ciutadana es valorarà a través de dues enquestes telefòniques anuals:

1. Enquesta telefònica específica a 100 usuaris de l'oficina d'Atenció al Públic per tal de valorar el seu grau de satisfacció amb el servei (4 punts).
2. Enquesta telefònica o personal a 200 mostres de ciutadans/es d'Igualada per tal de valorar el seu grau de satisfacció amb el servei (6 punts). Aquestes podran ser globals o centrades en àmbits i aspectes concrets del servei o del territori.

La pregunta vinculant a la retribució variable serà la següent: "De l'1 al 10, essent 1 el valor mínim i 10 el màxim, com valoraria el servei ofert?"

Per tal de poder optar a la retribució variable caldrà obtenir una puntuació mitjana de 6 punts".

En el cas del Lot 2, no es preveu una retenció inicial gestionant el control directe des dels indicadors de qualitat dels serveis i la IQ resultant.

Les licitadores del Lot 4 tindran en compte que, el cost de l'enquesta de satisfacció estarà inclòs dins del seu preu ofertat i que aquesta enquesta podrà ser subcontractada o executada pel personal de l'empresa consultora adjudicatària del servei si disposa de solvència suficient, sempre validat pels STM.

#### **3.8.2. PENALITZACIÓ MENSUAL SOBRE CERTIFICACIÓ EN COMPLIMENT DE LA IQ RESULTANT**

El model de certificació que s'utilitzarà serà el proposat per l'Ajuntament i la penalització mensual s'aplicarà a la factura amb el màxim de detall possible que correspongui segons la tipologia de servei.

El càlcul de l'import de la penalització mensual a aplicar es compon de dos factors:



- Factor quantitatiu: és el resultat del càlcul del nombre de faltes comeses multiplicat per l'import unitari sancionador determinat per cadascuna d'elles.
- Factor qualitatiu: és l'import resultant de calcular el % de penalització obtingut a l'import total anual del contracte. Aquest % dependrà de la variació de l'IQ respecte l'IQ pactat.

- **Import de la penalització = factor quantitatiu + factor qualitatiu**

Variació mensual de IQ respecte IQ pactat	Pèrdua de punts bàsic en el mes considerat	Factor Quantitatiu: Descompte per tipologia d'incompliment de qualitat	Factor qualitatiu: % de penalització a aplicar sobre el preu total mensual
Valor entre el (95-85%)	Fins a 10%	200 €/falta	No s'apliquen penalitzacions
Valor entre el 84% - 79%	Entre el 11% i 16%	200 €/falta	No s'apliquen penalitzacions
Valor entre el (78% i 72%)	Entre el 17 i 23%	200 €/falta	0,5%
Entre 71 % i 60%	Entre 24 i 30%	200 €/falta	2 %
Entre 59 % i 48%	Entre 31% i 47%	200 €/falta	4%
Inferior al 47%		200 €/falta	8%
		Aplica la filera anterior i es pot entrar en procés d'Avaluació i seguiment, d'un procés de Resolució de contracte	

**Taula 5. Dades pel càlcul de les penalitzacions a aplicar**

Els motius de la resolució del contracte poden venir lligats a que l'empresa adjudicatària no prengui mesures per millorar el IQ i se situï de manera continuada:

- Fins a 6 mesos amb pèrdua contrastada del IQ d'entre 31 i 47 (punts bàsics) que indica que la qualitat global del servei implica una IQ situada entre el 59% al 48%, és a dir una QUALITAT INSUFICIENT.

- Obtenir un valor de l'IQ d'un 47% durant dos mesos seguits. Incideix llavors en una QUALITAT INACEPTABLE al llarg de dos mesos reiterats de reducció de la IQ indicant que no es corregeix la problemàtica.

L'Ajuntament, en funció del tipus de servei o l'anàlisi de les causes de la baixada de la qualitat en el contracte, serà el que prengui la decisió definitiva per iniciar el tràmit de resolució del contracte. Totes les qüestions derivades del control de qualitat seran contrastades en les reunions mensuals de la Comissió de Millora Contínua.

