

Pliego de prescripciones técnicas para
el contrato de la prestación del servicio
de recogida domiciliaria de residuos
urbanos del municipio de Deià

Deià, enero de 2024

Índice

1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DE LA LICITACIÓN	3
1.1. SERVICIOS PRESTADOS	3
1.2. CONDICIONES TÉCNICAS BÁSICAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	3
1.3. INVERSIONES EN ADQUISICIÓN DE MAQUINARIA Y TRATAMIENTO DE LAS AMORTIZACIONES	4
1.4. FASE DE IMPLANTACIÓN	4
2. SERVICIO DE RECOGIDA DE RESIDUOS MUNICIPALES	6
2.1. ÁMBITO GEOGRÁFICO FUNCIONAL DEL SERVICIO.	6
2.2. SERVICIO DE RECOGIDA SELECTIVA PUERTA A PUERTA	7
2.3. SERVICIO DE RECOGIDA A LOS GENERADORES SINGULARES.....	10
2.4. SERVICIO DE RECOGIDA DE RESIDUOS VOLUMINOSOS	12
3. PERSONAL.....	13
3.1. PERSONAL DEL SERVICIO.....	13
3.2. SEGURIDAD Y SALUT LABORAL	14
3.3. PLAN DE FORMACIÓN	14
3.4. IMAGEN MATERIAL Y PERSONAL	15
4. RECURSOS MATERIALES.....	17
4.1. ESTADO DE CONSERVACIÓN Y RENOVACIÓN DE LA MAQUINARIA	17
4.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS BÁSICOS	18
4.3. RUIDO	19
4.4. OLORES	19
4.5. NIVELES DE EMISIONES DE LA MAQUINARIA DE NUEVA ADQUISICIÓN	20
4.6. IMAGEN DE LOS VEHÍCULOS	20
4.7. MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS.....	20
5. INSTALACIONES	22
5.1. NAVE DEL SERVICIO	22
6. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, POSICIONAMIENTO Y CONTROL	23
6.1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	23
6.2. VISUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA	24
7. GESTIÓN DE LOS CONTRATOS	25
7.1. COORDINACIÓN DEL SERVICIO	25
7.2. REUNIONES DE SEGUIMIENTO TÉCNICO	26
7.3. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	26
7.4. REGISTRO DE INCIDENCIAS	27
8. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	28
8.1. MODELO DE CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO	29
8.2. MODELO DE CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	30

1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DE LA LICITACIÓN

Este pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto determinar los requisitos técnicos mínimos que se deberán garantizar a la hora de realizar la recogida de los residuos domésticos y de los asimilables a residuos domésticos, así como su transporte hasta las plantas de tratamiento autorizadas.

En este pliego también se regulan los derechos y obligaciones de la empresa contratista que estarán vigentes a lo largo de toda la ejecución del contrato.

1.1. Servicios prestados

Los servicios que se incluyen dentro de esta licitación y de los cuales se regulan sus condiciones mínimas son los siguientes:

- La recogida selectiva de los residuos domésticos del término municipal de Deià.
- La recogida selectiva de los residuos asimilables a domésticos generados por comercios, oficinas o cualquier otra actividad adherida al servicio de recogida municipal.
- La recogida selectiva de los residuos asimilables a domésticos generados en las dependencias municipales.
- La recogida de residuos incluye la recogida diferenciada de las siguientes fracciones de residuos domiciliarios:
 - Recogida selectiva de las fracciones orgánica (FORM), envases ligeros, papel-cartón y envases de vidrio.
 - Recogida de la fracción resto.
- Transporte de los residuos recogidos hacia la estación de transferencia y/o hacia las plantas de tratamiento que determine el ayuntamiento de Deià.
- Cualquier otro servicio expresamente previsto en este pliego.

1.2. Condiciones técnicas básicas de la prestación de los servicios

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

Todas las ofertas presentadas deberán cumplir con todos los servicios y las frecuencias mínimas recogidas en este pliego de condiciones, y podrán ser mejoradas según la oferta de la empresa licitadora.

Las ofertas que no alcancen los mínimos indicados en este pliego de condiciones serán consideradas insuficientes y serán rechazadas con la justificación correspondiente.

Para cumplir con los criterios medioambientales y de eficiencia indicados, la empresa adjudicataria se compromete a cumplir las condiciones técnicas básicas que se describen a continuación:

- Gestionar con la máxima eficacia la recogida de los residuos.
- Favorecer los principios ambientales de prevención, preparación para la reutilización y el 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 las mínimas molestias para los vecinos.
- Cumplir la normativa vigente, en todo momento, en materia de gestión de residuos.

1.3. Inversiones en adquisición de maquinaria y tratamiento de las amortizaciones

Los licitadores establecerán la vida útil de toda la maquinaria que prevean usar en el nuevo contrato, tanto en lo que se refiere a maquinaria y equipos que adquieran nuevos al inicio del contrato, como a maquinaria usada aportada por ellos.

A todos los efectos, los vehículos, la maquinaria y el resto de medios materiales de nueva adquisición se deben amortizar con un período igual a la vida útil de los mismos.

Los licitadores incluirán dentro del estudio económico una tabla de amortización mes a mes del pago de la inversión efectuada para cada equipo que se prevé adquirir y con valor residual al final del contrato, indicando el período de amortización previsto, las cuotas de amortización mensuales y la liquidación mensual de intereses. Una vez finalizado el contrato, estos vehículos quedarán en propiedad de la empresa, el ayuntamiento no tiene la obligación de realizar el pago del valor residual de los vehículos.

Los vehículos que durante todo el año tengan una dedicación al servicio superior al 75% de las jornadas de una semana tendrán la consideración de dedicación exclusiva, no pudiendo utilizarse en otros contratos o en otros municipios.

1.4. Fase de implantación

Se define como fase de implantación del contrato, el período de los primeros 12 meses, como mínimo, siguientes a la firma del contrato o, en su caso, el plazo de tiempo inferior a doce meses que resulte de la implantación definitiva de todos los servicios y maquinaria o equipos previstos en el contrato. La ampliación de esta fase de implantación solo será posible si los STM lo especifican.

La empresa licitadora aportará la maquinaria o equipos temporales que resulten necesarios para prestar los servicios durante la fase de implantación, aunque se trate de un régimen transitorio hasta que se disponga de la maquinaria y equipos definitivos del contrato.

Por ello se valorará la relación de vehículos y maquinaria que el licitador se compromete a aportar durante este período transitorio para desarrollar los trabajos hasta la llegada de la maquinaria. En este caso, la empresa deberá aportar una declaración de los vehículos que prevé aportar, especificando cada uno de los modelos de los vehículos y sus características básicas, así como su antigüedad.

Será indispensable que las empresas presenten un calendario que siga las fases de implantación especificadas, que formará parte del contrato, donde se establecerán los plazos de llegada de los diferentes equipos de nueva adquisición, adecuación de imagen y puesta en marcha real de los diferentes servicios.

Durante la fase de implantación, la empresa contratista se encargará de realizar la recogida de residuos con contenedores, hasta la finalización de la campaña informativa a la ciudadanía. Una vez se acuerde el día de inicio de la recogida puerta a puerta, el día antes se realizará la retirada de todos los contenedores de las calles. Además, los contenedores tipo iglú, de la calle y del Punto Limpio, se retirarán y se sustituirán los del Punto Limpio por contenedores de carga posterior. La empresa se hará cargo del transporte hasta las plantas de tratamiento que determine el Ayuntamiento y de la retirada de estos elementos, mientras que el coste del tratamiento será asumido por parte del Ayuntamiento.

2. SERVICIO DE RECOGIDA DE RESIDUOS MUNICIPALES

El municipio de Deià implantará el sistema de recogida puerta a puerta en las viviendas y a los generadores singulares.

El servicio de recogida selectiva puerta a puerta de las fracciones de residuos de papel, vidrio, envases ligeros, FORM y resto consiste en la retirada por parte del contratista de los residuos depositados por los ciudadanos y generadores singulares en la vía pública frente a cada inmueble o en el punto de concentración de residuos que determine el ayuntamiento y de acuerdo con un calendario preestablecido.

Otro de los objetivos a alcanzar en este contrato en cuanto a la recogida es la voluntad de incrementar y potenciar al máximo el alcance de la recogida selectiva, para hacer posibles los objetivos ambientales que también se fijan en este contrato a partir de la normativa sectorial existente.

La nueva gestión de la recogida de residuos del municipio se basará, por tanto, en los siguientes principios básicos:

- Implantar el modelo de recogida puerta a puerta en el mayor ámbito territorial posible.
- Garantizar el mínimo tiempo de recogida y el mínimo riesgo de desbordamientos.

2.1. Ámbito geográfico funcional del servicio.

Ámbito geográfico del servicio:

Incluye la totalidad de la población del término municipal de Deià, y se incluyen todos los residuos domésticos y asimilables en residuos domésticos de las actividades comerciales e industriales del municipio. Se tendrá que garantizar el paso del vehículo por todas las calles del municipio y en caso de que no sea posible, se tendrá que hacer el recorrido a pie.

