



Exp. núm.: 318/2025/SOLCON

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DEL SERVEI DE CONTROL DE QUALITAT DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS MUNICIPALS I NETEJA VIÀRIA DEL TERME MUNICIPAL DE GRANOLLERS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és la contractació dels treballs destinats al control de qualitat del servei de recollida de residus (fracció orgànica i RESTA) i neteja viària de Granollers prestat per la UTE Sanejament Granollers (en endavant UTE), d'acord amb el contracte vigent.

Els treballs de control de qualitat principalment se centraran en el servei prestat per la UTE en compliment de les condicions tècniques que té establertes al contracte. A més, l'Ajuntament podrà demanar suports puntuals pel control de qualitat del servei de recollida selectiva de vidre, envasos i paper/cartró que presta el Consorci de Residus del Vallès Oriental i el de qualsevol altra empresa o entitat que participi en la recollida o gestió de qualsevol fracció de residus (per exemple, la recollida de roba en contenidors a la via pública).

Aquest control de qualitat s'impulsa com a part del propòsit de millora continua, de manera que al llarg de tota la durada del contracte hi hagi una evolució positiva dels serveis que es presten.

El Plec de prescripcions tècniques particulars que regeix el contracte de la UTE (PPTP) estableix en el punt 11 el procediment del control de qualitat. Està basat en el seguiment dels serveis que es presten a través d'indicadors i en la determinació d'un índex de qualitat (IQ) mensual. La desviació de la qualitat observada respecte la qualitat esperada comporta una penalització econòmica per la UTE que es calcula a través de 2 factors: un factor quantitatiu (resultat de multiplicar el nombre de deficiències per un import econòmic associat a la seva gravetat -lleu, greu o molt greu-) i un factor qualitatiu (que estableix el grau de desviació respecte la IQ de referència). La suma de tots dos factors determina, si s'escau, la penalització final mensual sobre l'import dels serveis prestats.

El nombre total d'indicadors que hi ha definit en els PPTP és molt elevat, cosa que dificulta el seu seguiment de manera representativa i homogènia per a tots els serveis. El mateix PPTP especifica, però, que el sistema que es descriu és orientatiu i es pot adaptar. Les empreses licitadores hauran de presentar en la seva oferta una proposta d'adaptació del control de qualitat que el simplifiqui, doni informació ajustada i fàcilment interpretable i permeti, quan calgui, una determinació correcta de les penalitzacions econòmiques.

El control de qualitat s'ha de fer de manera planificada, objectiva i traçable. Inclou des del seu disseny, a l'obtenció de dades i la seva anàlisi, l'elaboració d'informes i l'elaboració de propostes de penalització o de millora dels diferents serveis que presta la UTE

En el present Plec de prescripcions tècniques que ha de regir el control de qualitat es consideren:

- **Serveis ordinaris o regulars:** els que realitza en el dia a dia la UTE. El detall de serveis considerats ordinaris s'adjunta a l'Annex I del present document. Entre aquests es poden diferenciar els serveis essencials (els relacionats directament amb la recollida de residus municipals i la neteja viària) i els complementaris (que repercuteixen en els essencials, com ara, per ex., la neteja de contenidors). El control d'aquest serveis té la finalitat de verificar la realització del servei d'acord al previst així com la comprovació de la seva qualitat. Les inspeccions associades poden comprendre la totalitat del servei o estar dirigides a comprovar un aspecte concret, d'acord amb les directrius que estableixi el Servei municipal.

- **Serveis extraordinaris:** estan dins l'àmbit del contracte de serveis de la UTE però no es realitzen de manera regular i contínua. Es duen a terme per a determinats esdeveniments que s'organitzen a la ciutat o per donar resposta a situacions imprevistes i no programades. El control de qualitat d'aquests serveis pot necessitar un disseny especial. Les inspeccions es consideren, igual que en els serveis ordinaris, poden estar dirigides a la comprovació de tot el servei o a un aspecte concret.

En aquest marc de control de qualitat, la realització d'aquest servei es regirà pels següents principis:

- **Col·laboració recíproca:** el contracte parteix d'una concepció de col·laboració entre les diferents parts implicades (empreses o entitats que realitzen el servei de recollida de residus municipals i neteja viària, empresa adjudicatària del control de qualitat i Ajuntament), la qual suposa compartir, aportar i obtenir informació sobre protocols, recursos, situacions especials, incidències, etc. que poden afectar qualsevol de les activitats dels serveis que es presten.

- **Independència** necessària entre les diferents parts, que garanteixi l'objectivitat en tots els processos de control de qualitat

- **Objectiu de millora contínua** del servei de recollida de residus municipals i neteja viària, d'acord al contracte de la UTE

- **Servei a la ciutadania**, amb l'assoliment d'un grau de satisfacció elevat pel que fa a la recollida de residus i neteja viària.

2. OBJECTIUS DEL CONTROL DE QUALITAT

2.1. OBJECTIU GENERAL



L'objectiu general del contracte que es planteja és assegurar la qualitat del servei de recollida de residus i neteja viària de Granollers, d'acord a les prescripcions tècniques que regeixen els contractes i acords vigents en aquesta matèria.

2.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Comprovar si l'execució dels serveis realitzats es corresponen amb el que es descriu en els PPTP del contracte de la UTE.
- Comprovar la qualitat dels serveis contractats.
- Establir, quan s'escaigui, les penalitzacions per l'empresa adjudicatària del servei davant els incompliments detectats o la manca de qualitat del seu servei.
- Conèixer l'afectació que determinats esdeveniments en la neteja de l'espai públic i els serveis de recollida de residus i neteja viària i proposar mesures per abordar-les.

3. ÀMBIT

3.1. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial del contracte és el municipi de Granollers. Inclou també determinats serveis que es poden dur a terme fora d'ell, com ara el trasllat de residus a les plantes de tractament (plantes de tractament de residus del Consorci de Residus del Vallès Oriental i planta de valorització de fracció resta de Mataró).

3.2. ÀMBIT FUNCIONAL

L'àmbit funcional del control de qualitat comprèn tots els serveis inclosos en el contracte de recollida de residus municipals i neteja viària formalitzat amb la UTE.

En el cas que l'Ajuntament decideixi puntualment encarregar treballs de control de qualitat de serveis de recollida de residus que prestin el Consorci de Residus del Vallès Oriental i altres empreses o entitats a la ciutat (per exemple, de recollida de roba usada), es valorarà la possibilitat de modificació del contracte en aplicació dels preus unitaris oferts.

4. ASPECTES GENERALS DEL CONTROL DE QUALITAT DELS SERVEIS ORDINARIS O REGULARS

Aquest apartat fa referència al control de qualitat dels serveis que es presten a través del contracte de recollida de residus municipals i neteja viària que executa la UTE i que es relacionen a l'Annex I. Cal tenir en compte que es poden produir modificacions contractuals que poden repercutir en el control de la qualitat. L'empresa adjudicatària haurà de fer els treballs de control

de qualitat necessaris a petició de l'Ajuntament. En aquests casos caldrà valorar la necessitat de realitzar una modificació de contracte del propi servei de control de qualitat.

