

Contingut

1	CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI EN ESPAIS VERDS.....	2
2	Índex de qualitat per unitat de gestió (IQUG)	3
3	Índex de qualitat global del servei (IQGS)	4
4	Tipologia i paràmetres	4
5	TIPOLOGIA 1: GESPA	5
5.1.	PARÀMETRE 1: NETEJA	5
5.2.	PARÀMETRE 2: ALÇADA DE LA GESPA.....	5
5.3.	PARÀMETRE 3: HOMOGENEÏTAT COLORACIÓ	6
5.4.	PARÀMETRE 4: CLAPES	6
5.5.	PARÀMETRE 5: MALES HERBES.....	7
6	TIPOLOGIA 2: PRATS.....	8
6.1.	PARÀMETRE 1: NETEJA	8
6.2.	PARÀMETRE 2: ALÇADA A 1 METRE DEL CAMÍ	8
6.3.	PARÀMETRE 2: ALÇADA A LA ZONA INTERIOR	9
7	TIPOLOGIA 3: ALTRES SUPERFÍCIES PLANTADES.....	10
7.1.	PARÀMETRE 1: PRESÈNCIA MALES HERBES	10
7.2.	PARÀMETRE 2: ESPORGA, RETALLADA, FORMACIÓ I UNIFORMITAT	10
7.3.	PARÀMETRE 3: UNIFORMITAT DEL TERRENY	11
8	TIPOLOGIA 4: ARBRES	12
8.1.	PARÀMETRE 1: NETEJA	12
8.2.	PARÀMETRE 2: ESPORGA	12
8.3.	PARÀMETRE 3: ESTAT FITOSANITARI	13
8.4.	PARÀMETRE 4: PERILLOSITAT	13
9	TIPOLOGIA 5: INSTAL·LACIONS DE REG	14
9.1.	PARÀMETRE 1: COBERTURA XARXA DE REG	14
9.2.	PARÀMETRE 2: CONTROL DE REG.....	14
10	TIPOLOGIA 6: EPI'S, VESTUARI I SENYALITZACIÓ	15
10.1.	PARÀMETRE 1: ÚS DELS EPI'S	15
10.2.	PARÀMETRE 2: VESTUARI	15
10.3.	PARÀMETRE 3: SENYALITZACIÓ.....	16
11	TIPOLOGIA 7: MAQUINÀRIA I VEHICLES	17
11.1.	PARÀMETRE 1: MAQUINÀRIA.....	17
11.2.	PARÀMETRE 2: VEHICLE	17
12	FULL DE CONTROL DE LA QUALITAT	18

1 CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI EN ESPAIS VERDS

Complementàriament als sistemes de control intern de l'empresa responsable del servei hi haurà un control de qualitat per part d'un enginyer tècnic agrícola especialitat jardineria, o amb titulació equivalent que caldrà acreditar i acceptar com vàlida pels serveis municipals, que controlarà la qualitat dels treballs executats.

Aquest control de qualitat es planteja de la següent manera amb la temporalitat establerta trimestral i detallada continuació, es controlaran diverses unitats de gestió (UGs) del municipi (espais verds, arbrat viari o espais de transició); de cada un d'aquests espais se'n farà un control de diversos paràmetres

L'objectiu és establir una sèrie de criteris objectius per tal de valorar la qualitat de l'execució dels treballs de manteniment dels espais verds urbans amb especial interès pels espais de gran utilització ciutadana, de centralitat o de benvinguda.

La temporalitat dels control és la indicada tot seguit:

	nombre de controls en espais verds lot 1	nombre de controls en arbrat viari lot 1	nombre de controls en espais de transició i camins lot2	total controls mensuals
gener	6	8	1	15
febrer	6	8	1	15
març	6	8	1	15
abril	8	4	3	15
maig	8	4	3	15
juny	8	4	3	15
juliol	8	4	3	15
agost	8	4	3	15
setembre	8	4	3	15
octubre	6	8	1	15
novembre	6	8	1	15
desembre	6	8	1	15
total control anuals per àmbits	84	72	24	180

En aquests controls de qualitat es valorarà, per a cada UG:

- Qualitat de la feina (segons PPT i NTJ's) per a totes les tipologies i paràmetres: gespa, prats, altres superfícies plantades, arbres
- Xarxa de reg
- Epi's i vestuari
- Maquinària i vehicles
- I tots aquells paràmetres que afecten al present PPT.

S'adjunta llistat de les NTJ's que afecten el present PPT a l'annex 4.