Queda totalmente prohibido durante las recogidas, hacer acumulaciones de bolsas a la vía pública para evitar lixiviados.

Ámbito funcional del servicio:

Los residuos a recoger y transportar serán las fracciones de resto, orgánica, envases ligeros, papel-cartón y vidrio, además de los residuos voluminosos y otros residuos presentes en la vía pública. En concreto los servicios tendrán que alcanzar:

Los residuos de los domicilios y establecimientos comerciales mediante contenedores de carga posterior de diferentes capacidades o de forma manual en el caso del puerta a puerta, así como el transporte de los residuos hasta las correspondientes plantas de tratamiento de residuos que establezcan los responsables técnicos del ayuntamiento de Deià.

Los residuos de establecimientos comerciales y de servicios (grandes productores de materia orgánica, de resto u otras fracciones).

Los residuos depositados a la vía pública o cualquier otro lugar del municipio debido a comportamientos incívicos.

Los residuos procedentes de los trabajos de la recogida de residuos.

Quedan excluidos del servicio las recogidas de los residuos industriales no asimilables a domésticos, la recogida de los residuos especiales (tóxicos y peligrosos) de origen comercial o industrial y los residuos generados fuera del ámbito territorial.

Durante la ejecución de la contrata los responsables técnicos municipales se reservan la facultad de reorganizar la prestación del servicio e incluso para dar servicios en ámbitos o zonas de nueva creación, siempre dentro del municipio de Deià.

Para todos los servicios, y siempre que no se indique el contrario, los horarios serán los siguientes:

Horario diurno o de día	De 9:00 a 15:00 horas
Horario nocturno o de noche en Temporada Baja	De 23:00 a les 6:00 horas
Horario nocturno o de noche en Temporada Alta	De 00:00 a les 6:00 horas

2.2. Servicio de recogida selectiva puerta a puerta

2.2.1. Organización básica del servicio

Los licitadores propondrán oferta de servicios para la recogida selectiva de todas las fracciones lleva a puerta en los siguientes términos:

- Se realizará la recogida puerta a puerta en los domicilios mediante el sistema tradicional de bolsas.

La empresa tendrá que organizar la ruta del servicio de tal manera que la zona de restauración sea la última al recoger, siempre iniciando la recogida a los generadores singulares como presto a la 1:00h.

Algunas fincas depositarán los residuos dentro de un recipiente comunitario y se dejará ante la finca. La empresa contratista se encargará de vaciar las bolsas del recipiente y dejar este de forma correcta ante el edificio.

Los licitadores podrán realizar una propuesta alternativa a los palos cuelga-bolsas, cubo comunitario u otra, en cualquier caso será decisión final de los responsables técnicos municipales (STM).

El mantenimiento de estos palos (en caso de que la instalación sea necesaria) irá a cargo de empresa contratista y será responsabilidad de la misma mantener en perfectas condiciones de uso tanto los ganchos como los palos sea qué sea el motivo de del desperfecto.

- **Ámbito de recogida:** Este servicio de recogida se ejecutará en todo el municipio de Deià, incluyendo los diseminados, s'Empeltada, cala de Deià, Llucalcari i Son Coll, son Maroig, ses Coves, ses Planes, son Rullan, Son Bauçà i Ca Labat.
- **Días de servicio anuales:** 365 días. Se permiten modificaciones del horario de inicio del servicio por las noches de los días anteriores a Navidad y Fin de año. En cualquier caso no se dejará ningún día sin realizar la recogida. Los STM podrán especificar cambios en la recogida de algunos actos festivos o días puntuales que así lo soliciten.

- **Horario de los servicios:** Se considera que la recogida puerta a puerta se llevará a cabo distribuyéndola en dos turnos:
 - **Recogida de día:** para la recogida de día, vidrio y envases. Las recogidas durante el día se iniciarán a las 9h, puesto que los vecinos y comerciantes podrán sacar los residuos de 7 a 9h de la mañana. Los días que haya recogida puerta a puerta a las viviendas y a los generadores singulares se iniciará la ruta priorizando la recogida de los residuos de los domicilios y se acabará por la recogida a los generadores singulares.
 - **Recogida por la noche:** a partir de las 23:00h, para la recogida de las fracciones de papel y cartón, de envases, resto y FORM. El servicio tendrá que finalizar antes de las 6 de la mañana del día siguiente. Durante la temporada alta se permitirá a los vecinos sacar los residuos hasta las 00h del anochecer, en cuanto a la recogida se iniciará a las 00h.

Las recogidas semanales estarán distribuidas según el siguiente **calendario para las viviendas y generadores singulares**. El horario que se especifica será la franja horaria que tendrán los vecinos para depositar los residuos ante las viviendas y generadores singulares, por lo tanto las recogidas diurnas se iniciarán a las 9h de la mañana y las nocturnas a las 23h o 00h. Así pues el horario del servicio de recogida será nocturno a lo largo de los 7 días de la semana, además de cada lunes donde también se realizará la recogida en horario diurno, tal y como se indica en el calendario.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana (de 7 a 9h)	Envases de Vidrio						
	Envases ligeros						
Noche (de 21 a 23h)	Papel y cartón	Materia Orgánica	Envases ligeros	Resto	Papel y cartón	Envases ligeros	Materia Orgánica
	Materia Orgánica		Materia Orgánica		Materia Orgánica	Materia Orgánica	

Los STM podrán modificar el tipo de fracción objeto de la recogida en cualquier momento de la contrata sin incremento del coste del servicio, siempre y cuando no incremente los días de recogida. En caso de aumentar los días de recogida se incrementará también el coste del servicio en base a los precios unitarios de este servicio.

- Forma de prestación del servicio

La empresa contratista tendrá que recoger los residuos depositados a la vía pública. En caso de que los ciudadanos los depositen en recipientes o bolsas reutilizables, una vez vaciados, estos tienen que volver a dejarse en su punto de recogida. En el caso del kit de cubos, tienen que dejarlos en el mismo punto de recogida y destapados para indicar que han sido vaciados correctamente.

La empresa contratista tendrá que prever la compra de un kit de cubos para cada ciudadano, para que pueda hacer uso del servicio de recogida puerta a puerta. En el supuesto de que alguno se rompa a causa de un mal uso por parte de los operarios durante la recogida de residuos, se tendrá reponer son coste para el ayuntamiento. El kit estará compuesto por los siguientes cubos:

- Cubo aireado de 10L para la materia orgánica, de color marrón.
- Cubo de 40L multifracción (vidrio y el resto envases ligeros y papel y cartón), de color blanco o beig.

El ayuntamiento se encargará de diseñar la imagen que llevará cada uno de los cubos. La imagen incluirá, como mínimo, el logo del ayuntamiento de Deià, los residuos que se pueden depositar y un n.º para que cada propietario pueda diferenciar su cubo. La empresa contratista se encargará de la impresión del material sobre los cubos y de la compra de los diferentes cubos.

Los generadores singulares podrán depositar los residuos en bolsas, contenedores o el kit doméstico.

El servicio se llevará a cabo con un camión que permita la recogida como mínimo, de dos fracciones por jornada, de tal manera que durante cada jornada se podrán recoger dos fracciones diferenciadas, tal como se especifica en el calendario, y se tendrán que recoger sin mezclar en ningún caso las dos fracciones. El calendario para la recogida de viviendas y generadores singulares es el mismo, por el que no habrá recogidas extras por estos. Una vez se haya realizado la recogida de las fracciones que se especifican en el calendario, se vaciarán los contenedores de las fracciones correspondientes del Punto Limpio. De tal manera, el sábado anochecer se recogerán envases ligeros y materia orgánica durante la recogida puerta a puerta a viviendas y comerciantes y posteriormente se vaciarán los contenedores del Punto Limpio de materia orgánica y los de envases ligeros. Después de las recogidas a las viviendas y Punto Limpio se hará el vaciado de la fracción orgánica y envases ligeros a la planta de tratamiento correspondiente.

En el supuesto de que al hacerse el recorrido por todas las zonas especificadas se deje sin recoger alguna bolsa de residuos o fracción correctamente sacada en el portal o se deje sin vaciar algún recipiente, la empresa contratista **tendrá que volver a recogerlo el mismo día, de forma que quede totalmente cumplido el servicio cada día.**

En el caso en que un ciudadano no saque los residuos correctamente o saque la fracción el día en que no está previsto el servicio, la empresa contratista no recogerá estos residuos y, además, **dejará una pegatina a la bolsa o en el recipiente indicando el motivo por el cual no se han recogido los residuos. Esta pegatina será diseñada, editada y costeada por la empresa contratista y tendrá que contar con el visto bueno de los STM.**

Además, la empresa tendrá que hacer un seguimiento y librar diariamente a los STM antes de las 9 h de la mañana (por las recogidas nocturnas), un registro de los usuarios que incumplan con las directrices de presentación de los residuos. Todas estas incidencias quedarán en formato digital, así como a la plataforma informática en un documento Excel compartido en nube y con los campos que los STM determinen.

