



Ajuntament de sa Pobla

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECOGIDA Y TRANSPORTE DE RESIDUOS VOLUMINOSOS DEL MUNICIPIO DE SA POBLA

CAPÍTULO 1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.....	2
Clàusula 1.....	<i>Objeto del contrato</i>
2	
Clàusula 2.....	<i>Régimen jurídico</i>
2	
Clàusula 3.....	<i>División en lotes</i>
2	
Clàusula 4.....	<i>Condiciones técnicas básicas de la prestación de los servicios</i>
3	
Clàusula 5.....	<i>Precio final del contrato y régimen de pagos</i>
3	
Clàusula 6.....	<i>Control del cumplimiento de la prestación de los servicios</i>
4	
Clàusula 7.....	<i>Modificaciones previstas del contrato</i>
4	
CAPÍTULO 2. GENERALIDADES.....	4
Clàusula 8.....	<i>Responsable de los servicios</i>
4	
Clàusula 9.....	<i>Obligaciones generales de la empresa o empresas adjudicatarias</i>
5	
Clàusula 10. Generalidades de los medios humanos.....	6
Clàusula 11. Generalidades de los medios materiales.....	7
Clàusula 12. Instalaciones.....	8
Clàusula 13. Vestuario y comportamiento.....	8
Clàusula 14. Tecnologías de la información, posicionamiento y control.....	9
CAPÍTULO 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	10
Clàusula 15. Objeto.....	10
Clàusula 16. Modelo de control de la ejecución del servicio.....	11
Clàusula 17. El control de presencia.....	12
Clàusula 18. Vinculación del modelo de control de la ejecución del servicio a la facturación	12
Clàusula 19. Modelo de control de la calidad del servicio.....	12
Clàusula 20. Vinculación del control de calidad a la facturación.....	13
CAPÍTULO 4. CONDICIONES DE LAS OFERTAS A PRESENTAR.....	14
Clàusula 21. Condiciones generales de la propuesta del licitador.....	14
Clàusula 22. Documentación técnica.....	14
Clàusula 23. Concreción de la documentación técnica.....	15
CAPÍTULO 5. SERVICIO DE RECOGIDA DE VOLUMINOSOS.....	16
Clàusula 24. Ámbito del servicio.....	16



<i>Clàusula 25. Recogida concertada de voluminosos.....</i>	<i>16</i>
<i>Clàusula 26. Recogida no concertada de voluminosos.....</i>	<i>18</i>
<i>Clàusula 27. Frecuencias de recogida.....</i>	<i>18</i>
<i>Clàusula 28. Equipo humano y recursos materiales.....</i>	<i>18</i>
CAPÍTULO 6. ÍNDICE DE CALIDAD.....	19
<i>IQ1. Servicio de recogida de voluminosos.....</i>	<i>19</i>



Capítulo 1. Objeto y características del contrato

Clàusula 1. Objeto del contrato

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto determinar los requerimientos técnicos mínimos que regirán la contratación de los servicios de recogida y transporte de residuos voluminosos del Término Municipal de sa Pobla.

El pliego de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios no sólo considera criterios de calidad/precio en la prestación del servicio, sino que inserta criterios medioambientales, sociales y económicos que sirvan de referencia en la contratación pública responsable.

Clàusula 2. Régimen jurídico

El presente contrato tiene carácter administrativo por su inclusión en las determinaciones que comprende el artículo 25 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público (LCSP), calificado como contrato de servicios (artículo 17 de la LCSP) y, sometido a las directrices europeas de contratación pública mediante la regulación armonizada de contratos.

Su adjudicación se realizará por procedimiento abierto mediante tramitación ordinaria, con varios criterios de adjudicación; y debe regirse por lo establecido en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas, el contrato que se suscriba y por la legislación de régimen local y demás legislación aplicable.

Se aplicarán supletoriamente las normas estatales sobre contratación que carezcan de carácter básico.

Los conceptos y términos medioambientales utilizados en este pliego se tendrán que interpretar en base a la Ley 8/2019, de 19 de febrero, de residuos y suelos contaminantes de las Illes Balears.

También será de aplicación la Ordenanza Municipal para la recogida de residuos municipales y la limpieza de espacios públicos del Término Municipal de sa Pobla.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato.

Clàusula 3. División en lotes

El artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, establece que siempre que la naturaleza o el objeto del contrato lo permitan, deberá preverse la realización independiente de cada una de sus partes mediante su división en lotes para facilitar así el acceso



de un mayor número de empresas, superando las dificultades relacionadas con el volumen de los contratos y haciendo efectiva la libre competencia.

El límite de la discrecionalidad de la división sólo lo disponen los órganos de contratación, en que no se configuren los lotes sin tener en cuenta el objeto del contrato, de modo que carezcan de funcionalidad técnica, existiendo otra configuración más adecuada y que mejore el principio de libre competencia de los operadores económicos.

En base a esta posible carencia de funcionalidad técnica, no se establecerá la división de lotes puesto dicha licitación proviene de un lote de una licitación que ha resuelto.

El servicio que comprende dicho PPT es:

- La recogida domiciliaria de residuos voluminosos, así como de los voluminosos diseminados a la vía pública, tanto en urbano como en suelo rústico de todo el municipio.

Clàusula 4. Condiciones técnicas básicas de la prestación de los servicios

El servicio que prestar deberá ejecutarse con estricta sujeción a las instrucciones y pliegos anexas al contrato. Se considera de obligado cumplimiento, en todo lo que sea de aplicación, la normativa vigente y la nueva legislación que la modifique o amplíe.

Todas las ofertas presentadas tendrán que cumplir con todos los servicios y las frecuencias mínimas establecidas, y podrán ser mejoradas según la oferta de la empresa licitadora. Las ofertas que no alcancen los mínimos indicados en el presente pliego de condiciones serán consideradas insuficiente y serán rechazadas con la correspondiente justificación.