El control de qualitat es basa en la **recopilació de la informació** rellevant, de manera objectiva, estandarditzada i en la freqüència necessària, la seva **anàlisi**, que permeti obtenir una **valoració objectiva**, la proposta de **mesures preventives o correctives** necessàries quan es detectin desviacions i, quan estigui previst, de proposar **penalitzacions econòmiques**.

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria on es proposi un sistema simplificat de control de qualitat basat en el procediment previst en punt 11 del PPTP, que es valorarà com a **criteri de judici de valor**.

5. PRESTACIONS DEL SERVEI DE CONTROL DE QUALITAT

Les prestacions bàsiques que ha de prestar l'empresa adjudicatària del control de qualitat són les que es relacionen a continuació (en l'Annex II es fa una relació més detallada):

- Revisió i estudi de la documentació relacionada amb el contracte de la UTE i la informació derivada de la prestació efectiva dels serveis.
- Proposta de sistema simplificat de control de qualitat.
- Determinació dels protocols d'inspecció i control que permetin la recopilació de la informació necessària per al càlcul dels indicadors proposats.
- Programació dels controls i les inspeccions dels diferents serveis.
- Inspecció i control dels serveis
- Valoració de la informació obtinguda
- Emissió de diferents tipus d'informe
 - De resultats del control de qualitat realitzat (mensual)
 - De proposta de millora i mesures correctores per les deficiències detectades (quan s'escaigui)
 - De proposta de penalització econòmica mensual pels incompliments detectats o la manca de qualitat del servei (quan s'escaigui)
 - Revisió de les al·legacions que pugui formular la UTE i emissió de la proposta final (quan s'escaigui)
 - Altres, a proposta dels serveis tècnics municipals o de la mateixa empresa adjudicatària del CQ.
- Seguiment, planificació, presentació, discussió de resultats i coordinació, mitjançant reunions presencials i/o a distància amb el Servei municipal.

Com a resum, el control de qualitat haurà de contemplar els següents aspectes, sense que aquesta relació sigui excloent d'altres que es puguin identificar:

- **Control de la informació de la UTE** relacionada directa o indirectament amb els serveis que presta. Aquesta informació serà la referència pels diferents tipus de control i inspecció que es realitzin.



- Implementació de les **solucions informàtiques** necessàries per a la realització del control de qualitat.

- **Disseny dels protocols d'inspecció** específics per a cada un dels serveis inclosos en el control de qualitat. Les inspeccions poden ser de serveis ordinaris o extraordinaris i poden revisar tot el servei o centrar-se en un aspecte concret. Han d'assegurar la recollida d'informació de les variables de control que permetin el càlcul d'indicadors.

- **Planificació** de les inspeccions i controls. Ha de tenir en compte les rutes dels serveis que presta la UTE i la planificació general que s'especifica a l'apartat 11 del present document.

- **Realització d'inspeccions de camp** i registre dels resultats i observacions. Aquestes inspeccions han d'incorporar dades de la pròpia execució del servei, com ara dades de GPS, lectures d'identificació dels xips RFID, incidències de servei, etc. Inclou:

- **Personal** adscrit als serveis per a comprovar si aquests recursos es corresponen amb els planificats.
- **Sortida i arribada a les instal·lacions** dels diferents serveis. En el cas dels serveis realitzats amb vehicle, comprovació de que en el moment de començar el servei, la caixa del vehicle no conté cap tipus de residu.
- **Control de la recollida de les diferents fraccions** de residus programades en aquell servei o de **la neteja viària**.
- **Control** dels desplaçaments fins a les plantes de tractament de residus o a les instal·lacions de la pròpia UTE.

- **Realització dels controls** d'execució dels serveis a partir de les dades del software de gestió que utilitza la UTE (plataforma VISION) a la qual l'empresa adjudicatària haurà de tenir accés.

- **Avaluació i valoració** de resultats: a partir de la informació recopilada i les inspeccions realitzades l'empresa adjudicatària del CQ haurà d'analitzar si els resultats obtinguts són conformes a les obligacions definides, analitzar les causes i proposar les mesures correctores, i calcular els indicadors definits pels serveis.

- Identificació de serveis que manifestin un **rendiment deficient**.

- **Redacció d'informes de seguiment** i, quan s'escaigui, **propostes de penalització econòmica** derivada dels incompliments observats. Així mateix haurà d'analitzar, quan calgui, les al·legacions a les propostes de penalització que pugui formular la UTE.

6. ORGANITZACIÓ DEL CONTROL DE QUALITAT

El CQ dels serveis **ordinaris** es basa en la programació d'inspeccions i controls que permetin verificar a la via pública o en el gabinet que aquests serveis s'executen de manera correcta i eficaç, d'acord al previst al PPTP i les millores que va proposar en la seva oferta. Cal, doncs, que

l'empresa adjudicatària del CQ elabori programes d'inspecció adients per a tots els serveis i en tot l'àmbit territorial.

Aquesta programació ha de tenir en compte el que s'estableix en el punt 10 d'aquest document (Dedicació i freqüència de les inspeccions (torns, serveis a inspeccionar, etc.) que seran acordats amb els serveis tècnics municipals.

Ha de permetre:

- Identificar les zones que habitualment presenten un estat de neteja no satisfactori per poder establir, si es considera, un seguiment més intens.
- Identificació dels equips amb baixos rendiments o deficiències.

Diàriament es seleccionaran els serveis, tractaments o altres aspectes relacionats amb la recollida de residus municipals i la neteja de la ciutat que seran objecte de control.

L'empresa adjudicatària del CQ haurà de garantir mensualment la realització del control i inspecció de tots els serveis ordinaris i anualment el seguiment de tots els itineraris de la UTE.

Els controls i les observacions que es duen a terme durant la inspecció estaran orientats a verificar, de manera enunciativa i no limitativa:

- Serveis executats / no executats
- Correcte funcionament dels sistemes electrònics de posicionament GPS i de lectura de les etiquetes RFID.
- Localització dels equips dins la seva ruta en un moment determinat.
- Compliment del recorregut de les rutes.
- Compliment de l'horari del servei, a través de la comparació de la posició horària de l'equip amb la prevista en el plànol de l'itinerari.
- Verificació de l'eficàcia del servei que s'avalua en un tram de carrer en la que s'acaba de realitzar el servei de recollida de residus o la neteja viària.
- Verificació l'acompliment de normes de treball.
- Verificació de l'estat funcional i imatge de l'equip, conducta dels operaris, nombre i tipologia d'operaris d'acord al previst, recursos tècnics d'acord al previst.
- Verificació dels altres punts de control previstos en el contracte de la UTE.
- Recull de les incidències observades durant el servei.

7. INFORMACIÓ PRÈVIA AL CONTROL DE QUALITAT

El servei de recollida de residus i neteja viària que executa l'UTE té associat una sèrie d'informació relacionada amb l'organització general i el desenvolupament de la seva activitat que s'emmagatzema i es gestiona a través del software de gestió que utilitza la pròpia empresa (plataforma VISION). L'empresa adjudicatària del CQ haurà de tenir accés a aquesta plataforma i disposar dels coneixements adequats per poder consultar i extreure tota la informació necessària per a l'execució dels treballs del CQ.