Aquellas bolsas que no se hayan retirado durante el servicio de recogida a causa de incidencias detectadas, tanto por parte de la empresa como por parte de los STM, **serán recogidas previa autorización y conocimiento de los STM durante la mañana del mismo día o bien de días posteriores.** Por lo tanto, la empresa tendrá que disponer de un servicio de recogida con los medios necesarios en turno por la mañana para resolver estas incidencias sin dejar el resto de servicios que se realizan durante las mañanas con carencias.

Tendrá que disponer de un servicio de refuerzo al equipo de recogida puerta a puerta en los meses de abril hasta octubre, ambos incluidos (temporada alta). El servicio de refuerzo consistirá en un equipo formado por un conductor y un peón, con una dedicación de 5 días en la semana a jornada completa. Este equipo dispondrá de un camión recolector carga 5m³.

El trasvase se produciría de forma que se eviten los escapes y se minimicen los malos olores.

Los pañales, excrementos y arena de mustio se recogerán de forma simultánea los días de recogida de la fracción orgánica y del resto. La empresa adjudicataria dispondrá de un compartimento diferenciado al camión recolector para depositar los pañales, excrementos y arena de mustio de manera separada y aislada de la fracción orgánica. Los días de recogida de resto, este se podrá recoger de manera conjunta con los pañales, excrementos y arena de gato.

La empresa contratista tendrá que prever una recogida diaria de pañales y otros elementos similares en dependencias municipales o privadas socio-sanitarias (residencias, centros de día, de educación especial, etc.) y viviendas específicas acordadas con los STM.

El día de recogida de la fracción resto (jueves), una vez efectuada su ruta y el vaciado de los contenedores del Punto Limpio, los vehículos recolectores de 5 m³ trasvasarán los residuos recogidos dentro del vehículo recolector de carga posterior de 21 m³. Una vez efectuada los trasvases y el servicio, el vehículo de 21 m³ se dirigirá directamente a la planta de transferencia indicada.

2.2.2. Medios materiales y humanos mínimos

El servicio de recogida de residuos puerta a puerta estará compuesto como mínimo por los siguientes equipos:

- 1 equipo dotado de 1 conductor y 1 peón con un vehículo de recogida de residuos bicompartimentado recolector de como mínimo 5 m³ para la recogida puerta a puerta nocturna (equipo ordinario puerta a puerta).
- 1 equipo dotado de 1 conductor y un peón durante la recogida puerta a puerta diurna (equipo ordinario puerta a puerta). Este equipo empleará el mismo camión bicompartimentado recolector que el equipo de la recogida nocturna.
- 1 equipo dotado de 1 conductor y 1 peón con un vehículo de recogida de residuos bicompartimentado recolector de como mínimo 5 m³ (**equipo de refuerzo por la recogida puerta a puerta en temporada alta** – de abril hasta octubre, ambos incluidos).
- 1 equipo dotado de 1 conductor y 1 peón con un vehículo de recogida de residuos recolector de carga posterior de 21 m³ los días de **recogida de resto**.

2.3. Servicio de recogida a los generadores singulares

Los licitadores preverán un servicio de recogida para cartón comercial, envases, vidrio, FORM y resto a las actividades comerciales que lo generen.

La empresa contratista recogerá cualquier tipo de contenedor que saquen los generadores singulares.

Si en un momento determinado los STM informan a la empresa contratista sobre limitaciones en relación a la fracción de resto será de obligado cumplimiento llevarlo a cabo y no recoger más resto que el especificado.

2.3.1. Frecuencia y horario de recogida de actividades comerciales/industriales

Frecuencia de recogida: la frecuencia mínima de recogida semanal para cada tipo de residuo es la siguiente:

Fracción	Frecuencia
Papel	2 días
Vidrio	1 día
Envases	3 días
FORM	6 días
Resto	1 día

- **Días de servicio anuales:** Se permiten modificaciones del horario para las noches de los días anteriores a Navidad y Año Nuevo y para los días festivos, previa comunicación y autorización por parte del ayuntamiento.
- **Horario de los servicios:** El horario de inicio del servicio diurno será a las 9h y del servicio nocturno a las 23h o las 00h en función de la temporada.

En cuanto a los establecimientos que estén dentro de las zonas de recogida selectiva puerta a puerta, las recogidas podrán coincidir con la recogida domiciliaria.

Los operarios deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- Dejar los contenedores bien cerrados en el mismo lugar donde habían sido depositados antes de su vaciado.
- En el caso de que la actividad disponga de una habitación o cuarto de basura, el personal del adjudicatario deberá sacar los contenedores fuera, para que estos puedan ser vaciados y, posteriormente, los propietarios deberán volver a colocarlos en el interior de los cuartos. Así mismo, los propietarios de los cubos o contenedores sin habitación de basura son los encargados de situarlos en las aceras y, una vez vacíos, deben volver a entrar a los establecimientos.
- Dejar limpia la zona de entrega de residuos.
- Anotar las incidencias anotando domicilio y motivo.
- En el caso de que en el recorrido se deje sin recoger alguna bolsa de residuos o fracción correctamente sacada al portal, o se deje sin vaciar algún recipiente, el contratista deberá volver a recogerlo el mismo día de forma inmediata, de forma que quede totalmente cumplido cada día el servicio.
- En el caso en que un establecimiento no saque los residuos correctamente o saque la fracción el día que no está previsto el servicio, la empresa contratista dejará un adhesivo en la bolsa o en el recipiente indicando el motivo por el cual no se han recogido los residuos. Este adhesivo será diseñado, editado y costado por el contratista y deberá tener el visto bueno de los servicios técnicos municipales.

2.3.2. Medios materiales y humanos mínimos

Este servicio lo llevará a cabo el mismo equipo que realice la recogida de residuos puerta a puerta especificada en el punto anterior.

2.4. Servicio de recogida de residuos voluminosos

Será objeto de este servicio:

- Recogida de voluminosos en propiedades privadas. Esta actuación se hará bajo petición previa de los usuarios.

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

El servicio de recogida de voluminosos bajo petición consiste en la retirada de cualquier residuo voluminoso depositado en la vía pública con previo aviso por parte de los vecinos a la empresa contratista. La empresa contratista pondrá a disposición de los vecinos un teléfono de contacto donde se anotarán por orden de solicitud las peticiones por parte de los vecinos para depositar los voluminosos. La empresa contratista enviará a los STM el listado de las recogidas de voluminosos a realizar previamente a la ejecución del servicio.

El servicio se llevará a cabo una vez al mes, mediante, como mínimo, un equipo integrado por un peón y un peón conductor.

Con el fin de llevar a cabo los servicios descritos, los contratistas propondrán la dotación de los medios humanos y materiales necesarios para la correcta prestación de los servicios propuestos, **siempre teniendo en cuenta no utilizar camiones recolectores ya que los residuos voluminosos recogidos se destinan a una planta de valorización para ser reciclados o preparados para la reutilización. Asimismo, el servicio deberá garantizar que los residuos voluminosos lleguen en las mejores condiciones posibles para su posterior reutilización.**

Se deberá 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 televisores y monitores de ordenador, ni cualquier otro elemento que pueda ser contaminante y/o peligroso.

En las recogidas no concertadas, en caso de que se detecten indicios de quién pueda ser el propietario de los residuos recogidos, se deberá informar a los STM de forma inmediata y comunicar la incidencia a los STM, para que se pueda levantar acta del vertido.

Entre las tareas de este servicio se deberá limpiar el punto limpio barriendo u ordenando el mismo.

El horario de este equipo será de las 9:00 a las 16:00h.

2.4.1. Medios materiales y humanos mínimos

Este servicio estará compuesto como mínimo por los siguientes equipos:

- 1 equipo dotado cada uno con 1 conductor y 1 peón con camión de caja abierta de laterales altos de MMA 3,5 tn y plataforma elevadora.

3. PERSONAL

Las empresas licitadoras cumplirán las siguientes consideraciones.

3.1. Personal del servicio

La empresa adjudicataria deberá garantizar en el ámbito laboral, lo siguiente:

- La redistribución del personal conforme a las nuevas necesidades y la contratación del personal adicional que fuere necesario.
- La afiliación y cotización a la Seguridad Social del conjunto del personal fijo y temporal adscrito en cualquier momento de la contrata y, por tanto, deberá presentar mensualmente a los STM los certificados de estar al corriente de pago.
- El cumplimiento de las disposiciones contempladas en el convenio laboral de referencia.
- El cumplimiento de las disposiciones legales aplicables: laboral, seguridad e higiene, de protección frente al tráfico rodado, de atención y previsión sanitaria, etc.
- La definición y desarrollo de los programas de formación para mejorar la eficacia de cada persona o colectivo.
- La dotación a cada trabajador de los uniformes acordados con los STM y el control de pulcritud en su uso y mantenimiento, obligado por una correcta imagen del servicio en la ciudad.
- Cualquier cambio sobre las condiciones de la plantilla tendrán que ser informados en los STM.