Con el fin de cumplir con los criterios medioambientales y de eficiencia indicados, la empresa o empresas adjudicatarias se compromete a cumplir las condiciones técnicas básicas que se describen a continuación:

- Gestionar con la máxima eficiencia la recogida de residuos.
- Favorecer los principios ambientales de prevención, preparación para la reutilización y reciclaje de los residuos.
- Reducir la presencia de residuos en la calle, liberando así el espacio público y evitando que se almacenen residuos comerciales y domésticos.
- Prestación de los servicios con mínimas molestias para los vecindarios.
- Cumplir con la normativa vigente en materia de gestión de residuos.

Clàusula 5. Precio final del contrato y régimen de pagos

El precio final del contrato se corresponderá con el expresado por el licitador que resulte adjudicatario en la propuesta económica presentada.



Los trabajos se retribuirán mediante precio mensual fijo, sobre el que se aplicarán las deducciones que resulten de aplicar la minoración de los servicios que no se hayan prestado o no se hayan prestado de forma efectiva, las deducciones de obligaciones económicas pendientes (penalidades, etc.).

El precio anual del contrato se abonará en certificaciones y facturaciones mensuales a mes vencido, cuyo importe será el resultado del importe anual de adjudicación del contrato dividido entre 12.

Deberá diferenciarse en la factura, todos y cada uno de los valores de cada servicio con el nivel de detalle que exijan los STM o el responsable del contrato. En todo caso, las certificaciones tendrán que alcanzar un grado de detalle que permita identificar detalladamente cada unidad de coste del servicio.

La forma de pago será mensual contra factura y certificación emitida por el adjudicatario y revisada por los STM previa a su tramitación por el área o departamento de intervención. En la certificación mensual emitida por el adjudicatario deberá justificarse todos y cada uno de los aspectos contemplados en el presente pliego con respecto a las cuestiones técnicas, administrativas, operativas y de gestión del servicio.

La certificación será comprobada, revisada y aprobada por los STM de forma previa a la aprobación y tramitación de la factura mensual.

La certificación será emitida por el adjudicatario en los primeros cinco (5) días hábiles del mes vencido, junto con toda la documentación exigida por los STM.

En base a estos datos y del resultado de las inspecciones municipales efectuadas, los STM darán conformidad a la factura presentada, a la que podrán aplicar las minoraciones de los servicios que no se hayan prestado o no se hayan prestado de forma efectiva, las deducciones de obligaciones económicas pendientes (penalidades, etc.).

Clàusula 6. Control del cumplimiento de la prestación de los servicios

El Ayuntamiento de sa Pobla mantendrá sobre los servicios la titularidad y las potestades de dirección y de control necesarias para preservar su buen funcionamiento.

Sin embargo, para la supervisión regular del funcionamiento de los servicios, el Ayuntamiento designará un responsable de seguimiento habitual de los servicios de la contrata.

El objetivo de esta supervisión externa es controlar las prestaciones y por lo general verificar y asegurar que la prestación de los servicios esté en condiciones de satisfacer las exigencias operativas y los objetivos de calidad y parámetros de sostenibilidad ambiental establecidos en el presente Pliego.



Además, y esencialmente, el cálculo de los parámetros de calidad determinará la consecución de los objetivos de calidad establecidos y, por tanto, el nivel de facturación variable.

A la vista de los informes emitidos por la entidad de inspección de los servicios, los STM determinarán las posibles correcciones o modificaciones que se estimen oportunas en la organización y prestación del servicio, las cuales tendrán carácter obligatorio para el adjudicatario.

Clàusula 7. Modificaciones previstas del contrato

El contrato sólo puede modificarse por razones de interés públicos, en los casos y en la forma que se especifican en esta cláusula y de conformidad con lo que se prevé en los artículos 203 a 207 de la LCSP.

En cualquier caso, cuando se promueva la modificación del contrato habrá que incluir en el expediente correspondiente que se tramite un informe justificativo de su necesidad y de la adecuación de la modificación con relación a la finalidad del contrato, el cual se publicará en la Plataforma de servicios de contratación pública.

Capítulo 2. Generalidades

Clàusula 8. Responsable de los servicios

Para la dirección de los servicios de la contrata, la empresa adjudicataria, designarán a uno o varios responsables de probada experiencia con total capacidad de decisión sobre cualquier determinación que deba tomarse. Éste será el interlocutor delante del Ayuntamiento de sa Pobla, con el objetivo de organizar cada uno de los servicios.

Sus principales funciones, de forma enunciativa y no limitativa, son:

- Representar directa y personalmente a la empresa adjudicataria.
- Estar a disposición del Ayuntamiento en cualquier momento (por lo que deberá estar localizable por telefonía móvil tanto por mensajería como por voz las 24 horas del día ininterrumpidamente).
- Mantener una reunión de trabajo quincenal o con la frecuencia que determinen los servicios técnicos municipales para evaluar el funcionamiento del servicio.
- Presentar antes del día 5 de cada mes una memoria resumen de actividad que refleje:
 - Las tareas realizadas durante el mes anterior, a modo de certificación de servicios.
 - La factura correspondiente al mes anterior.
 - Las incidencias más importantes con un análisis de éstas.



- Todas las reclamaciones o denuncias con la correspondiente resolución.
- **Registro horario obligatorio según el Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo en formato *.xls.**
- Las propuestas de mejora que considere convenientes.
- Planificación para el siguiente mes de las actuaciones de la contrata.