Amb caràcter enumeratiu i no limitatiu, ha de tenir a la seva disposició:

- Calendaris mensuals actualitzats dels serveis de recollida de residus i neteja viària. La UTE serà la responsable de comunicar qualsevol canvi.
- Inventari actualitzat de plànols dels serveis de neteja i de recollida de residus. Aquest **inventari d'itineraris** pot sofrir variacions (altes, baixes o modificacions) que caldrà tenir en compte en el control de qualitat.
- Inventari de vehicles i material.
- Inventari de tots els elements de contenització, incloses les papereres.
- Inventari dels plànols de les instal·lacions fixes.
- Qualsevol altra informació de servei relacionada amb els treballs a desenvolupar.

Aquesta informació ha de permetre:

- Programar les inspeccions dels serveis que es presten de manera ordinària.
- Programar les inspeccions dels operatius o serveis especials.
- Controlar l'execució dels diferents serveis.
- Determinar el grau de compliment dels serveis.
- Valorar i proposar, si s'escau, les penalitzacions aplicables a les certificacions mensuals com a conseqüència dels incompliments detectats.

L'empresa adjudicatària ha de tenir també accés a la web municipal de gestió d'avisos ROSMIMAN, des la qual es comuniquen a la UTE les incidències i es fa el seguiment de la seva resolució, i disposar dels coneixements adequats per poder consultar i extreure tota la informació necessària per a l'execució dels treballs del CQ.

8. CONTROL DE QUALITAT DELS SERVEIS ORDINARIS

8.1. CQ DELS SERVEIS ORDINARIS DURANT LA SEVA PRESTACIÓ

L'objectiu del control de qualitat **durant** la realització dels serveis és comprovar la seva correcta execució i les normes de bona execució, d'acord al PPTP.

En el cas dels serveis que no tinguin fixats criteris de bona execució, correspondrà a l'empresa adjudicatària proposar-los, prenent de referència els que siguin més similars en quan a la seva naturalesa o objectiu.

Tota la informació dels sistemes electrònics instal·lats en els vehicles que s'utilitzen en els serveis que s'inspeccionen (GPS) i dels lectors de sistemes RFID serà tractada per disposar d'informació diària sobre l'execució de serveis i serà comparada amb la informació planificada.

Per realitzar el **control presencial** del servei es localitzarà l'equip de treball dins el seu itinerari i es compararà la seva ubicació real amb la teòrica segons la planificació. Caldrà tenir en compte, però, que els itineraris poden variar lleugerament segons el dia de la setmana, les condicions climatològiques, època de l'any, obres a la via pública, etc.

Si no es localitza l'equip es suposarà que no s'ha realitzar el servei. Si la UTE no justifica la incidència, li serà d'aplicació la penalització corresponent.

Una vegada localitzat l'equip, es faran les observacions orientades a comprovar si la forma en que s'executa el servei, els equips i material que s'utilitzen, la imatge, etc., compleixen les condicions del plec de condicions tècniques. Es valorarà:

- Ubicació en relació a l'horari previst
- Composició de l'equip
- Imatge de l'equip
- Estat funcional de l'equip
- Conducta envers la ciutadania
- Acompliment de les normes de treball.
- Compliment dels criteris o normes de bona execució

8.2. CQ DELS SERVEIS ORDINARIS UNA VEGADA S'HAN REALITZAT

El control posterior a la prestació del servei ha de permetre valorar el resultat del servei realitzat. Aporta informació sobre la seva eficàcia i qualitat. Es realitzarà immediatament després al servei, abans de que no pugui ser alterat.

En el cas dels **serveis de neteja de l'espai públic** es farà una valoració de la presència de diferents tipus brutícia o deixalles en una longitud o àrea determinades d'un carrer o superfície acabats de netejar (orientativament els darrers 50m). Es tindrà en compte:

- El tipus de brutícia sobre la que ha actuat el servei inspeccionat
- Característiques del lloc (tipus de via, presència d'elements que afecten que s'embruti, etc.)
- El tipus de superfície afectada
- Altres factors que poden contribuir al resultat de la neteja.

Les empreses licitadores presentaran en la seva oferta una proposta de metodologia d'aquestes inspeccions qualitatives de serveis de neteja de la via pública, que es valorarà com a **criteri de judici de valor**.

Pels serveis de **recollida de residus**, el control posterior consistirà en la comprovació del buidat o neteja dels contenidors d'aquell servei, la situació dels elements de contenció, la retirada de bosses i/o altres fraccions del servei a prestar i l'estat de l'espai de l'entorn immediat un cop finalitzades les operacions de recollida. S'avaluarà en el tram de la via pública immediatament anterior a la localització de l'equip i orientativament ha d'incloure, com a mínim, 3 zones de contenidors. En el cas de la recollida de residus sense contenidors, l'avaluació es realitzarà el tram anterior un cop s'hagi localitzat l'equip.

Les empreses licitadores presentaran en la seva oferta una proposta de metodologia d'aquestes inspeccions qualitatives de recollida de residus, que es valorarà com a **criteri de judici de valor**.



8.3. NOMBRE D'INSPECCIONS DELS SERVEIS ORDINARIS

Cal assegurar que el nombre de controls i inspeccions de cada servei permetin obtenir unes dades representatives de la qualitat de la recollida de residus i la neteja viària.

Una estimació tècnica preliminar pot indicar que l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents **inspeccions de camp**:

- Inspeccions mensuals de serveis ordinaris amb la programació d'inspeccions ponderada segons les condicions de prestació de cada tipologia de servei (escombrada manual, escombrada mixta, escombrada mecànica, neteja viària de diumenges i festius, neteja polígons i zones d'oci, neteja de zones mixtes, neteja d'aparcaments asfaltats, neteja de mobiliari urbà i pintades, recollida de càrrega lateral, servei de pre-recollida, recollida de residus voluminosos, recollida d'illes emergents, rentat exterior de contenidors, recollida PaP de paper i cartró comercial). Total 56 inspeccions mensuals
- 2 inspeccions mensuals de neteja i recollida del mercat del dijous, 1 inspecció mensual d'altres mercats no sedentaris (mercats del dissabte de la Plaça de la Corona i de Can Bassa). Total 3 inspeccions mensuals de mercats setmanals de venda no sedentària.
- 1 inspecció mensual de serveis periòdics, fires o altres esdeveniments, a indicació del Servei.

Total: 60 inspeccions mensuals

Les empreses licitadores presentaran en la seva oferta una planificació mensual justificada de les inspeccions de camp de cada servei, amb indicació de la franja horària en que es duran a terme incloent la previsió de nombre d'inspeccions mensuals que realitzaran. Aquesta planificació serà valorada com a **criteri de judici de valor**.

Pel que fa als controls que es realitzen en el propi gabinet, basats en la informació generada pels sistemes d'informació, **diàriament** es comprovaran totes les variables dels serveis ordinaris que s'hagin realitzat.

