



6. SISTEMA DE CONTROL DEL SERVEI PRESTAT

L'aprovació del real decret 424/2017 de 28 d'abril, pel qual se regula el règim jurídic del control intern de les entitats del sector públic local i Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contracte del sector públic, pel qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i de Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE de 26 de febrer de 2014, ha fet canviar l'àmbit de treball de les administracions locals en termes de control dels serveis prestats en qualsevol contractació. El resultat de les obligacions legislades fan que l'administració local en la gestió pública hagi de complir amb l'eficiència i la sostenibilitat dels recursos destinats.

El control financer passa per la realització de tres auditories que es portaran a terme anualment en aquest servei i són les que es descriuen a continuació en els apartats següents:

6.1 AUDITORIA DE COMPTES

La necessitat de saber quins costos i ingressos estan imputats en els serveis que estem prestant per poder tenir dades que ens serveixin per avaluar tota la gestió del servei, ens porta a realitzar una auditoria de comptes. Aquesta auditoria consistirà en analitzar la informació econòmica-financera, que s'obté dels documents comptables examinats i el seu objecte és l'emissió d'un informe que expressi una opinió tècnica sobre la fiabilitat de la informació, perquè es pugui conèixer i valorar aquesta informació per tercers, el que li permetrà a l'Ajuntament conèixer i valorar la situació financera i patrimonials del servei. La verificació de l'auditor dels comptes anuals i el balanç econòmic del servei permetrà obtenir un compte d'explotació dels serveis fiable, sobretot en la vessant de la imputació dels costos i ingressos provinents de la seu central operativa, si s'escau. En la memòria que ens lliuri l'auditor haurà de constar, entre d'altres, un detall exhaustiu de tots els costos imputats a la contracta auditada.



6.2 AUDITORIA DE COMPLIMENT

La necessitat de verificar tots els serveis prestats així com totes les freqüències i altres paràmetres d'obligat compliment en els plecs de condicions administratives i prescripcions tècniques ens porta a tenir que realitzar un auditoria de compliment del servei. En aquest apartat controlarem el següent:

- Control dels mitjans oferts a les contractes
- Control de la planificació operativa del servei
- Control estadístic de la producció

Aquest control de la prestació del servei es basa en el seguiment del compliment de les prestacions i serveis pactats. La prestació del servei estarà subjecta a les inspeccions i controls propis establerts per l'Ajuntament per tal que es compleixin els serveis pactats i les seves programacions.

En concret, l'acompliment dels serveis principalment es basa en el compliment de presència, compliment efectiu de la ruta, itinerari i horari establerts; de la composició, estat, neteja i imatge dels equips; així com el compliment de les normes d'execució del servei que fixi l'Ajuntament.

El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'assegurar que l'Ajuntament pugui conèixer la planificació i programació dels serveis. Haurà d'aportar tota la documentació sol·licitada en tot allò referent al (dia, torn, ruta, itinerari, horari, equip, eines de treball, servei, estat de neteja i imatge,... etc.) El reflex dels resultats d'aquestes observacions es contemplarà en el moment d'aprovar les liquidacions mensuals.

El sistema de control de la situació i el recorregut dels vehicles mòbils de recollida i neteja es basaran en un sistema de control per GPS.

Tot això no serà l'única eina que es farà servir per obtenir aquesta informació ni és exclouent en quan als resultats obtinguts per altres mètodes.

En la validació de la liquidació mensual, en cas que no coincideixi amb la proposta de liquidació presentada inicialment per l'adjudicatari, es notificarà a l'adjudicatari per tal que al·legui i presenti les justificacions oportunes, amb l'objectiu d'emetre la factura corresponent. El detall del procediment a seguir es descriu en la clàusula 3.1 del Plec de Condicions administratives i en la clàusula 7.4.3 del Plec de Prescripcions tècniques.



L'error degut a culpa o negligència en la proposta liquidació dels serveis es contemplarà com un incompliment (Inacceptable) i estarà sotmès al règim de sancions i/o deduccions desenvolupats en aquest Plec.

Els incompliments, estaran sotmesos al Règim de Penalitzacions desenvolupat a la clàusula 7.

La prestació del servei es controlarà a partir de dos aspectes totalment diferenciats:

1.- Control de la presència dels equips.

2.- Control de les normes de la prestació.

Degut a la naturalesa dels diferents serveis, s'estableixen una sèrie de conceptes diferenciats en funció del tipus de servei que sigui objecte de control per part de l'Ajuntament.

1 .- Control de la presència dels equips.

El control de la presència dels equips serà d'aplicació comuna a tots els equips independentment del tipus de servei al que estiguin adscrits.

Els controls de presència faran referència a si es troba o no l'equip dins de la seva ruta, especificada d'acord amb la planificació acordada entre els serveis tècnics de l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.

Així mateix, es comprovarà si els elements materials i humans són els previstos, i en cas que no ho sigui, si la substitució ha estat acceptada prèviament per l'Ajuntament.

Es considerarà com "equip no trobat" tant la no presència d'aquest l'equip com qualsevol incidència que deixi un servei sense compliment total o parcial en el moment de fer la inspecció/comprovació.

Els incompliments, estaran sotmesos a les deduccions desenvolupades a la clàusula 7.

2 .- Control de les normes de la prestació.

Qualsevol equip que no realitzi les tasques encomanades o les realitzi de forma diferent a allò establert estarà sotmès a les deduccions desenvolupades a la clàusula 7.



Control de les normes de la prestació. NETEGES.

Dels avançaments i/o endarreriments dels equips.

Cada equip de treball portarà un plànol on s'assignarà la seva ruta de treball, així com els horaris de pas per diversos punts del recorregut de treball. Els avançaments i/o endarreriments en relació al punt on es troba l'equip no seran objecte de penalització, però si que s'inclouran dintre del control de la qualitat del servei. Tenint en compte el tipus de servei i les seves possibles incidències de recorregut, els endarreriments reiterats podran tenir efecte de penalitzacions.

De les avaries de la maquinària i les substitucions.

Respecte de les substitucions per avaria de les màquines en servei, el licitador haurà de preveure la seva substitució en un temps màxim de 4 hores. En el cas que l'empresa no notifiqui a l'Ajuntament la avaria o sobrepassi el temps màxim establert per substitució, es considerarà prestació deficient, amb la corresponent penalització en la contraprestació. L'equip de substitució haurà de ser de característiques similars tant tècniques com de prestacions a l'equip utilitzat normalment al servei i disposarà de GPS.

Durant una substitució d'una màquina o equip d'un servei mixt, els operaris hauran de continuar amb la neteja manual de l'itinerari previst.

Les màquines i/o equips avariats i no substituïts no seran abonats. La substitució anirà a càrrec de l'adjudicatari, sense que això suposi cap increment del preu del contracte llavors vigent, ni del valor residual a la finalització del període contractual, no tenint dret l'adjudicatari a cap compensació pel valor residual pendent de la maquinària de substitució.

De les altres normes.

Els resultats del control de normes de la prestació, si procedeix, es catalogaran en Correcte, No satisfactori, Deficient o Inacceptable.



