

Anexo 4

Control de la calidad

ANEXO 4. CONTROL DE LA CALIDAD

4.1. Objetivos y enfoque general

4.2. Parámetros del control de la prestación de los servicios

4.2.1. Control durante la prestación del servicio

4.2.2. Control posterior a la prestación del servicio

4.2.3. Controles dirigidos y operativos especiales

4.3. Evaluación de la calidad de la prestación del servicio

4.3.1. Criterios de selección de los servicios a inspeccionar

4.3.2. Ponderación de las variables en el control de la prestación del servicio

4.4. Repercusión de la calidad en la retribución

4.4.1. Equipos de servicio no encontrados

4.4.2. Equipos de servicio inspeccionados y controles dirigidos

4.1. Objetivos y enfoque general.

El control de la calidad es uno de los factores de éxito de las contrataciones de servicios que ayuda a garantizar su buen desarrollo y a detectar los aspectos a mejorar.

El Ayuntamiento de Utrera dentro de la contratación de limpieza del espacio público y de recogida de residuos municipales velará por el control de la calidad, tanto del desarrollo de los servicios y de su calidad resultante, así como por el cumplimiento de las disposiciones del contrato de servicios.

En este sentido, el Ayuntamiento de Utrera llevará a cabo un control integral de la calidad del servicio, con tres objetivos:

- Disponer de información sobre el estado de limpieza de las calles de la Ciudad, su evolución y adecuación a los estándares establecidos.
- Disponer de información sobre la prestación de los servicios y sobre el cumplimiento de los parámetros establecidos en el contrato.
- Evaluar la adecuación de la empresa contratista y de los medios puestos a disposición de la contrata en relación a los parámetros ambientales.

Con el objetivo principal de adaptarse de manera dinámica a las necesidades cambiantes de la Ciudad, mejorar los servicios prestados y su calidad y mantener o mejorar los parámetros ambientales del inicio de la contratación de servicios.

Con el fin de disponer de estos datos con carácter anual, el Ayuntamiento elaborará con periodicidad anual un informe sobre el estado de la ciudad que permitirá conocer la evolución del estado de limpieza en el transcurso de la contratación de servicios.

Con esta finalidad el Ayuntamiento de Utrera, por sí mismo o por encargo a terceros, llevará a cabo el control de la calidad en tres frentes principales:

- Control del estado de limpieza de las calles.
- Control de la calidad de prestación de los servicios.
- Control del cumplimiento de los parámetros ambientales.

El Ayuntamiento podrá de mutuo acuerdo con el contratista, en el transcurso de la contrata de servicios, modificar los sistemas utilizados por el control de la calidad así como la posible repercusión económica.

Control del estado de limpieza

El control del estado de limpieza de las calles se llevará a cabo de forma periódica en todas las calles de la ciudad.

El conocimiento del estado de limpieza y de su evolución, conjuntamente con los resultados de los controles de la prestación del servicio tiene que servir para diseñar y establecer mejoras en el servicio con el fin de adaptarse a los nuevos requerimientos o mejorar su calidad.

Ante las propuestas de mejora de servicio, el contratista de acuerdo con aquello que establezca el Ayuntamiento, tendrá que adaptar la programación del servicio a las nuevas necesidades, sin incremento del económico alguno para el Ayuntamiento siempre que los costes de personal y explotación sean similares. La empresa licitadora tendrá que tener en cuenta la flexibilidad del servicio como parámetro al mismo tiempo de confeccionar su oferta.

Control de calidad de la prestación del servicio

Dentro del control de calidad de la prestación del servicio, se llevarán a cabo dos tipos de controles diferentes:

- Control de la prestación de los servicios.

Con el fin de controlar los parámetros de ejecución y la calidad de ejecución del servicio.

- Controles dirigidos y operativos especiales.

Con el fin de controlar la ejecución de ciertos aspectos contractuales del servicio (el estado de los elementos de contención, de las instalaciones, requisitos en materia de información y la realización de programas de formación de personal, entre otros).