Cuando tenga que incorporarse nuevo personal se dará preferencia a:

- Personas con discapacidad, de integración social.
- Se favorecerá la incorporación de empresas de inserción social para la prestación de servicios subcontratados de cariz auxiliar como son la recogida de voluminosos o gestión del punto limpio.
- La promoción de los colectivos con dificultades de inserción laboral (mayores de 45 años, desempleados de larga duración, etc.).
- Garantizar un proceso de incorporación de la mujer en los servicios municipales, por lo que habrá que dar preferencia a la incorporación de personal que asegure un porcentaje lo más equitativo posible de hombres y mujeres en los servicios de recogida de la ciudad, tanto en número personal como en proporción de personal entre categorías laborales.

En caso de que, durante la ejecución de la contrata, los STM consideren que parte del servicio no dispone de una dotación adecuada de personal para desarrollar el servicio, cumpliendo las condiciones del presente contrato y la legislación laboral, los STM podrán imponer las modificaciones adecuadas en la propuesta de organigrama de personal presentado por la empresa contratista en cualquier momento de la concesión.

En caso de conflicto laboral de los trabajadores con la empresa, la empresa contratista fijará los servicios mínimos que garanticen el derecho a la salud de los ciudadanos de Deià.

Se mantendrá un registro actualizado de la relación de personal adscrito en la contracta, detallando como a mínimo la siguiente información:

- Estado y tipo de contacto
- Antigüedad
- Su calendario de trabajo y horario.

- Lugar de trabajo que ocupa.
- Sustituto en el caso de baja
- Otros conceptos que los STM que consideren oportunos para tratar de realizar el seguimiento del servicio

3.2. Seguridad y Salud laboral

La empresa adjudicataria está obligada a ejecutar las medidas derivadas de la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales y su posterior actualización por la Ley 54/2003; así como el desarrollo normativo en todo aquello que le sea de aplicación.

La empresa adjudicataria deberá presentar un resumen explicativo donde conste: la política y la modalidad preventivas, la acreditación documental de la evaluación de riesgos y de la planificación de la acción preventiva, así como de la información y formación que han recibido sus trabajadores.

La empresa adjudicataria comunicará cualquier cambio organizativo en materia de prevención de riesgos laborales.

Los STM podrán solicitar la presentación por parte del adjudicatario de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo.

Cualquier tarea que se lleve a cabo irá acompañada de la señalización estipulada en las medidas correctoras del plan de seguridad.

3.3. Plan de formación

El adjudicatario tendrá que aportar un plan de formación del personal. Se valorará positivamente las propuestas enfocadas hacia el aprendizaje continuo y la formación de los nuevos trabajadores adscritos a la concesión. En este marco, no se admitirá que exista una merma de la calidad de la prestación debido a la sustitución de personal por cualquier motivo, si el personal sustituto no ha recibido la formación suficiente previa al desarrollo de su labor.

Todo el personal de la empresa contratista debe disponer de una formación que les permita asimilar los conocimientos básicos sobre la gestión de los residuos, los conocimientos en relación con los materiales/residuos gestionados por el servicio, la recogida correcta, el transporte y la descarga en cada planta de transferencia y/o tratamiento y la prevención de riesgos laborales.

Mediante este Plan de formación se debe velar para que los operarios y los operarios-conductores cumplan las siguientes condiciones:

- Tienen que ser personas responsables, con sentido de la organización.
- Tienen que tener dominio de sí mismas para poder hacer frente a cualquier situación en la vía pública y realizar las tareas reguladas por el servicio y por las ordenanzas municipales correspondientes.
- Deben prestar un trato adecuado (educado, amable, cordial y eficaz) con el usuario.
- Los operarios peones deben tener las aptitudes físicas necesarias que requiere su puesto de trabajo.
- Entender correctamente el catalán y el castellano, específicamente en función del cargo que ocupe. En cualquier caso, tendrán que estar en posesión de, como mínimo, el certificado A o equivalente, todos los trabajadores que estén de cara al público (áreas de aportación vigilada, Punto Verde y Punto Limpio móvil) en caso de que al inicio del contrato no se disponga de este

certificado, se darán un margen de 6 meses para presentar la relación de los trabajadores y sus correspondientes certificados. También deberá entenderse el inglés.

Este plan tendrá el objetivo de mejorar la eficacia en la prestación del servicio y la profesionalidad de las personas, en relación a:

- Atención a la ciudadanía, ya que el personal de la empresa contratista debe tener un trato amable. La empresa prestadora será responsable de la cortesía de sus operarios y pondrá remedio inmediatamente a cualquier mal comportamiento de los operarios adscritos a los servicios. En el caso de que la ciudadanía solicite información sobre los servicios al mismo personal de la contratista, estos los dirigirán educadamente a los STM, quienes ampliarán la información solicitada, responderán cualquier duda y/o aclararán cualquier problema.
- Buena práctica de las tareas a desarrollar a raíz del nuevo contrato, la adecuada utilización del material y medios asignados y el cumplimiento de las normas implícitas en el presente pliego.
- Calidad del servicio y calidad ambiental.
- Concienciación de la limpieza urbana global de la ciudad y papel del personal de la contratista en su divulgación y consecución.
- Conductas a adoptar en situaciones contrarias al objeto del servicio.
- Prevención de riesgos laborales.

Esta formación se concretará en una sesión formativa con una periodicidad mínima de una jornada/semestre con personal especializado y en la que se haga especial énfasis en las deficiencias y problemáticas detectadas en el servicio.

Se solicitará en la reunión de cierre anual de seguimiento del contrato que la empresa aporte la memoria de formación con la justificación de la formación ofrecida durante el año, donde figuren todos los cursos de formación, las horas de cada uno de los cursos y la relación del personal asistente.

3.4. Imagen material y personal

El Ayuntamiento de Deià propondrá una imagen para los materiales que se utilicen durante el servicio. Los gastos de adecuación de los nuevos medios materiales, instalaciones y del vestuario a la imagen corporativa correrán a cargo de la empresa contratista. No se permitirán ni anagramas ni elementos identificativos diferentes a los que determinen los STM.

La empresa prestadora deberá respetar y hacer respetar por sus operarios y personal de los servicios:

Uniforme:

- Todo el personal del servicio debe ir perfectamente uniformado, vestimenta que se deberá acondicionar al régimen climático y ser aprobada por los STM.
- Lo llevarán en todo momento en que estén realizando tareas de los servicios, sin otras indicaciones, anagramas o símbolos que no sean los previstos en el diseño de este uniforme.
- Se llevará limpio.
- Se prohíbe taxativamente la utilización del uniforme para tareas ajenas a la prestación de los mencionados trabajos, así como llevarlo fuera de las horas de trabajo.
- El uniforme deberá ir complementado con tiras reflectoras para que el personal sea perfectamente identificado en la vía pública tanto durante el día como durante la noche, y en cualquier circunstancia climatológica.

Material:

- Estricta limpieza de todos los materiales.
- Ausencia de toda indicación o símbolos y logotipos que no sean los previstos por los STM.

Instalaciones:

- Las instalaciones deben mostrar una imagen correcta en cuanto a la limpieza, orden y mantenimiento.
- Ausencia de toda indicación o símbolos y logotipos que no sean los previstos por los STM.

4. RECURSOS MATERIALES

La empresa deberá aportar el material y los vehículos necesarios para el desarrollo del contrato, según lo establecido en los diferentes capítulos de este pliego y prestando especial atención al capítulo **Fase de implantación**.

Las ofertas deberán incluir los siguientes requisitos ambientales en relación a los recursos materiales de nueva incorporación (1 vehículo de 5m³) y, en la medida de lo posible, en las acciones de mantenimiento y reparación de los existentes.

El vehículo que se empleará para la recogida ordinaria en la recogida puerta a puerta deberá ser de nueva adquisición. La antigüedad del resto de vehículos no podrá ser superior a 6 años al inicio del contrato.

Para la maquinaria de nueva adquisición, los licitadores preverán:

- Aquellos que optimicen la tarea de los servicios entre los equipos compatibles para la prestación del mismo servicio. Igualmente, deberán especificar en su oferta las marcas y modelos de la maquinaria prevista y la información técnica disponible de la maquinaria y equipos que hayan previsto.
- Los camiones y vehículos de gran tonelaje deberán cumplir la norma Euro 6.
- La incorporación de elementos insonorizantes.
- La utilización de combustibles alternativos poco contaminantes y/o energías renovables.
- La utilización de vehículos con sistema eléctrico o híbrido siempre que técnicamente sea viable.

4.1. Estado de conservación y renovación de la maquinaria

Durante el periodo de implantación la empresa deberá disponer de los medios materiales necesarios para ejecutar el servicio con las mismas condiciones que el servicio actual.

- Finalizado el periodo de implantación, el equipo se tendrá que sustituir por uno de nuevo, previa comunicación y acuerdo con los STM. Los licitadores estarán obligados a incluir la previsión de tiempo por la sustitución y el precio de adquisición por el nuevo equipo (presentado en el estudio económico).

La empresa adjudicataria tendrá que prever un programa de implantación de los equipos donde se establecerán los plazos de llegada de los diferentes equipos de nueva adquisición, adecuación de imagen y puesta en marcha real de los diferentes servicios, en el menor tiempo posible de la gran mayoría de la maquinaria y equipos adscritos al servicio.