L'empresa adjudicatària del Lot 4 prepararà la certificació mensual en la qual indicarà les penalitzacions aplicables en funció dels resultats obtinguts de l'IQ.

Les penalitzacions que es derivin de la desviació de l'IQ pactat (95%), sempre tindran una repercussió econòmica sobre la facturació mensual de la contracta i no sobre el servei determinat. En aquest cas, és una valoració qualitativa ja que quantes més faltes greus, més gran serà el descens dels IQ i, per tant, la penalització també serà més gran.

Les penalitzacions parcials que es poden produir per faltes comeses en el conjunt del mes tindran el mateix cost. En aquest cas, és una valoració quantitativa.

La suma de tots dos conceptes (qualitatiu i quantitau) és el que es comptabilitzarà en el règim penalitzador del control de qualitat segons els indicadors de qualitat.

Posem l'exemple d'un mes de controls en el Lot 1:

Presentem el cas d'un mes en què s'han avaluat, en el conjunt de tots els serveis, 446 indicadors i se n'han obtingut els següents resultats (segons dades de la **Taula 5**):

Tipologia de falta	% de disminució de l'IQ	% de reducció
438 conformitats	No s'apliquen penalitzacions	No s'apliquen penalitzacions
6 indicadors amb faltes lleus	Per cada 3 faltes lleus s'aplica un 2% de reducció	2 x 2% = 4%
1 indicador amb falta greu	Per cada falta greu s'aplica un 4% de reducció	4%
2 indicador amb falta molt greu	Per cada falta molt greu s'aplica un 6% de reducció	2*6%=12%
<b>Total % de disminució de l'IQ mensual</b>		20%
<b>IQ mensual</b>		100% – 20% = 80% canviar l'exemple Qualitat del servei = Bona (es troba entre 78% i el 72%)

**Taula 6. Exemple de càlcul de l'import de la penalització****Factor quantitatiu:**

Faltes comeses: 9

9 faltes x 200 €/falta = **1.800,00 €**

**Factor qualitatiu:**

Segons les dades de la **Taula 5**, per una disminució de l'IQ entre el 17% i el 23% el percentatge del Factor Qualitatiu a aplicar sobre el preu total de la contracta és del 0,5%. Per tant:

0,5% *preu contracta*<sup>1</sup> = **36.937,5 €** si el preu anual total és de 7.387.500 €

Preu mensual: **3.078,125 €/mes**

**Import de la penalització:**

1.800,00 € + 3078,125 € = **4.878,125 €**

L'Ajuntament, en funció del tipus de servei o l'anàlisi de les causes de la baixada de la qualitat en el contracte, serà el que prengui la decisió sobre l'aplicació de les sancions o en casos extrems de la resolució del contracte,.

**3.9. LOT 4. RECURSOS HUMANS DE L'EMPRESA CONTROL DE QUALITAT**

Tot el personal adscrit a aquest servei formarà part de la plantilla de l'empresa consultora adjudicatària. L'Ajuntament no tindrà cap vinculació amb el personal que es posi a disposició del servei.

**3.9.1. INSPECTOR/A**

L'empresa adjudicatària disposarà de la figura de l'inspector del servei. Aquest perfil haurà de complir amb els següents requisits:

- Amb formació necessària per a desenvolupar treballs de camp: inspecció, anàlisi, resolució de problemàtiques dels serveis.
- Dedicació a jornada completa. El calendari d'execució de tasques haurà de ser, com a mínim, quatre dies a la setmana que implicaran un mínim de 16 jornades mensuals en treball de camp i dos dies setmanals en control d'itineraris intern o gestió documental, control incidències o comunicats de l'empresa de serveis, etc. En el control de serveis s'ha de poder incorporar qualsevol dia de la setmana i, si s'escau, adaptat als horaris de prestació de serveis (torn matí, torn tarda o nit, laborable o

<sup>1</sup> El preu de la contracta en el Lot 1 serà el resultat d'aplicar prèviament la retenció del 1,5% segons s'especifica en l'apartat **3.8.1**

festiu. El context de control ha de poder incidir en analitzar qualsevol servei de manera aleatòria, amb independència del dia o del horari.