La qualificació Correcte no comportarà cap tipus de deducció en la contraprestació, i la resta de qualificacions portaran inclosa una deducció en la contraprestació tal com s'indica a la clàusula 7.

	NO SATISFACTORI	DEFICIENT	INACCEPTABLE
INCOMPLIMENT DE LES NORMES			
Neteja Viària			
No seguir l'itinerari previst per causes injustificades		X	
Incompliment general de les normes que regulen l'execució de les prestacions		X	
Parada temporal dels equips sense causa justificada:			
Entre 5 i 10 minuts	X		
Entre 10 i 20 minuts		X	
Més de 20 minuts			X
Retard injustificat en l'inici del servei/Finalitzar abans d'hora el servei	X		
Superior als 10 minuts		X	
Superior als 15 minuts			X
Superior als 20 minuts			
Estat funcional i imatge dels equips:			
Insuficient	X		
Defectuós		X	
Dolent			X
No portar l'uniforme net i polit		X	
No realitzar treballs programats o encomanats		X	
Efectuar tria o recerca de productes als contenidors o papereres.		X	
Canviar el torn previst per un equip de servei sense autorització prèvia de l'Ajuntament		X	
Velocitats de neteja superiors a les previstes amb resultat		X	



INCOMPLIMENT DE LES NORMES	NO SATISFACTORI	DEFICIENT	INACCEPTABLE
Neteja Viària			
negatiu			
No recollida d'una pila de residus escombrada, baldeig o qualsevol servei de neteja viària.			X
No buidat d'una paperera. Aplicació per paperera no buidada.		X	
No recollir el residu seleccionat fora dels contenidors de recollida selectiva, i no introduir cada residu en el contenidor apropiat.		X	
No recollir excrements d'animals			X
Impulsar restes de residus sota els vehicles estacionats.			X
Esquitxar objectes o persones intencionadament en el reg a pressió			X
No neteja d'un escocell o de la tapa si està tapat		X	
No retirada de residus d'una jardineria o zona enjardinada		X	
Actituds no respectuoses envers els veïns del municipi i treballadors de l'Ajuntament			X
Abocar residus d'escombrada a lloc no previst.			X
Llençar els residus al mar mitjançant l'escombrada manual o neteja amb aigua			X
No netejar l'exterior de les papereres			X
La càrrega d'aigua per vehicles de rec o escombrada mecànica en punts no autoritzats			X
Falta de manteniment de maquinària i vehicles			X
No portar l'equip de protecció individual			X

Control de les normes de la prestació. RECOLLIDES.



Dels endarreriments dels equips.

Els endarreriments en relació al punt on es troba l'equip no seran objecte de penalització, però sí que s'inclouran dintre del control de la qualitat del servei.

Tenint en compte el tipus de servei i les seves possibles incidències de recorregut, els endarreriments reiterats podran tenir efecte de penalitzacions.

No s'acceptarà que s'hagin deixat contenidors, punts de recollida de voluminosos concertats, etc... sense recollir, penalitzant-se tal i com s'especifica a la clàusula 7.

De les avaries de la maquinària i les substitucions.

Respecte de les substitucions per avaria de les màquines en servei, en el cas de les recollides, l'empresa adjudicatària estarà obligada a la recollida de tots els residus dintre de l'horari establert, motiu pel que no es penalitzarà en principi els retards derivats d'avaries, però sí un canvi de torn del servei. La substitució haurà de ser immediata i en cap cas trigarà més de 24 hores. L'equip de substitució haurà de ser de característiques similars tant tècniques com de prestacions a l'equip utilitzat normalment al servei i disposarà de GPS.

En el cas que l'empresa no notifiqui a l'Ajuntament l'avaria o sobrepassi el temps màxim establert per substitució, es considerarà prestació deficient, amb la corresponent penalització en la contraprestació.

La substitució anirà a càrrec de l'adjudicatari, sense que això suposi cap increment del preu del contracte llavors vigent, ni del valor residual a la finalització del període contractual, no tenint dret l'adjudicatari a cap compensació pel valor residual pendent de la maquinària de substitució.

De les altres normes.

Els resultats del control de normes de la prestació, al igual que en la Neteja viària es catalogaran en Correcte, No Satisfactori, Deficient o Inacceptable.



La qualificació Correcte no comportarà cap tipus de deducció en la contraprestació, i la resta de qualificacions portaran inclosa una deducció en la contraprestació tal com s'indica a la clàusula 7.

INCOMPLIMENT DE LES NORMES Recollida de Residus	NO SATISFACTOR	DEFICIENT	INACCEPTABLE
No seguir l'itinerari previst per causes injustificades		X	
Retard o avançament injustificat en l'inici de la prestació superior a 30 minuts	X		
Retard o avançament injustificat en l'inici de la prestació superior a 60 minuts		X	
Retard o avançament injustificat en l'inici de la prestació superior a 90 minuts			X
Parada temporal dels equips sense causa justificada:			
Entre 5 i 10 minuts	X		
Entre 10 i 20 minuts		X	
més de 20 minuts			X
Estat funcional i imatge dels equips:			
Insuficient (imatge)			
Defectuós (funcional no essencial)	X	X	
Dolent (funcional essencial)			X
No portar l'uniforme net i polit	X		
No realitzar treballs programats o encomanats		X	
No recollida del material fora de contenidors		X	
Contenidors desbordats			X
Deixar contenidors de la ruta sense recollir (segons quantitat)	X fins 1%	X entre un 1% i un 5%	X més d'un 5%
Efectuar tria o recerca de productes en contenidors		X	
Canviar el torn previst per un equip de servei		X	
No neteja de la totalitat de contenidors previstos			X



INCOMPLIMENT DE LES NORMES Recollida de Residus	NO SATISFACTOR	DEFICIENT	INACCEPTABLE
No neteja en les freqüències de rentat interior/exterior previstes			X
Neteja deficient dels contenidors		X	
Contenedor defectuós (segons quantitat)	X fins 1%	X entre un 1% i un 5%	X més d'un 5%
Pèrdua de lixiviats i líquids provinents de la compressió dels residus			X
Buidat de les aigües brutes dels rentacontenidors en embornals			X
Agafar aigua per la neteja de punts no autoritzats			X
Manca d'un contenidor en la seva ubicació establerta		X	
Mala col·locació dels contenidors en la seva ubicació		X	
No netejar una àrea de vorera o una àrea d'aportació.			X
Concertacions de recollida de voluminosos o poda a demanda sense recollir si estan programades (segons la quantitat)	X fins 1%	X entre un 1% i un 5%	X més d'un 5%
Punts de recollida o punts d'abocament amb voluminosos o poda abandonats sense recollir si està programada la seva recollida			X
Manipulació incorrecta dels voluminosos recollits que impedeixi la seva reutilització o reciclatge		X	
Incompliment de Normes per a la bona execució del servei de recollida		X	
Falta de manteniment dels vehicles, maquinària i contenidors			X
No portar l'equip de protecció individual			X

Control de les normes de la prestació. GESTIÓ DEIXALLERIES



A aquests efectes, s'estableixen tot un seguit de normes que s'han de complir i s'efectuaran inspeccions mensuals de la prestació dels serveis a la deixalleria que inclouran com a mínim els següents aspectes:

- Disposició dels residus en els diferents grups
- Optimització de l'espai en el transport de residus
- Pulcritud i ordre en la instal·lació
- Correcció en el tracte i aspecte del personal
- Grau de segregació dels diferents materials
- Preparació per la reutilització dels materials
- Registre d'informació.