Clàusula 9. Obligaciones generales de la empresa o empresas adjudicatarias

A continuación, se enumeran las obligaciones generales de la empresa o empresas adjudicatarias:

1. Cumplimiento de las obligaciones previstas en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en el contrato que se formalice y en el resto de documentación contractual que, en ejercicio de las potestades que le corresponden, le encomiende el Ayuntamiento de sa Pobla.
2. Prestación del servicio a su riesgo y ventura, con asunción de todos los costes y gastos relacionados con el servicio.
3. Prestación del servicio con la calidad exigida en la documentación contractual, o con las instrucciones oportunas de los servicios técnicos, sin perjuicio de las potestades del Ayuntamiento de sa Pobla.
4. Garantizar el derecho de los ciudadanos a ser beneficiarios del servicio, en los términos previstos en la documentación contractual.
5. No interrumpir la prestación del servicio, ni siquiera en la demora en el pago, salvo en los casos y sujeto a los requisitos legalmente establecidos.
6. Continuar con la prestación del servicio una vez extinguido el contrato, hasta que éste empiece a ser prestado por un nuevo adjudicatario o por la propia entidad local.
7. Obtener todas las autorizaciones, permisos, trámites y licencias, tanto oficiales como particulares que se requieran para la prestación del servicio con anterioridad a su inicio.
8. Indemnizar los daños que se provoquen a terceros o al Ayuntamiento de sa Pobla a consecuencia de la prestación del servicio. A tales efectos, la empresa o empresas adjudicatarias deben suscribir, individualmente, y antes del inicio de la prestación del servicio, una póliza de seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de cobertura anual del 10% sobre el precio de licitación.
9. Cumplimiento de las obligaciones de orden laboral, seguridad social, integración social de minusválidos y tributarias que le sean de



aplicación. En particular, está obligado a adoptar todas las medidas establecidas en la legislación vigente sobre prevención de riesgos laborales.

10. Facilitar el ejercicio de las funciones de control y fiscalización de los servicios que corresponden a la entidad local, presentando la documentación requerida por la administración en el plazo fijado.
11. Acreditar al Ayuntamiento de sa Pobla el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad previsto en el presente Pliego, realizando un control continuo de la prestación del servicio y remitir periódicamente la documentación necesaria.
12. Notificar al Ayuntamiento de sa Pobla cualquier anomalía o incidencia en los servicios, que afecte a su correcto funcionamiento, y comunicarlo con la antelación suficiente o, inmediatamente después. Si se detectara cualquier anomalía en el mobiliario público o en cualquier otra infraestructura, aunque no sea responsabilidad directa del adjudicatario, debe comunicarse a los servicios técnicos municipales para que tengan conocimiento y con los efectos oportunos.
13. Cumplimiento de la legislación aplicable al ejercicio de su actividad y la prestación de los servicios y, en particular, de la legislación de protección del medio ambiente.
14. Cumplimiento de la legislación aplicable en cualquier momento durante la vigencia del contrato en relación con cualquier situación de emergencia sanitaria, ambiental o de cualquier otra índole de fuerza mayor, poniendo a disposición del servicio los medios y recursos que sean necesarios para así cumplirla como la organización que sea preceptiva según las autoridades competentes.
15. Respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso a raíz de la prestación de los servicios.
16. Cumplimiento de la legislación de protección de datos de carácter personal, en calidad de encargados del tratamiento de datos personales.
17. Mantener una contabilidad independiente y separada propia de este contrato.

Clàusula 10. Generalidades de los medios humanos

Los medios humanos que desarrollen los servicios serán contratados por la empresa o empresas adjudicatarias, quedando el Ayuntamiento de sa Pobla exento de cualquier tipo de vínculo laboral o jurídico o de cualquier otra índole.

La empresa o empresas adjudicatarias estarán obligadas a subrogar, en las mismas condiciones salariales y laborales que individualmente tiene



establecidas, al personal que sea necesario en el momento de la aprobación de este pliego y que se encuentre prestando los servicios con la actual empresa adjudicataria.

La empresa o empresas adjudicatarias quedan obligadas a cumplir rigurosamente las normas contenidas en la legislación laboral y de la Seguridad Social vigentes en cada momento, y deben garantizar al Ayuntamiento de Sa Pobla la total indemnidad, incluso subsidiaria, respecto de estas obligaciones. La empresa adjudicataria de cada lote es responsable de:

- La afiliación y cotización a la Seguridad Social del conjunto del personal fijo y temporal adscrito en cualquier momento a la contrata y, por tanto, debe presentar anualmente los certificados correspondientes.
- El cumplimiento de las disposiciones contempladas en los convenios pertinentes. Cualquier cambio sobre las condiciones de la plantilla deberá ser justificada de forma razonada y autorizada por escrito. A la hora de realizar nuevas incorporaciones de personal debe tomarse en consideración lo siguiente:
 - Cumplir con el Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley general de derecho de las personas con discapacidad y de su inclusión social, referido al cumplimiento de un mínimo del 2 % de los trabajadores con deficiencias físicas en la plantilla de las empresas. Sin perjuicio de la Ley, en todo caso se reservará expresamente una plaza de estas características.
 - Cumplir con lo que dispone la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres de las Islas Baleares y de cualquier normativa en esta materia.

El Ayuntamiento de sa Pobla debe saber en todo momento qué personal está contratado y realizando el servicio en cada uno de los equipos, zonas y horarios. Para la mejor identificación del personal, llevará en lugar visible una tarjeta de identificación, con fotografía del trabajador y su nombre. Además, deberá entregarse mensualmente el registro horario obligatorio según el Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo.

En este sentido, deberá cumplirse en todo momento con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.



Clàusula 11. Generalidades de los medios materiales

El material adscrito al servicio procederá del material ofrecido por la empresa adjudicataria. La totalidad de los medios ofrecidos no podrán tener una antigüedad superior a 5 años durante toda la contrata, deberán estar disponibles desde el primer día de prestación del servicio. En ningún caso se dejará de prestar el servicio por falta de maquinaria.

La empresa adjudicataria elaborará y presentará en el plazo máximo de un mes desde el inicio de la prestación del servicio una lista de todo el material adscrito al servicio el que debe especificar la matrícula, la fecha de matriculación, número de bastidor, el servicio al que está destinado, la mesa de amortización, así como cualquier información técnica relevante de los mismos. Ésta deberá coincidir con la propuesta en la oferta técnica.

La empresa adjudicataria dispondrá de una reserva, tanto de material móvil como de medios auxiliares, suficiente para garantizar la prestación de los servicios en caso de incidente o avería.

