



ANNEX 5.1. Assegurament de la qualitat: Variables de control durant la prestació

El servei estarà sotmès a un control de qualitat segons es detalla al capítol 8 del Plec de condicions. A continuació s'exposen les diferents variables de Control Durant la prestació dels diferents serveis de neteja. Aquestes variables tindran una graduació A, B o C, en les que A són les que presenten una major repercussió i les C una menor repercussió sobre la qualitat del servei. Es presenten pels diferents serveis de neteja.

En els diferents controls es tindrà en compte les variables o aspectes que es presenten a continuació però l'Ajuntament les podrà variar, ampliar o canviar la seva graduació en funció de les prioritats i necessitats de cada moment.

1. Serveis de neteja de dependències i edificis municipals

Les variables de Control Durant pels diferents aspectes a controlar en la neteja de dependències i edificis municipals s'agrupen segons el següent:

1. Situació en relació a l'horari previst
2. Composició de l'equip
3. Imatge de l'equip
4. Estat funcional de l'equip
5. Comportament envers els usuaris dels centres i ciutadania
6. Acompliment de les normes de treball
7. Acompliment de les normes de sostenibilitat

1.1. Situació en relació a l'horari previst.

	A	B	C
Retardat menys de 30 minuts.			✓
Retardat entre 30 i 60 minuts.		✓	
Retardat més de 60 minuts.	✓		
Avançat menys de 30 minuts.			✓
Avançat entre 30 i 60 minuts.		✓	
Avançat més de 60 minuts.	✓		

1.2. Composició de l'equip.

	A	B	C
Inferior a la programada.	✓		

1.3. Imatge de l'equip.

	A	B	C
Operaris sense l'uniforme reglamentari o part d'ell.		✓	
Operaris amb l'uniforme deteriorat o brut.			✓
Vehicle sense mecanismes i sistemes d'identificació.		✓	
Vehicle deteriorat.			✓
Vehicle sense la imatge exigida per l'Ajuntament.	✓		
Personal fumant durant el servei.			✓
Personal amb auriculars.			✓



1.4. Estat funcional de l'equip.

	A	B	C
Funcionament incorrecte del vehicle.	✓		

1.5. Comportament envers els usuaris dels centres i ciutadania

	A	B	C
Operari irrespectuós amb el ciutadà.	✓		
Causa molèsties als vianants.	✓		

1.6. Acompliment de les normes de treball.

	A	B	C
L'equip realitza una prestació diferent.	✓		
Parada temporal en l'execució del treball (+ 10 minuts).	✓		
Alteració de l'itinerari (sense notificar).	✓		
Realització de la prestació a velocitat superior.		✓	
Realització de la prestació a velocitat inferior.		✓	
Desplaçament de residus sota mobiliari, catifes, etc.	✓		
Llançament de residus a doll en els contenidors d'escombraries domiciliàries.	✓		
Zones sense fer el tractament dins de l'àmbit d'actuació.	✓		
No realització de mesures correctores per aconseguir els objectius del tractament.		✓	
No respecte de les normes de circulació.	✓		
No comunicació de la presència de residus perillosos, incidències que requereixen el SAINED o que afectin a l'estat de netedat (fora del que es consideri normal)	✓		
No compliment del protocol establert del SAINED	✓		

En el cas que el tractament de neteja inclogui un equip mixt compost per vehicle i personal, s'inclourà els següents aspectes:

	A	B	C
No deixa pas a vianants o usuaris del centre			✓

En el cas que el tractament de neteja inclogui el buidat de les papereres, s'inclourà els següents aspectes:

	A	B	C
Bosses que no evitin el vessament de líquids.	✓		
No posar bossa a la paperera o del color de la fracció		✓	
No realitza el canvi de bossa necessari.	✓		
Manca de resolució incidència en paperera higiènica en menys de 24h	✓		
Manca de producte bacteriostàtic			✓

En el cas del tractament de Neteja amb vapor, s'inclourà els següents aspectes:

	A	B	C
Esquitxos a les paret	✓		



En el cas del tractament de fregat, s'inclourà els següents aspectes:

	A	B	C
Utilització del mètode d'inundació per fregar l'estança	✓		
No recollida dels residus generats.	✓		
Esquitxos a les parets i mobiliari	✓		
No elimina els residus sota el mobiliari	✓		
No retira els residus dels escocells dels patis	✓		

1.7. Acompliment de sostenibilitat

	A	B	C
Estança del centre incomplint del PEI	✓		
Contaminació odorífera, química o similar	✓		
Productes de neteja oberts, sense identificar o en un envàs no apte	✓		
Aixetes d'aigua obertes sense necessitat		✓	
No disposar els residus en la fracció corresponent	✓		
No seguiment del Pla de gestió i reciclatge dels materials utilitzats i dels residus generats	✓		

2. Control dirigit de papereres

En aquest apartat es presenten les variables de Control Dirigit:

Les variables es classifiquen pel seu grau d'importància de més (A) a menys (C).