L'avaluació del nivell de qualitat de les prestacions dels serveis es realitzarà en base al resultat observat dels serveis. Els resultats del control de normes de la prestació de la Deixalleria es catalogaran en Correcte, No Satisfactori, Deficient o Inacceptable.

La qualificació Correcte no comportarà cap tipus de deducció en la contraprestació, i la resta de qualificacions portaran inclosa una deducció en la contraprestació.

INCOMPLIMENT DE LES NORMES Servei de Deixalleria	NO SATISFACTORI	DEFICIENT	INACCEPTABLE



INCOMPLIMENT DE LES NORMES Servei de Deixalleria	NO SATISFATORI	DEFICIENT	INACCEPTABLE
No classificar correctament els residus		X	
Retirades de residus sense haver exhaurit la capacitat del contenidor.	X		
No aplicar els sistemes previstos de reducció de volum de residus			X
Deficiències en l'estat de la instal·lació que afectin a la imatge, conservació, estat de la jardineria.	X		
Deficiències en l'estat de la instal·lació que suposin un risc per la seguretat del personal i usuaris			X
Deficient presència i atenció per part del personal		X	
Reduir el nombre de fraccions segregades sense consentiment de l'Ajuntament			X
Destinar a rebuig materials valoritzables			X
No utilitzar les vies de recuperació i reutilització de materials previstes			X
Destinació dels residus a gestors diferents als acordats sense prèvia comunicació.	X		
No informar de les incidències ocorregudes.		X	
No comunicar modificacions en el funcionament del servei		X	
Deficiències en la comunicació de dades a l'Ajuntament (segons freqüència)			
- 1 deficiència			
- 2 deficiències			
- 3 o més	X	X	X
Falsejar dades			X
No portar l'equip de protecció individual			X



INCOMPLIMENT DE LES NORMES Servei de Deixalleria	NO SATISFACTORI	DEFICIENT	INACCEPTABLE
Actituds no respectuoses envers els usuaris i treballadors de l'Ajuntament	X		

6.3 AUDITORIA OPERATIVA

L'administració en aquest apartat té la necessitat d'analitzar si està complint l'objectiu d'obtenir eficiència i sostenibilitat en la gestió pública d'aquest servei.

Aquesta auditoria consisteix en un examen crític, sistemàtic i imparcial de la gestió d'un servei per determinar l'eficàcia amb la qual s'assoleixen els objectius preestablerts, l'eficiència i economia amb la que s'utilitzen i obtenen els recursos, el nivell de qualitat de la gestió realitzada i l'impacte de l'efectivitat o impacte de la seva actuació, per tal de suggerir les recomanacions que milloraran la gestió en el futur.

A l'hora de fer l'auditoria operativa ens centrarem a analitzar la qualitat i productivitat del servei, és per això que l'empresa adjudicatària haurà de complir amb els mínims establerts en aquest plec. S'establiran un indicadors de control per poder mesurar la qualitat i la productivitat.

6.3.1 AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Es pretén disposar d'un procediment d'avaluació del nivell de qualitat de les prestacions dels serveis objecte de la contracta, que sigui senzill i per tant de fàcil aplicació, que permeti identificar i corregir aquells defectes que puguin aparèixer durant el desenvolupament de la contracta i que fixi les bases d'un sistema de millora continua de la qualitat.



L'avaluació del nivell de qualitat de les prestacions dels serveis es realitzarà mitjançant una taula de control (check-list) amb els paràmetres de cada servei, entre d'altres:

- a) Estat de les instal·lacions de la contracta.
- b) Estat dels equips i material de la contracta.

en relació a la neteja viària i platges:

- c) Paràmetres de la qualitat del servei de neteja (nivell de neteja després del servei, nivell de neteja dels vials, explanades, entorn de contenidors i iglús, papereres, escocells...)
- d) Paràmetres de qualitat del servei de neteja de platges (nivell de neteja de la sorra, dutxes, passeres, papereres...)

I en relació a la recollida de residus:

- e) Paràmetres de la qualitat del servei de recollida i repàs ubicacions (nivell de recollida i estat dels entorns dels contenidors després del servei, estat de la xarxa de contenidors, presència o no de desbordaments, existència o no de residus sense recollir, ...)
- f) Paràmetres de qualitat del servei de neteja de contenidors.
- g) Manteniment de contenidors

Les inspeccions es realitzaran mitjançant el sistema següent:

- Inspeccions Preservei. Inspeccions sobre el terreny prèviament a la prestació del servei per tal de valorar amb els paràmetres determinats l'estat de neteja o recollida de la zona on s'ha de realitzar el servei.
- Inspeccions Postservei. Inspeccions sobre el terreny a posteriori a la prestació del servei per tal de valorar amb els paràmetres determinats l'estat de neteja o recollida de la zona on s'ha realitzat el servei.



Les variables que es tindran en compte per aquesta avaluació seran determinades per l'Ajuntament i comunicats a l'empresa adjudicatària. Entre d'altres les següents: :

- Servei de recollida: presència de desbordaments, contenidors mal tapats, contenidors mal col·locats, etc.
- Servei de neteja de contenidors: contenidors bruts després del servei, contenidors mal tapats, contenidors mal col·locats, etc.
- Servei de neteja: el no buidat de papereres, neteja d'escocells, presència de residus orgànics, presència de residus de diferent mida, etc.
- Servei de neteja de platges: el no buidat de papereres, presència de residus perillosos a la sorra, brutícia en passeres i dutxes,
- Manteniment de contenidors: estat dels elements com rodes, frens, pedal, gomes, etc.
- Estat de les instal·lacions de la contracta: nivell de brutícia, endreçament, organització de l'espai, etc.
- Estat dels equips i material de la contracta : nivell de brutícia, imatge, sorolls, estat de les carrosseries de les màquines i vehicles, retolació, etc.

El resultat de l'aplicació d'aquesta metodologia que es basa en criteris objectius que puguin ser reproduïbles i extrapolables en altres els municipis i que, donarà lloc a un índex que permetrà classificar la qualitat del servei en Correcte, No Satisfactori, Deficient i Inacceptable.

Totes aquestes tasques de seguiment i control s'han de realitzar amb la màxima coordinació entre els diferents serveis per tal d'aconseguir un millor i més eficient funcionament global d'aquests. Es realitzarà un Pla d'inspeccions de qualitat anual, per poder avaluar la qualitat almenys una vegada l'any de



cadascun dels serveis contractats i l'extrapolació a la resta del municipi o serveis la fixarà l'Ajuntament .

Els indicadors de control de qualitat els establirà l'Ajuntament i seran tots elaborats amb metodologia comparativa respecte el detectat en les inspeccions de preservei, exemples d'indicadors:

- Núm. de papereres buides / Núm. de papereres plenes
- Núm. de residus recollits/ Núm. de residus a recollir
- Núm. de contenidors buidats/Núm. de contenidors plens
- Núm. de contenidors en bon estat / Núm. de contenidors inspeccionats

Els percentatges d'aquests indicadors/ paràmetres segons valoració són :

Correcte: Entre un 95% i un 100%, ambdós inclosos.