El control de qualitat lliurarà cadascun dels informes del control a l'Ajuntament i al responsable del servei per via e-mail.

El cost d'aquest control de qualitat l'assumirà l'Ajuntament, a banda del present servei.

Es complimentaran els resultats en el full de control de qualitat, que serà signat pel tècnic que realitza la avaluació i el personal encarregat i/o personal destinat al servei present durant la avaluació.

2 ÍNDEX DE QUALITAT PER UNITAT DE GESTIÓ (IQUG)

La valoració de qualitat de cada unitat de gestió (UG) vindrà donada per la següent classificació:

IQUG	índex de qualitat per unitat de gestió (UG)				
puntuacions	0-19	20-39	40-59	60-79	80-100
valoració	crític	inacceptable	millorable	acceptable	excelent
% de descompte sobre els preus unitaris mensuals per tipologia de superfície i categoria	100%	65%	30%	10%	0%

Així s'obtindrà un IQUG per a cada unitat de gestió, que podrà suposar un descompte directe sobre la facturació mensual, sobre el total d'amidaments on es detecti la manca, i s'obtindrà mitjançant la fórmula següent, amb els pesos proporcionals corresponents a cada tipologia o aspecte inspeccionat de cada espai verd:

$$\begin{aligned}
 \text{IQUG} = & 20\% \text{ gespa} \\
 & + 10\% \text{ prats forestals} \\
 & + 20\% \text{ arbusts, bardes, vivaç i parterres de flors} \\
 & + 20\% \text{ arbrat en espais verds} \\
 & + 20\% \text{ instal·lacions de reg} \\
 & + 5\% \text{ Epi's, vestuari i senyalització} \\
 & + 5\% \text{ maquinària i vehicles}
 \end{aligned}$$

Així, per exemple, si en una actuació de control trimestral s'observa una manca inacceptable en una UG formada per una gespa de 1.000m² de la categoria de jardins, es descomptarà de la facturació mensual del mes en què es fa la inspecció un total de 1.023,75€ (abans d'IVA), corresponent a:

	preu unitari anual	preu unitari mensual	amidament UG	total mesos des de la darrera actuació d'inspecció	percentatge descompte	total descompte
gespa	6,3000 €/m ²	0,5250 €/m ²	1.000 m ²	3	65%	1.023,75 €

Aquest descompte s'aplicarà de manera addicional al que es pugui despendre de l'IQGS exposat tot seguit per al conjunt del servei.

3 ÍNDEX DE QUALITAT GLOBAL DEL SERVEI (IQGS)

La valoració de qualitat global de cada acta d'inspecció, que serà l'índex de qualitat global del servei (IQGS) s'obté mitjançant la mitjana de cadascuna de les inspeccions efectuades de cada UG.

$$IQGS = \sum IGUGi / \text{nombre d'inspeccions}$$

IQGS	índex de qualitat global del servei				
puntuacions	0-19	20-39	40-59	60-79	80-100
valoració	crític	inacceptable	millorable	acceptable	excelent
% de descompte sobre la facturació total mensual	9%	6%	3%	1%	0%

Així, per exemple, si com a resultat de la inspecció s'obté que el resultat és millorable, s'aplicarà un descompte del 3% sobre el total de la facturació mensual de tot el servei, aplicat als darrers mesos des de la darrera actuació de control de qualitat.

Aquest descompte s'aplicarà de manera addicional al que es pugui despendre de l'IQ per a cada UG inspeccionada exposada en el punt anterior.

4 TIPOLOGIA I PARÀMETRES

Es valoraran 7 tipologies de qualitat definides a continuació, i de cada tipologia s'avaluarà diversos paràmetres, donant un valor numèric a cada un d'ells. Aquests criteris d'avaluació són genèrics i en circumstàncies concretes poden canviar.

- 1) Gespa
- 2) Prats
- 3) Arbustos, bardes, herbàcies, entapissants, planta vivaç i parterres de flors.
- 4) Arbrat en espais verds
- 5) Instal·lacions de reg.
- 6) EPI's, vestuari i senyalització
- 7) Maquinària i vehicles

5 TIPOLOGIA 1: GESPA

5.1. PARÀMETRE 1: NETEJA

Definicions:

- Objecte perillós: el que pot produir danys als usuaris; per exemple: ampolles trencades, xeringues, etc.
- Objecte no perillós: embruten i donen un aspecte descuidat; per exemple: llaunes, papers, bosses, excrements, etc.
- Fulles o restes vegetals procedents de més de tres metres.