- Interès i predisposició per la feina i actitud positiva en el treball.
- Tracte correcte amb el personal de l'empresa en que s'està fent el control.
- Correcte ús d'eines informàtiques i domini del paquet Office.
- Coneixement de la ciutat on s'ha de realitzar el servei.
- Especial actitud i disposició cap a la tasca que ha de desenvolupar.

### **3.9.2. TÈCNIC COORDINADOR**

L'empresa adjudicatària disposarà de la figura del tècnic coordinador del servei. Aquest perfil haurà de complir amb els següents requisits:

- Serà el responsable de vetllar pel correcte funcionament diari i la qualitat de prestació dels serveis objecte d'aquest PPTP.
- Assistirà a totes les reunions de millora continua que es puguin portar a terme.
- La comunicació entre l'Ajuntament i l'empresa, ja sigui en persona, per telèfon o via correu electrònic, s'haurà de poder portar en tot moment a través d'aquesta persona.
- Es valorarà el currículum de l'empresa i la seva experiència en serveis urbans i control de qualitat.
- Disposarà d'experiència en gestió de residus municipals i serveis de neteja viària.
- Especial actitud, experiència i disposició cap a la tasca que ha de desenvolupar.

### **3.10. MITJANS MATERIALS**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials necessaris per desenvolupament íntegre de la seva feina. En la seva oferta especificarà els mitjans materials que posarà a l'abast d'aquest servei i que consideren suficients per l'execució d'aquest contracte. Es valorarà la idoneïtat dels mateixos.

En el cas de desplaçaments dels inspectors:

- Qualsevol mitjà de transport ja bé sigui a peu, patinet, bicicleta, transport públic, cotxe, etc.

Com a equipament per a l'inspector/a de treball:

- Una tauleta (tablet) amb emmagatzematge suficient per treballar el programa informàtic; les dimensions i pes de la tauleta, seran les adequades per a treballar l'inspector/a amb comoditat.
- Funda impermeable de la tauleta per a la seva protecció en dies de pluja.
- Targeta SIM amb connexió de dades.

Empresa consultora:

- Material d'oficina suficient per donar continuïtat al control de qualitat en treballs varis de gabinet.

### **3.11. COORDINACIÓ DEL SERVEI I INTERLOCUCIÓ AMB L'AJUNTAMENT**

A aquests efectes l'adjudicatària del Lot 4 haurà de:

- Posar immediatament en coneixement de l'Ajuntament qualsevol incidència que es produeixi en la prestació del servei a través dels diferents mitjans establerts. Així doncs, qualsevol incidència que impedeixi una normal execució del servei haurà d'haver quedat documentada en format digital.
- Posar en coneixement de l'Ajuntament (a través dels mitjans establerts i amb una antelació mínima de 24 hores, excepte en casos de força major en els que es procedirà amb la màxima diligència i s'informarà per telèfon) la realització de tot servei no estrictament programat o qualsevol modificació (indicant nou dia i hora) en un servei programat. Els canvis i modificacions dels serveis programats hauran de constar en el software de gestió de dades.

#### **4. LOTS 3 I 4: RETRIBUCIÓ ECONÒMICA DELS SERVEIS**

La retribució es materialitzarà per mesos vençuts, contra la presentació de factura per part de l'empresa/es adjudicatària/es la qual l'Ajuntament haurà de liquidar d'acord amb els terminis que estableix la Llei de Contractes del Sector Públic.

L'adjudicatària del Lot 3 i el Lot 4 haurà de presentar la proposta de facturació dins de la primera setmana del mes següent del període mensual a liquidar. Aquesta proposta haurà de ser aprovada per l'Ajuntament prèviament a la presentació de la factura definitiva per part de l'adjudicatària. A la factura o en documents adjunts, es farà constar el desglossament dels conceptes següents:

- Dotzena part del contracte anual.
- Benefici industrial.
- IVA

L'acceptació de la factura tindrà la condició d'acte definitiu de reconeixement de serveis prestats.