No satisfactori : Entre un 80 i un 94%, ambdós inclosos.

Deficient : Entre un 60% i un 79%, ambdós inclosos.

Inacceptable: Entre un 40% i un 59%, ambdós inclosos.

La qualificació Correcte no comportarà cap tipus de deducció en la contraprestació. Les qualificacions No satisfactori, Deficient i Inacceptable portaran inclosa una deducció en la contraprestació tal com s'indica a la clàusula 7.

6.3.2 AVALUACIÓ DE LA PRODUCTIVITAT DEL SERVEI

La productivitat es comptarà a partir de dos aspectes :

- Control de l'absentisme.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar anualment un Pla de gestió de l'absentisme. L'índex de referència serà l'índex general de les hores perdudes per Incapacitat temporal (IT) de l'enquesta trimestral de costos



laborals que elabora l'Ine. En cas de tenir oficialment un índex més específic al CNAE o al sector es treballarà amb aquest. Aquest índex conjuntament amb l'absentisme real ens servirà per marcar els objectius pel proper any.

Els objectius marcats en el Pla de Gestió seran d'obligat compliment per l'empresa adjudicatària.

L'avaluació del compliment dels objectius serà la següent:

- Correcte – Compliment de l'objectiu entre un 76% i un 100%, ambdós inclosos.
- No satisfactori – Compliment de l'objectiu entre un 75% i un 51%, ambdós inclosos.
- Deficient- Compliment de l'objectiu un 50%.
- Inacceptable – Compliment de l'objectiu menys del 50%.

Els objectius mínims per assolir dins el Pla de Gestió per a una millora de l'absentisme són :

- Si el % d'absentisme real està per sobre de l'índex general o específic del CNAE o del sector de les hores perdudes per IT en dos anys s'ha d'assolir aquest índex.
- Si el % d'absentisme real està per sota o igual que l'índex general o específic de CNAE o de sector de les hores perdudes per IT s'ha de mantenir o disminuir.

Si s'està treballant amb l'índex general de CNAE i oficialment apareix un índex específic, és realitzarà el canvi i s'aplicarà l'establert en els dos apartats anteriors.

Els indicadors de control de l'absentisme els establirà l'Ajuntament i seran tots elaborats amb la mateixa metodologia que utilitza l'Ine, exemples d'indicadors:



- Núm. de hores baixa IT/ Núm. de hores laborals any

Actualment l'absentisme pot variar, segons l'època de l'any, des de l'11% fins a tenir puntes del 21%.

- **Control del rendiment.**

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar anualment un Pla de millora del rendiment.

L'empresa adjudicatària haurà de preveure els mecanismes tecnològics per poder controlar el rendiment del personal.

Els índexs estàndards i valors de referència que utilitzarà l'Ajuntament seran els següents:

Per al servei de neteja viària:

NÚM	Servei	Model	Temps de neteja
14	Escombrat	Manual	500 mts /hora efectiva
15	Escombrat	Mecànic	2.800 mts / hora efectiva
16	Escombrat	Mixt	1.000 mts/ hora efectiva
17	Brigades	Bàsic	750 mts/ hora efectiva
18	Neteja amb aigua	Manual	500 mts/hora efectiva
19	Neteja amb aigua	Mecànica	3.750 mts/hora efectiva
20	Neteja amb aigua	Cuba	1.000 mts/ hora efectiva

Per al servei de recollida de residus:

NÚM	Fracció/Servei	Model	Temps de recollida
-----	----------------	-------	--------------------



1	Rebuig	Càrrega Posterior	Entre 1,76 m. i 2,26 m. per bateria
2	Rebuig	Càrrega Lateral	Entre 2,41 m. i 2,91 m. per bateria
3	Orgànica	Càrrega Posterior	Entre 1,76 m. i 2,10 m. per bateria
4	Orgànica	Càrrega Lateral	Entre 2,41 m. i 2,91 m. per bateria
5	Orgànica	Recom	31 punts/hora efectiva.
6	Envasos	Càrrega Posterior	Entre 1,76 m. i 2,10 m per bateria
7	Envasos	Càrrega Lateral	Entre 2,41 m i 2,91 m per bateria
8	Envasos	Recom	48 punts /hora efectiva.
9	Vidre	Càrrega Posterior	Entre 1,76 m. i 2,10 m. per bateria
8	Vidre	Càrrega Lateral	Entre 3,00 m i 4,36 m per bateria
9	Vidre	Recom	31 punts/hora efectiva.
10	Paper	Càrrega Posterior	Entre 1,76 m. i 2,12 m per bateria
11	Paper	Càrrega Lateral	Entre 2,41 m i 3,49 m per bateria
12	Paper	Recom	55 punts/hora efectiva
13	Pòrex	Recom	29 punts/hora efectiva

Aquest índex s'analitzaran conjuntament amb els índexs d'operativitat que l'empresa adjudicatària han presentat en la seva oferta.



Durant les inspeccions de qualitat i mitjançant el programari de control de vehicles s'analitzaran els paràmetres següents:

- Km recorreguts dels vehicles
- KM recorreguts per persones
- Consums de combustibles.
- Consums de bateries elèctriques.
- Temps de funcionament dels raspalls i altres accessoris de la maquinària de neteja.

Els objectius marcats en el Pla de millora seran d'obligat compliment per l'empresa adjudicatària.

L'avaluació del compliment dels objectius serà la següent:

- Correcte – Compliment de l'objectiu entre un 76% i un 100%, ambdós inclosos.
- No satisfactori – Compliment de l'objectiu entre un 75% i un 51%, ambdós inclosos.
- Deficient- Compliment de l'objectiu el 50%.
- Inacceptable – Compliment de l'objectiu menys del 50%.

Els objectius mínims a complir anualment per a la millora del rendiment hauran d'anar encaminats a assolir les fites següents durant el període la contracta:

- Assolir com a mínim el 80% del rendiment durant el segon i tercer any del contracte.
- Assolir com a mínim el 90% del rendiment durant el quart i el cinquè any del contracte.
- Assolir com a mínim el 95% del rendiment durant el sisè i setè any del contracte, i mantenir-lo fins a la finalització del mateix.



- Els indicadors de millora de la productivitat els establirà l'Ajuntament i seran tots elaborats amb metodologia comparativa respecte els índexs estàndards, exemples d'indicadors:

- $$\left(\frac{\text{Índex real } X_n}{\text{Índex estàndard } X_n} \right) \times 100$$

n= diferents tipus d'índexs

En el cas de tenir que elaborar algun índex nou es consensuarà prèviament amb l'empresa adjudicatària .

Les penalitzacions pel no compliment dels objectius de productivitat (absentisme i rendiment personal) s'estableixen a la clàusula 7.

El Pla de Gestió de l'absentisme i de millora de la productivitat es lliurarà a l'Ajuntament tres mesos abans de l'inici de l'any. Els primers nou mesos de l'execució seran els que serviran per estudiar la situació i presentar els plans d'actuació per a l'any següent.