9. INSPECCIONS DIRIGIDES I D'OPERATIUS ESPECIALS DE NETEJA I DE RECOLLIDA

Aquest control té l'objectiu de comprovar un aspecte concret d'un servei ordinari o els operatius especials. El seu abast, per tant, és molt ampli. Es realitzen a petició dels propis serveis tècnics municipals i es fan en paral·lel als controls regulars.

Amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, poden ser:

- Inspeccions dirigides al control de determinats equips
- Inspeccions de control de Plans especials
- Estat general de neteja de barris o determinades zones
- Estat de les zones d'oci nocturn
- Estat de neteja dels eixos comercials
- Seguiment dels esdeveniments de ciutat.

Els **operatius especials** de neteja i de recollida de residus són serveis o plans, periòdics o no, que s'han de dur a terme com a conseqüència d'un esdeveniment (per ex. festes de barri, Nadal, esdeveniments esportius, fires, manifestacions, celebracions, etc.) o de processos naturals (per ex. caiguda de fulles) que alteren els serveis de recollida de residus i neteja viària de la ciutat i que poden necessitar un reforç o una actuació especial. S'inclou també en aquest apartat els programes de reforç dels serveis ordinaris, per ex., neteges especials de barris o plans de desherbatge.

No hi ha una metodologia definida per aquestes inspeccions i controls, tot i que prendran de referència la dels serveis ordinaris.

Les empreses que participen en la licitació presentaran en la seva oferta una proposta de control de qualitat dels següents operatius especials, que es valorarà com a **criteri de judici de valor**. Ha d'incloure, com a mínim, una estimació del temps de dedicació, una descripció bàsica del procediment, els punts o ítems d'inspecció, la franja o franges horàries en que es realitzarà, i com es farà la valoració.

- Control de l'operatiu especial de Festa Major
- Control de zones d'oci nocturn

10. DEDICACIÓ I FREQUÈNCIA DE LES INSPECCIONS

L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar el CQ de manera que asseguri les activitats d'inspecció i control de tots els serveis ordinaris relacionats amb la recollida de residus i neteja viària durant els 365 dies l'any i en totes les franges horàries. Així mateix, ha de preveure i disposar de tots els recursos materials necessaris per a dur-lo a terme (vehicles, dispositius, etc.).

Diàriament haurà de fer el seguiment de les incidències que hagi comunicat la UTE i de la informació dels diferents sistemes electrònics embarcats en els vehicles i els sistemes RFID.

Respecte les inspeccions presencial, orientativament es preveu l'aplicació dels següents criteris:

- Tipologia de controls:
 - 80% de les inspeccions i controls sobre serveis regulars
 - 20% sobre serveis especials o inspeccions dirigides.
- Àmbit:
 - 70 % relacionades amb neteja viària
 - 30 % relacionades amb el servei de recollida de residus
- Calendari setmanal:
 - 90% en dies laborables (dilluns a dissabte)



- 10% diumenges i festius.

- Franges horàries:

- 50% Matí (6 a 14 h)
- 30% Tarda (14 a 22 h)
- 20% Nit (22 a 6 h)

Aquesta distribució pot variar segons la necessitat dels serveis tècnics municipals i del desenvolupament del propi servei.

L'empresa adjudicatària haurà de preveure la rotació de les inspeccions per assegurar que es realitzen en diferents horaris i dies de la setmana.

11. VARIABLES DE CONTROL I INDICADORS

11.1. INDICADORS DE QUALITAT DELS SERVEIS ORDINARIS QUE PRESTA LA UTE

El control de qualitat que preveu el PPTP preveu una sèrie d'indicadors pels serveis que es corresponen a 5 grups:

- Grup 1. Indicadors de control de la sistemàtica i operacions dels treballs
- Grup 2. Indicadors de manteniment dels equips fixes 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 del grau de satisfacció ciutadana.

El sistema de control de qualitat plantejat en punt 11 del PPTP que regeix el contracte de la UTE contempla un nombre de variables molt important. A la pràctica són difícils de seguir de manera regular, sistemàtica i homogènia. Això repercuteix negativament en el CQ dels serveis i en l'aplicació de les penalitzacions econòmiques que se'n poden derivar. Aquest plantejament, però és orientatiu i es pot adaptar a la necessitat real.

Les empreses licitadores hauran de proposar justificadament en la seva oferta un sistema simplificat del control de qualitat basat en el del PPTP que inclogui variables de control i d'indicadors dels diferents serveis, una proposta de càlcul de l'IQ i el seu seguiment mensual, i una proposta d'aplicació de penalitzacions.

11.2. INDICADORS DE QUALITAT PER ALTRES SERVEIS

A petició dels serveis tècnics municipals, l'empresa adjudicatària haurà de proposar el sistema de variables de control i d'indicadors que permetin l'avaluació de la qualitat dels serveis extraordinaris que pot prestar la UTE.

12. INFORMES DE CONTROL DE QUALITAT

Amb les dades obtingudes de l'anàlisi de les variables de control i els indicadors, l'empresa adjudicatària elaborarà mensualment els informes de qualitat dels serveis que correspongui. Els relatius als serveis ordinaris de la UTE es lliuraran en el termini de **10 dies hàbils** després de la finalització del període mensual objecte de control. Per altres tipus de serveis, els informes es lliuraran en el termini que s'acordi amb els serveis tècnics municipals.

Els informes dels serveis ordinaris, de valoració de l'IQ i de proposta de penalitzacions tindran una estructura estandarditzada i inclouran, com a mínim: el/s servei/s que s'han controlat, descripció del control realitzat, els resultats obtinguts, incidències/observacions més rellevants, la seva evolució, els incompliments detectats, les propostes de millora o de mesures correctives, si cal fotografies o imatges, i les conclusions. Les empreses licitadores presentaran una proposta de continguts i d'estructura estandarditzada dels informes del CQ de serveis ordinaris, que serà valorada com a criteri subjecte a **judici de valor**.

Pels altres tipus de serveis l'estructura dels informes no està estandarditzada i el seu contingut pot ser molt divers en funció de l'objectiu del control realitzat. Haurà d'incloure, com a mínim: l'objectiu del control, antecedents, descripció del control realitzat, resultats, incidències/observacions més rellevants, si cal fotografies o imatges, i les conclusions i propostes.

13. ALTRES SERVEIS DE CONTROL DE QUALITAT: SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

La satisfacció ciutadana es considera un element important dins el sistema de control de qualitat i ha de ser tractat en paral·lel al seguiment dels serveis ordinaris i extraordinaris. Es pot fer a través de sistemes directes (per exemple, enquestes, recull d'incidències—queixes—suggeriments presentats a l'Ajuntament, etc.) o indirectes (a través de la informació disponible que es pugui relacionar amb les expectatives de la ciutadania en relació a aquests serveis).

