

Avaluació del compliment de les condicions contractuals dels serveis de recollida i neteja viària

Conchita Vicarí Alloza

Oficina Tècnica de Canvi Climàtic i
Sostenibilitat.
Gerència de Serveis de Medi Ambient
Àrea de Territori i Sostenibilitat

Març 2012



Diputació
Barcelona

Àrea de Territori i Sostenibilitat

1. Objecte de l'auditoria

1. Verificar el compliment de les condicions contractuals dels serveis contractats per l'Ajuntament, que entre d'altres hi trobem:

- ▣ Servei de recollida de residus
- ▣ Servei de neteja viària
- ▣ Servei de recollida d'andròmines i trastos vell
- ▣ Servei de deixalleria
- ▣ Servei de neteges de platges

2. Avaluar l'eficiència dels serveis.

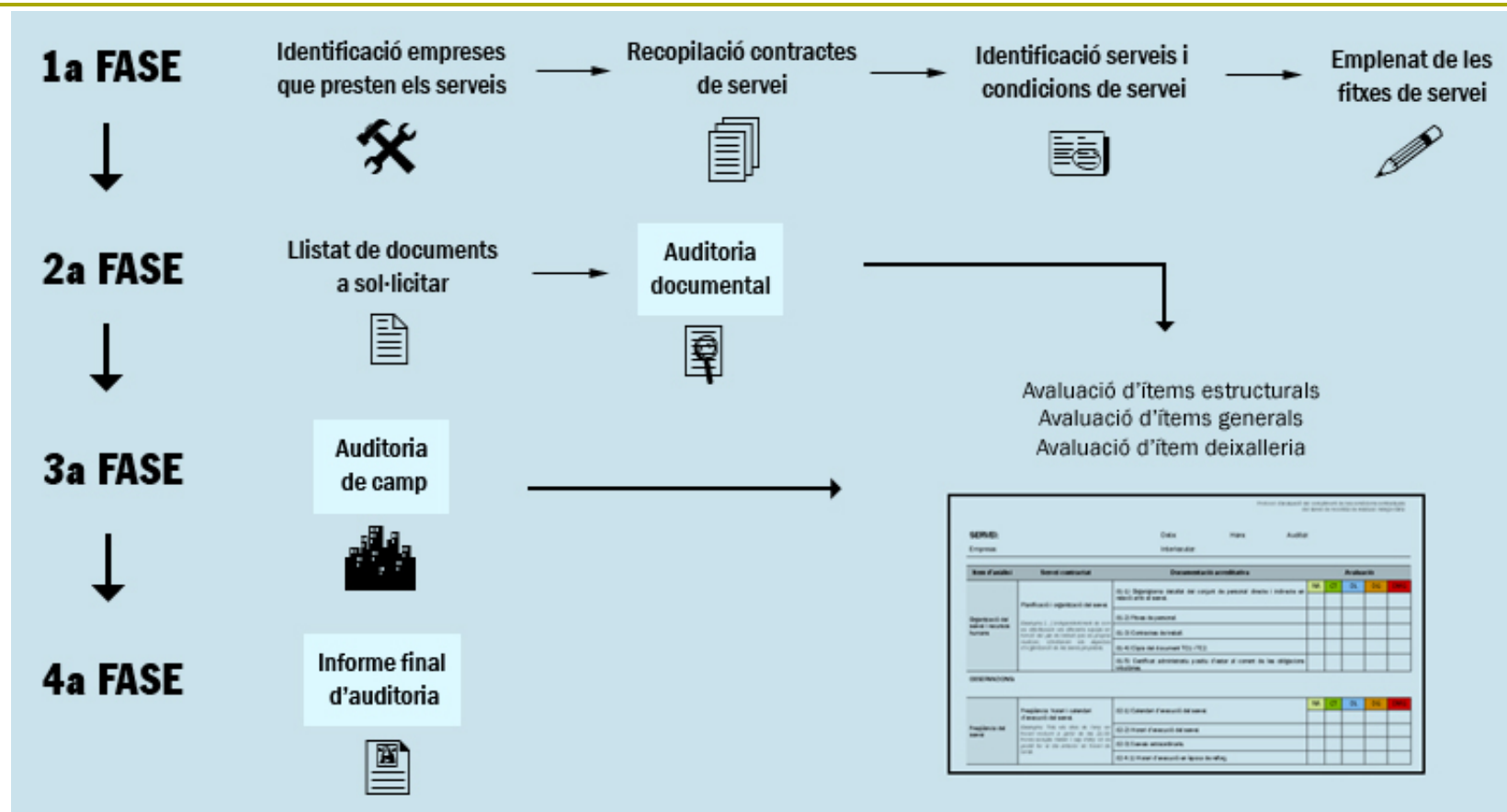
Treballar en la millora contínua de la qualitat i en l'eficiència dels recursos emprats en els serveis objecte d'aquesta auditoria

Elaborar propostes de millora, tant pel que fa al serveis com per millorar la sostenibilitat econòmica dels mateixos.



