

Anexo 5

Normas de calidad. Variables de control

ANEXO 5. NORMAS DE CALIDAD VARIABLES DE CONTROL.

- 5.1. Servicios de limpieza de los espacios públicos.
 - 5.1.1. Situación en relación al horario previsto.
 - 5.1.2. Composición del equipo.
 - 5.1.3. Imagen del equipo.
 - 5.1.4. Estado funcional del equipo.
 - 5.1.5. Comportamiento hacia la ciudadanía.
 - 5.1.6. Desempeño de las normas de trabajo.
- 5.2. Servicios de recogida de residuos municipales.
 - 5.2.1 Situación en relación al horario previsto.
 - 5.2.2 Composición del equipo.
 - 5.2.3 Imagen del equipo.
 - 5.2.4 Estado funcional del equipo.
 - 5.2.5 Comportamiento hacia la ciudadanía.
 - 5.2.6 Desempeño de las normas de buena ejecución del servicio.
- 5.3. Control dirigido de contenedores, papeleras y ubicaciones.
 - 5.3.1 Estado del contenedor.
 - 5.3.2. Estado de los contenedores soterrados.
 - 5.3.3. Estado de las papeleras y ceniceros.
- 5.4. Control dirigido de la información.

El servicio estará sometido a un control de calidad según se detalla en el anexo 4. A continuación se exponen las diferentes variables de Control Durante la prestación de los diferentes servicios de limpieza y recogida. Estas variables tendrán una graduación A, B o C, en las que A son las que presentan una mayor repercusión y las C una menor repercusión sobre la calidad del servicio. Se presentan por los diferentes servicios de limpieza y recogida.

5.1. Servicios de limpieza de los espacios públicos.

Las variables de Control Durante para los diferentes aspectos a controlar en la limpieza del espacio público (limpieza viaria y zonas verdes) serán los siguientes:

- 1. Situación en relación al horario previsto.
- 2. Composición del equipo.
- 3. Imagen del equipo.
- 4. Estado funcional del equipo.
- 5. Comportamiento hacia la ciudadanía.
- 6. Desempeño de las normas de trabajo.

5.1.1. Situación en relación al horario previsto.

	A	B	C
Retraso entre 20 y 60 minutos.			#
Retraso mayor de 60 minutos.		#	
Adelanto entre 20 y 60 minutos.			#
Adelanto mayor de 60 minutos.		#	

5.1.2. Composición del equipo.

	A	B	C
Inferior a la programada.	✓		

5.1.3. Imagen del equipo.

	A	B	C
Operarios sin el uniforme reglamentario o parte de el.		✓	
Operarios con el uniforme deteriorado o sucio.			✓
Vehículo sin mecanismos y sistemas de identificación.		✓	
El vehículo no trae encendido el 'giro-faro'.		✓	
Vehículo deteriorado.			✓
Vehículo sin la imagen exigida por el Ayuntamiento.	✓		
Personal fumando durante el servicio.			✓
Personal con auriculares.			✓

5.1.4. Estado funcional del equipo.

	A	B	C
Funcionamiento incorrecto del vehículo.		X	

5.1.5. Comportamiento hacia la ciudadanía.

	A	B	C
Operario irrespetuoso con el ciudadano.	✓		
Causar molestias a los peatones.	✓		
No deja paso alternativo a los vehículos y peatones sin causa justificada.		✓	

5.1.6. Desempeño de las normas de trabajo.

	A	B	C
El equipo realiza una prestación diferente.	✓		
Parada temporal en la ejecución del trabajo (+ 10 minutos).	✓		
Alteración del itinerario sin notificar.	✓		
Zona sin hacer el tratamiento dentro del ámbito de actuación.	✓		
No realizar medidas correctoras para cumplir los objetivos del tratamiento.		✓	
No respetar las normas de circulación.	✓		
Comunicación de voluminosos y/o residuos grandes.		✓	

En el caso que el tratamiento de limpieza incluya un equipo mixto compuesto por vehículo y personal, se incluirá los siguientes aspectos:

Desempeño de las normas de trabajo.

	A	B	C
Descoordinación entre el vehículo (conductor) y el equipo de barrido			X
Distancia entre los operarios que barran y el vehículo superior a 100m.		✓	
No dejar paso a peatones o vehículos retenidos por el barrido.			✓

En el caso que el servicio de limpieza incluya el vaciado de papeleras se incluirán los siguientes aspectos:

Desempeño de las normas de trabajo.

	A	B	C
Estacionamiento del vehículo en lugar que moleste.		✓	
Bolsas que no eviten el derramamiento de líquidos.	✓		
Corrección del desbordamiento de forma no adecuada a las normas.		✓	
No realizar el cambio de bolsa necesario.		✓	

En el caso del tratamiento de Limpieza con agua, se incluirá los siguientes aspectos:

Desempeño de las normas de trabajo.

	A	B	C
No eliminar los charcos de agua creados.		✓	
No recogida de los residuos generados.	✓		
Molestias a las fachadas y a los vehículos.	✓		
No dejar paso a peatones o vehículos retenidos por el equipo.		✓	
No respeto de las normas de circulación.	✓		
En el caso del baldeo mixto: Descoordinación entre el vehículo (conductor) y el equipo baldeador.		✓	
No eliminar los residuos bajo los coches.	✓		

5.2. Servicios de recogida de residuos municipales.

En este apartado se presentan las variables de Control Durante por los diferentes aspectos a controlar en la recogida de residuos municipales (recogida y lavado de contenedores, y recogida de voluminosos).