6.4 SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA

L'Ajuntament implantarà un sistema de millora continua que, a través de l'obtenció d'informació i l'anàlisi permanent dels serveis prestats, possibiliti l'adaptació d'aquests acords a l'evolució del sector i a les necessitats que es detectin a partir dels estudis i dades extretes. Cada any s'elaborarà un Pla anual de millora contínua que desenvoluparà les propostes i mesures contingudes a l'oferta tècnica de l'adjudicatari. La proposta de Pla anual es presentarà pel contractista tres mesos abans de l'inici del període anual en que s'hagi d'aplicar. Un cop validat i aprovat per l'ajuntament, el contractista serà el responsable de la seva aplicació durant l'any següent.

El sistema de millora continua inclourà:



- Vigilància dels indicadors de qualitat i de productivitat amb incidència en el sistema de remuneració del contractista.
- Seguiment del dimensionament dels serveis i l'anàlisi, estudi i proposta d'adequació modificació en funció de les necessitats detectades.
- Elaborar propostes d'optimització de recursos.
- Re-planificació dels itineraris dins del procés de millora constant i la prestació del serveis en la funció de les necessitats puntuals.

Per reforçar el sistema de millora continuada es realitzaran auditories de sensació amb els objectius de millorar la qualitat i l'estat de neteja de la ciutat, optimitzar els recursos destinats al servei i obtenir una coresponsabilitat social dins el servei. Aquestes auditories aniran adreçades a persones voluntàries de perfil molt variat i escollides de forma aleatòria, les quals hauran d'omplir un check-list on hauran de valorar paràmetres de neteja i recollida de la zona auditada. La valoració de cada paràmetre serà de l'1 al 10, sent un la valoració més baixa i 10 la valoració més alta. La realització d'una mitja de tots els paràmetres analitzat resultarà la valoració de l'auditoria de sensació d'una determinada zona. Durant l'any es faran com a mínim dotze auditories de sensació a determinades zones de la ciutat . La mitjana de la valoració de les auditories serà el resultat de l'auditoria de sensació de la ciutat.

Correcte: Entre un 90% i 100%, ambdós inclosos

No satisfactori : Entre un 75 i un 89%, ambdós inclosos

Deficient : Entre un 50% i un 74%, ambdós inclosos

Inacceptable: Entre un 40% i un 49%, ambdós inclosos

El tractament de les dades es passaran a un programa per analitzar l'evolució de les incidències, la detecció de les incidències repetides i estudiar, si s'escau, les possibles solucions. La finalitat de l'auditoria de sensació és l'adaptació del programa de neteja i recollida a les necessitats reals del servei, millorar l'aprofitament dels recursos disponibles i implicació dels ciutadans en el servei.

Es calcularà el promig dels resultats de totes les auditories efectuades durant l'any en curs (M_n) i es compararà amb el promig de l'any anterior (M_{n-1})



6.5 COMISSIÓ DE SEGUIMENT

S'establirà una comissió de seguiment. La comissió de seguiment estarà formada pel responsables del contracte, un membre de l'empresa que realitzi el control del servei, si s'escau, el regidor delegat en la matèria i un representant de l'empresa adjudicatària.

El règim de reunions serà determinat per l'Ajuntament.

Aquesta comissió vetllarà pel compliment de les condicions establertes en els plecs de prescripcions tècniques i administratives i en l'oferta presentada i donarà vist i plau a les següents actuacions:

- Pla anual de formació i motivació dels treballadors.
- Pla de manteniment i conservació del material mòbil i fix i instal·lacions.
- Plantilla i estructura del personal del servei.
- Memòria anual de les activitats.
- Auditoria financera: Comptes anuals i balanç econòmic de l'explotació del servei.
- Pla anual de millora contínua.
- Auditoria de compliment.
- Auditoria operativa.
- Carta de serveis.

6.6 MITJANS DE CONTROL

La voluntat de millora de la qualitat, l'optimització i millora contínua dels serveis, el treball diari per a l'assoliment dels objectius fixats, la transparència en la facilitació de les dades i en la prestació efectiva i eficient dels serveis programats són els pilars que sustenten la bona relació i confiança mútua entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

En aquest marc general que planteja el plec de condicions en la seva globalitat, i en aquest capítol han quedat definits aspectes més lligats al control i gestió de la qualitat i productivitat, entesa com una oportunitat constant de millora



continua tenint en compte els paràmetres de l'eficiència, eficàcia i efectivitat dels serveis que l'Ajuntament ha contractat.

Aquests aspectes no són responsabilitat única de l'empresa adjudicatària.

D'altra banda, s'espera que l'empresa adjudicatària treballi en ferm per a l'assoliment de tots i cadascun dels objectius que expressa aquest plec de prescripcions.

Es pretén aconseguir uns serveis de neteja i recollida eficaços i eficients, en el sentit que tot i que el compliment dels serveis oferts pel contractista és un requisit indispensable, no implica l'acompliment dels nivells de qualitat requerits.

Per al finançament de la gestió del control dels serveis, que comportarà la inspecció, seguiment i vigilància d'aquests, l'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament el 1'5% de les despeses anuals directes d'execució del contracte. La gestió del control dels serveis seran per obtenir les auditories operativa i de compliment, no per obtenir l'auditoria de comptes.

Les facultats de control i seguiment les realitzarà l'Ajuntament encara que també podran ser realitzades mitjançant una empresa independent, designada per l'Ajuntament.

A l'empresa adjudicatària se li comunicarà en cada moment qui està fent el servei de control de compliment i qualitat i seguiment del servei.



7. PROJECTE ECONÒMIC I FINANCER I ABONAMENT DELS SERVEIS

7.1 SERVEIS ORDINARIS

Els licitadors presentaran una oferta única, sense variants, d'acord amb el que es demana en aquest plec de condicions tècniques i econòmiques, desglossada per cadascun dels serveis.

Tots els treballs, mitjans auxiliars, personals i materials que siguin necessaris per a la correcta prestació dels serveis es consideraran inclosos en el preu de la contracta, encara que no figurin explicitats en la descomposició o descripció dels preus.

Tots els serveis presentats a les fitxes tècniques hauran de tenir el seu equivalent a la proposta econòmica segons el model de fitxa corresponent (fitxes E).

El pressupost contindrà:

a) Formació desglossada dels preus unitaris de personal (Fitxa/es E/PER)

Els preus unitaris de personal s'especificaran per cada categoria, siguin o no subrogats, i inclourà el desglossament de tots el conceptes estipulats en el conveni vigent i tenint en compte les condicions salarials no tabulades d'alguns treballadors, més la previsió d'increments per als anys següents en els conceptes que s'escaiguin (antiguitat,...), així com totes les despeses del personal que suporta l'empresa (seguretat social, absentisme laboral). Els preus unitaris s'han de presentar anuals i per jornada i hora, especificant la durada d'aquella.

Aquests preus unitaris hauran de tenir el format definit en la fitxa de l'annex 7.