Diputació
Barcelona

2. Metodologia de treball



Diputació
Barcelona

3. Documentació de l'auditoria (1)

- Fitxes d'avaluació de servei: document que s'utilitza durant l'auditoria on s'avalua el grau de compliment de les condicions del contracte dels serveis de recollida de residus i neteja viària i altres.

Protocol d'avaluació del compliment de les condicions contractuals del servei de recollida de residus i neteja viària

SERVEI:

Data:

Hora:

Auditor:

Empresa:

Interlocutor:

Item d'anàlisi	Servei contractat	Documentació acreditativa	Avaluació				
			NA	CT	DL	DG	DMG
Organització del servei i recursos humans	Planificació i organització del servei. <i>Exemple: [...] independentment de com es distribueixin els diferents equips en funció del pe de treball que es proposi realitzar, s'han de tenir en compte els aspectes d'organització de les seves propostes.</i>	(1.1) Organigrama detallat del conjunt de personal directe i indirecte en relació amb el servei.					
		(1.2) Fitxes de personal.					
		(1.3) Contractes de treball.					
		(1.4) Còpia del document TC1 i TC2.					
		(1.5) Certificat administratiu positiu d'estar al corrent de les obligacions tributàries.					

OBSERVACIONS:

			NA	CT	DL	DG	DMG
Freqüència del servei	Freqüència: horari i calendari d'execució del servei. <i>Exemple: Tots els dies de l'any en horari nocturn a partir de les 21.00 hores excepte Nadal i cap d'any on es podrà fer el dia anterior en horari de treball.</i>	(2.1) Calendari d'execució del servei.					
		(2.2) Horari d'execució del servei.					
		(2.3) Serveis extraordinaris.					
		(2.4.1) Horari d'execució en època de reforç.					



Diputació
Barcelona

3. Documentació de l'auditoria (2)

- **Informe final:** Document de resultats finals de l'auditoria. S'hi donen a conèixer les desviacions observades, resultats i les propostes de millora per a cada aspecte valorat.

Protocol d'auditoria del servei de recollida selectiva de residus i neteja viària

INFORME D'AUDITORIA NOM EMPRESA DE SERVEIS AVALUADA

1. DADES GENERALS DE L'AUDITORIA

Tipus d'auditoria	Auditoria externa
Equip auditor	
Data (es)	

2. DADES DE L'EMPRESA

Nombre de l'empresa	
Adreça	
Municipi	
Telèfon	
Fax	
Correu electrònic	
Representants interlocutors	

3. CONTACTES MANTINGUTS

RESPONSABLE	ÍTEM AVALUAT	DATA DE VISITA

4. OBJECTE

L'objecte de l'auditoria és comprovar en quin grau es porten a terme les clàusules i els serveis que es contemplen en el contracte de prestació del servei de recollida selectiva dels residus i de neteja viària del municipi.

5. DESENVOLUPAMENT DE L'AUDITORIA

Per al desenvolupament de l'auditoria s'han comprovat un total de 17 ítems que agrupen un conjunt de 84 de requisits:

- Pla de formació de personal (3 requisits)
- Campanya de comunicació dirigida a la població (3 requisits)
- Registres d'acompliment del pla de prevenció de riscos laborals (9 requisits)

Auditoria 16/03/2016

- 1 -



Diputació
Barcelona

3.1 Fitxes d'avaluació de servei (1)

- Els **ítems estructurals**: corresponen a aspectes d'organització i funcionament: aspectes vinculats a riscos laborals, formació, normativa aplicable a les instal·lacions fixes, etc...), no depenen estrictament d'un servei concret.

ÍTEM AVALUAT	NO APLICA	CORRECTE	DESVIACIÓ LLEU	DESVIACIÓ GREU	DESVIACIÓ MOLT GREU
Pla de formació de personal	2	1	0	0	0
Campanya de comunicació a la població	2	0	1	0	0
Registres d'acompliment del pla de prevenció de riscos laborals	2	8	0	0	0
Sistema de comunicació interna	1	0	0	0	0
Sistema de comunicació amb l'ajuntament	1	2	1	0	0
Control i comunicació d'incidències	1	0	0	1	0
Instal·lacions fixes	2	7	1	0	2
Tractament de queixes i suggeriments	0	1	1	1	0
Control de facturació	1	2	0	0	0