1. Situación en relación al horario previsto.
2. Composición del equipo.
3. Imagen del equipo.
4. Estado funcional del equipo.
5. Comportamiento hacia la ciudadanía.
6. Desempeño de las normas de trabajo, según detalle en el anexo 7.

Las variables se clasifican por su grado de importancia de más (A) a menos (C).

5.2.1 Situación en relación al horario previsto.

	A	B	C
Retraso entre 20 y 60 minutos.			#
Retraso mayor de 60 minutos.		#	
Adelanto entre 20 y 60 minutos.			#
Adelanto mayor de 60 minutos.		#	

5.2.2 Composición del equipo.

	A	B	C
Inferior a la programada.	✓		
Superior a la programada.			✓

5.2.3 Imagen del equipo.

	A	B	C
Operarios sin el uniforme reglamentario o parte de el.		✓	
Operario con el uniforme deteriorado o sucio.			✓
Vehículo sin mecanismos de identificación (matrícula).		✓	
El vehículo no trae encendido el 'giro-faro'.		✓	
Vehículo deteriorado			✓
Vehículo sin la imagen exigida por el Ayuntamiento.	✓		
Personal fumando durante el servicio.			✓
Personal con auriculares.			✓

5.2.4 Estado funcional del equipo.

	A	B	C
Funcionamiento incorrecto del vehículo.		X	

5.2.5 Comportamiento hacia la ciudadanía.

	A	B	C
Operario irrepestuoso con el ciudadano.	✓		
Causar molestias a los peatones	✓		
No deja paso alternativo a los vehículos y peatones sin causa justificada.		✓	

5.2.6 Desempeño de las normas de buena ejecución del servicio.

	A	B	C
Parada temporal en la ejecución del trabajo superior a 10 minutos.	✓		
Alteración del itinerario (sin notificar).	✓		
Contenedor no frenado, abierto o desviado de la ubicación que le corresponde.			X
Vertidos a la vía pública en la descarga del contenedor.			X

No recogida de los residuos alrededor del contenedor.	✓		
Mal trato del contenedor o pérdida de contacto.	✓		
Contenedores sin vaciar dentro del ámbito de actuación.	✓		

En el caso de la recogida puerta a puerta las normas de trabajo incluirían estos puntos adicionales:

	A	B	C
Traslado de bolsas para su acumulación temporal		X	
No retirada de derramamientos en el transporte de las bolsas al camión		X	
Entorno de los puntos de recogida sucios, con bolsas rotas, restos de residuo, etc.			X

En el caso de la recogida de voluminosos, las normas de trabajo incluirían estos puntos adicionales:

	A	B	C
Vertidos de residuos durante la carga		X	
Recogida de voluminosos poniendo en peligro a las personas	X		
No recogida de residuos dentro del horario previsto			X

5.3. Control dirigido de contenedores, papeleras y ubicaciones.

En este apartado se presentan las variables de Control Dirigido que se aplicarán a los contenedores y papeleras:

Las variables se clasifican por su grado de importancia de más (A) a menos (C).

5.3.1 Estado del contenedor.

	A	B	C
Falta de los elementos de identificación (nombre, dirección, tag, etc)			X
Falta del contenedor.	✓		
Tapas rotas o deformadas.		X	
Mal funcionamiento de los mecanismos: cierre de las tapas, frenos.			X
Cuerpos de contenedores rotos.	✓		
Manetas rotas.			X
Pies rotos o carencia de guías.			✓
Ruedas rotas, en mal estado o que no deslicen correctamente.			✓
Pegatinas de señalización reglamentarias deterioradas.			✓
Presencia de pintadas o carteles no reglamentarios.			✓
Contenedor sucio o con mal olor.		✓	

5.3.2. Estado de los contenedores soterrados.

	A	B	C
Plataformas rotas u oxidadas.		X	
Buzones o bocas en mal estado, rotas o oxidadas.		X	
Mal funcionamiento de los mecanismos de cierre de las tapas.	X		
Cuerpos de contenedores rotos.		X	

Manetas rotas.		X	
----------------	--	----------	--

5.3.3. Estado de las papeleras y ceniceros.

	A	B	C
Modelo de papelerera no autorizado por el Ayuntamiento	✓		
Papelerera en mal estado o mal pintada		✓	
Cesta mal colocada (eje de la cesta perpendicular a la vía)			✓
Carencia de bolsa		✓	
Bolsa desgarrada, rota, con derramamiento o que produzca molestias a la ciudadanía			✓
Bolsa mal colocada			✓
Bolsa inadecuada (no estanca, soldaduras deficientes, etc)		✓	
Carencia de sistema de fijación de la bolsa			✓
Presencia de pintadas o carteles no reglamentarios			✓
Ausencia de etiqueta RFID	✓		
Papeleras llenas (enrasadas)			#
Papeleras desbordadas		#	
No sustitución de la papelerera o de sus elementos averiados o rotos en un periodo superior a 48 h	✓		

5.4. Control Dirigido de la información.

En este apartado se presentan las variables de Control Dirigido que se aplicarán a los requerimientos en materia de información.

Las variables se clasifican por su grado de importancia de más (A) a menos (C).

	A	B	C
No entrega en el tiempo establecido de la información sobre programación del servicio.		✓	
No entrega en el tiempo establecido de la información general del servicio.			✓
No entrega en el tiempo establecido de la información sobre el servicio ejecutado.	✓		
No entrega en el tiempo establecido de la información sobre el seguimiento de los equipos	✓		
No entrega en el tiempo establecido de la información adicional			✓