	A	B	C
Falta de paperera	✓		
Model de paperera no estandarditzat ¹	✓		
Manca de paperera en estances	✓		
Paperera sense bossa o sense bossa de la fracció correcta		✓	
Bossa estripada, trencada, vessament o es produeixi molèsties a la ciutadania			✓
Bossa mal col·locada			✓
Bossa inadequada (no estanca, soldadures deficientes, etc)		✓	
Manca de sistema de fixació de la bossa			✓
No substitució de la paperera o dels seus elements avariats o trencats en un període superior a 24 h	✓		
Incompliment de les normes de manteniment		✓	

¹ Segons indicacions de l'Ajuntament



4. Control Dirigit de la informació

En aquest apartat es presenten les variables de Control Dirigit que s'aplicaran als requeriments en matèria d'informació que s'exposen en el capítol 9 del Plec de Condicions.

Les variables es classifiquen pel seu grau d'importància de més (A) a menys (C).

	A	B	C
No lliurament en el temps establert de la informació sobre programació del servei.		✓	
No lliurament en el temps establert de la informació general del servei.			✓
No lliurament en el temps establert de la informació sobre el servei executat.	✓		
No lliurament en el temps establert de la informació addicional.			✓

5. Control Dirigit de l'estat de les instal·lacions

En aquest apartat es presenten les variables de Control Dirigit que s'aplicaran als requeriments en matèria d'informació que s'exposen en el capítol 8 del Plec de Condicions.

Les variables es classifiquen pel seu grau d'importància de més (A) a menys (C).

	A	B	C
No compliment de les normes i ordenances vigents	✓		
Instal·lacions en mal estat funcional o de neteja		✓	
Incompliment dels criteris respecte a sostenibilitat i a imatge			✓
Queixes de directors o responsables del centre			✓



6. Control Dirigit de compromisos socials.

En aquest apartat es presenten les variables de Control Dirigit que s'aplicaran als requeriments en matèria de compromisos socials ofertats:

Compromís	C
Pel compromís d'abans de 1 any de presentar una memòria anual sobre l'impacte de gènere. Per a això, hauran de presentar dades desagregades per sexe, i indicadors que permetin avaluar l'eficàcia de les mesures d'igualtat aplicades. Aquest memòria es presentarà anualment	10
Pel compromís d'abans de 6 mesos l'aprovació i difusió d'un protocol o mesures específiques per prevenir i fer front a l'assetjament sexual i a l'assetjament per raó de sexe a la feina, o per prevenir l'assetjament sexual contra les persones beneficiàries o usuàries de la prestació contractual; o per prevenir les situacions de violència masclista o per orientació sexual o per identitat de gènere.	10
Pel compromís d'abans 6 mesos de l'aprovació i difusió d'un protocol específic per a l'ús de llenguatge de gènere a l'empresa, de manera que en tota la documentació, publicitat, imatge o material que es generi amb motiu de l'execució del contracte, s'utilitzi un llenguatge no sexista, s'evitin qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes i es fomenti una imatge amb valors d'igualtat, presència equilibrada, diversitat, corresponsabilitat i pluralitat de rols i identitats de gènere.	10
Pel compromís que abans de 1 any l'empresa presenti un informe de compliment de les mesures d'accessibilitat universal establerts en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social) realitzat per una empresa externa i autoritzada com a col·laboradora de l'administració.	7
Impartir al menys 4 hores anuals de formació en matèria d'igualtat i us no sexista del llenguatge a la plantilla que executa el contracte a tota la plantilla en el primer any de contracta (a banda de la formació aportada)	7
Per disposar d'un codi ètic de l'empresa.	3
Per disposar d'una certificació o acreditació en matèria d'igualtat entre dones i homes i aplicar-la a l'execució del contracte, i pel compromís d'aplicar a la plantilla que l'executarà les mesures i actuacions exigides per obtenir aquesta certificació. A aquest efecte es considerarà vàlid el distintiu "Empresa en Igualtat" del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, i és admissible qualsevol altre de caràcter anàleg o equivalent.	3