3.1 Fitxes d'avaluació de servei (2)

- **Els ítems generals:** fan referència als requisits que ha de complir l'empresa en cadascun dels serveis que presta en el municipi, segons el plec de prescripcions tècniques per a la contractació de la gestió dels serveis públics de recollida de residus municipals, neteja viària i deixalleria i l'oferta presentada per l'empresa concessionària del servei

Ítem avaluat	NO APLICA	CORRECTES	DESVIACIONS LLEUS	DESVIACIONS GREUS	DESVIACIONS MOLT GREUS
Organització del servei i recursos humans	0	5	0	0	0
Freqüència del servei	3	6	0	0	0
Control de presència	0	3	1	0	0
Recursos materials destinats	0	3	5	0	0
Equips de reserva	8	0	0	0	0
Procediment d'execució del servei i cartografia annexa	3	2	3	1	0
Procediment de control d'execució de la qualitat del servei	4	16	0	0	0
Manteniment dels equips	2	7	5	0	0



Diputació
Barcelona

3.2.1 Auditoria documental

- ❑ **(I1-1) Organigrama detallat del conjunt de personal** que intervé de forma directa (peons, conductors, etc.) i indirecta (personal administratiu) en relació amb el servei. Indicar-ne les categories (conductor, peó neteja, peó especialitzat, peó recollida, capatàs, administratiu, etc.).
- ❑ Es detallaran les seves funcions i disponibilitats de localització. En aquest punt s'haurà d'acreditar qui és la persona responsable del servei així com les possibilitats de localització (habitualment es requereix zona de residència propera al municipi de servei, telèfon mòbil i disponibilitat 24 hores).
- ❑ S'especificaran les persones vinculades amb el manteniment del parc mòbil, planificació operativa dels itineraris de recollida i neteja i la gestió de personal.
 - **(I1-2) Fitxes de personal del servei**, i del personal de reserva. Habitualment inclouen la següent informació: fotografia recent, nom i cognoms, número d'afiliació a la seguretat social, data d'alta en l'empresa, edat, categoria professional, domicili i telèfon particular. També s'especificarà el total d'hores anuals de dedicació al servei. Només es comprovarà que es disposi d'aquesta informació i, en cap cas, es farà ús o còpia de les dades, respectant la llei de protecció de dades.
 - **(I1-3) Contractes de treball del personal de servei, així com del personal de reserva.**
 - **(I1-4) Models TC1 i TC2**, documents que indiquen la relació d'ingrés de les quotes del règim general de la Seguretat Social del personal adscrit a la concessió del servei. Es sol·licitarà els documents corresponents a l'any en curs i el de l'any anterior.
- ❑ **(I2-1)** Calendari i freqüència d'execució del servei, amb especificació dels dies en els quals no es prestarà el servei (habitualment el 25 de desembre i l'1 de gener) i indicant si el servei corresponent a aquests dies es prestarà en altres dates. Es donarà a conèixer també si el servei té una freqüència diària, setmanal, etc.
- ❑ **(I2-2)** Horari d'execució del servei, així com les previsions de modificació de l'horari en funció de possibles festivitats o esdeveniments que puguin alterar el servei.
- ❑ **(I2-3)** Serveis extraordinaris, on s'haurà d'acreditar quin és el compromís del contractista en relació a l'execució del servei derivada d'esdeveniments esporàdics (actes culturals, esdeveniments esportius, lúdics, mercat, etc.).
- ❑ **(I2-4)** Serveis estacionals, en cas que per la tipologia del municipi (municipi d'interès turístic, per exemple) sigui necessari el reforç del servei durant determinades èpoques:
 - ❑ **(I2-4.1)** Horari d'execució del servei en època de reforç.
 - ❑ **(I2-4.2)** Recursos humans i mitjans materials destinats a l'execució del servei.
 - ❑ **(I2-4.3)** Memòria operativa i real dels recorreguts (per tal de comprovar si es realitzen modificacions en relació amb el servei estàndard).