El Ayuntamiento de sa Pobla se reserva la facultad de optar por la sustitución de toda o parte de la maquinaria durante el período de la contrata en caso que considere que los vehículos no cumplen con las condiciones mínimas de seguridad, limpieza o idoneidad para desarrollar el servicio con garantías. En este caso el adjudicatario recibirá el valor pendiente de amortizar de estos bienes y deberá valorarse, en caso de ser necesario, el nuevo importe del precio del contrato.

Los equipos y materiales no se podrán utilizar en otros servicios que no sean los propios de la contrata y del Ayuntamiento de sa Pobla durante el periodo de ejecución del servicio.

En caso de emergencia, todo el material de la contrata quedará a disposición del Ayuntamiento de Sa Pobla.

El adjudicatario definirá la imagen corporativa del conjunto de los elementos y vehículos de la contrata y, será aprobada por los STM en el plazo máximo de un mes desde la firma del contrato y, estará vigente mientras dure el contrato. Sin embargo, el estado de este se revisará y repondrá completamente si se considera necesario por parte de los STM, una vez cada dos años.

La imagen corporativa hará referencia especialmente al conjunto de los vehículos, y no se limitará a puertas y/o laterales, **sino que afectará al total de la caja.**

En caso de que el Ayuntamiento de Sa Pobla promueva un concurso popular para diseñar la imagen de la campaña, la empresa adjudicataria deberá digitalizar, adaptar y colocar el diseño ganador en cada uno de los vehículos de la contrata correspondiente.



Clàusula 12. Instalaciones

La empresa o empresas adjudicatarias deben disponer (sea en régimen de propiedad o de alquiler) de instalaciones adecuadas y con todos los permisos pertinentes y las condiciones necesarias para ubicar el material, especialmente los vehículos, así como para llevar a cabo las operaciones de limpieza y conservación de estos.

En ningún caso se permitirá que los vehículos y materiales de la empresa o empresas adjudicatarias permanezcan aparcados en la calle o en zona pública y dependencias municipales cuando no se encuentren en servicio.

Clàusula 13. Vestuario y comportamiento

La empresa o empresas adjudicatarias propondrán a los STM un modelo de identidad corporativa por el material y por los uniformes que pretenda utilizar, quienes los aprobará introduciendo las enmiendas que sean necesarias.

El personal asignado al servicio debe ir debidamente uniformado. La ausencia de los elementos de vestuario será considerada como falta leve. Se deberá velar por el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- El tipo de uniforme debe ser distinto del verano al de invierno.
- Obligación de facilitar al personal durante su primer año de prestación del servicio de cuatro uniformes: dos de verano y dos de invierno, para permitir su lavado y repaso periódicos.
- Obligación de facilitar a su personal, al menos, dos uniformes anuales, uno de verano y uno de invierno.
- Se complementará el uniforme de abrigo con impermeables y botas S3.
- El uniforme deberá ser homologado con alta visibilidad tipo III y según el diseño, aprobado por los servicios técnicos municipales.

Sin perjuicio del listado anterior, deberá cumplirse con lo dispuesto en el convenio colectivo en vigor.

La empresa o empresas adjudicatarias son responsables de la carencia de limpieza, decoro y uniformidad en el vestuario. Asimismo, es responsable de la descortesía o maltrato del personal hacia los vecinos y los excesivos ruidos en la prestación de los servicios. El Ayuntamiento de sa Pobla se reserva el derecho de exigir que la empresa adjudicataria separe del servicio a cualquier trabajador y dé justificación objetiva.

El adjudicatario debe tener cuidado de instruir al personal con regularidad de las condiciones de realización del trabajo, de las instrucciones recibidas del órgano municipal y de la necesidad de guardar las formas y el trato



correcto con los ciudadanos, así como sobre la pulcritud en su higiene personal.

El personal adscrito al servicio deberá guardar con el público las mayores consideraciones y corrección, solicitando el auxilio de la Policía Local cuando sea necesario y, en su caso, tramitarse las denuncias que formulen sobre infracción de las ordenanzas o reglamentos municipales y demás legislación aplicable en materia de limpieza, conservación y mejora de las zonas verdes y residuos. En caso contrario, podrá incoarse un procedimiento sancionador contra la empresa o empresas adjudicatarias, de conformidad con lo dispuesto en el presente Pliego.

Clàusula 14. Tecnologías de la información, posicionamiento y control

El servicio se informatizará a través de una plataforma, mediante la cual, en tiempo real y sobre la cartografía integrada en un Sistema de Información Geográfica, se permita el seguimiento diario de las actualizaciones de rutas, incidencias que puedan producirse y cualquiera información de interés a criterio de los STM.

La empresa adjudicataria del lote 1 del contrato de recogida de residuos sólidos urbanos será la encargada de administrar y gestionar la plataforma informática que engloba los servicios de la actual contrata. Por tanto, el adjudicatario del lote 1 es el administrador principal de la plataforma informática y deberá facilitar los permisos pertinentes a los adjudicatarios de este contrato, en caso de que sean empresas diferentes.

Concretamente, todos y cada uno de los elementos y vehículos (incluida la maquinaria y personal no mecanizado) deben disponer de un dispositivo de seguimiento GPS que permita la monitorización y seguimiento de este en tiempo real sobre la cartografía.

Igualmente debe permitir la exportación de las rutas realizadas a formato shape (*.shp) o similar, así como de la localización de las incidencias y de los elementos georeferenciados con TAG.

Los equipos instalados sobre el vehículo deben estar configurados de tal forma que no puedan ser desconectados; es decir, que siempre que el vehículo esté en funcionamiento, el equipo de seguimiento dé su posición sin posibilidad de desconexión.

En caso de que un equipo en funcionamiento no disponga de GPS o deje de funcionar, y por tanto no se pueda certificar su trabajo no computará como servicio prestado y por tanto podrá ser descontado de la facturación mensual.

Los datos derivados de estos sistemas serán propiedad del Ayuntamiento y la empresa no podrá realizar ningún tipo de modificación y manipulación.