En esta contrata el Ayuntamiento de Utrera se plantea aprovechar las nuevas tecnologías de comunicación y control requeridas a todos los equipos que prestan el servicio de limpieza y recogida, para facilitar el control de calidad del servicio. Por lo tanto el control de presencia de los equipos y de rendimientos podrá realizarse a partir de la información obtenida de los sistemas GPRS o de manera presencial.

El control de calidad sobre la prestación del servicio podrá tener repercusión económica sobre las certificaciones, tal como se detalla al epígrafe 4.4 de este mismo anexo.

Control del cumplimiento de los parámetros ambientales

Se llevará a cabo el control de los parámetros ambientales según lo que se ha especificado en el capítulo ambiental.

A continuación, en las páginas que siguen, se explicitan los parámetros del control de calidad de la prestación de los servicios, la sistemática de evaluación de la calidad y la repercusión de la calidad en la retribución.

4.2. Parámetros del control de la prestación de los servicios.

Con el fin de disponer de información relativa a la ejecución de los servicios y a los resultados de su ejecución, hay que analizar las diferentes tipologías de tratamientos que configuran los servicios programados de limpieza y recogida de residuos.

SERVICIOS LIMPIEZA VIARIA

Limpieza integral

TIPOLOGÍA DE TRATAMIENTO

-Barrido

-Apoyo al barrido

Limpieza a presión

-Limpieza de manchas en ubicaciones de contenedores

-Eliminación de pintadas, carteles, pancartas, banderolas, pegatinas, manchas de aceite, grasa

-Limpieza de zonas de juegos

-Limpieza de zonas con presencia de orinas, concentración especial, etc.

Limpieza en agua

-Agua a presión o baldeo

SERVICIOS RECOGIDA

TIPOLOGÍA DE SERVICIO

Recogida domiciliaria

-Recogida de contenedores de carga lateral

-Recogida con sistema puerta en puerta con bolsa

-Recogida de contenedores sistema carga trasera

-Lavado de contenedores

SERVICIOS RECOGIDA

TIPOLOGÍA DE SERVICIO

Recogida voluminosos

-Recogida diaria de depósitos incontrolados

-Recogida de voluminosos abandonados

Los servicios no detallados en estas tablas o de nueva incorporación se tratarán de la misma manera que los que sean más similares en cuanto a su naturaleza u objetivo.

El control sobre la prestación del servicio de todos los servicios y tipologías de tratamientos listados a la tabla anterior se dividen en:

Control durante la prestación del servicio

Control posterior a la prestación del servicio.

- El control durante la prestación del servicio, permite valorar si se cumplen las normas de buena ejecución del servicio de limpieza y recogida que se recogen respectivamente en el anexo 6 y anexo 7 en cuanto a:
 - o Naturaleza del equipo de trabajo.
 - o Estado funcional y de imagen del equipo.
 - o Cumplimiento del horario y de los itinerarios establecidos.
 - o Cumplimiento de las normas de comportamiento.
 - o Cumplimiento de las normas de ejecución de los tratamientos.

A nivel de valoración estos aspectos serán valorados de manera individual.

- El control posterior a la prestación del servicio, permite valorar si el resultado de la ejecución del servicio o tratamiento cumple con los requerimientos de ejecución requeridos.

A diferencia de la valoración del control durante el servicio, para la evaluación de la calidad de la prestación del servicio se integran las diferentes variables de inspección teniendo en cuenta los pesos específicos de cada una de ellas.

4.2.1. Control durante la prestación del servicio.

Las variables evaluadas durante el control durante el servicio se detallan en la tabla siguiente. En el anexo 5 se muestra más detalle de los aspectos que se controlarán para cada variable y de su repercusión.

Algunas de las variables de control, como el control de presencia de los equipos, el cumplimiento del horario de trabajo, la prestación que realiza, la alteración del itinerario, el vaciado y lavado de contenedores, o su rendimiento, se podrán controlar mediante sistemas automatizados de control de posicionamiento (GPRS).