En cualquier caso, esta implantación no podrá superar los 6 meses desde la firma del contrato. Por eso, la empresa aportará un plan de compromiso con los plazos de entrega de todo el material que proponga por la contrata y, si lo considera adecuado, acuerdos de compromiso con los posibles proveedores.

La empresa adjudicataria dispondrá del suficiente parque de material móvil de sustitución que pondrá, sin cargo adicional, al servicio en caso de avería o mantenimiento del material adscrito y en sustitución de este mientras duren las operaciones de taller. Este material podrá ser propiedad de la empresa contratista o bien en régimen de alquiler y de las mismas características técnicas y prestaciones que el propuesto. Las reposiciones y mantenimientos de estos materiales serán a cargo de la empresa.

Todo el material exclusivo (vehículo recolector de 5m³) a la contrata que sea propiedad de la empresa adjudicataria, o cedida en uso a esta, no podrá ser utilizado en otros servicios que no sean los de la contrata.

El mantenimiento de todos los recursos materiales tendrá que ser preventivo y correctivo, según los planes de mantenimiento que se presenten a la oferta y según las condiciones especificadas en el apartado correspondiente del presente pliego.

4.2. Requerimientos técnicos básicos

Hará falta que las empresas tengan en cuenta las características físicas del municipio de Deià, así como los siguientes requerimientos básicos:

- Los recursos materiales tendrán que ser validados por parte de los STM. La validación previa del material tendrá como finalidad determinar si hay elementos que no se ajustan a los requisitos de este pliego de condiciones y, por lo tanto, del uso en el ámbito del municipio; por eso las empresas tendrán que adjuntar a sus ofertas la suficiente documentación técnica y detalles de los nuevos equipos que se propongan.
- Cumplimiento de las normas generales y específicas en uso y poseer de los dispositivos de seguridad y señalización necesarios para su homologación.
- Habrá que certificar que los motores de los recolectores nuevos cumplen la normativa EURO 6.
- Habrá que certificar que los contenedores y la maquinaria cumple con las normativas UNE-EN 840 o UNE-EN 12574 o UNE-EN 15132 y UNE-EN 1501 y cualquier normativa europea aplicable a cada caso concreto.
- Cumplimiento de la normativa en Contaminación ambiental (contaminación acústica, atmosférica, odorífera, consumo de agua, etc.) y los requerimientos en materia de sostenibilidad.
- Disponibilidad de los seguros de responsabilidad civil para toda la maquinaria, vehículos y contenedores, así como las instalaciones.
- Diagnóstico favorable por parte de la Inspección Técnica de Vehículos durante toda la contrata. El adjudicatario hará entrega a los STM, en el plazo de una semana, de una copia del informe de la Inspección Técnica de Vehículos para cada vehículo que haya pasado la correspondiente revisión.
- Las cajas de los vehículos recolectores–compactadores de residuos **cerrarán herméticamente con junta de estanqueidad, tendrán mecanismos de seguridad automáticos para la descarga,** y dispositivo de seguridad con parada inmediata del punto móvil. **Hay que asegurar que ningún vehículo recolector-compactador tiene escapes de lixiviados** o cualquier otro residuo de dentro de la caja mientras realiza el servicio.

- La empresa adjudicataria presentará toda la información técnica emitida por el fabricante de los vehículos y máquinas, con especial atención a la relativa a la utilización de energías más limpias, y también fotografías de cada uno de ellos.

Los licitadores tendrán que especificar claramente la documentación e información técnica de los vehículos que prevén aportar a la nueva contrata en caso de resultar adjudicatarios, esta información técnica tiene que ser específica del modelo que se propone por el servicio, en caso de disponer de catálogos con diferentes modelos se tendrá que seleccionar y extraer la información relativa al modelo utilizado. Los STM velarán por que no se modifiquen las características técnicas de los vehículos una vez adjudicada el contrato y por este motivo, en la valoración de las características técnicas de la maquinaria y equipos aportados se valorará la concreción técnica, así como que los certificados relativos al cumplimiento de las normativas por parte de los vehículos y maquinaria sean efectuados por empresas homologadas a la inspección técnica de vehículos en cualquier momento de la contrata adaptándose a la normativa vigente en cada momento.

4.3. Ruido

Las actividades habituales de recogida de residuos no tienen que producir ruidos o vibraciones que superen los límites permitidos por la ordenanza municipal vigente y por cualquier otra legislación aplicable. Además, habrá que tener en cuenta el cumplimiento de los horarios del servicio para evitar molestias.

La maquinaria y los vehículos tendrán que cumplir con la normativa vigente en materia de ruido: Directiva 2000/14/CE, de 8 de mayo, y Real Decreto 212/2002, de 22 de febrero, que regula las emisiones debidas a determinadas máquinas de uso al aire libre, o norma que lo sustituya. Tendrán que tener Certificado de homologación CE o Certificado de conformidad CE y placa en la cual se indique el nivel máximo de potencia acústica. Los equipos y maquinaria tendrán que aplicar la mejor tecnología disponible para minimizar las emisiones de ruidos y vibraciones.

Así mismo, de acuerdo con la nueva regulación en relación a los contenedores en vía pública, las nuevas unidades que se aporten tendrán que disponer de placa identificativa de cumplimiento y termoimpresión correspondiente indicativa del cumplimiento de las mencionadas normas sonoras.

4.4. Olores

Se tiene que evitar la aparición de cualquier tipo de olor procedente de los contenedores y/o maquinaria/vehículos/instalaciones. En el supuesto de que se detecte algún tipo de olor, se tiene que eliminar de manera inmediata con los medios adecuados. **Hará falta una especial atención y actuación inmediata ante el derrame de lixiviados a la vía pública en cualquier zona del municipio, disponiendo de un equipo con un sistema de agua a presión para eliminar posibles incrustaciones en la vía pública.**

4.5. Niveles de emisiones de la maquinaria de nueva adquisición

Los contratistas tendrán que aportar los valores de emisiones de acuerdo con la normativa 2005/55/CE, de 28 de septiembre, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados Miembros en relación a las medidas que hay que adoptar hacia la emisión de gases y partículas contaminados procedentes de los motores de encendido por compresión y destinados a la propulsión de vehículos, que hace a emisiones de CO, HC y NOx en g/kWh, para cada tipo de maquinaria o equipo móvil.

4.6. Imagen de los vehículos

Los vehículos estarán siempre limpios y muy pintados. Los STM podrán hacer pintar o reparar los vehículos siempre que se detecten desperfectos. Dado que la conservación de la imagen de los servicios recae dentro de las tareas de este contrato, cualquier gasto por este concepto o derivada de las obligaciones de repintado ordenadas por los STM irán a cargo de la empresa adjudicataria.

Los vehículos estarán pintados con los colores y anagramas que señalen los STM, de acuerdo con el manual de imagen corporativa adaptado a cada vehículo o elemento de la contrata. El anagrama de la empresa se podrá colocar sobre los vehículos en una sola inscripción y con unas dimensiones reducidas, previo acuerdo con los STM.

Se establece que, en el inicio del contrato, la empresa contratista realizará una puesta a punto de la imagen de todos los vehículos del contrato, asegurando la limpieza y el correcto pintado de la flota de vehículos.

4.7. Mantenimiento de los vehículos

Los licitadores presentarán un Plan de Mantenimiento de los Equipos Móviles en el que se especificarán las revisiones periódicas, las previsiones de sustitución de piezas o consumibles, de limpieza, pintura y todo aquello que hace referencia al mantenimiento técnico y al mantenimiento de la imagen de cada uno de los vehículos. Además, cada vehículo dispondrá de una ficha de mantenimiento preventivo.

La empresa pondrá a disposición de los STM un Registro con las acciones de este Plan de Mantenimiento, que será consultable mediante la plataforma informática. Además, este registro deberá ser actualizado periódicamente con la información básica correspondiente y las acciones realizadas, de forma que se pueda consultar en todo momento y de manera actualizada el estado del mantenimiento de los vehículos y la maquinaria.

Los datos que figurarán en este registro, como mínimo, serán:

- Tipo de vehículo o equipo móvil
- Matrícula
- Km realizados
- Horas de servicio
- Datos de la última pintura total o parcial del vehículo o equipo
- Datos de las últimas revisiones efectuadas
- Datos de las ITV y fecha de la próxima revisión
- Datos de las reparaciones efectuadas
- Seguro

- Otras incidencias

La empresa contratista incluirá en esta base de datos un Plan de mantenimiento detallado para cada vehículo o maquinaria y adaptado a sus características.

Los STM podrán requerir, en cualquier momento, a la empresa adjudicataria los certificados o las comprobaciones necesarias para garantizar el desempeño de estos requisitos.

En ningún caso se permitirá un plazo mayor a tres días para cada equipo sin reparación, sin justificación exprés para la cual habrá que aportar documentación específica de calendario de entrega de piezas de repuesto, etc.