## 5. LOT 4: SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA

L'Ajuntament d'Igualada pretén incorporar als serveis objecte d'aquest contracte la optimització i millora continuada i sistemàtica dels serveis executats, i la garantia de que els recursos econòmics destinats al servei s'utilitzen per a les finalitats contractades i amb la màxima racionalització i sostenibilitat de la despesa, per la qual cosa, s'implantarà un sistema de millora contínua del servei.

### 5.1. COMISSIÓ DE MILLORA CONTÍNUA

L'Ajuntament implantarà un sistema de millora contínua a través de la creació de la Comissió de Millora Contínua (CMC) que, a través de l'obtenció d'informació i l'anàlisi permanent dels serveis prestats que es desprendre de la PES i dels informes mensuals de l'adjudicatària del lot 4 (control de qualitat), possibilitarà l'adaptació dels requisits d'aquest PPTP a l'evolució del sector i a les necessitats que es detectin a partir dels estudis i dades analitzades.

La CMC estarà formada pel responsable de contracte (coordinador tècnic de servei), els STM i el responsable de l'empresa adjudicatària del Lot 4 (control de qualitat). També hi podrà assistir personal tècnic del servei.

La CMC es reunirà amb una **periodicitat mínima mensual** i s'aixecarà acta de les sessions, ja siguin ordinàries com extraordinàries.

L'objectiu de la CMC és avaluar el desenvolupament del contracte i permetre una evolució positiva dels serveis d'acord amb l'opinió de tots els membres per adequar els serveis a les necessitats del municipi. De cada reunió en sorgiran, si s'escau, les propostes de millora a executar en el servei que seran les adequacions que haurà d'aplicar l'adjudicatària, sempre que sigui possible amb reorganització dels mitjans disponibles.

Durant el desenvolupament de les sessions de la CMC, es discutirà l'informe mensual de l'empresa adjudicatària del Lot 4 (control de qualitat) i es tractaran els aspectes següents:

- Avaluacions de qualitat realitzades pels STM i vinculades a la retribució i compliment de qualitat.
- Grau de compliment de serveis: serveis planificats versus serveis executats, amb el detall d'itinerari per servei.
- Si els serveis prestats s'adeqüen a les necessitats de la ciutat en cada zona, temporada i intensitat d'ús de l'espai públic.
- Grau de compliment dels terminis de gestió de les incidències.
- Seguiment del dimensionament dels serveis i l'anàlisi, estudi i proposta d'adequació en funció de les necessitats detectades.

Anàlisi de la idoneïtat de les freqüències dels serveis de recollida i dels tractaments de neteja viària i adaptar-les, si s'escau.

Anàlisi del volum disponible de contenització i proposta de millora.

Anàlisi dels itineraris de neteja viària, freqüències, dies de prestació, torn, mitjans, etc.

Altres.

- Resultats i evolució dels paràmetres següents (en kg/hab any i altres paràmetres):
  - Prevenió de residus
  - Reutilització.
  - Recollida selectiva.
  - Valorització material.
  - Tones de residus de voluminosos recollits.
  - Tones de neteja viària recollits.
- Resultats de les inspeccions de contenidors i del manteniment preventiu i correctiu realitzat.
- Grau d'assoliment dels objectius ambientals de la normativa d'aplicació (% de recollida selectiva i reciclatge i % d'impropis).
- Si els serveis prestats s'adeqüen a les necessitats de la ciutat en cada zona, temporada i intensitat d'ús de l'espai públic.
- Actualització dels tractaments específics de neteja determinats en l'apartat **3.11** d'aquest PPTP, quan escaigui.
- Resultats de la inspecció de manteniment preventiu de papereres instal·lades.
- Grau de compliment dels terminis de gestió de les incidències.
- Elaborar propostes d'optimització de recursos, tècnics, econòmics i ambientals.
- Re-planificació dels itineraris dins del procés de millora constant i la prestació del serveis en la funció de les necessitats puntuals.
- Anàlisi de l'absentisme i estratègies de gestió.
- Possibles sol·licituds de subvencions per la millora del servei.
- Altres necessitats que determinin els STM.

