



ANNEX- CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI

ÍNDEX

1	MODEL DE CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	2
1.1	El control de presència i composició dels serveis.....	2
1.2	Altres verificacions sobre vestuari, aturades i imatge dels serveis.....	2
2	MODEL DE CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI.....	3
2.1	Control de la qualitat de l'execució del servei.....	4
2.2	Revisió de la imatge, requisits funcionals i de l'estat de pintura i conservació de la maquinària adscrita al servei.....	4
2.3	Mesura de l'estat de neteja de les vies públiques.....	5
3	APLICACIÓ EN CERTIFICACIÓ DEL MODEL DE CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	6
3.1	El control de presència i composició dels serveis.....	6
3.2	Altres verificacions sobre vestuari, aturades i imatge dels serveis.....	6



1 Model de control de l'execució del servei

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

- El control de presència i composició del serveis.
- Altres verificacions sobre vestuari, aturades i imatge dels serveis. .

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

1.1 El control de presència i composició dels serveis

El control de presència consisteix en revisar que el servei es troba efectivament a la via pública i en el sector o zona programada de treball segons el programa de treball fixat a l'oferta del contractista, o bé segons l'últim programa de treball aprovat.

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

El control de presència i composició s'efectuarà de forma puntual a la via pública i físicament en el mateix moment de la prestació dels serveis (inspecció directe) o bé, mitjançant l'anàlisi de les posicions GPS recollides pel sistema informàtic aportat per l'empresa contractista per a la gestió operativa dels serveis, i a on caldrà que quedin reflectits tots els moviments de la flota de vehicles i dels operaris que treballen sense vehicle o element mòbil.

Els resultats del control de presència són:

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

Les inspeccions sobre la presència del servei poden ser efectuades respecte dels resultats acumulats en el sistema informàtic dels últims 3 mesos de prestació amb efectes retroactius.

L'Ajuntament informará de les incidències observades i concedirà un termini a l'empresa adjudicatària dels serveis per presentar al·legacions al resultat del control de presència. Transcorregudes 2 setmanes sense que es presentin al·legacions, qualsevol control de presència negatiu es considerarà vàlid.

1.2 Altres verificacions sobre vestuari, aturades i imatge dels serveis.

En el marc de les revisions aleatòries en via pública, es verificarà també que el servei, a més de ser-hi present, es troba treballant d'acord amb les condicions mínimes establertes pel contractista i l'Ajuntament pel que fa a imatge, uniformitat i vestuari, operativa i funcionalitat dels serveis i possibles incidències sobre l'actitud i comportament del personal.

Aquest control seguirà els paràmetres principals recopilats a la següent taula, podent-se si s'escau afegir-ne d'altres durant l'execució del contracte:



VERIFICACIONS EN LA REVISIÓ DIRECTE DELS SERVEIS Neteja viària	No satisfactori
Parada temporal dels equips sense causa justificada superior a 15 minuts	x
Pintura i conservació de la imatge de l'equip defectuós	x
Incidències en l'uniformitat dels operaris	x
Realitzar tasques no programades o encomanades	X
No recollida de bosses al voltant dels contenidors o la no neteja dels entorns dels contenidors.	x
Recollir bosses de recollida selectiva al voltant dels contenidors i disposar-les en el contenidor de fracció resta si s'observa que és possible disposar-les en els contenidors de la fracció corresponent.	x
Operari o equip efectuant tria o recerca de productes als contenidors o a les papereres	x
Impulsar restes de residus sota els vehicles estacionats, o dins els embornals o reixetes de clavegueram i no recollir-los	X
Observació d'actituds no respectuoses enfront de la ciutadania	x
No recollida d'una pila de residus escombrada, o de restes de desbrossada	x
No buidar les papereres, si aquestes ja es troben a mitja càrrega, i no netejar l'entorn immediat de les papereres.	X
Càrrega de vehicles que utilitzen aigua en punts no autoritzats	X
Deixar punts de captació d'aigua oberts i no informar de la incidència	X
Altres verificacions aprovades entre el contractista i l'Ajuntament	x

Després de cada verificació s'aportarà al contractista un llistat amb totes les observacions recollides (indicant el servei inspeccionat, data i hora, lloc d'observació i observacions) per tal que l'empresa concessionària pugui presentar al·legacions, que seran considerades per l'Ajuntament.

2 Model de control de la qualitat del servei

El model de control de la qualitat estableix tot un seguit d'indicadors sobre diversos elements dels serveis que l'Ajuntament considera que s'han de mantenir dintre d'uns límits, per tal de donar una imatge correcta del servei i perquè aquest es mantingui dins d'uns marges d'efectivitat.

Els elements principals sobre els que s'aplica un control de qualitat són els següents:

- La mesura del grau de neteja de la ciutat, per zones de neteja i per tipus de vial.
- La imatge, requisits funcionals i estat de pintura i conservació de la maquinària adscrita al servei (camions, furgons hidronetejadors, altres vehicles, etc.), tot i que ja es revisa dins del control d'execució en l'apartat altres verificacions.
- L'evolució negativa dels resultats del control d'execució en qualsevol de les seves parts.



L'Ajuntament comptarà amb un equip d'inspecció propi o extern per a dur a terme les tasques de control de la qualitat en la prestació del servei.

2.1 Control de la qualitat de l'execució del servei.

S'efectuaran tasques de revisió del servei de neteja de vials just quan el servei hagi acabat, per tal de determinar l'eficiència del servei i la correcció de la prestació d'aquests.