Además, el acceso por parte de la empresa será restringido y bajo autorización del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria proveerá a cada uno de sus equipos de trabajo de un terminal de inspección con visor, que permita el control de incidencias, mediante lectura de un TAG. El sistema debe estar alimentado con baterías recargables, que permitan una autonomía de uso superior a la jornada laboral diaria. Éste debe incorporar tecnología GPS (por el geoposicionamiento de cada elemento) y GPRS (por una comunicación en tiempo real de la posición, actuaciones e incidencias de cada equipo de trabajo).

La empresa adjudicataria proveerá y mantendrá a lo largo de la contrata los citados dispositivos.

Capítulo 3. Gestión de la calidad y seguimiento del servicio

Clàusula 15. Objeto

Debe diferenciarse entre la CALIDAD obtenida por la prestación del servicio y el CONTROL DE EJECUCIÓN de este servicio. Mientras el primero intenta valorar los resultados que se obtienen en la vía pública de la prestación de los servicios, que pueden variar por múltiples factores, entre los que obviamente existe una ejecución deficiente o la no prestación de los servicios, el segundo valora que los servicios acordados y contratados se presten efectivamente según lo previsto y, en caso de ser desviados por incidencias, en qué grado se han desviado.

Las medidas que debe tomar el Ayuntamiento para mejorar los resultados obtenidos de ambos controles son totalmente distintas.

En este contrato se quiere valorar cuál es el grado de afectación que cada subservicio aporta a la percepción global de calidad y cómo el servicio global queda afectado por la mala ejecución o insuficiente dimensionado de uno de los subservicios.

Así pues, el control de calidad o los resultados negativos de un control de calidad deben afectar de forma directa y única al subservicio o subservicios que lo provocan.

En cualquier caso, dentro del servicio de seguimiento, los objetivos a analizar son los siguientes:

- La imagen, limpieza y estado de conservación de la red de contenedores de recogida de residuos.
- Revisar la correcta ejecución del servicio por parte de la empresa adjudicataria en base al contrato firmado, la organización del servicio fijada en la oferta y la verificación de que los servicios que se han contratado se encuentran cada día trabajando en la vía pública.



- Conocer el registro de servicios desviados respecto a la programación establecida en la oferta y los motivos de las desviaciones de estos servicios.
- Determinar en qué porcentaje los servicios se ejecutan en un conjunto de normas básicas y qué porcentaje se ha detectado fuera de estas normas.
- Control del sistema de geoposicionamiento de los vehículos para contrastar las desviaciones entre las horas de servicio contratadas y el incremento de horas de servicio registradas en el conjunto de maquinaria
- Revisión económica entre servicios prestados y servicios facturados, y el grado de ejecución/desviación sobre el presupuesto aprobado. De ahí se extraerán las reducciones al canon por servicio no prestado

Durante toda la contrata, el Ayuntamiento de sa Pobla podrá solicitar los indicadores que encuentre oportunos para determinar los descuentos por servicios no realizados.

El objetivo de estas inspecciones será valorar el grado de cumplimiento de las prestaciones que se han contratado, o bien de los trabajos específicos de revisión de acuerdo con las condiciones del pliego de prescripciones técnicas y su efectividad en la vía pública.

Como requisito básico para el seguimiento del control de calidad y ejecución del servicio se establece que los STM utilizarán la plataforma informática que la empresa adjudicataria pondrá a su disposición y donde se facilitarán los datos del seguimiento de los indicadores y de cobertura y prestación del servicio especificadas en el apartado correspondiente del presente pliego o las que determinen los STM en cualquier momento.

El modelo de control de la calidad y ejecución del servicio que se implanta en esta nueva contrata será la base para valorar el cumplimiento de los objetivos fijados en este contrato y establece el mecanismo de retribución de objetivos que se incorpore en este servicio.

Clàusula 16. Modelo de control de la ejecución del servicio

El modelo de control de la correcta ejecución del servicio se basa en varios tipos de control directo sobre el servicio.

El objetivo del control de ejecución del servicio es validar que el servicio contratado se encuentra efectivamente en la vía pública y si, además, presta los trabajos encomendados de acuerdo con los requerimientos básicos del contrato. También es necesario conocer los posibles desvíos.

Para todos los controles de ejecución se tomarán muestras significativas de al menos un 5% del servicio prestado y los resultados se extrapolarán a la



totalidad del servicio. En caso de que se pueda calcular mediante sistemas GPS e informáticos estos controles de ejecución serán del 100%.

Clàusula 17. El control de presencia

El control de presencia consiste en revisar que el servicio inspeccionado se encuentra efectivamente en la vía pública en el sector o zona programada de trabajo según el programa de trabajo fijado en la oferta de la empresa adjudicataria o bien el último programa de trabajo aprobado.

Para servicios mixtos, también se revisa que el servicio esté formado por todos los elementos mecánicos y humanos que lo forman. Los resultados del control de presencia son:

- Presencia positiva o presencia negativa. En función de si el servicio se encuentra o no en la zona inspeccionada
- Composición correcta o composición incorrecta. En función de si el servicio está compuesto por todos los elementos mecánicos y medios humanos que lo componen

A diario se efectuará automáticamente mediante la plataforma web un listado con los casos con resultado de control de presencia negativo (indicando el servicio inspeccionado, fecha y hora, lugar de observación y observaciones). Por tanto, la aplicación web deberá disponer de esta base de datos.

Este control de presencia se efectuará mediante los mecanismos de geoposicionamiento, o mediante el equipo de inspección.

Clàusula 18. Vinculación del modelo de control de la ejecución del servicio a la facturación

La empresa adjudicataria llevará un registro de todos los servicios desviados de su programación habitual y de los motivos del desvío. Cada desvío de ruta se considerará como una incidencia.

El Ayuntamiento de sa Pobla efectuará un informe del modelo de control de la ejecución del servicio mensual donde se calcularán las diferencias entre las declaraciones diarias de servicios prestados presentadas por la empresa adjudicataria, y el control de presencia y el registro de servicios desviados.

Para efectuar estos trabajos es necesario que, 5 días después de finalizar el mes, la empresa adjudicataria efectúe una declaración de la totalidad de servicios prestados con la composición de medios humanos y materiales que ha sacado a la vía pública todos los días. Esta declaración se efectúa por tipos de servicio.

El objetivo del informe es llevar un control del gasto y detectar el grado de ejecución/desviación sobre el presupuesto aprobado y para determinar la facturación del canon mensual.



Este informe es un trabajo especializado que puede ser prestado directamente por el Ayuntamiento o bien podrá ser contratado y por tanto efectuado de forma externa.

Se aplicará el descuento directo en la facturación mensual en base al coste unitario del servicio no ejecutado o ejecutado parcialmente que determine este informe mensual.

Clàusula 19. Modelo de control de la calidad del servicio

El modelo de control de la calidad establece una serie de indicadores sobre diversos elementos de los servicios que el Ayuntamiento de sa Pobla considera que deben mantenerse dentro de unos límites, para dar una imagen correcta del servicio y por qué éste se mantenga dentro de unos márgenes de efectividad. Los principales elementos, entre otros, sobre los que se aplica un control de calidad son los siguientes:

- La imagen, limpieza y estado de conservación de la red de contenedores de residuos, zonas puerta a puerta y áreas de aportación.
- La imagen, requisitos funcionales, limpieza y estado de pintura y conservación de los equipos (camiones, máquinas, etc.) adscritos al servicio.
- Otros objetivos de diseño de los servicios.

El Ayuntamiento de Sa Pobla contará con un equipo de inspección propio o externo para llevar a cabo las tareas de control de la calidad en la prestación del servicio.

El sistema de control de calidad se basará en la realización de las actuaciones de control de calidad que sean necesarias para la cuantificación de los índices de calidad del servicio (IQ).

Clàusula 20. Vinculación del control de calidad a la facturación

Los índices de calidad se calcularán con periodicidad mensual. Una vez cuantificados los índices IQ, los servicios técnicos municipales informarán de sus resultados al adjudicatario.

El valor de cada uno de los IQ determinará el porcentaje de descuento sobre el canon. El adjudicatario sólo podrá facturar el 100% de la retribución de cada servicio cuando un IQ tenga un valor superior a 0.975. En caso de que el valor sea inferior, el porcentaje de reducción económica a aplicar en la certificación mensual de los servicios a los que se refiere el índice de calidad:

Puntuación del IQ	% de
-------------------	------



	reducción
$1 > IQ_n > 0,975$	0,0%
$0,975 \geq IQ_n > 0,95$	1,0%
$0,95 \geq IQ_n > 0,925$	2,0%
$0,925 \geq IQ_n > 0,85$	3,0%
$0,85 \geq IQ_n > 0,80$	5,0%
$0,80 \geq IQ_n > 0,75$	10,0%
$0,75 \geq IQ_n > 0,60$	15,0%
$0,60 \geq IQ_n$	20,0%

De acuerdo con esta mesa, la facturación de la retribución mensual de los servicios podrá sufrir una reducción de hasta el 20% del importe total (IVA excluido) en función de los resultados del control de calidad.

El Ayuntamiento de Sa Pobla no estará obligado a calcular todos y cada uno de los subindicadores cada mes. Cuando no informe al adjudicatario de los valores de los índices de ese mes, se considerará que el servicio se ha realizado correctamente por parte del adjudicatario y por tanto éste recibirá el 100% de la retribución que le corresponda.

En el momento en que los servicios técnicos municipales lo consideren oportuno efectuarán un informe del modelo de control de calidad en el que se calcularán el % de reducción económica a aplicar en la certificación mensual de cada uno de los servicios a los que se refiere el índice de calidad. Se aplicará el descuento directo en la facturación del mes siguiente.

El coste de cada servicio al que está asociado cada uno de los Índices de Calidad se expresa a continuación:

Índice	Servicio
IQ1	Servicio de recogida de voluminosos

Capítulo 4. Condiciones de las ofertas a presentar

Clàusula 21. Condiciones generales de la propuesta del licitador

El desarrollo de cada una de las funciones enumeradas debe detallarse en las propuestas y realizarse como "Servicio de...", que, a su vez deben ejecutar "equipos" de trabajo predeterminados y relacionados. Las ofertas, en orden a facilitar su comprensión, deberán respetar esta terminología.

Clàusula 22. Documentación técnica

La documentación técnica que debe incluirse en las ofertas es un Proyecto Técnico de Gestión y un Estudio económico-financiero de la explotación, los cuales deben justificarse de forma clara y detallada todas y cada una de las



tareas a desarrollar y los medios a emplear, así como su equilibrio económico.

El Proyecto Técnico de Gestión deberá incluir la siguiente información (sobre 3, juicio de valor):

- Descripción detallada de las calles, zonas, distritos o sectores, con indicación de las actuaciones a realizar.
- Justificación de los objetivos a cumplir y de los rendimientos previstos.
- Organigrama y cronograma de la actuación y su distribución por zonas.
- Metodología, sistemas, maquinaria y equipos humanos a utilizar.
- Constitución de los equipos (personal, maquinaria, material, herramientas, etc.), distribución por zonas y actuaciones que debe realizar cada uno.
- Cantidad, características técnicas, marca comercial y modelo de toda la maquinaria adscrita a cada equipo de trabajo o sector.
- Frecuencia y distribución horaria de las tareas.
- Sistemas de control de calidad en la prestación de servicios.

Deberá presentarse con el mismo orden estricto que los criterios de valoración presentes en el pliego de cláusulas administrativas, a fin de facilitar la valoración conjunta de todas las ofertas. De no ser así, se penalizará en la puntuación.

El Estudio económico-financiero (sobre 2, proposición económica) referido al coste de explotación del servicio, efectuado de acuerdo con el formato que se presenta a continuación:

- Precios de personal: Costes del personal directo adscrito a cada servicio, por categorías, con la inclusión de todos los conceptos, con excepción de la antigüedad de la plantilla, que debe incluirse en un capítulo aparte. Coste anual y por día de servicio con justificación de todos los conceptos retributivos incluidos en el convenio vigente.
- Precios del vestuario útiles y herramientas: En estos precios se deben incluir los costes unitarios relativos al vestuario que cada licitador dará al personal adscrito al servicio y como mínimo lo que marca el convenio colectivo. Se incluyen los consumos de materiales fungibles de cada servicio.
- Precios de los equipos móviles: Deben incluir los costes unitarios variables de explotación, relativos a los consumos, mantenimientos y reparación de los equipamientos adscritos a cada servicio, así como los gastos fijos de explotación, tales como tributos y seguros, etc.
- Costes indirectos: En este capítulo se incluirán los gastos en concepto de dirección y control de la prestación del servicio.



- Costes y plazos de amortización y financiación de las inversiones por la compra de materiales.

En el presupuesto del estudio económico se tendrán que aplicar los márgenes en concepto de gastos general, beneficio industrial e IVA. Los precios deben referirse a enero de 2024 y estos son los de origen de la contrata.

Todos los trabajos, medios auxiliares, personales y materiales que sean necesarios para la correcta prestación de los servicios, se considerarán incluidos en el precio de la contrata, aunque no se especifiquen en la descomposición o descripción de los precios.

Clàusula 23. Concreción de la documentación técnica

Para evitar una dilución de la información útil a presentar, la propuesta (memoria técnica) impresa total será inferior a 200 páginas A4 numeradas. Se valorará la concreción de las propuestas, puntuando de forma inversamente proporcional la extensión innecesaria. Los anexos quedan excluidos de ese total de páginas. Aun así, se valorará negativamente toda información no relevante para la valoración. En caso de querer incluir información relevante para su valoración en los anexos, deberá hacerse referencia de forma concreta incluyendo un extracto en la memoria técnica.

Toda la documentación deberá entregarse a través de la plataforma de contratación, por tanto el tamaño de los archivos no podrá superar la capacidad máxima de la misma.



Capítulo 5. Servicio de recogida de voluminosos

Clàusula 24. Àmbito del servicio

El servicio de recogida de voluminosos consiste en la retirada de cualquier residuo voluminoso depositado en la vía pública.

Se incluyen también dentro de los servicios de recogida de voluminosos la recogida de todos aquellos aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). La recogida de estos residuos debe cumplir en cualquier caso lo especificado en el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y Electrónicos.

Deberán tomarse las medidas de seguridad necesarias en cada momento para la recogida de estos residuos según determine la normativa vigente.

Será objeto de este servicio:

- La recogida concertada y no concertada de voluminosos (muebles, trastos viejos, colchones, aparatos eléctricos y electrónicos de cierto tamaño, utensilios, etc.) de forma manual. Comprende la recogida y transporte de estos residuos hasta la planta que determine el Ayuntamiento en cada momento.
- La recogida no concertada de restos de obra abandonados en la vía pública de todo el municipio, tanto rústico como urbano.
- Recogida de voluminosos en propiedades privadas en las que el Ayuntamiento considere que se ha producido un vertido externo a la propiedad. Esta actuación se realizará bajo petición previa de los STM.

El servicio de recogida comprenderá dos tipos de recogida, la concertada y la no concertada. El orden de las recogidas se realizará con los siguientes criterios:

- Se priorizará la recogida concertada en la no concertada.
- Se optimizará el servicio recogiendo los puntos no concertados que se encuentren durante el recorrido de la ruta de los concertados.

Cada ubicación, ya sea concertada como no concertada deberá registrarse como incidencia en la plataforma informática, adjuntando fecha, hora y fotografía de antes y después de la retirada de los residuos.

Después de cada recogida se deberá dejar el espacio en perfectas condiciones de limpieza, ampliando los residuos que puedan haberse diseminado por la zona.

Habrà que tener cuidado de no romper o dañar los circuitos de líquido refrigerante de las neveras y aparatos con CFC, ni las pantallas de tubo catódico de televisiones y monitores de ordenador, ni cualquier otro elemento que pueda ser contaminante y/o peligroso.



Clàusula 25. Recogida concertada de voluminosos

Consiste en la recogida concertada de voluminosos (muebles, trastos viejos, colchones, aparatos eléctricos y electrónicos de cierto tamaño, utensilios, residuos peligrosos de origen doméstico, etc.) que se hayan registrado en la plataforma en función del calendario de recogida, siempre en un plazo inferior a 48 horas desde la fecha de registro en la plataforma.

Todos los residuos recogidos por este servicio serán transportados hasta el punto verde más cercano o hasta la planta de tratamiento que indiquen los STM.

Los operarios deberán distribuir y separar los residuos recogidos en cada una de las fracciones que el Centro de reciclaje disponga, sin posibilidad de juntar fracciones susceptibles de ser recogida de forma segregada evitando así cargar la fracción de voluminosos de residuos que puedan ser reciclados por otras vías.

Asimismo, el servicio deberá garantizar que los residuos voluminosos lleguen en las mejores condiciones posibles para su posterior reutilización.

En la medida de lo posible se debe evitar saturar las cajas situadas en el Centro de reciclaje, por lo tanto, se tendrán que coordinar con el servicio de transporte del Centro de reciclaje para evitar esta saturación.

El adjudicatario deberá prever que cualquier servicio concertado deberá prestarse en la fecha asignada por la recogida concertada, evitando que queden puntos concertados sin recoger a la finalización del servicio.

La empresa adjudicataria proporcionará un sistema de comunicación, tanto telemático como telefónico, para que el ciudadano realice la petición de recogida concertada. La opción telemática deberá poder vincularse a la web municipal y por tanto a la plataforma web mediante la cuenta de usuario.

Actualmente sa Pobla dispone de un sistema de incidencias y solicitud de recogida de voluminosos que deberá integrarse con sistema de la nueva contrata. En cuanto a la opción telefónica, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio una línea gratuita 900. Los datos generados a través del sistema telefónico también deben introducirse en el mismo sistema de identificación de usuarios con el fin de poder realizar la trazabilidad del sistema.

El servicio de atención al ciudadano (línea gratuita 900) deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Una vez terminado el contrato este número pasará a ser propiedad del Ayuntamiento.
- Se llevará un registro de las llamadas entrantes detallando las llamadas recibidas, perdidas o equivocadas. Este registro se vinculará con el registro de las incidencias para mantener su trazabilidad.
- El horario de **atención al público será de 8 a 16 horas de lunes a viernes**, en cualquier caso, este horario podrá verse modificado si los STM lo consideran oportuno.



- Este servicio, aparte del registro de recogida de voluminosos, deberá proporcionar información básica del sistema de recogida y cómo deben aportarse los residuos por parte del ciudadano, así como toda la información que los STM indiquen. Disponer de un listado de teléfonos del ayuntamiento para derivar al usuario en caso de resolver otras incidencias que no sean propias del servicio de recogida.

La ruta de recogida concertada se realizará de tal forma que a primera hora del servicio se realice en zonas de calles estrechas y vías con mayor tráfico tanto de peatones como de vehículos.

El resto de la jornada disponible de los equipos destinados a la recogida concertada se destinará a la recogida de residuos voluminosos no concertados.

No está establecido un total de residuos voluminosos por cada vivienda, así la empresa deberá recoger todos los residuos que se soliciten, al menos se recomienda que no sean más de 5 voluminosos por vivienda.

Clàusula 26. Recogida no concertada de voluminosos

Los licitadores calcularán sus ofertas para garantizar el paso de un servicio de recogida de voluminosos para todas las calles y puntos de recogida del municipio (dos días) y zona rústica (1 semana), garantizando así la retirada a lo largo del turno diurno de todos los residuos voluminosos depositados de forma no concertada.

Se incluye en este servicio la recogida de materiales y restos de obra de todo el municipio, tanto núcleo urbano como rurales y diseminados.

En caso de que se detecten indicios de quien pueda ser el propietario de los residuos recogidos, deberá informarse a los STM de forma inmediata.

En caso de que los STM determinen la opción de dejar pegatinas o algún sistema similar con el aviso de residuos mal depositado la empresa adjudicataria deberá:

- Colocar esta pegatina o similar,
- Dejar los residuos durante 24 horas (o el tiempo que se determine) para después retirarlo de la vía pública,
- En caso de que esta incidencia sea reiterada con más de tres veces, se informará a los STM.

En caso de que los residuos vertidos sean de clasificación peligrosos, se realizará una retirada especial con los medios necesarios para garantizar la seguridad de la recogida. El coste de esta recogida vendrá determinado por la oferta económica que presente la empresa adjudicataria.

El equipo de recogida realizará la retirada de estos residuos mediante los equipos mecánicos necesarios para dejar la zona del vertido completamente limpia de cualquier residuo, barajando manualmente el espacio si es necesario.



Clàusula 27. Frecuencias de recogida

Las recogidas concertadas y no concertadas se efectuarán de lunes a viernes, a jornada de 8 horas, en horario diurno a partir de las 7:00 horas.

En caso de que se hayan realizado las recogidas con un tiempo inferior a la jornada, los operarios tendrán que realizar otras tareas de apoyo hasta completar la jornada laboral.

Los días festivos no habrá servicio y se saltará la recogida hasta el siguiente día de recogida.

Clàusula 28. Equipo humano y recursos materiales

El servicio de recogida de voluminosos estará integrado como mínimo por los siguientes elementos:

Elemento	Número mínimo de efectivos por jornada de servicio
Operario 1 ^a	1
Peón	1
Camión de caja abierta	1

Capítulo 6. Índice de calidad

Los índices de calidad se calcularán con arreglo a una serie de indicadores que harán referencia a la calidad de los servicios prestados objeto de la concesión. La base de cálculo de todos y cada uno de los indicadores será de 1 mes.

A continuación, se describe la metodología de cálculo para cada uno:

IQ1. Servicio de recogida de voluminosos

Este índice se calculará de acuerdo con una serie de indicadores, que tendrán el peso específico que se concreta en la siguiente tabla:

Indicador		Puntuación	Peso indicador
IQ11	Número de quejas registradas	0,5 - 1	35%
IQ12	Presencia de voluminosos	0,5 - 1	45%
IQ13	Cumplimiento de frecuencias y horarios	0,5 - 1	20%
IQ1	Σ (Puntuación) x (Peso Indicador)		100%

El cálculo de los indicadores que conforman el índice IQ1 se llevará a cabo de acuerdo con la siguiente tabla:

IQ11	Número de quejas registradas	Número de quejas registradas por mes, entendiendo por queja avisos de retirada de voluminosos o servicios de recogida de voluminosos concertados no realizados: · Menos de 2 o 2 quejas: IQ11 = 1
------	------------------------------	--



		<ul style="list-style-type: none"> · Más de 2: IQ11 = 0,975 · Más de 4 IQ11 = 0,95 · Más de 6: IQ11 = 0,9 · Más de 8: IQ11 = 0,8 · Más de 10: IQ11 = 0,75 · Más de 12: IQ11 = 0,6 · Más de 14: IQ11 = 0,5
IQ12	Presencia de voluminosos	<p>Número de puntos/mes limpiados de voluminosos/RAEEs pasada una jornada respecto a los detectados:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menos de 5% o 5% de los puntos: IQ12 = 1 · Más de 5%: IQ12 = 0,975 · Más de 10%: IQ12 = 0,95 · Más de 15%: IQ12 = 0,9 · Más de 20%: IQ12 = 0,8 · Más de 25%: IQ12 = 0,75 · Más de 30%: IQ12 = 0,6 · Más de 35%: IQ12 = 0,5
IQ13	Cumplimiento de frecuencias y horarios	<p>Número de días que los equipos incumplen las frecuencias o los horarios de servicio según la programación de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 0 días: IQ13 = 1 · Más de 1: IQ13 = 0,975 · Más de 2: IQ13 = 0,95 · Más de 3: IQ13 = 0,9 · Más de 4: IQ13 = 0,8 · Más de 5: IQ13 = 0,75 · Más de 6: IQ13 = 0,6 · Más de 7: IQ13 = 0,5