L'Ajuntament aixecarà acta de les reunions de millora contínua realitzades amb els temes tractats i acords a executar. D'aquests acords se'n derivaran les penalitzacions associades al control de qualitat que es traslladaran a la certificació mensual.

Per reforçar el sistema de millora continua l'Ajuntament podrà realitzar auditories de percepció, plans de participació ciutadana, entre d'altres, i incloure com a variable en el pla



de millora continua les incidències i queixes rebudes de la ciutadania pels diferents mitjans disponibles.

## **6. LOT 3 I 4: PRESENTACIÓ DE LES OFERTES**

La proposta presentada per cadascun dels serveis haurà d'incloure una memòria tècnica, amb tota aquella documentació que permeti valorar correctament tant els criteris d'adjudicació vinculats a un judici de valor com els automàtics, d'acord a allò especificat en el PPTP i el PCAP.

### **6.1. ASPECTES GENERALS DE PRESENTACIÓ.**

Les empreses licitadores hauran d'estructurar les seves ofertes de forma concisa, ordenada i donant resposta sistemàtica i precisa a la informació requerida de manera que es faciliti la lectura i la comprensió de les seves propostes.

Les empreses presentaran una oferta única que es cenyirà el màxim possible al que es demana en aquest PPTP en funció del Lot al que es liciti, no admetent-se variants en les ofertes econòmiques ni tècniques. En aquesta oferta s'inclouran totes les millores que considerin oportunes sobre les especificacions del PPTP i les propostes tècniques i econòmiques que presentaran seran per al conjunt dels serveis.

La no presentació de la proposta d'acord amb les especificacions d'aquest apartat i dels annexos corresponents podrà comportar l'exclusió del concurs de l'empresa licitadora.

Les ofertes hauran de presentar-se segons el que es detalla a continuació:

- Es presentaran via tramitació electrònica
- En català
- Amb lletra tipus Arial i mida de lletra 11.
- Interlineat senzill.
- En format DIN A4.
- El material gràfic podrà ser exposat en format de fins a DIN A3.

Serà motiu explícit d'exclusió de qualsevol empresa aquella que en el Sobre número 2 incorpori:

- L'anàlisi econòmic de la seva oferta.
- Qualsevol altra documentació que sigui relativa als criteris objectius o automàtics.

El contingut de les ofertes un cop presentades passarà a ser propietat de l'Ajuntament d'Igualada, sense que les empreses licitadores o l'adjudicatària tinguin dret a cap contraprestació econòmica per aquest fet.

La presentació de les ofertes presumeix l'acceptació incondicionada per part de les licitadores del contingut del PPTP.

## 6.2. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA RELATIVA ALS CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR.

Les empreses licitadores hauran de presentar les seves ofertes responnent sistemàticament als requeriments que es detallen en cada apartat del present PPTP per a cadascun dels serveis presentats.

Aquest document s'estructurarà en dos (2) apartats independents:

- Document Lot 3. Memòria tècnica de les prestacions de l'aplicació informàtica de Control de qualitat. Màxim 25 pàgines
- Document Lot 4: Memòria tècnica per a la posada en marxa del servei d'inspecció i Control de Qualitat. Màxim 40 pàgines

### 6.2.1. LOT 3. DOCUMENT: DEFINICIÓ DE L'APLICATIU I/O SOFTWARE UTILITZAT

Les empreses licitadores, d'acord amb els requisits exposats al llarg dels diferents apartats del present PPTP, detallaran les seves propostes per a la definició del programa informàtic utilitzat.