A petició dels serveis municipals, l'empresa adjudicatària del control de qualitat haurà de proposar un sistema de control i gestió de les queixes i incidències que rep l'Ajuntament per diferents canals (instàncies, bústies ciutadanes de queixes i suggeriments, ROSMIMAN). Aquest ha de permetre unificar la informació que es rep per diferents vies d'entrada, quantificar per temàtica i sector, i proposar indicadors oportuns.

14. INFORME DE JUSTIFICACIÓ DEL CONTROL DE QUALITAT REALITZAT

Trimestralment, dins els primers quinze dies, l'empresa adjudicatària del control de qualitat haurà de lliurar un informe sistematitzat sobre la seva activitat que inclogui : serveis que han estat objecte de control, inspeccions i controls realitzats (*on line* i *in situ*) a serveis ordinaris i, si cal extraordinaris, recursos utilitzats, dedicació i altres variables rellevants relacionades amb la seva activitat, així com la planificació de l'activitat prevista pel següent trimestre.



15. RECURSOS HUMANS I MATERIALS

15.1. RECURSOS HUMANS

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte el personal amb la capacitat suficient per realitzar les diferents tasques relacionades amb el control de qualitat: disseny del control de qualitat, inspecció i recollida de dades, seguiment, anàlisi i tractament de la informació, emissió d'informes, propostes de millora, propostes de penalitzacions, revisió d'al·legacions, etc.

Es considera que l'equip necessari per realitzar el servei de control de qualitat estarà format per:

- Una persona coordinadora de projecte amb la dedicació que es consideri adequada, que sigui llicenciada o graduada, amb una experiència mínima de 6 anys en coordinació i gestió de projectes equivalents al que es proposa en aquests plecs, dins la mateixa empresa adjudicatària. Serà la responsable del contracte, de formar i coordinar l'equip tècnic de control de qualitat, supervisar les seves actuacions, vetllar pel compliment de la programació, supervisar l'elaboració d'informes i altres propostes. Serà també la interlocutora amb la persona responsable del contracte de l'Ajuntament de Granollers i l'equip tècnic municipal.

- Una persona tècnica que realitzarà l'anàlisi de les dades, la redacció d'informes, les propostes de millora, les propostes de penalització i la revisió de les al·legacions que pugui presentar l'empresa adjudicatària del servei de recollida de residus i neteja viària, amb la dedicació que es consideri adequada. Ha de tenir formació en grau o llicenciatura i una experiència mínima de 3 anys en projectes similars als que es proposa en aquest contracte. S'ha de garantir la seva disponibilitat de manera regular tot l'any.

- Una persona inspectora que realitzarà el control i les inspeccions a la via pública i *on line*, amb la dedicació que es consideri adequada. S'haurà de garantir la realització dels serveis de control durant els 365 dies de l'any i en diferents torns. Haurà de tenir una formació de Cicle Formatiu de Grau Superior o equivalent.

Tot el personal quan desenvolupi tasques del CQ haurà d'anar degudament equipat amb els EPI corresponents, d'acord amb les condicions de seguretat establerts per aquesta tipologia de treballs. L'empresa adjudicatària serà responsable del compliment de normativa de seguretat i salut i de prevenció de riscos laborals.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària assegurar que tot el personal compleix els requisits d'imatge i conducta envers la ciutadania.

Les responsabilitats derivades de la contractació de personal i utilització de recursos materials per part de l'empresa adjudicatària són única i exclusivament d'aquesta.

La formació de l'equip destinat a portar a terme les tasques objecte d'aquest contracte serà a càrrec de l'empresa adjudicatària. En tot cas, s'haurà de preveure una formació específica relacionada amb el desenvolupament d'aquest contracte.

15.2. RECURSOS MATERIALS

L'empresa adjudicatària serà la responsable de facilitar tots els recursos materials i tècnics necessaris per tal que el contracte es pugui desenvolupar correctament, d'acord a les condicions estipulades en aquest plec de prescripcions tècniques.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte, amb caràcter no limitatiu, com a mínim:

- Mitjans informàtics necessaris per al desenvolupament del contracte i la gestió i emmagatzematge segur de tota la informació.
- Dispositius mòbils i portàtils, tipus PDA's, smartphones o tablets, amb càmera fotogràfica, mecanismes per la localització dels inspectors en temps real i amb capacitat per enviar tota la informació captada en temps real.
- Sistema informàtic per a la recollida de les dades de camp des dels dispositius mòbils i sistema informàtic per a l'emmagatzematge i tractament posterior de la informació. Aquesta base de dades s'haurà de mantenir actualitzada amb la informació diària de l'activitat que s'hagi realitzat i ha d'assegurar que recull l'àmbit d'inspecció i la localització geogràfica i temporal. Aquest sistema haurà de ser plenament operatiu 2 mesos després de l'inici del contracte.
- Vehicles per realitzar els desplaçaments. l'empresa adjudicatària haurà de garantir que s'utilitzen els més idonis en cada cas per fer el servei el màxim d'eficient possible. Si utilitza vehicles de combustió hauran de tenir el distintiu C o ECO.
- Formularis, protocols i documents de treball necessaris així com qualsevol altre material necessari per a l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament el software del control de qualitat que consideri adient per a l'execució del contracte. La solució informàtica que ofereixin les empreses licitadores serà objecte de valoració com a **criteri de judici de valor**.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el recanvi de qualsevol dels equips que s'hagi malmès o pugui deixar de ser operatiu, garantint que aquest tindrà com a mínim les mateixes característiques tècniques i prestacions. L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials necessari per a la connexió amb els sistemes d'informació municipals, essent els costos de connexió que es puguin derivar a càrrec de l'empresa contractada. La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'ajuntament de Granollers.