VARIABLES DE CONTROL DURANTE EL SERVICIO

LIMPIEZA VIARIA

- Conformidad del equipo con la programación (recursos humanos y materiales, según el detalle que figura en el anexo 5).
- Imagen y limpieza del equipo.
- Estado funcional de la maquinaria, equipamiento y utensilios.

- Cumplimiento de las normas de comportamiento.
- Posición del equipo (horario y posición en el itinerario, por GPRS o presencial).
- Cumplimiento de las normas de ejecución del tratamiento (según el detalle que figura en el anexo 5).

VARIABLES DE CONTROL DURANTE EL SERVICIO

RECOGIDA DE RESIDUOS

- Conformidad del equipo con la programación (recursos humanos y materiales, según detalle que figura en el anexo 5).
- Imagen y limpieza del equipo.
- Estado funcional de la maquinaria, equipamiento y utensilios.
- Cumplimiento de las normas de comportamiento.
- Posición del equipo (horario y posición en el itinerario, por GPRS o presencial).
- Cumplimiento de las normas de ejecución del tratamiento.
- Cumplimiento de las normas de ejecución del tratamiento y en especial de las frecuencias de vaciado (según el detalle que figura en el anexo 5). Incluye el control de la limpieza de contenedores y la carga de las fracciones específicas objeto del servicio.

4.2.2. Control posterior a la prestación del servicio.

En relación al control posterior a la prestación del servicio, a diferencia del control durante, las variables de control serán específicas de cada tratamiento.

En el caso de los tratamientos de limpieza a la hora de evaluar la calidad de la prestación de un tratamiento se tendrá en cuenta, principalmente:

- La tipología de ensuciamiento eliminado con este tratamiento.
- El ámbito de actuación del tratamiento.

Estas consideraciones son las que permitirán evaluar la eficacia de la ejecución de un tratamiento en base a los tipos de ensuciamiento que puede eliminar y las zonas de la vía pública sobre las cuales el tratamiento actúa.

- El control posterior a la prestación de los servicios de limpieza, para los diferentes tratamientos de limpieza seleccionados, consistirá en evaluar la presencia de diferentes tipos de ensuciamiento (los especificados en la tabla en cada caso) sobre el ámbito de actuación del tratamiento, en concreto en los 50 metros lineales de calle (viario y/o acera) o en 400 m² de plaza o espacio abierto acabados de limpiar una vez se haya localizado el equipo. A diferencia de la evaluación durante la prestación de los servicios, para la cuantificación de la presencia de cada tipo de residuo la metodología utilizada será el recuento.

TIPOLOGÍA DE TRATAMIENTO DE LIMPIEZA	TIPO DE ENSUCIAMIENTO ELIMINADO	ÁMBITO DE ACTUACIÓN
Barrido	Residuos orgánicos y no orgánicos	Acera Zonas verdes y espacios público abiertos incluso zonas de tierra y césped aún valladas. Alcorques Calzadas Papeleras
	Excrementos Residuos recogibles manualmente Vaciado de papeleras	
Apoyo al barrido	Recogida de desbordamientos de contenedores Retirada voluminosos	Toda la vía pública
Limpieza con agua	Eliminación de los residuos y el polvo de las aceras Eliminación residuos bajo coches Eliminación manchas, pintadas, carteles, orines....etc	Toda la vía pública

- En el caso de los servicios de recogida de residuos a la hora de evaluar la calidad de la prestación de un servicio, las variables de inspección hacen referencia al vaciado o a la limpieza de los contenedores que corresponden al servicio, a la reubicación de los elementos de contención y, en caso que corresponda, al estado del entorno a los contenedores una vez finalizada el servicio, entre otros aspectos.

Estas consideraciones serán las que permitirán evaluar la eficacia de la ejecución en base a las características propias de cada tipo específico de recogida.