Diputació
Barcelona

3.2.2 Auditoria de camp

- (I2-C1) Durant les visites de camp es comprovarà l'horari de servei establert (sense avançaments ni retards).
- (I2-C2) Es comprovarà les freqüències de recollida establertes.
- (I2-C3) En cas de recollida porta a porta es comprovarà que es recullen les fraccions establertes segons el calendari de recollida.
 - (17-C1.1) Els contenidors estan tots correctament buidats i ben tapats %.
 - (17-C1.2) No hi ha restes de residus fora dels contenidors de resta i matèria orgànica % de contenidors desbordats
 - (17-C1.3) No hi hagi contenidors fora de la seva ubicació establerta %.
 - (17-C1.4) No hi hagi contenidors mal col·locats dins la seva ubicació % del total.
 - (17-C1.5) Es comprovarà que no hi hagi punts de recollida o punts d'abocament amb voluminosos abandonats sense recollir si està programada la seva recollida.
 - (17-C1.6) Es portarà l'uniforme en condicions adients de netedat.
- (I7-C2) Es comprovarà que un cop efectuat el servei de neteja s'han realitzat les següents tasques:
 - (17-C2.1) Les vies públiques estiguin netes, sense la presència de restes de residus.
 - (17-C2.2) S'han buidat completament totes les papereres de la ruta.
 - (17-C2.3) S'han netejat els escocells.
 - (17-C2.4) S'han recollit completament els excrements d'animals.
 - (17-C2.5) S'ha netejat la zona entre vehicles estacionats.
 - (17-C2.6) S'ha netejat les àrees de vorera i les àrees d'aportació de residus.
 - (17-C2.7) En cas de neteja de platges, realitzar el garbellat de la sorra a la profunditat establerta i no deixar sectors sense garbellar de manera no justificada.
- (I7-C3) Es comprovarà que el procediment d'execució del servei s'efectua amb les màximes condicions de seguretat.
 - Comprovar que disposa del material de seguretat:
 - (I7-C3.1) Calçat antilliscant en cas de paviment humit
 - (I7-C3.2) Guants en cas de manipulació manual de residus (càrrega i descàrrega de residus).
 - Comprovar que el procediment d'execució del servei no és susceptible de generar riscos



Diputació
Barcelona

3.2.3 Deixalleries

Documentació acreditativa	Avaluació				
	NA	CT	DL	DG	DMG
(IE18-1) Fitxes d'entrada a la deixalleria (5 exemples de fitxes dels darrers 3 mesos).					
(IE18-2) Fitxes de sortida de materials de la deixalleria (5 exemples de fitxes dels darrers 3 mesos).					
(IE18-3) Fitxes de seguiment de la neteja i el manteniment.					
(IE18-C1) Comprovació senyalització a l'entrada de la deixalleria.					
(IE18-C3) Comprovació senyalització interna.					
(IE18-4) Comprovació senyalització dels residus.					
(IE18-C5) Comprovació residus d'obligatòria acceptació.					
(IE18-C5.1) Comprovació fluorescents.					
(IE18-C5.2) Comprovació pneumàtics.					
(IE18-C5.3) Comprovació bateries.					
(IE18-C5.4) Comprovació de la gestió dissolvents, pintures i vernissos.					
(IE18-C5.5) Comprovació de la gestió piles.					
(IE18-C5.6) Comprovació de la gestió frigorífics amb CFC.					
(IE18-C5.7) Comprovació de la gestió olis usats.					
(IE18-C6) Comprovació de l'estat dels contenidors.					
(IE18-C7) Comprovació de l'estat de neteja i ordre de la deixalleria					
(IE18-C8.1) Mecanismes de desguàs de l'aigua de pluja de la deixalleria.					
(IE18-C8.2) Mecanismes de desguàs de l'aigua de pluja dels contenidors.					
(IE18-C8.3) Mecanismes de cobriments dels contenidors per la pluja.					
	NA	CT	DL	DG	DMG
	0	0	0	0	0

4.1 Resultat de l'auditoria

	NO APLICA	CORRECTES	DESVIACIONS LLEUS	DESVIACIONS GREUS	DESVIACIONS MOLT GREUS	TOTAL
ITEMS ESTRUCTURALS	12	21	4	2	2	29
ITEMS GENERALS	20	42	14	1	0	57
ITEM DEIXALLERIA	0	16	4	0	0	20
TOTAL	32	79	22	3	2	106

RESULTAT DE L'AUDITORIA

6,6

Resultat sobre una escala de 10



Diputació
Barcelona

Àrea de Territori i Sostenibilitat

4.2 Interpretació de resultats

1 desviació molt greu = 3 desviacions greus = 9 desviacions lleus

FAVORABLE

Si el recompte de desviacions molt greus és inferior o igual al 10% del total de requisits aplicables avaluats.

Nombre desviacions molt greus < 10%.

CONDICIONAT

Si el recompte de desviacions molt greus es troba entre el 10 i el 15% del total de requisits aplicables avaluats.

10% ≤ Nombre desviacions molt greus < 15%

DESFAVORABLE

Si el recompte de desviacions molt greus és superior o igual al 15% del total de requisits aplicables avaluats.

Nombre desviacions molt greus ≥ 15%



Diputació
Barcelona

5. Resultats obtinguts

- ▣ S'ha realitzat auditories de servei a 6 municipis, la mitjana de resultats en el cas de les auditories del servei de recollida de residus ha estat de 5,42 sobre 10 i en el cas de les auditories de neteja viària ha estat de 5,64 sobre 10



Diputació
Barcelona

MOLTES GRÀCIES



Diputació
Barcelona

Àrea de Territori i Sostenibilitat