Ajuntament de Granollers
Direcció de Serveis de Via Pública
i Serveis Municipals

Àrea de Territori
i Sostenibilitat

C. Sant Jaume, 16-26, 5a planta, despatx 509
Tel. 93 842 66 70
08401 Granollers
serveis@granollers.cat

NIF P-0809500-B

ANNEX I




Gestión de Incidencias

CATSER01 - Catálogo de servicios

Ajuntament de Granollers



Ajuntament de Granollers

Equipo	Imp	Fact	Turno	Frecuencia	L	M	X	J	V	S	D	F	Temporada	Inicio	Plano	Observaciones
111 - Escobrada Manual																
EMAND1	Escombrada manual EMAND1A		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND1A	
EMAND11	Escombrada manual EMAND1B		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND1B	
EMAND2	Escombrada Manual EMAND2		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND2	
EMAND3	Escombrada Manual EMAND3		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND3	
EMAND4	Escombrada Manual EMAND4		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND4	
EMAND5	Escombrada Manual EMAND5		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND5	
EMAND6	Escombrada Manual EMAND6		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND6	
EMAND7	Escombrada Manual EMAND7		Mañana2	13456	6		6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND7	
EMAND8	Escombrada Manual EMAND8		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND8	
EMAND9	Escombrada Manual EMAND9		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND9	
EMAND10	Escombrada Manual EMAND10		Mañana2	12456	6	6		6	6	6		10		01/10/2022	EMAND10	
EMAND11	Escombrada Manual EMAND11		Mañana2	12356	6	6	6		6	6		10		01/10/2022	EMAND11	
EMAND12	Escombrada Manual EMAND12		Mañana2	12346	6	6	6	6		6		10		01/10/2022	EMAND12	
EMAND13	Escombrada Manual EMAND13		Mañana2	12456	6	6		6	6	6		10		01/10/2022	EMAND13	
EMAND14	Escombrada Manual EMAND14		Mañana2	12456	6	6		6	6	6		10		01/10/2022	EMAND14	
EMAND15	Escombrada Manual EMAND15		Mañana2	12456	6	6		6	6	6		10		01/10/2022	EMAND15	
EMAND16	Escombrada Manual EMAND16		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMAND16	
EMAND17	Escombrada Manual EMAND17		Mañana2	12346	6	6	6	6		6		10		01/10/2022	EMAND17	
EMAND18	Escombrada Manual EMAND18		Mañana2	1356	6		6		6	6		10		01/10/2022	EMAND18	
EMAND19	Escombrada Manual EMAND19		Mañana2	135	6		6		6			10		01/10/2022	EMAND19	
EMAND20	Escombrada Manual EMAND20		Mañana2	1235	6	6	6		6			10		01/10/2022	EMAND20	
EMAND21	Escombrada Manual EMAND21		Tarde	246		6		6		6		10		01/10/2022	EMAND21	
EMAND22	Escombrada Manual EMAND22		Tarde	135		6		6		6		10		01/10/2022	EMAND22	
EMAND23	Escombrada Manual EMAND23		Tarde	246		6		6		6		10		01/10/2022	EMAND23	
EMAND24	Escombrada Manual EMAND24		Tarde	135		6		6		6		10		01/10/2022	EMAND24	
112 - Escobrada Manual, Tarde																
EMANDR0	Escombrada Manual EMANDR01		Tarde	123456	3	3	3	3	3	3		10		01/10/2022	EMANDR01	
EMANDR0	Escombrada Manual EMANDR01B 2023		Tarde	123456	3	3	3	3	3	3		10		06/11/2023		
EMANDR0	Escombrada Manual EMANDR01C 2023		Tarde	123456	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36		10		06/11/2023		
EMANDR0	Escombrada Manual EMANDR02		Tarde	123456	3	3	3	3	3	3		10		01/10/2022	EMANDR02	
EMANDR0	Escombrada Manual EMANDR02B 2023		Tarde	123456	1	1	1	1	1	1		10		06/11/2023		
EMANDR0	Escombrada Manual EMANDR02C 2023		Tarde	123456	2,36	2,36	2,36	2,36	2,36	2,36		10		06/11/2023		
113 - Escobrada Mixta																
MIXT NF01	Escombrada Mixta NF MIXT NF01		Mañana2	3			6					10		01/10/2022	MIXT NF01	
MIXT NF02	Escombrada Mixta NF MIXT NF02		Mañana2	6						6		10		01/10/2022	MIXT NF02	
MIXT NF03	Escombrada Mixta NF MIXT NF03		Mañana2	5					6			10		01/10/2022	MIXT NF03	
MIXT NF04	Escombrada Mixta NF MIXT NF04		Mañana2	4				6				10		01/10/2022	MIXT NF04	
MIXT NF05	Escombrada Mixta NF MIXT NF05		Mañana2	3			6					10		01/10/2022	MIXT NF05	
MIXT NF06	Escombrada Mixta NF MIXT NF06		Mañana2	5					6			10		01/10/2022	MIXT NF06	
MIXT NF07	Escombrada Mixta NF MIXT NF07		Mañana2	4				6				10		01/10/2022	MIXT NF07	
MIXT NF08	Escombrada Mixta NF MIXT NF08		Mañana2	2		6						10		01/10/2022	MIXT NF08	

Equip	Imp	Fact	Tump	Frecuencia	L	M	X	J	V	S	D	F	Temporada	Inido	Plano	Observaciones
MIXT NF09	Escombrada Mixta NF MIXT NF09		Mañana2	1	6							10		01/10/2022	MIXT NF09	
MIXT NF10	Escombrada Mixta NF MIXT NF10		Mañana2	1	6							10		01/10/2022	MIXT NF10	
MIXT NF11	Escombrada Mixta NF MIXT NF11		Mañana2	6						6		10		01/10/2022	MIXT NF11	
MIXT NF12	Escombrada Mixta NF MIXT NF12		Mañana2	2		6						10		01/10/2022	MIXT NF12	
114 - Escombrada Mecánica de Voreres																
EMVORD	Escombrada mecánica de voreres EMVORD1		Mañana2	13	6		6					10		01/10/2022	EMVORD1	
EMVORD	Escombrada mecánica de voreres EMVORD2		Mañana2	13	6		6					10		01/10/2022	EMVORD2	
EMVORD	Escombrada mecánica de voreres EMVORD3		Mañana2	25		6			6			10		01/10/2022	EMVORD3	
EMVORD	Escombrada mecánica de voreres EMVORD4		Mañana2	25		6			6			10		01/10/2022	EMVORD4	
115 - Escombrada Mecánica de Suport																
EMSUPD	Escombrada mecánica de suport EMSUPD1		Mañana2	3			6					10		01/10/2022	EMSUPD1	
EMSUPD	Escombrada mecánica de suport EMSUPD2		Mañana2	5					6			10		01/10/2022	EMSUPD2	
116 - Escombrada Mecánica de places																
EMECPO	Escombrada mecánica de places EMECPD1		Mañana2	4				6				10		01/10/2022	EMECPO1	
EMECPO	Escombrada mecánica de places EMECPD2		Mañana2	4				6				10		01/10/2022	EMECPO2	
EMECPO	Escombrada mecánica de places EMECPD3		Mañana2	6					6			10		01/10/2022	EMECPO3	
EMECPO	Escombrada mecánica de places EMECPD4		Mañana2	6					6			10		01/10/2022	EMECPO4	
117 - Escombrada Mecánica lla de Vianants																
EMECVD	Escombrada mecánica lla de Vianants EMECVD1		Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	EMECVD1	
122 - Neteja viària diumenges i festius																
MIXT DF01	Neteja viària diumenges i festius MIXT DF01		Mañana2	78							6	11		01/10/2022	MIXT DF01	
MIXT DF02	Neteja viària diumenges i festius MIXT DF02		Mañana2	78							6	11		01/10/2022	MIXT DF02	
MIXT DF03	Neteja viària diumenges i festius MIXT DF03		Mañana2	78							6	11		01/10/2022	MIXT DF03	
VEHALUX	Neteja viària diumenges i festius VEHALUX DF01		Mañana2	78							6	11		01/10/2022	VEHALUXDF01	
VEHALUX	Neteja viària diumenges i festius VEHALUX DF02		Mañana2	78							6	11		01/10/2022	VEHALUXDF02	
123 - Neteja de mercats																
NMERC	Neteja de mercat Cuba		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC	
NMERC	Neteja de mercat Máquina aguabate eléctrica alta presión		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC8	
NMERC	Neteja de mercat Vehicle auxiliar elèctric amb equip hidroressió		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC9	
NMERC	Neteja de mercat Escombradora aspiració dual		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC0	
NMERC	Neteja de mercat escombradora aspiració dual		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC1	
NMERC	Neteja de mercat escombradora aspiració dual		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC2	
NMERC	Neteja de mercat escombradora aspiració dual		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC3	
NMERC	Neteja de mercat		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC4	
NMERC	Neteja de mercat		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC5	
NMERC	Neteja de mercat		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC6	
NMERC	Neteja de mercat		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC7	
NMERC	Neteja de mercat		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC8	
NMERC	Neteja de mercat		Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC9	