Los STM tendrán facultad para parar un equipo e impedir su actuación en servicio siempre que se detecte que este no garantiza los mínimos establecidos a nivel de conservación, limpieza, imagen, ruidos o cualquier otra situación indicada en este pliego de condiciones.

La empresa contratista tendrá que reparar el vehículo en el mínimo tiempo posible y garantizar su vuelta a servicio activo. Mientras esta situación dure, la empresa contratista deberá cubrir con material adicional y propio el servicio parado.

En el caso de que la sustitución se prolongue por un periodo superior a 2 semanas y no se justifique el retraso, se procederá a deducir un 10% del coste de amortización y financiación del equipo parado.

Este porcentaje se duplicará cada semana que no entre en servicio el equipo parado. Pasado un mes de la retirada del equipo sin justificar el retraso en la reparación, el ayuntamiento dejará de abonar las cuotas de amortización y financiación del equipo sin derecho a compensación posterior, y con independencia de las sanciones administrativas que pueda incoar al contratista por este hecho. No se admitirá como justificación el retraso en el abastecimiento de piezas de repuesto por parte del proveedor. Cualquier sustitución de los vehículos principales adscritos a la contrata se tendrá que registrar debidamente.

Así mismo, los STM no se hacen responsables ante accidentes que puedan sufrir los equipos de recogida y que impidan su continuación en servicio. Por este motivo, si cualquier equipo de recogida o limpieza es declarado siniestro total debido a un accidente y no exista compensación por parte de la compañía de seguros del vehículo, el ayuntamiento no será responsable, y por tanto exigirá al contratista la reposición del vehículo sin derecho a compensaciones adicionales.

5. INSTALACIONES

5.1. Nave del servicio

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de una nave para la prestación de los servicios de recogida donde realizará las tareas de limpieza, reparación y repintado de la maquinaria y contenedores, así como el estacionamiento de los vehículos.

Las características básicas que tendrá que cumplir esta instalación son las siguientes:

- Dispondrá de un cierre perimetral que no permita el acceso a personas no autorizadas
- Cumplir con criterios de sostenibilidad, a propuesta del licitador, que se valorarán por los STM (gestión de residuos, ahorro de agua, limpieza, mantenimiento, etc.).

6. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, POSICIONAMIENTO Y CONTROL

Los licitadores están obligados a prever sistemas de geoposicionamiento y control de todos los vehículos del contrato. Los datos derivados de estos sistemas serán propiedad de los STM y la empresa no podrá realizar ningún tipo de modificación y manipulación.

La empresa contratista tendrá que reservar una partida económica para el desarrollo del proyecto, posicionamiento y control que se describe en este apartado.

Se valorará, según determinan los criterios de adjudicación del pliego de condiciones administrativas, la aportación de un proyecto de implantación de tecnologías de la información, posicionamiento y control detallado según los requerimientos y especificaciones que se describen a continuación.

6.1. Requerimientos técnicos

- **La transmisión de las posiciones se efectuará mediante equipos de comunicación y posicionamiento geográfico GPS/GPRS:** Los sensores deberán estar instalados en los órganos de funcionamiento que caracteriza al equipo y de forma que no puedan ser manipulados.
- **Plataforma informática:** Para el tratamiento de todos los datos generados mediante los requerimientos técnicos establecidos se requerirá de una plataforma informática específica para la gestión del servicio, donde se centralice la información, se pueda visualizar mediante un sistema de información geográfica y permita procesar toda la información:
 - Toda la información registrada por los dispositivos embarcados será recibida y almacenada de forma que pueda ser consultada y tratada.
 - Toda la información tiene que poder ser accesible y consultada desde el navegador de cualquier ordenador conectado a Internet, con los datos de acceso correspondientes y dependiendo de los roles asignables al usuario que permitan el acceso a la información según sus derechos. **Estos roles los designarán los STM y la empresa no podrá modificar ningún rol de ningún usuario, siendo los STM los únicos autorizados a asignar los derechos de cada usuario, incluso la misma empresa.**
 - Toda la información georreferenciada será visualizada por los STM a través de un sistema de información geográfica (SIG) y tiene que permitir la generación de informes personalizados según los datos requeridos por los STM, que podrán ser generados en tiempo real y de forma automática en función de los datos registrados por los dispositivos, que sean visibles en pantalla y que tengan la posibilidad de ser imprimidos o exportados a hojas de cálculo.
 - **Toda la información que se genere mediante estos sistemas serán propiedad del ayuntamiento de Deià y la empresa contratista no podrá modificar ni ocultar ningún tipo de dato.**

Con el objetivo de conseguir la máxima interoperabilidad del sistema implantado con las aplicaciones municipales, se tiene que garantizar que:

- **El sistema de referencia sobre el que se mostrará la información geográfica será el que establezca la legislación vigente.** Todos los elementos georreferenciados lo tendrán que estar de acuerdo con los sistemas de referencia vigentes. En la actualidad en fase de transición de la ED50 (EPSG:23031) al ETRS89 (EPSG: 25831).

- **La información geográfica será accesible mediante protocolos WMS, WFS y WFS-T.** Para garantizar el intercambio de información geográfica con otros sistemas, la información geográfica indicada en los apartados anteriores tendrá que ser publicable en forma de geoservicios del IDEIB, valorando el acceso a través otros estándares.
- **Formatos de exportación.** El nuevo sistema deberá poder soportar la exportación a datos:
 - Shapefile o Kml.
 - Imatges (jpg, png,...)
 - Excel.

6.2. Visualización de la plataforma informática

Esta aplicación web deberá contener, como mínimo:

- **Consulta de los registros:** entrada y salida de camiones, voluminosos, mantenimiento de maquinaria y vehículos, personal, etc.
- Generador de informes personalizados.
- **Mapa basado en el Sistema de información geográfica (GIS)** con la posibilidad de visualizar el seguimiento del servicio previsto y el servicio efectivamente prestado, las incidencias del servicio de recogida y el registro de contenedores. Esta visualización permitirá hacer una comparativa entre los servicios planificados y los servicios realizados.

7. GESTIÓN DE LOS CONTRATOS

Las empresas licitadoras para cada uno de los lotes deberá cumplir con las consideraciones siguientes.

7.1. Coordinación del servicio

En su estructura de personal, se tendrá que disponer de los siguientes cargos intermedios adscritos al mismo:

1 Encargado

Los licitadores preverán un encargado a tiempo parcial encargado de recibir las instrucciones y órdenes de trabajo por parte del ayuntamiento de Deià y que, a la vez, gestionará los equipos humanos y técnicos adscritos al servicio y establecerá el primer nivel de comunicación entre los STM y la empresa contratista.

Esta persona estará localizable en todo momento y deberá poder personarse en las dependencias municipales de forma inmediata para recibir instrucciones, cambios en la organización de los servicios y responder consultas, así como colaborar en la organización de servicios ante actos festivos, emergencias y/u otras incidencias que se pueda menester. Esta disponibilidad se extiende las 24 horas del día, los 365 días del año. El canal de comunicación será por correo electrónico, vía telefónica, mensajería instantánea (WhatsApp o similar) o el que soliciten los servicios técnicos municipales.

Su nombramiento o cualquier cambio tendrá que contar con la aprobación de los STM. Los licitadores podrán adscribir parcialmente el coste del Encargado General dentro del presupuesto, o bien incorporarlo dentro de los gastos generales como otros gastos de gestión de la empresa, o bien una fórmula intermedia, parte dentro del presupuesto y parte dentro de los gastos generales. En cualquier caso, los licitadores indicarán en su estudio económico el método y porcentaje de adscripción del coste del encargado.

De forma adicional, pero exclusivamente dentro del concepto de gastos generales, las empresas pueden reforzar con personal propio la coordinación del resto de tareas del servicio (gestión administrativa, gestión económica y contable, la interlocución para tareas administrativas y económicas del contrato, etc.). En ningún caso el personal destinado a la gestión, ni los responsables o directores de los servicios nombrados por la empresa contratista como representantes de esta y que se encuentren por encima del Encargado General, se adscribirán íntegramente a este servicio.

Cuando el Encargado General nominal no esté disponible tendrá que delegar sus funciones en otra persona y habrá que comunicarlo con antelación a los STMO.

La persona encargada de la empresa tiene que cumplir las siguientes condiciones:

- Disponibilidad total por los servicios del contrato prestados en el municipio.
- Disponer de experiencia y formación en gestión de residuos municipales.
- Interés y predisposición por el trabajo.
- Actitud positiva en el trabajo.
- Capacidad organizativa ante situaciones urgentes y de gran acumulación de trabajo (fiestas, puesta en marcha de los diferentes servicios, seguimiento de incidencias, etc.).
- Trato correcto con la ciudadanía.
- Entender correctamente el catalán y el castellano.
- Facilidad de palabra y capacidad de expresión con total corrección, en catalán o en castellano.

- Conocimiento de todas las calles del municipio y de los espacios donde se tienen que realizar los servicios.
- Especial actitud y disposición hacia la tarea que tiene que desarrollar, puesto que se trata de una persona con una marcada vinculación con el servicio municipal y su puesto de trabajo.