Puntuació:

punts	objectes peril·losos	objectes no peril·losos	fulles
excel·lent=90	0	0	<10
acceptable=70	0	<5	<20
millorable=50	0	<10	<40
inacceptable=30	<2	<20	<60
crític=10	+ de 2	+ de 20	+ de 60

5.2. PARÀMETRE 2: ALÇADA DE LA GESPA

Definicions:

- Alçada de la gespa en cm.

Puntuació:

punts	alçada (cm)
excel·lent=90	<5 cm
acceptable=70	5-7 cm
millorable=50	7-10 cm
inacceptable=30	10-15 cm
crític=10	>15 cm

5.3. PARÀMETRE 3: HOMOGENEÏTAT COLORACIÓ

Definicions:

- Homogeneïtat en la coloració, que no s'allunyi de la genuïna barreja de llavors utilitzades a la sembra.

Puntuació:

punts	homogeneïtat
excel·lent=90	tot homogeni
acceptable=70	<10% heterogeni
millorable=50	<20% heterogeni
inacceptable=30	<30% heterogeni
crític=10	>30% heterogeni

5.4. PARÀMETRE 4: CLAPES

Definicions:

- Superfície no coberta per la gespa.

Puntuació:

punts	clapes
excel·lent=90	tot cobert
acceptable=70	<5% clapa
millorable=50	<10% clapa
inacceptable=30	>10% clapa
crític=10	>15% clapa

5.5. PARÀMETRE 5: MALES HERBES

Definicions:

- Superfície i alçada de les males herbes.

Puntuació:

punts	superfície	alçada
excel·lent=90	inapreciable	inapreciable
acceptable=70	<5%	<10 cm
millorable=50	<15%	<15 cm
inacceptable=30	<20%	<20 cm
crític=10	>20%	>20 cm

6 TIPOLOGIA 2: PRATS

6.1. PARÀMETRE 1: NETEJA

Definicions:

- Objecte perillós: el que pot produir danys als usuaris; per exemple: ampolles trencades, xeringues, etc.
- Objecte no perillós: embruten i donen un aspecte descuidat; per exemple: llaunes, papers, bosses, excrements, etc.
- Fulles o restes vegetals procedents llocs allunyats més de tres metres.

Puntuació:

punts	objectes perillosos	objectes no perillosos	fulles
excel·lent=90	0	0	<10
acceptable=70	0	<5	<20
millorable=50	0	<10	<40
inacceptable=30	<2	<20	<60
crític=10	+ de 2	+ de 20	+ de 60

6.2. PARÀMETRE 2: ALÇADA A 1 METRE DEL CAMÍ

Definicions:

- Alçada mitjana de la zona a desbrossar en cm.

Puntuació:

punts	alçada (cm)
excel·lent=90	<10 cm
acceptable=70	10-25 cm
millorable=50	26-40 cm
inacceptable=30	41-60 cm
crític=10	>60 cm

6.3. PARÀMETRE 2: ALÇADA A LA ZONA INTERIOR

Definicions:

- Alçada mitjana de la zona a desbrossar en cm.

Puntuació:

punts	alçada (cm)
excel·lent=90	10-25 cm
acceptable=70	26-40 cm
millorable=50	41-60 cm
inacceptable=30	61-80 cm
crític=10	>80 cm

7 TIPOLOGIA 3: ALTRES SUPERFÍCIES PLANTADES

Són zones plantades d'arbustos, bardes, herbàcies, entapissants, planta vivaç i parterres de flors.

7.1. PARÀMETRE 1: PRESÈNCIA MALES HERBES

Definicions:

- Superfície ocupada amb males herbes.

Puntuació:

punts	superfície	alçada
excel·lent=90	inapreciable	inapreciable
acceptable=70	<15%	<20cm
millorable=50	<25%	<40cm
inacceptable=30	<50%	<60cm
crític=10	>50%	>60cm

7.2. PARÀMETRE 2: ESPORGA, RETALLADA, FORMACIÓ I UNIFORMITAT

Definicions:

- Quantitat d'arbusts ben formats i sense branques seques, bardes retallades.

Puntuació:

punts	definició
excel·lent=90	no existeixen rebrots, estat fitosanitari correcte, no hi ha branques seques, bardes perfectament geomètriques
acceptable=70	menys d'un rebrot cada 25 uts, estat fitosanitari correcte, no hi ha branques seques, bardes no perfectament geomètriques
millorable=50	menys de 5 rebrots/25 uts, es detecta fitopatologia, menys d'una branca seca cada 25 uts, bardes irregulars
inacceptable=30	menys d'un rebrot/planta, fitopatologia evident, menys de 5 branques seques cada 25 uts.
crític=10	més d'un rebrot/planta, més de 5 branques seques cada 25 uts.