Ajuntament de Granollers
Direcció de Serveis de Via Pública
i Serveis Municipals

Àrea de Territori
i Sostenibilitat

C. Sant Jaume, 16-26, 5a planta, despatx 509
Tel. 93 842 66 70
08401 Granollers
serveis@granollers.cat

NIF P-0809500-B

Gestión de Incidencias																
CATSER01 - Catálogo de servicios																
Ajuntament de Granollers																
Ajuntament de Granollers																
Equipo	Imp	Fact	Turno	Frecuencia	L	M	X	J	V	S	D	F	Temporada	Inicio	Plano	Observaciones
NMERC01 Neteja de mercados			Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC010	
NMERC02 Neteja de mercados			Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC011	
NMERC03 Neteja de mercados			Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC012	
NMERC04 Neteja de mercados			Tarde	4				2				11		01/10/2022	NMERC013	
124 - Neteja de polígonos i zones d'oci																
NPOL01 Neteja de polígonos industrials i zones d'oci NPOL01			Mañana2	6						6		10		01/10/2022	NPOL01	
NPOL02 Neteja de polígonos industrials i zones d'oci NPOL02			Mañana2	7						6		10		01/10/2022	NPOL02	
NPOL03 Neteja de polígonos industrials i zones d'oci NPOL03			Mañana2	4				6				11		01/10/2022	NPOL03	
NZOC01 Neteja de polígonos industrials i zones d'oci NZOC01			Mañana2	2		6						10		01/10/2022	NZOC01	
125 - Neteja d'aparcaments asfaltats																
NAPARC01 Neteja d'aparcaments asfaltats NAPARC01			Mañana2	3			6					10		01/10/2022	NAPARC01	
126 - Neteja de mobiliari urbà i pintades																
NMOB01 Neteja de mobiliari urbà i pintades			Mañana2	2		6						10		01/10/2022	NMOB01	
128 - Ampliació neteja vial diumenges i festius																
VEHAUX01 Ampliació Diumenges i festius VEHAUX DP04			Tarde	78							6	11		01/10/2022	VEHAUXDP04	
VEHAUX02 Ampliació Diumenges i festius VEHAUX DP05			Tarde	78							3	11		04/02/2022		
129 - Ampliació neteja polígonos industrials																
NPOL04 Ampliació neteja polígonos industrials NPOL04 (zones d'oci diius)			Mañana2	1	3							10		01/10/2022	NPOL04	
130 - Ampliació neteja aparcaments públics																
NAPARC02 Ampliació Neteja aparcaments públics NAPARC02			Mañana2	1	3							10		01/10/2022	NAPARC02	
NAPARC03 Ampliació Neteja aparcaments públics NAPARC03			Mañana2	1	3							10		01/10/2022	NAPARC03	
201 - Recollida lateral RESTA																
RR01A Recollida lateral Resta RR01A			Noche	1456	5,08			6,08	6,08	6,08		11		01/10/2022	RR01A_	
RR01B Recollida lateral Resta RR01B			Noche	3			8,03					11		01/10/2022	RR01B_	
RR02A Recollida lateral Resta RR02A			Mañana2	256		6,83			6,83	6,83		11		01/10/2022	RR02A_	
RR02B Recollida lateral Resta RR02B			Mañana2	1	6,83							11		01/10/2022	RR02B_	
RR02C Recollida lateral Resta RR02C			Mañana2	3			6,83					11		01/10/2022	RR02C_	
RR03A Recollida lateral Resta RR03A			Mañana2	24		6,83		6,83				11		01/10/2022	RR03A_	
RR03B Recollida lateral Resta RR03B			Mañana2	1	6,83							11		01/10/2022	RR03B_	
RR03C Recollida lateral Resta RR03C			Mañana2	56					6,83	6,83		11		01/10/2022	RR03C_	
202 - Recollida lateral ORGÁNICA																
RF01 Recollida Lateral ORGÁNICA RF01			Noche	135	5,83		5,83		5,83			11		01/10/2022	RF01A_	
RF02 Recollida Lateral ORGÁNICA RF02			Noche	246		5,83		5,83		5,83		11		01/10/2022	RF02A_	
203 - Servei de pre-recollida																
PR01 Servei de pre-recollida RSU NIT PR01			Noche	123456	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5		11		01/10/2022	PR01	
PR02 Servei de pre-recollida RSU DIA PR02			Mañana2	123456	5,83	5,83	5,83	5,83	5,83	5,83		11		01/10/2022	PR02	
204 - Servei de recollida bicompartimentat																
RBP01 Servei de recollida bicompartimentat RBP01			Noche	135	4		4		4			11		01/10/2022	RBP01	
RBP02 Servei de recollida bicompartimentat RBP02			Noche	246		4		4		4		11		01/10/2022	RBP02	
RBP03 Servei de recollida bicompartimentat RBP03			Noche	123456	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5		10		28/01/2024		
205 - Servei de recollida de voluminosos																
RTVOL01 Servei de recollida de voluminosos RTVOL01			Mañana2	123456	6	6	6	6	6	6		10		01/10/2022	RTVOL01	
RTVOL02 Servei de recollida de voluminosos RTVOL02			Mañana2	1	6							10		01/10/2022	RTVOL02	
206 - Servei de recollida "liles emergents"																
SPLAT1 Servei de recollida "liles emergents"			Noche	123456	2,33	2,33	2,33	2,33	2,33	2,33		10		01/10/2022	SPLAT1	
SPLAT2 Servei de recollida "liles emergents"			Noche	123456	1,83	1,83	1,83	1,83	1,83	1,83		10		01/10/2022	SPLAT2	