També s'hauran de facilitar, tal i com s'indica a les fitxes corresponents, els costos de personal corresponents a festius, nocturns i hores extra per a hora i jornada **totes les categories de personal presentades a l'oferta.**



b) Formació de preus unitaris de cada mitjà material (o instal·lació) (Fitxa/es E/MAT)

Aquests preus unitaris hauran d'esmentar les dades bàsiques del material, i tenir el format definit en la fitxa de l'annex 7, i que està desglossat per:

1. Cost anual de recuperació de la inversió i finançament

La recuperació de la inversió es farà pel mètode de "Quota constant anual " aplicada en el moment de redacció de la proposta, la qual ha de coincidir amb la suma dels costos dels preus d'ús anuals.

El període de recuperació de la inversió de cada material serà proposat per l'empresa concursant, essent aquest com a màxim 10 anys.

2. Cost anual d'exploració

El cost anual d'exploració constarà, com a mínim, de:

- 2a Despeses de manteniment, incloent-hi recanvis, materials fungibles, rentat, pintura i mà d'obra necessària per al perfecte manteniment de tots els vehicles i materials.
- 2b Consums de carburants, lubricants i neumàtics.
- 2c Assegurances i impostos, quota anual de cada element i condicions de la pòlissa, impostos associats a cada material, etc., a excepció de les instal·lacions fixes, que es consideren incloses en el concepte de despeses generals de direcció i administració
- 2d Lloguer en el cas que el material adscrit al servei no es compri sinó que sigui de lloguer o renting. En aquest cas s'entén que totes les despeses de Manteniment, Consums i Assegurances i impostos van incloses dins el preu del lloguer

Els preus unitaris de manteniment, consum, assegurances i lloguer s'han d'especificar també per hora i jornada. Si es modifica la duració de la jornada per qualsevol motiu s'ajustaran els preus unitaris a la nova duració, en proporció equivalent.

Es presentarà també una taula on es recullin totes les inversions (material, maquinària, instal·lacions, etc.) que l'empresa contractista presenti en la



seva oferta. En aquesta taula es resumiran les inversions totals i anuals necessàries per a la realització del servei, a més dels interessos, assegurances i impostos i preus d'ús anuals. Les assegurances dels possibles mitjans materials ja amortitzats aportats per l'empresa contractista o per l'Ajuntament, si és el cas, apareixeran en aquesta taula, amb cost d'inversió zero.

A més a més, s'hauran de facilitar tota la informació econòmica referent als components dels mitjans materials ofertats, tant dels elements base com dels opcionals. Per cada vehicle ofertat caldrà omplir una fitxa segons el format definit a l'annex 7. Els elements que surten a l'annex són de caràcter genèric i no s'han d'incorporar a la contracta si no ho requereix la proposta efectuada. En cas d'aportar algun mitjà material que no té fitxa definida se'n crearà una amb les característiques que li siguin d'aplicació.

c) Formació de preus unitaris de cada servei: Serveis de Recollida de residus, Neteja viària, Neteja de platges i Gestió de la deixalleria (Fitxa/es E/RR, E/NV, E/NP, E/GD)

Descripció, a partir dels preus unitaris dels apartats anteriors, dels preus unitaris a aplicar a cada servei, i en el seu cas que hi hagin serveis amb diferents actuacions caldrà una fitxa per cada actuació dins de cada servei.

Aquests "preus unitaris de cada servei" hauran de tenir el format definit en la fitxa de l'annex 7, i que està desglossat per:

1. Despeses de personal
2. Despeses d'explotació (manteniment, consum, lloguer, vestuari i eines)

Aquests preus unitaris **a) del personal, b) del material i c) dels serveis** s'aplicaran a les modificacions que es vagin produint al llarg de la contracta.

d) Formació del pressupost anual d'Instal·lacions fixes i serveis comuns (Fitxa/es E/COM)

Descripció, de les despeses de les instal·lacions fixes i dels serveis comuns del contracte. Aquest pressupost haurà de tenir el format definit en la fitxa de l'annex 7.



e) Formació del pressupost anual de la contracta (Fitxa/es E/LIC)

Descripció del pressupost anual de la contracta, a partir dels pressupostos anuals oferts per a cadascun dels serveis definits, les despeses comunes del contracte i de la recuperació de la inversió total anual a realitzar. Aquest pressupost haurà de tenir el format definit en la fitxa de l'annex 7.

L'empresa contractista a l'hora d'elaborar el pressupost anual de la contracta haurà d'aplicar a l'import anual total dels serveis els paràmetres següents:

- 6% com a màxim de despeses generals.
- 4% com a mínim de benefici industrial.
- 10% de l'iva (o el vigent en cada moment)

7.2 SERVEIS EXTRAORDINARIS

L'Ajuntament pot sol·licitar en qualsevol moment un servei extraordinari, amb caràcter d'urgència o no, que serà atès sempre d'acord amb les indicacions donades pels serveis tècnics municipals de l'Ajuntament. El cost corresponent a la realització d'aquests serveis es calcularà en base als preus unitaris dels serveis ordinaris ofertats.

En el supòsit que s'activés el Pla d'Emergència Municipal, l'empresa contractista mobilitzaria el personal i tot el material adscrit a la contracta i atendria les directrius i indicacions donades pels Serveis Tècnics Municipals.

Els serveis extraordinaris estan compostats per diferents preus unitaris (de personal, d'explotació i manteniment de la maquinària). Per tant, aquests preus unitaris seran unívocs en tots els serveis

No s'admetran diferents preus unitaris, ni de personal ni de maquinària, per serveis diferents.

Aquests preus unitaris s'aplicaran a les modificacions que es vagin produint al llarg de la contracta.



7.3 PREUS UNITARIS NO PREVISTOS EN LA CONTRACTA

Si en el transcurs del contracte fos necessari introduir o modificar la prestació dels serveis inclosos en aquest plec i no es disposés de preu unitari de referència previst en el punt de condicions econòmiques, el contractista elaborarà la proposta de nous preus, basant-se en l'estructura de desglossament de preus que es descriu en el capítol de condicions econòmiques i que conformen el pressupost inicial i amb els preus unitaris de referència que els pugui ser d'aplicació, i aportarà la documentació que justifiqui els imports que ha proposat en cada concepte.

L'Ajuntament, prèviament als informes oportuns, aprovarà o presentarà una contraoferta valorada i raonada, que, si no hi ha acord, serà vinculant al contractista i quedarà a tots els efectes en el quadre de preus del pressupost que va servir de base del contracte.

En cas que sigui necessari al llarg del contracte utilitzar preus/hora, es dividirà el cost unitari de la jornada entre la durada en hores de la jornada segons la seva tipologia.

7.4 METODOLOGIA DE L'ABONAMENT DELS SERVEIS

7.4.1 SERVEIS ORDINARIS I COMUNS DE LA CONTRACTA

La retribució del contractista s'efectuarà a partir de les factures que l'empresa girarà a l'Ajuntament per mesos vençuts.

Previ a la presentació de la/es factura/es el contractista presentarà una proposta de liquidació, a partir dels serveis prestats durant el mes (justificats documentalment en els "comunicats de treball" diaris i introduïts en la base de dades d'execució de la contracta), dels preus unitaris simples d'aquests serveis que resultin de la licitació i amb l'aplicació dels conceptes de gestió de la qualitat i compliment que es detallen a l'apartat següent.

