

## **ANEJO Nº 4:**

### **REGLAMENTO DEL SERVICIO:**

#### **1. Inspecciones del Servicio (No programadas)**

La UPV se reserva la capacidad de realizar inspecciones con el objeto de evaluar la calidad del servicio pudiendo establecer penalizaciones económicas.

Serán objeto de inspección todos los elementos que componen las zonas a mantener, la prestación del servicio sobre dichos elementos, los vehículos, maquinaria y productos consumibles destinados al servicio así como el personal técnico y laboral señalado en el PPTP.

La inspección por parte de la UPV sobre el servicio de mantenimiento prestado por la Contrata será continua, realizado por la propia UPV o personal que designe.

#### **2. Metodología de la inspección.**

A.- Elección de los espacios a inspeccionar.

La UPV determinará el procedimiento para seleccionar la zona a revisar y la periodicidad. La elección del espacio a revisar podrá ser una zona concreta definida por la UPV o de forma aleatoria.

B.- Selección de los elementos a inspeccionar.

Los elementos a inspeccionar serán:

- Pavimentos (calzadas, vías peatonales, plataforma elevada y accesos, caminos, superficies no urbanizadas, aparcamientos, pistas deportivas, etc.)
- Contenedores y envases de recogida selectiva de residuos
- Papeleras
- Maceteros y Alcorques
- Jardines y praderas
- Fuentes ornamentales
- Rejillas e imbornales de pluviales
- Colectores
- Galerías de servicios (visitable y registrable)
- Mobiliario urbano
- Cubiertas
- Fachadas
- Gestión de residuos
- Vehículos, maquinaria y productos consumibles
- Personal

### C.- Selección de los parámetros indicadores de calidad

Para evaluar la calidad de cada elemento se seleccionan los parámetros indicadores de calidad de cada uno ellos, que son las características que definen cada elemento (según tabla aneja) y que se valoran cualitativa o cuantitativamente.

### D.- Nivel de calidad

El nivel de calidad del servicio vendrá definido por las puntuaciones obtenidas al valorar los parámetros indicadores de calidad, pudiéndose inspeccionar todos los parámetros que caracterizan un elemento o uno solo de ellos.

Para realizar la valoración se determina un nivel óptimo de calidad del servicio de los elementos a inspeccionar.

Tomando como referencia este nivel óptimo se realiza una valoración cuantitativa a partir de un análisis visual de los elementos a inspeccionar.

A partir de este nivel óptimo se definen otros tres niveles por debajo, regular, malo y muy malo. Cada nivel de calidad se puntúa con una escala de valoración entre 8 (óptimo) y 2 (muy malo), quedando la valoración de la siguiente forma:

TABLA DE NIVELES DE CALIDAD- VALORACION CUANTITATIVA

NIVEL DE CALIDAD	VALORACION CUANTITATIVA
Optimo	8
Regular	6
Malo	4
Muy malo	2

La puntuación obtenida para cada elemento se establecerá mediante la suma de las puntuaciones parciales obtenidas de los parámetros inspeccionados, dividido entre el número de parámetros indicadores de calidad inspeccionados.

Los datos de la inspección serán recogidos en una ficha que firmarán tanto la propiedad como el representante de la contrata.

E.- Índice de calidad global (ICG).

El ICG vendrá definido por las puntuaciones obtenidas al valorar los diferentes elementos, pudiéndose inspeccionar uno o varios.

Como es posible inspeccionar uno solo o varios elementos, se establece un índice de calidad global (ICG) como promedio de los niveles de calidad obtenidos para cada elemento según el apartado anterior D.

Los baremos establecidos para el índice de calidad global llevan asociados el tipo de falta que corresponda, que tendrá la repercusión económica pertinente.

INDICE DE CALIDAD GLOBAL	PUNTUACION OBTENIDA	TIPOS DE FALTAS
Optimo	> 7	NINGUNA
Regular	Entre 5 y 7	LEVE
Malo	Entre 3 y 5	GRAVE
Muy malo	< 3	MUY GRAVE

### **3. Sanciones:**

- Faltas leves:

Las faltas leves serán sancionadas con 90 euros. A partir de la cuarta falta leve señalada la sanción será de 450 euros.

- Faltas graves:

Las faltas graves serán sancionadas con 450 euros. A partir de la cuarta falta grave la sanción será de 900 euros.

- Faltas muy graves:

Las faltas muy graves serán sancionadas con 950 euros. A partir de la cuarta falta muy grave la sanción será de 1500 euros.

TABLA DE PARAMETROS INDICADORES-NIVELES DE CALIDAD

ELEMENTOS A INSPECCIONAR	PARAMETROS INDICADORES DE CALIDAD		NIVELES DE CALIDAD			
			OPTIMO	REGULAR	MALO	MUY MALO
Pavimentos (calzadas, viales, aparcamientos, etc)	Barrido	Ausencia de papeles, colillas, capas de polvo consolidadas distribuidas horizontalmente o en encuentro de superficies, escombros con un volumen superior a 1 m3 o cualquier otro objeto susceptible de ser recogido por la acción de la actividad de barrido.	>95%	80-95%	50-80%	<50%
	Baldeo	Ausencia de superficies sin baldear	<10 m2	Entre 10-100 m2	Entre 100-500 m2	> 500 m2
Contenedores y envases de recogida selectiva	Vaciado	Contenido en el interior	< 25%	Entre 25-50 %	Entre 50-75 %	Más de 75 %
	Estado del elemento	Estado de conservación del elemento: Cumplimiento de tiempos de respuesta para la reposición del elemento completo o componentes deteriorados	100%	80-99%	50-80%	< 50%
Papeleras	Vaciado	Contenido en el interior	< 25%	Entre 25-50 %	Entre 50-75 %	Más de 75 %
	Estado del elemento	Estado de conservación del elemento: Cumplimiento de tiempos de respuesta para la reposición del elemento completo o componentes deteriorados	100%	80-99%	50-80%	< 50%

ELEMENTOS A INSPECCIONAR	PARAMETROS INDICADORES DE CALIDAD		NIVELES DE CALIDAD			
Jardines y praderas	Limpieza	Ausencia de papeles, hojas, etc.	>95%	80-95%	50-80%	<50%
Fuentes ornamentales	Limpieza	No presenta suciedad en general: ausencia de papeles, hoja, algas, lodos, corrosión o incrustaciones	>95%	80-95%	50-80%	<50%
	Estado	El agua se encuentra clara y limpia	100%	80-99%	50-80%	< 50%
Rejillas e imbornales de pluviales	Limpieza	Ausencia de papeles, hojas, etc.o suciedad en general que pueda obturar la red y que sea susceptible de ser recogido por la acción de la actividad de limpieza	>95%	80-95%	50-80%	<50%
Colectores	Limpieza	Ausencia de suciedad en general o cualquier otro elemento que puedan obturar la red	>95%	80-95%	50-80%	<50%
Galerías de servicios ( visitable y registrable)	Limpieza	Ausencia de papeles, hojas, colillas o suciedad en general, escombros o cualquier otro objeto susceptible de ser recogido por la acción de la actividad de limpieza	>95%	80-95%	50-80%	<50%
Mobiliario urbano	Limpieza	Ausencia de papeles, hojas, colillas o suciedad en general, escombros o cualquier otro objeto susceptible de ser recogido por la acción de la actividad	>95%	80-95%	50-80%	<50%

ELEMENTOS A INSPECCIONAR	PARAMETROS INDICADORES DE CALIDAD		NIVELES DE CALIDAD			
		de limpieza				
Cubiertas	Limpieza	Ausencia de papeles, hojas, etc o suciedad en general que pueda obturar la red y que sea susceptible de ser recogido por la acción de la actividad de limpieza	>95%	80-95%	50-80%	<50%
Fachadas	Limpieza	Ausencia de pintadas, carteles en lugares no autorizados, etc..	>95%	80-95%	50-80%	<50%
- Gestión de residuos	Zonas de acopio	Zonas limpias y organizadas	>95%	80-95%	50-80%	<50%
	Gestores	Gestores autorizados	100%			<100%
- Maquinaria	Disponibilidad	Presencia de maquinaria mínima según PPT	100%	80-99%	50-80%	< 50%
	Estado de conservación y seguridad	Mantenimiento realizado y protecciones de S y S correspondientes	100%	80-99%	50-80%	< 50%
- Vehículos	Disponibilidad	Presencia de vehículos mínima para los trabajos	100%	80-99%	50-80%	< 50%
	Estado de conservación y seguridad	ITV y revisiones	100%	80-99%	50-80%	< 50%
- Consumibles	Disponibilidad	Consumibles a disposición en momentos de realización de los trabajos	>95%	80-95%	50-80%	<50%
	Características	Según PPT	>95%	80-95%	50-80%	<50%

ELEMENTOS A INSPECCIONAR	PARAMETROS INDICADORES DE CALIDAD		NIVELES DE CALIDAD			
- Personal	Disponibilidad	Presencia de personal en su turno de trabajo	100%	100-90%	90-80%	>80%
	Uniformidad e identificación	Todo el personal de la empresa debe ir correctamente uniformado e identificado	100%	100-90%	90-80%	>80%
	Tareas a realizar personal técnico	Cumplimiento de las tareas según PPT (informes, planificaciones, inventarios...)	>95%	80-95%	50-80%	<50%
	Tareas a realizar por el personal de oficios	Cumplimiento de las tareas según PPT/protocolos de mantenimiento.	>95%	80-95%	50-80%	<50%
	Incumplimiento de órdenes.	Incumplimiento de las órdenes indicadas por la UPV o personal que esta asigne en un plazo determinado de días.	Realización inmediata	>2 días	2-5 días	> 5 días
	Incumplimiento en las condiciones de material y salud e higiene en el trabajo y prevención de riesgo laborales	Presentación de documentación en materia de Seguridad y Salud	Presentación inmediata	>2 días	2-5 días	> 5 días
		Incumplimiento de los métodos de trabajo en las cubiertas	100%			<100%
Fallos detectados en inspecciones de S y S. Reiteración en faltas EPIS, estado, certificación y revisiones de los equipos auxiliares de trabajo...		Sin fallos	Reiteraciones entre 0-2	Reiteraciones entre 2-4	> 4 Reiteraciones	