Per tant, s'haurà de presentar la proposta final proporcionant:

- **Definició del software** utilitzat:
  - Visió global del producte i de cada mòdul. Característiques bàsiques i diferencials. Compliment dels requisits mínims previstos en les bases del Plec. Altres elements diferencials que milloren les prestacions considerades (inclouran un quadre resum on quedi assenyalat el compliment de les especificacions tècniques numerades de l'apartat **2.2** i poden complementar aquest quadre amb la relació de millores que consideren complementaran i amplien les especificacions tècniques previstes en les bases del PPTP).
  - Mitjans de personal i experiència que es posa a l'abast del contracte d'Igualada. Inclouran les referències professionals de l'empresa i del personal que donarà servei al contracte d'Igualada per tal de poder contrastar l'experiència portarà a terme en la gestió de controls de Qualitat segons l'objecte d'aquest contracte
  - Informes que es poden executar. Contingut i abast dels mateixos.
- **Prova de vídeo.** Les empreses licitadores presentaran un exemple o demostració del l'aplicatiu en els eu funcionament i informes generats a ser possible amb dades reals d'un municipi amb característiques similars a Igualada. L'objectiu de la prova de vídeo es poder mostrar la simplicitat del sistema en el seu funcionament del sistema i la capacitat de poder generar els informes,
- **Pla d'implantació, posada en marxa i pla de formació del servei.** Caldrà determinar els recursos assignats a la implantació i així com el calendari de fases i fites que permetin garantir l'adequada implantació en els terminis establerts.

Establiran el temps de formació necessari als objectius d'aprenentatge d'ús del programa

#### **6.2.2. LOT 4. DOCUMENT: MEMÒRIA TÈCNICA DEL SERVEI D'INSPECCIÓ I CONTROL**

Les empreses licitadores, d'acord amb els requeriments exposats al llarg dels diferents apartats del present PPTP, detallaran les seves propostes per al servei d'inspecció i control.

Les licitadores hauran de presentar una descripció en detall de l'operativa i funcionament del servei d'inspecció i control, respectant l'estructura indicada a continuació, així com la informació que cregui oportuna per a la correcta comprensió de tota l'oferta i per a il·lustrar la idoneïtat de la seva proposta.

Per tant, s'haurà de presentar la proposta final proporcionant:

- **Proposta organitzativa i metodologia de treball** del sistema del control de qualitat. Definició de les tasques organitzatives, mètode de programació de control dels serveis, mètode de control sobre el mateix control de qualitat.
- **Mitjans de personal adscrits al servei.** Justificació del personal per tal de donar cobertura a les prestacions sol·licitades. S'inclourà el CV del coordinador tècnic del servei.
- **Mitjans materials.** Els previstos per les inspeccions amb treball de camp i les prestacions i equipaments disponibles en les oficines de l'empresa consultora que posen a l'abast del contracte com a eina de treball de l'inspector en altres tasques de gabinet.
- Altres aspectes a ser valorats segons els criteris de valoració corresponents.

#### **6.3. LOTS 3 I 4 PREU OFERTAT.**

És condició d'obligat compliment que la proposta tècnica presentada se situï per sobre del 50% dels punts possibles consignats. Qualsevol empresa que no se situï per sobre d'aquest llindar no podrà ser valorada en els criteris automàtics i quedarà exclosa de la licitació.

Les empreses licitadores hauran de presentar les seves ofertes econòmiques segons el que es descriu al PCAP i complint els requisits per a cadascun dels serveis objecte d'aquest PPTP.

No s'acceptaran, un cop adjudicada l'oferta, contraprestacions econòmiques addicionals a les descrites en el PPTP i a les ofertes corresponents. El preu ofert serà consignat per any de servei i amb el preu final del conjunt del contracte previst pels anys del contracte principal i les dues possible pròrrogues anuals.

Igualada, 24 d'octubre de 2024

## **7. ANNEXES**

**7.1. ANNEX 1. LOT 1. INDICADORS DE QUALITAT CONTRACTE DEL SERVEI DE NETEJA VIÀRIA, RECOLLIDA DE RESIDUS I SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC**

## **7.2. ANNEX 2. LOT 2. INDICADORS DE QUALITAT SERVEI DE DEIXALLERIA**