El control posterior a la prestación de los servicios de recogida de residuos consiste en evaluar las diferentes variables de inspección en 15 contenedores presentes en el tramo de ruta del equipo a inspeccionar y situados inmediatamente antes de la localización del equipo. En el caso de la recogida que se realiza sin contenedores, la evaluación de las variables de inspección se realizaría sobre el tramo de 300 metros acabados de recoger una vez se haya localizado el equipo.

El control posterior a la prestación del servicio de recogida de muebles y enseres se evaluará las variables de inspección en 10 puntos del itinerario situados inmediatamente antes de la localización del equipo.

RECOGIDA RSU	VARIABLES DE INSPECCIÓN
Recogida sistema de carga trasera	Contenedores sin vaciar Restos de recogida Puntos de residuos sin recoger Contenedores mal colocados Contenedores no frenados
Recogida sistema de carga lateral	Contenedores sin vaciar Contenedores mal colocados Restos de recogida en los alrededores
Recogida sistema puerta a puerta de bolsas	Restos de recogida derramadas Puntos de residuos sin recoger, bolsas

RECOGIDA RSU	VARIABLES DE INSPECCIÓN
Limpieza de contenedores	Contenedores sin lavar Contenedores mal colocados Contenedores sin frenar Limpieza de graffitis y carteles no realizada Olor del contenedor
RECOGIDA VOLUMINOSOS	VARIABLES DE INSPECCIÓN
Recogida de voluminosos	Desbordamientos de selectiva Puntos de residuos voluminosos sin recoger

4.2.3. Controles dirigidos y operativos especiales.

Aparte de los controles sobre la prestación de los servicios de limpieza y de recogida de residuos que se realizan siguiendo las directrices y la metodología mencionada anteriormente, hay otros aspectos o servicios que también serán objeto de control de manera más puntual y de acuerdo con las prioridades y necesidades de cada momento.

Se trata de controles dirigidos, que se realizarían para evaluar otros aspectos de los servicios que están al margen de las rutas de trabajo programadas, como por ejemplo:

- Verificación de los medios puestos a disposición del servicio (control de las salidas de las instalaciones, etc.)
- Verificación del estado de instalaciones (control de las bases de operaciones, etc.)
- Verificación del estado del material (control vehículos ITV, seguros, impuesto municipal, etc.)
- Verificación del estado de los elementos de contención (control del estado de contenedores, papeleras, etc.)

- Verificación del número de elementos de contención (contenedores, papeleras, etc.)
- Verificación de la coordinación entre los equipos de diferentes tratamientos en ciertas localizaciones (tiempo de respuesta de los equipos de recogida de voluminosos, actuación de los equipos de mantenimiento o de apoyo a el barrido, etc.)
- Verificación de la realización de la formación a los trabajadores.
- Verificación de la transmisión de información (periodicidad, formado, contenido, etc.) En aquellas localizaciones que se hayan detectado problemas de ensuciamiento como consecuencia de la falta de coordinación entre los equipos que ejecutan los diferentes servicios o como resultado de inspecciones sobre el estado de limpieza, se podrán realizar controles concretos.
- Operativos especiales, que se destinan para responder a una problemática del estado de limpieza concreta y que requieran de una actuación inmediata. Éstos operativos son una muestra de la flexibilidad del sistema de control y requieren de una adaptación inmediata de la programación y la asignación de recursos de inspección para hacer frente de manera eficiente a problemáticas evidentes y que causan una gran sensación de ensuciamiento a la ciudadanía.

4.3. Evaluación de la calidad de la prestación del servicio.

4.3.1. Criterios de selección de los servicios a inspeccionar.

El Ayuntamiento decidirá los servicios a inspeccionar de acuerdo con las necesidades de cada momento. A continuación se muestra algunos de los criterios que se pueden seguir para realizar la inspección de los servicios a inspeccionar:

Conocimiento de zonas con un estado de limpieza deficiente:

En las zonas con unos resultados de estado de limpieza por debajo del estándar requerido se llevarán a cabo controles de la prestación del servicio.