Per efectuar aquest control s'efectuarà la inspecció de diferents indicadors de neteja com són excrements pel terra, presència de residus inorgànics o orgànics, taques a la via entre altres factors. D'aquesta manera s'establiran una sèrie de llistats que corresponen a una nota per a cada vial.

- Excel·lent: de 9 a 10 punts.
- Bona sensació de neteja: de 8 a 9 punts
- Amb lleugers defectes de neteja: de 6,5 a 8 punts
- Defectes greus: de 5 a 6 punts
- Deficient – molt brut: de 2 a 5 punts
- Molt desagradable: de 0 a 2 punts

2.2 Revisió de la imatge, requisits funcionals i de l'estat de pintura i conservació de la maquinària adscrita al servei

S'efectuarà una revisió anual del conjunt de la flota de vehicles i maquinària

Els resultats de la inspecció determinaran les deficiències lleus i greus, i es valoraran les accions correctores que es proposin.

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

S'entén com a deficiència lleu aquella que no interfereix en la prestació del servei ni el correcte ús de la maquinària, però que el dificulta i dona mala imatge, mentre que es considera una deficiència greu aquella que interromp o no permet la correcta prestació del servei, o representa un risc per a treballadors i/o usuaris.

A continuació s'adjunta un llistat de deficiències possibles:

- Estat de pintura i imatge: rascades, rovell i desconxats, afectacions a la imatge corporativa de l'equip, etc. Deficiència lleu o greu en funció de la extensió del desperfecte.
- Funcionament d'elements mecànics de forma correcte dels vehicles auxiliars: elevadors, impulsors d'aigua, cicles de neteja, etc. Deficiència lleu.
- Desgast i poca operativitat dels raspalls de les màquines escombradores, sorolls excessius dels mecanismes d'accionament: soroll del sistema hidràulic, soroll de les turbines, no funcionament dels dispersors d'aigua per la pols etc. Deficiència lleu .



L'Ajuntament atorgarà un termini de 10 dies (deficiències lleus) per a que siguin corregides. En el cas que no es corregeixin, els tècnics municipals valoraran si cal aplicar o no una deducció en la certificació com a conseqüència de la no reparació de l'equip.

2.3 Mesura de l'estat de neteja de les vies públiques

Tot i que aquesta previsió resta subjecte a canvis futurs pactats entre el contractista i l'Ajuntament, el procés de valoració previst de forma inicial és el següent:

Per valorar la neteja viària a un tipus de via, es trien 4 zones o àmbits de 50 passes de longitud de vial cada un, dins de la mateixa tipologia de via. Es pot substituir una zona per una plaça o zona d'esbarjo, etc.

Dins de l'àmbit objectiu s'efectuarà un comptatge dels diferents residus que es troben a la via pública i es valorarà el grau de neteja d'acord amb els següents paràmetres:

Cada tipus de residu, en funció de la seva quantitat restarà el percentatge corresponent, arribant a un màxim del 100%. La tipologia de residus serà la següent:

Categoria	Subcategoria	Rang
Residus per terra i excrements	Inorgànics petits	Menys de 10 a més de 100
	Inorgànics grans	Sense presència a més de 100
	Orgànics	Sense presència a més de 6
	Excrements secs	Sense presència a més de 7
	Excrements tous	Sense presència a més de 8
Fulles i herbes, Matolls i Pols/sorra	Herbes a la via pública	Presència/absència
	Fulles a la via pública	Sense/Poques/Moltes
	Matolls en escocells	Cap afectat a més de 75% afectat
Pols i sorra en via pública	Pols i sorra en via pública	Sense/Poques/Moltes
	Taques en vorera >20m de diàmetre	Sense/Poques/Moltes
	Taques d'orins	Sense/Poques/Moltes
Taques en voreres i vials per a vianants	Xiclets	Sense/Poques/Moltes
	Excrements d'ocells	Sense/Poques/Moltes
	Taques sota papereres	Comptatge
Número de papereres plenes		
Papereres rovellades		
Papereres pintades		
Papereres sense bossa		
Altres incidències	Presència/absència	
Voltant dels contenidors		Inorgànics
		Orgànics
		Bosses
		Mobles
		Vidres
	Taques	



Segons la casuística de cada valoració pot comportar, sobretot per l'impacte sobre la neteja de l'estat dels voltants dels contenidors i la neteja de taques i orins, percentatges per sobre de la valoració base prevista.

Per cada un dels àmbits inspeccionats s'efectua una valoració, obtenint-se una valoració entre el 0 i el 100% per les inspeccions efectuades per cada tipus de carrer. La valoració final de la inspecció d'un tipus de carrer serà el promig de cada un dels àmbits compensat amb el número de passes del vial previst.

3 Aplicació en certificació del model de control de l'execució del servei.

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

3.1 El control de presència i composició dels serveis

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

La composició incorrecte d'equips per manca del personal o elements mecànics comportaran l'aplicació una penalització del 40% per jornada del preu unitari per jornada de l'equip multiplicat pel nombre de jornades que aquesta situació hagi estat detectada

3.2 Altres verificacions sobre vestuari, aturades i imatge dels serveis.

Les observacions negatives de les diferents revisions efectuades (llistades a la taula corresponent) es consideren incompliments parcials de la prestació.

L'empresa contractista disposarà d'un termini de 2 setmanes per a efectuar al·legacions que estimi oportunes sobre el llistat de verificacions negatives i incidències detectades.

Transcorregut aquest termini, si no es presenten al·legacions suficientment fonamentades s'aplicaran la següents penalització:

- Per cada observació no justificada: 50 €