7.3. PARÀMETRE 3: UNIFORMITAT DEL TERRENY

Definicions:

- Regularitat de la superfície.

Puntuació:

punts	superfície	visió tub degoteig
excel·lent=90	cobriment total	inapreciable
acceptable=70	<5% sense cobrir	perceptible
millorable=50	<15% sense cobrir	perceptible
inacceptable=30	<25% sense cobrir	perceptible
crític=10	>25% sense cobrir	perceptible

8 TIPOLOGIA 4: ARBRES

8.1. PARÀMETRE 1: NETEJA

Definicions:

- Objecte perillós: el que pot produir danys als usuaris; per exemple: ampolles trencades, xeringues, etc.
- Objecte no perillós: embruten i donen un aspecte descuidat; per exemple: llaunes, papers, bosses, excrements, etc.
- Les fulles queden excloses, però es valora el gruix de fullaraca superior a 15 cm, que serà crític (=10 punts).
- Les males herbes es tindran com a objectes no perillosos.

Puntuació:

punts	objectes perillosos	objectes no perillosos	gruix fulles
excel·lent=90	0	0	-
acceptable=70	0	<5	-
millorable=50	0	<10	-
inacceptable=30	<2	<20	-
crític=10	+ de 2	+ de 20	>15 cm

8.2. PARÀMETRE 2: ESPORGA

Definicions:

- Aspecte uniforme i sense branques seques.
- El nombre d'arbres a mostrejar no serà inferior a 20 i de diferents espècies i ubicacions.

Puntuació:

punts	branques seques	aspecte
excel·lent=90	no	uniforme
acceptable=70	màxim 1	90% uniforme
millorable=50	menys de 4	70% uniforme
inacceptable=30	menys de 10	50% uniforme
crític=10	més de 10	<50% uniforme

8.3. PARÀMETRE 3: ESTAT FITOSANITARI

Definicions:

- Elements vegetals sense plagues ni malalties
- El nombre d'arbres a mostrejar no serà inferior a 20 i de diferents espècies i ubicacions.

Puntuació:

punts	afectació	tractaments
excel·lent=90	cap	molt eficaços
acceptable=70	5 – 10%	Eficaços
millorable=50	10 – 25%	ineficaços
inacceptable=30	25 – 50%	ineficaços i nombre excessius
crític=10	>50%	ineficaços, nombre excessiu o fets en hores de molta afluència de gent

8.4. PARÀMETRE 4: PERILLOSITAT

Definicions:

- Arbres que presenten deficiències que impliquen risc.

Puntuació:

punts	perillositat
excel·lent=90	cap
millorable=50	remota
inacceptable=30	poc probable
crític=10	probable

9 TIPOLOGIA 5: INSTAL·LACIONS DE REG

9.1. PARÀMETRE 1: COBERTURA XARXA DE REG

Definicions:

- Cobertura, uniformitat i superfície molla.

•

Puntuació:

punts	superfície molla	cobertura	uniformitat
excel·lent=90	correcta	total	correcta
acceptable=70	correcta	total	algun punt embassat
millorable=50	calçada eventualment molla	algun aspersor no funciona correctament	algun punt embassat
inacceptable=30	calçada clarament molla	zones sense cobrir	embassat més d'un dia
crític=10	calçada clarament molla	sense cobrir més del 25%	embassat més d'un dia

9.2. PARÀMETRE 2: CONTROL DE REG

Definicions:

- Control i programació de la xarxa de reg.

Puntuació:

punts	programació	durada cicle de reg	pèrdues
excel·lent=90	correcta	total	cap
acceptable=70	correcta	total	fins al 5%
millorable=50	programació excessiva o deficitària entre el 10 i 25%	durada excessiva o deficitària entre el 10 i 25%	fins al 5%
inacceptable=30	programació excessiva o deficitària entre el 25 i 50%	durada excessiva o deficitària entre el 25 i 50%	més del 5%
crític=10	programació excessiva o deficitària en més del 50%	durada excessiva o deficitària en més del 50%	més del 5%

10 TIPOLOGIA 6: EPI'S, VESTUARI I SENYALITZACIÓ

10.1. PARÀMETRE 1: ÚS DELS EPI'S

Definicions:

- Utilització dels EPI's corresponents segons la feina a desenvolupar: dur tots els EPI's complerts i per part de tots els treballadors.
- Estat de conservació dels EPI's.