Conocimiento de equipos con bajos rendimientos o deficiencias:

En la selección de los servicios y tratamientos a inspeccionar se tendrá presente en todo momento la información que se disponga en lo referente a equipos con indicios o con pruebas de rendimientos deficientes o muy deficientes.

Se tendrá en cuenta esta información por la programación de inspecciones en todos estos equipos.

Directrices municipales:

La programación de las inspecciones podrá ser modificada en todo momento si el Ayuntamiento lo considera necesario.

4.3.2. Control de la prestación del servicio.

En relación al control durante la prestación del servicio, se realizará un tratamiento individualizado de cada parámetro analizado en base a los requerimientos fijados en el pliego de condiciones. En este caso, no es necesario obtener un resultado global y por tanto no se efectúa una asignación de pesos.

En cambio, en el control posterior a la prestación del servicio, se considera de forma conjunta las diferentes variables de inspección con el fin de determinar la calidad del servicio ejecutado en la zona o tramo concreto inspeccionado. Esta valoración se realiza teniendo en cuenta una asignación de pesos a cada variable de inspección.

Los pesos que se establecen para las variables en el control posterior varían para cada tipo de tratamiento: limpieza o recogida.

Servicio de limpieza

A la hora de valorar la calidad del servicio a partir de la inspección de cada una de las variables individuales, se tendrán en cuenta las dimensiones del residuo y su naturaleza.

Para cada tratamiento inspeccionado se calculará un indicador de calidad:

Indicador de Calidad por tratamiento (I_t):

$$I_t = (\sum N_i * P_{TAMi})$$

Donde: N = Cantidad de cada tipo de residuo

i = Residuos muy pequeños, pequeños, medianos y grandes según su naturaleza

P_{TAM} = Peso del residuo

Los pesos correspondientes según su naturaleza y tamaño (para incluir un objeto dentro de un grupo la proyección en un plano horizontal del contorno del objeto debe poder incluirse en un círculo del diámetro especificado) y el número máximo de residuos admisibles, son:

POR SU TAMAÑO

	Nº RESIDUOS		PESO	
	Centro	Resto	Centro	Resto
• Residuos muy pequeños. ($\varnothing \leq 1 \text{ cm}$).....	45	55	0,44	0,36

Residuos muy pequeños: pueden ser pequeños papeles, pipas, frutos, etc. (Se incluyen aquí las colillas de cigarrillos)

• Residuos pequeños. ($1 \text{ cm} < \varnothing \leq 5 \text{ cm}$).....	10	15	2,0	1,33
--	----	----	-----	------

POR SU NATURALEZA

Excrementos animales.....	2.....	2.....	10,0.....	10,0
Vidrio o cristal.....	3.....	4.....	6,66.....	5,0
Residuos peligrosos.....	2.....	2.....	10,0.....	10,0

Residuos pequeños: pueden ser papeles, caramelos, billetes, frutos, etc.

- Residuos medianos. ($5 \text{ cm} < \varnothing \leq 12 \text{ cm}$).....4.....5.....5,0.....4,0

POR SU NATURALEZA

Excrementos animales.....	2.....	2.....	10,0.....	10,0
Vidrio o cristal.....	3.....	4.....	6,66.....	5,0
Residuos peligrosos.....	2.....	2.....	10,0.....	10,0

Residuos medianos: pueden ser latas, cristales, *tetrabricks, hojas de diarios y publicidad, restos basura, revistas, cartón, paquetes cigarrillos, envoltorios, maderas, plásticos. Se puede tomar como medida de referencia una lata de refresco.

- Residuos grandes. ($\varnothing > 12 \text{ cm}$).....1.....1.....20,0.....20,0

Residuos grandes: pueden ser bolsas, ropa, pañales, latas de conserva, zapatos, restos de basura, botellas, cajas de cartón, metro cuadrado de arena y hormigón, botes de pintura, aerosoles, etc.