Aquesta proposta de liquidació, així com les factures corresponents, s'estructuraran amb el format que defineixi l'Ajuntament.

Per als conceptes d'instal·lacions fixes i serveis comuns, s'abonarà la 1/12 part de les despeses anuals.

Per a cada servei expressat en el seu capítol corresponent i respecte els vehicles i materials recepcionats, s'abonarà la 1/12 part de les despeses anuals



"d'amortització i finançament" i de les despeses "d'assegurances i impostos" com a despeses fixes i independents del nombre de jornals dels servei que s'hagin prestat efectivament durant el mes.

De forma excepcional, durant el període d'implantació i fins a la recepció de tots els mitjans materials de nova adquisició, el cost d'amortització i assegurances de cada mitjà serà facturat segons la recepció i incorporació d'aquest material al servei, és a dir, els totals anuals seran dividits pels mesos o dies segons el cas.

Per a la recollida comercial es tindrà en compte a l'hora de facturat el descrit en la clàusula 3.1.8.1 d'aquest plec.

Respecte el benefici industrial ofertat solament podrà presentar en la/es factura/es mensuals el 50%. La resta fins arribar al total dependrà dels resultats obtinguts en el pla de millora de la productivitat i el sistema de millora contínua i és facturarà el percentatge que correspongui a la finalització de cada any contractual tal i com s'exposa en la clàusula 7.6.

7.4.2 SERVEIS EXTRAORDINARIS

La retribució del contractista s'efectuarà a partir de la factura que l'empresa girarà a l'Ajuntament per mesos vençuts, junt amb els treballs de l'apartat anterior.

Previ a la presentació de la factura el contractista presentarà una proposta de liquidació, a partir dels serveis prestats durant el mes (justificats documentalment en els "comunicats de treball" i introduïts en la base de dades d'execució de la contracta), dels preus unitaris simples d'aquests serveis que resultin de la licitació i amb l'aplicació dels conceptes de gestió de la qualitat i compliment que es detallen a l'apartat següent.

Aquesta proposta de liquidació, així com les factures corresponents, s'estructuraran amb el format que defineixi l'Ajuntament.

7.4.3 PROCEDIMENT PER TOTS ELS SERVEIS

1.- La presentació de la factura mensual anirà precedida del següent procediment:

a.- El contractista presentarà a l'Ajuntament la proposta de liquidació dels serveis realitzats durant el mes (d'acord amb els "comunicats de treball" diaris



introduïts en la base de dades d'execució de la contracta i amb als quadres de preus unitaris ofertats), dins del 5 primers dies naturals següents del més següent al període a abonar.

b.- En els 5 dies naturals següents el responsable del contracte, amb l'assistència de l'empresa encarregada del control, validarà la proposta de liquidació o revisarà la mateixa introduint les esmenes o objeccions que resultin dels controls efectuats durant el mes objecte de liquidació. En aquest últim cas, es deduirà de l'import a liquidar les quantitats corresponents al valor econòmic dels incompliments detectats pel sistema de control.

c.- En el cas que s'hagin introduït esmenes o objeccions, es donarà audiència d'aquestes al contractista, que podrà fer al·legacions en el termini de 5 dies.

d.- En el termini de 5 dies el responsable del contracte informará les al·legacions realitzades i l'alcalde aprovarà la liquidació mensual definitiva que es notificarà immediatament al contractista.

e.- En el termini de 3 dies el contractista presentarà a l'Ajuntament la factura a ajustada a la liquidació definitiva, juntament amb els documents TC1 i TC2 o els seus equivalents corresponents al mes anterior, i un resum mensual on s'especifiqui per cada servei el nom dels treballadors i les hores realitzades mensuals. En aquest mateix termini el contractista haurà de presentar els certificats acreditatius d'estar al corrent de les seves obligacions tributàries i amb la SS. En cas que el contractista hagi autoritzat la seva obtenció de forma directa a l'Ajuntament, el sol·licitarà la Tresoreria municipal prèviament al pagament de la factura, eximint-se el responsable del contracte d'aquesta obligació.

2.- Si els terminis indicats finalitzen en dia inhàbil, el termini s'ampliarà al dia hàbil següent. Ajuntament i contractista establiran les mesures per agilitzar el màxim possible els tràmits anteriors.

3.- En cas de disconformitat del contractista amb la liquidació mensual aprovada, podrà interposar recurs de reposició en el termini d'un mes des de la notificació de la mateixa.

L'Ajuntament és el propietari del residu i és el que es farà responsable dels costos/abonaments derivats de la seva eliminació, venda o tractament.

Si la relació amb els gestors de la deixalleria la té l'empresa contractista, l'Ajuntament abonarà la diferència entre els costos o els ingressos derivats del



tractament, eliminació venda de residus cada semestre, prèvia presentació de la factura amb tots els comprovants de la gestió realitzada.

7.5 APLICACIÓ DE LA GESTIÓ DEL CONTROL DE LA PRESTACIÓ I LA QUALITAT DEL SERVEI

Els controls de la prestació del servei, i l'avaluació de la qualitat dels serveis, definits a la clàusula 6 , tenen per objectiu final obtenir prestacions satisfactòries, d'acord amb les condicions del plec de prescripcions tècniques.

Mensualment, i a partir del comunicat diari de treball de l'empresa adjudicatària, i dels controls de gestió de la qualitat, es determinaran les deduccions a aplicar a la liquidació.

Tanmateix, per agilitzar el procés de validació de les liquidacions mensuals, quan es detecti algun incompliment o l'aplicació d'alguna deducció per part de l'Ajuntament es comunicarà al contractista i se li donarà audiència per poder fer les al·legacions corresponents, si s'escau, en el termini de 5 dies hàbils.

En cas d'incompliment reiterat de la mateixa obligació a prestar l'Ajuntament es reserva del dret d'aplicar les penalitzacions sobre el servei avaluat en una proporció equivalent al % de serveis inspeccionats. Així doncs, s'entendrà que els serveis no inspeccionats es presten amb unes condicions equivalents a les dels serveis inspeccionats i, per tant, se'ls podrà aplicar les mateixes penalitzacions.

Així mateix, s'agafarà com a base de càlcul de l'import de les penalitzacions el cost directe d'execució del servei (preu unitari del servei).

A. CONTROL DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

A.1 Deduccions a aplicar del Control de la presència dels equips

Els controls faran referència a si l'equip inspeccionat ha prestat servei, a si l'equip és el previst d'acord amb la planificació, i en cas de què no sigui el previst si dita substitució ha estat acceptada prèviament per l'Ajuntament.