7.2. Reuniones de seguimiento técnico

Se establecerá una reunión mensual de seguimiento del servicio entre las personas responsables del servicio de la empresa adjudicataria y los STM. También se establecen reuniones de control trimestrales y una reunión de evaluación anual según el cuadro adjunto:

Reunión mensual	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Imprevistos / incidencias del servicio ▫ Propuestas de mejora del servicio ▫ Seguimiento de los indicadores del mes ▫ Revisión de la certificación mensual previa a facturación
Reunión trimestral	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Puntos de la reunión mensual ▫ Seguimiento de los indicadores del trimestre, i repercusión en la retribución por objetivos trimestrales ▫ Registro de desviación de servicio ▫ Entrega de la documentación relativa al personal y sus contratos
Reunión cierre anual	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Puntos reunión trimestral ▫ Resumen de los indicadores trimestrales y análisis de la retribución por objetivos ▫ Resultado Indicadores anuales, aplicación de la retribución por objetivos anual ▫ Propuestas de mejora / reorganización del servicio Entrega de la memoria del Plan de Formación Entrega de la memoria del servicio general

Para la celebración de estas reuniones es necesario que los STM dispongan, con suficiente antelación, de la información requerida mediante el aplicativo web.

El ayuntamiento de Deià no realizará el pago de la última factura de cada año hasta que se haya librado la memoria anual del servicio.

7.3. Canales de comunicación interna

La empresa tendrá que presentar un documento donde se especifiquen los protocolos de comunicación de la empresa, entre los trabajadores y coordinadores y entre estos y los STM.

Habrà que especificar los canales de comunicación diarios de los operarios, puesto que tendrán que comunicar diariamente y/o en el menor tiempo posible a su superior hechos o situaciones contrarias a la recogida de residuos y, en general, del estado del mobiliario urbano o de cualquier otro elemento de la ciudad que haya observado en su itinerario y no haya podido solucionar él mismo, para que pueda ser corregido de manera inmediata.

La empresa contratista llevará un registro informático, consultable al aplicativo web, de las comunicaciones y de las incidencias detectadas internamente por la empresa, y dará una solución inmediata a todas las indicaciones recibidas y comunicadas internamente salvo aquellas que requieran una modificación importante de los servicios que habrá que comunicar a la dirección técnica de los servicios.

7.4. Registro de incidencias

Hará falta que este Plan de comunicación interna incluya un Protocolo del registro de incidencias: cómo se introducirán las incidencias en el registro, como se hará el seguimiento y como se registrará su resolución. Se valorará que este protocolo del registro de incidencias priorice la rapidez entre la detección de la incidencia y su registro.

Se dispondrán de sistemas móviles de introducción de datos (tipo smartphones o tablets) para los operarios y los STM, asumiendo su compra y la formación necesaria, o bien un sistema ágil de comunicación con la persona coordinadora.

En cuanto a las incidencias que no se encuentran específicamente dentro del servicio de recogida, como pueden ser todas aquellas que afecten a la vía pública, también se incluirá el protocolo de derivación en el departamento responsable.

Hay que tener en cuenta que este registro de incidencias tendrá que ser consultable por los STM a través de la plataforma informática, así como el seguimiento de su tratamiento y resolución.

8. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Hay que diferenciar entre la **calidad** obtenida por la prestación del servicio y el control de ejecución de este servicio. Mientras lo primero intenta valorar los resultados que se obtienen a la vía pública de la prestación de los servicios, que pueden variar por múltiples factores, entre los que obviamente hay una ejecución deficiente o la no prestación de los servicios, el segundo valora que los servicios acordados y contratados por el ayuntamiento de Deià se presten efectivamente según el previsto y, en caso de ser desviados por incidencias, en qué grado se han desviado.

Entendiendo que, en el fondo, los servicios de recogida son todo un conjunto de servicios diferentes entre sí (limpieza de contenedores, recogida de residuos, recogidas comerciales, etc.), la calidad global que percibe el ciudadano del servicio prestado o contratado se ve afectada por la calidad en la que se presta cada uno de estos subservicios o los resultados que se obtienen.

En este contrato se quiere valorar cuál es el grado de afectación que cada subservicio aporta a la percepción global de calidad y como 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 tienen que afectar de forma directamente y única al subservicio o subservicios que lo provocan.

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

- Revisar la **correcta ejecución del servicio** por parte de la empresa contratista en base en el contrato firmado, la organización del servicio fijada a la oferta y la verificación de que los servicios que se han contratado se encuentran cada día trabajando a la vía pública.
- Actualizar el control en base a las modificaciones de organización pactada entre el ayuntamiento. y la empresa contratista.
- **Conocer el registro de servicios desviados** respecto de la programación establecida a la oferta y los motivos de las desviaciones de estos servicios.
- Determinar en qué porcentaje los servicios se ejecutan dentro de un conjunto de **normas básicas** que el ayuntamiento fija y qué porcentaje se ha detectado fuera de estas normas.
- Control de los **sistemas de GEO-posicionamiento de los vehículos** para contrastar las desviaciones entre las horas anuales de servicio contratadas y el incremento de horas de servicio registradas al conjunto de maquinaria.
- **Revisión económica** entre servicios prestados y servicios facturados, y el grado de ejecución/ desviación sobre el presupuesto aprobado. De aquí se extraerán las reducciones al canon por servicio no prestado

El licitador deberá presentar precios unitarios específicos los cuales se aplicarán los descuentos por servicios no realizados de forma automática a las certificaciones mensuales.

Durante toda la contrata los STM podrán solicitar los indicadores que encuentre oportunos para determinar los descuentos por servicios no realizados.

El objetivo de estas inspecciones será el de 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 técnicos e inspectores municipales harán uso de la plataforma informática que la empresa contratista 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 servicios técnicos 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 incorpora en este servicio.

8.1. Modelo de control de la ejecución del servicio

El modelo de control de la correcta ejecución del servicio se basa en diversos 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 requisitos básicos del contrato. También es necesario conocer las posibles desviaciones.

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 los sistemas GPS e informáticos, estos controles de ejecución serán del 100%.

8.1.1. 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 contratista o bien el último programa de trabajo aprobado.

Para servicios mixtos o compuestos también se revisa que el servicio esté formado por todos los elementos mecánicos y humanos que lo conforman.

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.

Diariamente se efectuará automáticamente un listado con los casos con resultado de control de presencia negativo (indicando el servicio inspeccionado, fecha y hora, lugar de observación y observaciones).

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

8.1.2. Vinculación del modelo de control de la ejecución del servicio a la facturación

La empresa contratista 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 realizará 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 contratista, y el control de presencia y el registro de servicios desviados.

Para efectuar estos trabajos es necesario que una semana antes de finalizar el mes, la empresa contratista efectúe una declaración de la totalidad de servicios prestados con la composición de medios humanos y materiales que ha sacado a la vía pública cada día. Esta declaración se efectúa por tipo de servicio.

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

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

8.2. 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 se considera que deben mantenerse dentro de unos límites, con el fin de dar una imagen correcta del servicio y para que este se mantenga dentro de unos márgenes de efectividad.

Los elementos principales, entre otros, sobre los que se aplica un control de calidad son los siguientes:

- La imagen, la limpieza y el estado de conservación de las zonas puerta a puerta.
- La imagen, requisitos funcionales, limpieza y estado de pintura y conservación de los equipos (camiones, máquinas, etc.) adscritos al servicio.
- La recogida efectiva de voluminosos tanto concertados como sin concertar.

La consecución o mantenimiento de los objetivos de calidad dentro de los márgenes establecidos tiene como consecuencia la aplicación de los descuentos en concepto de objetivos.

El ayuntamiento de Deià 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 5 índices de calidad del servicio (IQ).

- IQ1. Servicio de recogida puerta a puerta
- IQ2. Servicio de recogida de residuos a generadores singulares
- IQ3. Servicio de recogida de residuos voluminosos

8.2.1. Cálculo de los índices de calidad del servicio

Los índices de calidad se calcularán de acuerdo con 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 de los 11 índices.

8.2.1.1. IQ1. Servicio de recogida puerta a puerta

Este índice se calculará de acuerdo con 4 indicadores, los cuales tendrán el peso específico que se concreta en la siguiente tabla.