En el caso de las hojas de los árboles su peso será equivalente a un tercio del peso de los residuos muy pequeños, excepto cuando se trate de hojas en avanzado proceso de descomposición por llevarse excesivo tiempo en el suelo, en cuyo caso, su peso será el que le corresponda según su tamaño en centímetros.

Si el resultado del indicador de calidad es mayor a 20 el nivel de calidad del tratamiento en la zona inspeccionada se considera deficiente.

Servicio de recogida de residuos

Con respecto a los diferentes tipos de recogida para cada itinerario de recogida o limpieza de contenedores inspeccionados se calculará el indicador de calidad

$$\text{Indicador de calidad de itinerario (} I_i \text{)} = \sum (N_i * P_{OBSi})$$

Donde: N_i = Número de contenedores o calles

P_{OBS} = Peso de la observación en concreto

Y los pesos correspondientes son:

OBSERVACIÓN	P _{Obs}
Contenedor sin lavar	10
Restos de basura esparcidos	10
Bolsa fuera del contenedor	10
Contenedor mal colocado	4
Contenedor no frenado	4
Bolsa sin recoger	10

Si el resultado del indicador de calidad es mayor o igual a 10 el nivel de recogida se considera deficiente.

Servicio de recogida de voluminosos

Para el itinerario de recogida de muebles y enseres se calculará el indicador de calidad siguiente:

$$\text{Indicador de calidad de itinerario (Ii)} = \sum (N_i * P_{Obsi})$$

Donde: N_i = Número de contenedores con una observación concreta

P_{Obs} = Peso de la observación en concreto

Y los pesos correspondientes son:

OBSERVACIÓN	P _{Obs}
Mueble o enser sin recoger	10
Restos de basura esparcidos	10
Excedentes de residuos en contenedores selectiva	10

Si el resultado del indicador de calidad es mayor o igual a 10 el nivel de recogida se considera deficiente.

4.4. Repercusión de la calidad en la retribución.

Los controles de calidad tendrán una repercusión sobre el importe de la certificación.

- El sistema de repercusión será diferente según si se trata de inspecciones de la calidad durante la prestación del servicio o inspecciones de calidad posteriores a la prestación.
- La repercusión se dividirá según dos categorías: los equipos no encontrados y los efectivamente analizados.

4.4.1. Equipos de servicio no encontrados.

El pliego de condiciones prevé que todos los equipos estarán equipados con un sistema de localización y comunicación GPRS. En caso de que no se localice un equipo se supondrá que no se ha producido el servicio y por lo tanto el coste del servicio del equipo será restado de la certificación mensual directamente, a no ser que el contratista hubiera enviado una incidencia justificada del equipo a través de los sistemas informáticos que disponga el Ayuntamiento para esta finalidad. Además, a todos y cada uno de los equipos no encontrados y no justificados se les aplicará una penalización de repercusión de grado (A).

4.4.2. Equipos de servicio inspeccionados y controles dirigidos.

Habrán dos categorías de repercusión al importe de la certificación, dependiendo del tipo de control ejecutado:

A. Control Durante Servicio (CDS) y Controles Dirigidos (CD) por el régimen de repercusión:

Repercusión de grado (C) 100€ por deficiencia

Repercusión de grado (B) 200€ por deficiencia

Repercusión de grado (A) 300€ por deficiencia

En el anexo 5 están clasificadas las variables de inspección y la su repercusión.

B. Control Posterior del servicio (CPS). Penalización directa de grado (C) del importe mensual de la certificación de cada tratamiento de limpieza y recogida según la tipología de inspecciones realizadas, cuando el índice de limpieza sea deficiente.

En cuanto a la evaluación de la sostenibilidad (K), se aplicarán las penalizaciones, según el anexo 9 de sostenibilidad (emisiones, consumo de agua, contaminación acústica y odorífera, consumo en instalaciones, etc.), a cada certificación mensual hasta que se subsanen las deficiencias y se presente la documentación justificativa.