A efectes de les liquidacions mensuals s'aplicarà el següent criteri:

- Es considerarà servei no prestat per un equip i per tant no correspondrà que es certifiqui quan:



- No sigui localitzat pels serveis d'inspecció al llarg de la jornada, en el seu recorregut o punts en què hauria d'estar prestant servei, i la incidència s'hagi comunicat de forma prèvia a l'Ajuntament.
 - No estigui format pels elements materials o humans previstos i l'equip no figuri en la relació de substitucions prèviament acceptades, encara que s'hagi donat avís als serveis tècnics municipals.
- Es considerarà servei no prestat per un equip i a més a més es penalitzarà amb una reducció de dos cops el seu import quan:
 - No sigui localitzat pels serveis d'inspecció al llarg de la jornada, en el seu recorregut o punts en què hauria d'estar prestant servei, i no s'hagi notificat la incidència de forma prèvia a l'Ajuntament.
 - No estigui format pels elements materials o humans previstos, i no s'hagi comunicat als serveis tècnics municipals.

A.2 Deduccions a aplicar del Control de les normes de la prestació

A efectes de les liquidacions mensuals s'aplicarà el següent criteri comú a tots els serveis, siguin de recollida o neteja:

Penalitzacions generals per control de les normes de la prestació especificades a les taules de la clàusula de gestió de la qualitat d'incompliment de les normes, declarades com No satisfactori, Deficient o Inacceptable

No Satisfactori:	Penalització del 20% Preu Unitari/jornada del Servei inspeccionat
Deficient:	Penalització del 40% Preu Unitari/jornada del Servei inspeccionat
Inacceptable:	Penalització del 60% Preu Unitari/jornada del Servei inspeccionat

Si hi ha més d'un incompliment de les normes, es sumaran els percentatge de les penalitzacions. Si del total de penalitzacions a aplicar a un servei s'obtingués una deducció superior al 60% e inferior a 100% del preu unitari del



servei, es considerarà Servei no prestat amb la corresponent deducció del 100% del Preu Unitari del servei.

B. AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DELS SERVEIS

El resultat de l'avaluació de la qualitat del servei portarà a declarar-lo com: Correcte, No Satisfactori, Deficient o Inacceptable. A efectes de les liquidacions mensuals s'aplicarà el següent criteri de penalitzacions per l'avaluació del nivell de qualitat de les prestacions dels serveis:

No Satisfactori:	Penalització del 20% Preu Unitari/jornada del Servei inspeccionat
Deficient:	Penalització del 40% Preu Unitari/jornada del Servei inspeccionat
Inacceptable:	Penalització del 60% Preu Unitari/jornada del Servei inspeccionat

A més, en les penalitzacions específiques per avaluació de la qualitat dels serveis on la consideració depèn de la quantitat, s'aplicaran els següents criteris pel servei de recollida de residus:

- Deficiències en el manteniment de contenidors i de les pilones que els delimiten. Les penalitzacions s'aplicaran sobre els imports mensuals que a la oferta es destinin al manteniment dels contenidors, per cada tipus de contenidor.
 - + 5% de contenidors inspeccionats amb deficiències de manteniment:

No Satisfactori:	20% Import Mensual del servei .
------------------	---------------------------------
 - + 10% de contenidors inspeccionats amb deficiències de manteniment
Deficient: 40% Import Mensual del servei .
 - + 20% de contenidors inspeccionats amb deficiències de manteniment
Inacceptable: 60% Import Mensual del servei .
- Deficiències en la neteja tant exterior com interior dels contenidors i elements informatius d'aquests (adhesius). Les penalitzacions s'aplicaran



sobre els imports mensuals que a la oferta es destinin a la neteja dels contenidors, per cada tipus de contenidor.

- + 10% de contenidors inspeccionats amb deficiències de Neteja
No Satisfactori: 20% Import Mensual del servei.
- + 20% de contenidors inspeccionats amb deficiències de Neteja
Deficient: 40% Import Mensual del servei.
- + 30% de contenidors inspeccionats amb deficiències de Neteja
Inacceptable: 60% Import Mensual del servei.

7.6 OPTIMITZACIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS SERVEIS

La optimització del funcionament del servei, tant a nivell tècnic com econòmic, ha de ser la principal prioritat, tant de l'Ajuntament com de la contracta, amb l'objectiu de minimitzar costos econòmics, socials i ambientals.

En aquest sentit, és l'empresa contractista la que té un major grau de coneixement, tant de la pràctica de l'execució del servei com de l'evolució del estat de la tècnica. En aquest context, és la que té major possibilitat de proposar millores que comportin una major eficiència i/o una reducció de costos a través de:

- Redisseny de la gestió del servei, amb l'aplicació de mètodes de treball més eficients.
- Aplicació de noves tecnologies.

S'entén que aquesta col·laboració mútua i afany per millorar el funcionament del servei, ha de comportar beneficis tant per l'Ajuntament, la societat, el medi ambient i com per a la pròpia empresa adjudicatària.

Per aquest motiu es portarà a terme el següent:

- En cas que, a proposta de l'empresa adjudicatària, es pugui millorar l'eficiència del servei en termes ambientals i econòmics, en funció de la magnitud i naturalesa de la millora proposada, es podrà pactar una millora econòmica del preu del servei millorat. El benefici pel contractista



en cap cas podrà superar l'equivalent a dues vegades la suma del % original de despeses generals i benefici industrial corresponent al servei que ha estat objecte d'optimització. És a dir, que el contractista percebrà l'import que pertorqui del servei optimitzat, al qual se li aplicarà com a màxim el doble del percentatge de les despeses generals i benefici industrial que s'aplicava en el servei original. Si l'import resultant és superior a l'import del servei abans de l'optimització, percebrà com màxim aquest últim.

- Es farà un avaluació de la productivitat del servei i de la millora contínua.

Del benefici industrial (Bi) fixat pels licitadors en el contracte tindrà:

- a) Una part fixa del 50% que es facturarà mensualment.
- b) Una part variable 30% que es facturarà al final de cada any contractual segons l'avaluació de la productivitat: 15% a absentisme i 15% a rendiment.

Aquesta repercussió econòmica en els dos casos serà aplicada de la manera següent:

- Si s'assoleixen els objectius mínims establerts en la clàusula 6.3.2 per cada cas, es podrà facturar la totalitat del 15% per ambdós, és a dir, 15% per absentisme i 15% per rendiment.
- Si no s'assoleixen els objectius mínims establerts en la clàusula 6.3.2 per cada cas, no es podrà facturar la totalitat del 15% per ambdós.
- Si un cas assoleix els objectius mínims establerts en la clàusula 6.3.2 i l'altre no, es facturarà el 15% de que ho hagi aconseguit.

- c) Una part variable del 20 % que es facturarà segons avaluació de la millora contínua.

Aquesta repercussió econòmica serà aplicada de la manera següent:

- Si $M_n > M_{n-1}$ vol dir que s'observa una millora en els resultats, es podrà facturar la totalitat d'aquest 20%.
- Si $M_n = M_{n-1}$ vol dir que no s'observa una millora ni un empitjorament en els resultats, només es podrà facturar la



meitat d'aquest 20%, és a dir, un 10%, excepte que s'hagi arribat a la màxima puntuació els dos anys (situació de correcte, que també permetrà facturar el 20%.

- SI $M_n < M_{n-1}$ vol dir que s'observa un empitjorament en els resultats, no es podrà facturar aquest 20%, és a dir, un 0%.

On M_n és el resultat de l'indicador explicat a la clàusula 6.4 Sistema de millor continua, i M_{n-1} el resultat de l'any anterior.