AGENDA2030
GRANOLLERS

Objectius de Desenvolupament Sostenible

Equip	Imp	Fact	Turno	Frecuència	L	M	X	J	V	S	D	F	Temporada	Inici	Plano	Observaciones
SPLAT3 Servei de recollida "lles emergents"			Noche	123456	1,83	1,83	1,83	1,83	1,83	1,83		10		01/10/2022	SPLAT3	
SPLAT4 Servei de recollida "lles emergents"			Noche	123456	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33		10		28/01/2024		
207 - Servei de "picking"																
RRPICK Servei de "picking" - RRPICK01			Noche	7								5,83	11	01/10/2022	RRPICK	
RRPICK2 Servei de "picking" - Pre Recollida			Noche	7								3	10	01/10/2022	RRPICK02	
210 - Rentat exterior de contenidors																
REXT Servei de rentat exterior de contenidors REXT			Mañana2	34			5,83	5,83				10		01/10/2022	REXT	
214 - Servei de posada "lles emergents"																
RPLAT1 Servei de posada "lles emergents"			Noche	123456	3	3	3	3	3	3	3	10		01/10/2022	RPLAT1	
RPLAT2 Servei de posada "lles emergents"			Noche	123456	3	3	3	3	3	3	3	10		01/10/2022	RPLAT2	
216 - Recollida de mercais																
RMERCA Recollida de mercats - Camió recol·lector càrrega posterior			Tarde	4				2,9				11		01/10/2022	RMERCA	
RMERCB Recollida de mercats - Camió recol·lector bicomp. c.posterior 16-17m²			Tarde	4				2,9				11		01/10/2022	RMERCB	
RMERCC Recollida de mercats - Caixa oberta 1			Tarde	4				2,9				11		01/10/2022	RMERCC	
RMERCC Recollida de mercats - Caixa oberta 2			Tarde	4				2,9				10		28/01/2024		
602 - PaP paper/cartró comercial																
PAP01 PaP paper/cartró comercial			Noche	123456	4,27	4,27	4,27	4,27	4,27	4,27		11		01/01/2025		
603 - Neteja zones mixtes Camí Ral i Instituts																
ZMIXT01 Neteja de les zones mixtes dels barris de Sota el Camí Ral i Instituts			Mañana2	1356	3		3		3	3		10		01/12/2024		



ANNEX II. PRESTACIONS DEL SERVEI DE CONTROL DE QUALITAT

Aquest apartat inclou els serveis, tasques, mitjans o recursos que ha de prestar l'empresa adjudicatària del control de qualitat.

a) Implementació de les solucions informàtiques necessàries per al desenvolupament del control de qualitat i, específicament, dels diferents treballs d'inspecció. El sistema informàtic ha de permetre:

- Planificar les inspeccions, en qualsevol de les seves modalitats
- Enregistrar en línia dels resultats de les variables de control revisades
- Associar fotografies a les inspeccions realitzades
- Consultar en línia qualsevol dada objecte del control de qualitat per part del personal municipal, les empreses que executen el servei de recollida de residus i neteja viària i el personal de control de qualitat.
- Geolocalitzar els punts d'inspecció
- Geolocalitzar els inspectors
- Generar indicadors
- Generar informes
- Integrar les informacions pròpies del control de qualitat amb d'altres dades i/o sistemes municipals.
- Proposar penalitzacions econòmiques als adjudicataris dels serveis de recollida de residus i neteja viària quan estigui previst en els seus contractes.
- Rebre les al·legacions a les propostes de penalitzacions econòmiques de les empreses adjudicatàries.
- Mapar de tota la informació obtinguda en els treballs de control de qualitat.
- Permetre l'exportació de les dades obtingudes en format calc o Excel

La implementació d'aquest aplicatiu ha d'estar operatiu en el termini màxim de 2 mesos des de l'inici del contracte.

b) Manteniment de les bases de dades que continguin la informació obtinguda del control de qualitat, les anàlisis dels resultats obtinguts, els informes elaborats i les propostes de millora, garantint l'accés a les persones usuàries de les solucions informàtiques.

c) Definir el sistema d'avís al personal municipal i als responsables de cada contracte per les incidències detectades durant el control de qualitat que requereixin una resposta immediata per part d'aquests

d) Controlar el compliment dels requisits mediambientals dels vehicles adscrits als serveis de neteja viària i recollida de residus.

e) Controlar la documentació administrativa de les empreses adjudicatàries

f) Fer el control i tractament de dades relacionades amb la planificació dels serveis: per tal de portar a terme correctament les tasques de control de qualitat dels diferents serveis, l'empresa adjudicatària haurà de controlar, entre d'altres, tota aquella informació que han de lliurar els diferents contractistes en relació a la planificació dels diferents serveis.

g) Fer el control i tractament de les dades relacionades amb l'execució dels serveis prestats per les empreses adjudicatàries, com per exemple la generada pels diferents sistemes electrònics embarcats en els vehicles que permetin, entre d'altres, resseguir les rutes efectivament realitzades pels diferents serveis, la identificació dels elements de contenització recollits, rentats i reparats, les incidències de servei comunicades pels contractistes, etc.

h) Realitzar les diferents modalitats d'inspecció que permetin el coneixement integral de tots aquells aspectes que, de manera directa o indirecta, estiguin relacionats amb la prestació dels serveis de recollida de residus i neteja viària.

i) Enregistrar el resultat de les variables de control observades en les diferents modalitats d'inspecció realitzades.

j) Fer el seguiment dels indicadors dels diferents serveis i elaborar els informes tècnics comprensius de l'estudi i anàlisi de les dades obtingudes, els índexs i indicadors de qualitat, on s'haurà d'analitzar la seva evolució en el temps i en els diversos nivells i àmbits territorials.

k) Analitzar les dades obtingudes en les diferents modalitats de control realitzats, sobre les quals haurà de fer:

- Propostes de millora contínua que permetin optimitzar els diferents serveis relacionats amb la recollida de residus i neteja viària.
- Creuar de les dades obtingudes amb d'altres que pugui proporcionar els serveis tècnics municipals.
- La detecció de fenòmens emergents i identificació de tendències, zones conflictives, situacions de risc i propostes de mesures correctores d'actuació davant de situacions d'embrutiment de la via pública.
- Redactar informes que ajudin a prendre decisions, proposant i aportant solucions davant les diferents situacions que es detectin.
- Fer **diagnosi** de situacions detectades tenint en compte les possibles causes, la seva recurrència i la seva reincidència.

l) Fer el seguiment i control, de les diferents variables de control observades i enregistrades, per tal de mesurar la capacitat de reacció de les empreses adjudicatàries mitjançant:

- Avaluació de la capacitat de resposta.



- Detecció de fenòmens que poden impactar directament i indirecta en els nivells de qualitat de prestació dels serveis (com ara el clima, saturació d'espais, aglomeració de persones, episodis meteorològics extrems, etc.)

- Verificació i/o constatació de la correlació entre indicadors de qualitat obtinguts mitjançant les observacions pròpies i d'altres indicadors externs com per exemple, enquestes de satisfacció, instàncies i queixes rebudes, etc. Serà l'empresa adjudicatària del control de qualitat la responsable de proposar els mecanismes de la correlació entre les diferents fonts informació.

- Verificació i/o constatació del tancament de les incidències reportades.

m) Fer propostes d'actuació en base a la informació obtinguda, registrada, i analitzada. Un cop feta una primera diagnosi i en funció dels resultats del seguiment i control, caldrà elaborar les corresponents propostes d'actuació i millora a les empreses adjudicatàries.

n) Fer propostes de penalització i/o descomptes a la facturació del servei per incompliments, basades en les inspeccions realitzades i la informació recollida en el control de qualitat.

o) Analitzar les possibles al·legacions als descomptes i penalitzacions que pugui fer la UTE i fer la proposta de resolució definitiva.