Puntuació:

punts	ús EPI's	estat qualitatiu
excel·lent=90	tots	bon estat
acceptable=70	no usar un del EPI's	bon estat
millorable=50	no portar fins a 2 EPI's	estat correcte
inacceptable=30	no portar fins a 3 EPI's	estat millorable, però no caducats
crític=10	no portar 4 EPI's o més	EPI's caducats, en mal estat

10.2. PARÀMETRE 2: VESTUARI

Definicions:

- Uniformats correctament, amb la roba de treball adequada.
- Estat del vestuari.

Puntuació:

punts	vestuari	estat qualitatiu
excel·lent=90	tots	bon estat
acceptable=70	portar 1 peça no corresponent al vestuari	bon estat
millorable=50	portar 2 peces no corresponents al vestuari	estat correcte
inacceptable=30	portar 3 peces no corresponents al vestuari	estat millorable
crític=10	portar més de 3 peces no corresponents al vestuari	mal estat: foradat

10.3. PARÀMETRE 3: SENYALITZACIÓ

Definicions:

- Senyalització de les feines; utilització de mitjans comuns, cinta de senyalització, tanques

Puntuació:

punts	senyalització
excel·lent=90	senyalitzat adequadament, cap perill per als vianants.
acceptable=70	senyalitzat, però zona restringida insuficient per possible projecció d'elements
millorable=50	senyalitzat però accessible per als vianants
inacceptable=30	indicat però no senyalitzat
crític=10	no senyalitzat ni indicat

11 TIPOLOGIA 7: MAQUINÀRIA I VEHICLES

11.1. PARÀMETRE 1: MAQUINÀRIA

Definicions:

- Ús de la màquina adequada per a la feina desenvolupada
- Estat qualitatiu de la màquina : té tots els elements de seguretat propis de la màquina i funciona correctament

Puntuació:

punts	màquina adequada	estat qualitatiu
excel·lent=90	màquina adequada per la feina realitzada	tots els elements de seguretat i funcionament correcte
acceptable=70	màquina adequada per la feina realitzada	tots els elements de seguretat però funcionament no perfecte
millorable=50	màquina adequada per la feina realitzada, però mal dimensionada	tots els elements de seguretat però funcionament no perfecte
inacceptable=30	màquina no adequada per la feina realitzada	falta fins a 2 elements de seguretat de la màquina
crític=10	màquina no adequada per la feina realitzada	màquina sense els elements de seguretat

11.2. PARÀMETRE 2: VEHICLE

Definicions:

- Vehicle adequat al servei; retolat i identificat adequadament.
- Estat del vehicle.

Puntuació:

punts	retolació	estat
excel·lent=90	retolat adequadament	bon estat
acceptable=70	retolat adequadament	bon estat
millorable=50	retolat adequadament	estat correcte
inacceptable=30	sense retolar	estat millorable: presenta algun cop
crític=10	sense retolar	mal estat

12 FULL DE CONTROL DE LA QUALITAT

DATA:	EQUIP:	UG	Punts	Classificació	Mitjana per tipologia
TIPUS 1	GESPA				
		1. Neteja			
		2. Alçada			
		3. Homogeneïtat			
		4. Contorn			
		5. Clapes			
		6. Males herbes			
TIPUS 2	PRAT				
		1. Neteja			
		2. Alçada a 1 metre del camí			
	3. Alçada zona interior				
TIPUS 3	ALTRES SUPERFÍCIES PLANTADES				
		1. Neteja			
		2. Presència adventícies			
		3. Esporga, retall, formació i uniformitat			
	4. Terreny				
TIPUS 4	ARBRES				
		1. Neteja			
		2. Esporga			
		3. Estat fitosanitari			
	4. Perillositat				
TIPUS 5	INSTAL·LACIONS DE REG				
		1. Cobertura xarxa de reg			
	2. Control xarxa de reg				
TIPUS 6	EPI'S VESTUARI SENYALITZACIÓ				
		1. EPI's			
		2. Vestuari			
	3. Senyalització				
TIPUS 7	MAQUINÀRIA I VEHICLES				
		1. Maquinària			
	2. Vehicles				

FÓRMULA: IQUG (índex de qualitat global del servei) = 20% gespa/prats + 10% zones a desbrossar + 20% altres superfícies plantades + 20% arbres + 20% instal·lacions de reg + 5% EPI's, vestuari i senyalització + 5% maquinària i vehicles

RESULTAT IQUG=

Signatura tècnic avaluador

Signatura encarregat: