***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, las operaciones de mantenimiento de dichos elementos, los vehículos, maquinaria y productos consumibles (abonos, semillas, fitos…) destinados al servicio y el personal técnico y laboral bajo los parámetros descritos en el PPT.

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 verdes a inspeccionar.

La UPV determina 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:

Elementos vegetales:
- Praderas
- Arboles y palmeras
- Arbustivas y trepadoras
- Herbáceas y vivaces
- Superficies marginales
- Gestión integrada de plagas y enfermedades
- Gestión de riego

Elementos no vegetales:
- Pavimentos
- Instalaciones de riego
- 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 cada uno de los elementos, que son las características que definen cada elemento (según PPT) 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 puntaciones parciales obtenidas de los parámetros inspeccionados, divido 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** | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Elementos vegetales y no vegetales:** | | **DEFINICION** | **OPTIMO** | **REGULAR** | **MALO** | **MUY MALO** |
| - Praderas | Altura | Altura media del césped | 3-5 cm | 5- 8 cm | 8- 10 cm | >10 |
| | Orillas | Recorte de contornos e invasión | Cortado en su totalidad | Contorno sin recortar e invasión < 5 cm | Contorno sin recortar e invasión 5-15 cm | Contorno sin recortar e invasión >15 cm |
| | Recubrimiento, homogeneidad | Superficie sin cubrir de pradera | Totalmente cubierta | <20% | 20-40% | >40% |
| | Malas hierbas | Presencia y altura de malas hierbas | Inapreciables o < 5% superficie | 5-10% de la superficie | 10-25% de la superficie | >25% de la superficie |
| | Estado fitosanitario | Praderas sin plagas ni enfermedades | Ninguna afección | < 10% | 10-20% | >20% |
| | Escarificado, recebado y resiembra | Realización del trabajo | Realizado en su totalidad | 80-95% | 50-80% | <50% |
| - Arboles | Entrecavado | Zona libre de malas hierbas | > 95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| | Poda | Arbolado bien formado y sin deficiencias (ramas secas y peligrosidad usuarios y afección a infraestructuras) | > 95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| | Estado fitosanitario | Arbolado sin plagas y enfermedades | Ninguna afección | < 10% | 10-20% | >20% |
| | Fertilización | Arbolado sin carencias | Ninguna carencia | < 10% | 10-20% | >20% |
| - Palmeras | Entrecavado | Zona libre de malas hierbas | > 95% | 80-95% | 50-80% | <50% |

| ELEMENTOS A INSPECCIONAR | PARAMETROS INDICADORES DE CALIDAD | | NIVELES DE CALIDAD | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Elementos vegetales y no vegetales:** | | **DEFINICION** | **OPTIMO** | **REGULAR** | **MALO** | **MUY MALO** |
| | Poda | Palmeras bien formadas y sin deficiencias (hojas secas y peligrosidad usuarios y afección a infraestructuras) | > 95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| | Estado fitosanitario | Palmeras sin plagas y enfermedades | Ninguna afección | < 10% | 10-20% | >20% |
| | Fertilización | Palmeras sin carencias | Ninguna carencia | < 10% | 10-20% | >20% |
| | Control picudo | Actuaciones preventivas en palmeras con síntomas | Actuación inmediata | A los 2 días | Entre 2-5 días | > 5 días |
| - Arbustivas y trepadoras | Entrecavado | Zona libre de malas hierbas | > 95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| | Poda y recorte | Arbustos bien formado y sin deficiencias (ramas secas y peligrosidad usuarios y afección a infraestructuras) | > 95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| | Fertilización | Arbustos sin carencias | Ninguna carencia | < 10% | 10-20% | >20% |
| | Estado fitosanitario | Arbustos sin plagas y enfermedades | Ninguna afección | < 10% | 10-20% | >20% |
| - Herbáceas y vivaces | Entrecavado | Zona libre de malas hierbas | > 95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| | Poda y recorte | Arbustos bien formado y sin deficiencias (ramas secas y peligrosidad usuarios y afección a infraestructuras) | > 95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| | Fertilización | Arbustos sin carencias | Ninguna carencia | < 10% | 10-20% | >20% |

| ELEMENTOS A INSPECCIONAR | PARAMETROS INDICADORES DE CALIDAD | | NIVELES DE CALIDAD | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Elementos vegetales y no vegetales:** | | **DEFINICION** | **OPTIMO** | **REGULAR** | **MALO** | **MUY MALO** |
| | Estado fitosanitario | Arbustos sin plagas y enfermedades | Ninguna afección | < 10% | 10-20% | >20% |
| - Superficies marginales | Limpieza de vegetación | Limpieza de zonas solar | > 95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| - Gestión de riego | Control y gestión de programación | Fallos mensuales e incidencias en el control de la programación | Programación correcta y en funcionamiento para cada época del año, según climatología. | < 10% | 10-20% | >20% |
| | | | | | | |
| **Elementos no vegetales:** | | | | | | |
| - Pavimentos | Limpieza | Presencia y altura de malas hierbas | <5% | 5-10% | 10-25% | >25% |
| - Instalaciones de riego | Sectores de riego | Estado correcto de emisores y batidas de riego | >95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| | Cabezales de riego | Estado correcto del cabezal y funcionamiento de sus componentes | >95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| | Automatismos | Estado correcto de los automatismos y funcionamiento de sus componentes | >95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| - Gestión de residuos vegetales | Zonas de acopio | Zonas limpias y organizadas | >95% | 80-95% | 50-80% | <50% |

| ELEMENTOS A INSPECCIONAR | PARAMETROS INDICADORES DE CALIDAD | | NIVELES DE CALIDAD | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Elementos vegetales y no vegetales:** | | **DEFINICION** | **OPTIMO** | **REGULAR** | **MALO** | **MUY MALO** |
| | Gestores | Gestores autorizados | 100% | | | <100% |
| - Gestión de residuos no vegetales | 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 (abonos, productos fitosanitarios, insecticidas RECEBOS, TIERRA VEGETAL, TURBA y semillas ) | Disponibilidad | Consumibles a disposiciones en momentos de realización de los trabajos | >95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| | Características | Según PPT | >95% | 80-95% | 50-80% | <50% |
| - 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% |

| ELEMENTOS A INSPECCIONAR | PARAMETROS INDICADORES DE CALIDAD | | NIVELES DE CALIDAD | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Elementos vegetales y no vegetales:** | | **DEFINICION** | **OPTIMO** | **REGULAR** | **MALO** | **MUY MALO** |
| | 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% |
| - Personal | 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 |