Indicador		Puntuación	Peso indicador
IQ11	Núm. de quejas registradas	0,5 - 1	20%
IQ12	Presencia de bolsas sin adhesivo de incidencia	0,5 - 1	40%
IQ13	Incidencias no informadas por el concesionario	0,5 - 1	20%
IQ14	Cumplimiento de frecuencias i horarios	0,5 - 1	20%
IQ1 =	\sum (Puntuación) x (Pes Indicador)		100%

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

IQ11	Núm. de quejas registradas	<p>Número de quejas registradas, entendiendo por queja avisos de no retirada de bolsas correctamente depositadas o servicios no efectuados:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menos de 5 quejas: IQ61 = 1 · Más de 5: IQ61 = 0,975 · Más de 10: IQ61 = 0,95 · Más de 15: IQ61 = 0,9 · Más de 20: IQ61 = 0,8 · Más de 25: IQ61 = 0,75 · Más de 30: IQ61 = 0,6 · Más de 40: IQ61 = 0,5
IQ12	Presencia de bolsas sin adhesivo de incidencia	<p>Número de bolsas/mes sin adhesivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menos de 5 bolsas: IQ62 = 1 · Más IQ62 = 0,975 · Más de 10: IQ62 = 0,95 · Más de 15: IQ62 = 0,9 · Más de 20: IQ62 = 0,8 · Más de 25: IQ62 = 0,75 · Más de 30: IQ62 = 0,6 · Más de 35: IQ62 = 0,5
IQ13	Incidencias no informadas por la empresa concesionaria	<p>Número de incidencias detectadas que no han sido informadas por la empresa concesionaria. Las incidencias hacen referencia a la incorrecta separación en origen por parte del usuario del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 0 incidencias no informadas: IQ63 = 1 · Más de 1: IQ63 = 0,975 · Más de 2: IQ63 = 0,95 · Más de 3: IQ63 = 0,9 · Más de 4: IQ63 = 0,8 · Más 5: IQ63 = 0,75 · Más de 6: IQ63 = 0,6 · Más de 7: IQ63 = 0,5
IQ14	Cumplimiento de frecuencias y horarios	<p>Número de días en 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: IQ64 = 1

		<ul style="list-style-type: none"> · Más de 1: IQ64 = 0,975 · Más de 2: IQ64 = 0,95 · Más de 3: IQ64 = 0,9 · Más de 4: IQ64 = 0,8 · Más de 5: IQ64 = 0,75 · Más de 6: IQ64 = 0,6 · Más de 7: IQ64 = 0,5
--	--	--

8.2.1.1. IQ2. Servicio de recogida de residuos a generadores singulares

Este índice se calculará con 4 indicadores, los cuales tendrán el peso específico que se concreta en la tabla siguiente.

subindicador		Puntuación	Peso indicador
IQ21	Núm. de quejas registradas	0,5 - 1	30%
IQ22	Núm. establecimientos sin recoger	0,5 - 1	40%
IQ23	Mal funcionamiento del sistema informático de control GIS del servicio	0,5 - 1	15%
IQ24	Incidencias no informadas por la empresa concesionaria	0,5 - 1	15%
IQ2 =	Σ (Puntuación) x (Peso Indicador)		100%

El cálculo de los indicadores que conforman el índice IQ2 se llevará a cabo de acuerdo con la tabla siguiente:

IQ21	Núm. quejas registradas	<p>Número de quejas/mes registradas respecto a la calidad del servicio (no se entenderán como quejas los avisos de las empresas en los que no se haya realizado la recogida, se computará en el IQ42)"</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menos de 5 quejas: IQ41 = 1 · Más de 5: IQ41 = 0,975 · Más de 10: IQ41 = 0,95 · Más de 15: IQ41 = 0,9 · Más de 20: IQ41 = 0,8 · Más de 25: IQ41 = 0,75 · Más de 30: IQ41 = 0,6 · Más de 40: IQ41 = 0,5
IQ22	Núm. establecimientos sin recoger	<p>Número i establecimientos sin recoger durante un mes</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menos de 5: IQ42 = 1 · Más de 5: IQ42 = 0,975 · Más de 10: IQ42 = 0,95 · Más de 15: IQ42 = 0,9 · Más de 20: IQ42 = 0,8 · Más de 25: IQ42 = 0,75 · Más de 30: IQ42 = 0,6 · Más de 40: IQ42 = 0,5

IQ23	Mal funcionamiento del sistema informático de control GIS del servicio	<p>Núm. de registros erróneos o rutas no marcadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menos de 5 registros: IQ43 = 1 · Más de 5: IQ43 = 0,975 · Más de 10: IQ43 = 0,95 · Más de 15: IQ43 = 0,9 · Más de 20: IQ43 = 0,8 · Más de 25: IQ43 = 0,75 · Más de 30: IQ43 = 0,6 · Más de 35: IQ43 = 0,5
IQ24	Incidentes no comunicadas por el concesionario	<p>Número de incidencias detectadas que no hayan sido informadas por la empresa concesionaria. Las incidencias harán referencia a la incorrecta separación en origen por parte del usuario del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 0 incidencias no informadas: IQ44= 1 · Más de 1: IQ44= 0,975 · Más de 2: IQ44= 0,95 · Más de 3: IQ44= 0,9 · Más de 4: IQ44= 0,8 · Más de 5: IQ44= 0,75 · Más de 6: IQ44= 0,6 · Más de 7: IQ44= 0,5

8.2.1.1. IQ3. Servicio de recogida de residuos voluminosos

Este índice se calculará de acuerdo a 3 indicadores, los cuales tendrán el peso específico que se concreta en la siguiente tabla.

Indicador		Puntuación	Pes indicador
IQ31	Núm. de quejas registradas	0,5 - 1	15%
IQ32	Presencia de voluminosos	0,5 - 1	75%
IQ33	Cumplimiento de frecuencias y horarios	0,5 - 1	10%
IQ3 =	\sum (Puntuación) x (Pes Indicador)		100%

El cálculo de los indicadores que conforman el índice IQ3 se llevará a cabo de acuerdo con la siguiente tabla:

IQ31	Núm. de quejas registradas	<p>Número de quejas registradas, entendiendo por queja avisos de retirada de voluminosos o servicios de recogida de voluminosos concertados no realizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menos de 2 quejas: IQ51 = 1 · Más de 2: IQ51 = 0,975 · Más de 4: IQ51 = 0,95 · Más de 6: IQ51 = 0,9 · Más de 8: IQ51 = 0,8 · Más de 10: IQ51 = 0,75 · Más de 12: IQ51 = 0,6 · Más de 14: IQ51 = 0,5
-------------	----------------------------	---

IQ32	Presencia de voluminosos	Número de puntos/mes limpiados de voluminosos/RAEEs (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) después de una jornada respecto a los detectados: · Menos de 5% de los puntos: IQ52 = 1 · Más de 5%: IQ52 = 0,975 · Más de 10%: IQ52 = 0,95 · Más de 15%: IQ52 = 0,9 · Más de 20%: IQ52 = 0,8 · Más de 25%: IQ52 = 0,75 · Más de 30%: IQ52 = 0,6 · Más de 35%: IQ52 = 0,5
IQ33	Cumplimento de frecuencias y horarios	Número de días en que los equipos incumplen las frecuencias o los horarios de servicio según la programación de servicio: · 0 días: IQ53 = 1 · Más de 1: IQ53 = 0,975 · Más de 2: IQ53 = 0,95 · Más de 3: IQ53 = 0,9 · Más de 4: IQ53 = 0,8 · Más de 5: IQ53 = 0,75 · Más de 6: IQ53 = 0,6 · Más de 7: IQ53 = 0,5

8.2.2. Vinculación del modelo de control de calidad a la facturación

El valor de cada uno de los 3 IQ determinará el porcentaje de descuento sobre el canon. El concesionario solo podrá facturar el 100% de la retribución de cada servicio cuando el IQ tenga un valor superior a 0,975. En caso de que el valor sea inferior, la incidencia del valor del IQ sobre la facturación de los servicios a los que hace referencia será la que se muestra a continuación:

% de reducción económica a aplicar en la certificación mensual de los servicios a los que hace referencia el índice de calidad:

Puntuación del IQ	% de reducción
1 > IQn > 0,975	0,0%
0,975 ≥ IQn > 0,95	1,0%
0,95 ≥ IQn > 0,925	2,0%
0,925 ≥ IQn > 0,85	3,0%
0,85 ≥ IQn > 0,80	5,0%
0,80 ≥ IQn > 0,75	10,0%
0,75 ≥ IQn	15,0%

De acuerdo con esta tabla, la facturación de la retribución mensual de los servicios podrá sufrir una reducción de hasta el 15% del importe en función de los resultados del control de calidad.

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

El ayuntamiento efectuará un informe del modelo de control de calidad donde se calculará el % de reducción económica a aplicar en la certificación mensual de cada uno de los servicios a los que hace referencia el índice de calidad.

Retribución de la empresa contratista

Con todo, la retribución por objetivos se liquidará a mes vencido respecto a la cantidad destinada al control de la calidad (hasta el 15%).

La certificación mensual que generarán los STM determinará la cuantía de la factura. A partir de esta certificación, la empresa presentará una factura del mismo importe.

En caso de que la cuantía de la certificación mensual sea diferente a la factura presentada, el ayuntamiento no podrá aprobar esta factura y, por lo tanto, no será abonada hasta que no se remita y se registre de nuevo.

Contenido de la certificación mensual

La certificación mensual elaborada por los STM aportará la siguiente documentación:

- Informe del **modelo de control de la ejecución del servicio** donde se calcularán las diferencias entre las declaraciones diarias de servicios prestados presentados por la empresa contratista, el control de presencia y el registro de servicios desviados.
- informe del modelo de control de calidad dónde se determinará la retribución vinculada al **modelo de control de la calidad** por los servicios de recogida de residuos será como máximo de un **15%** sobre el precio de contrato **una vez descontados los servicios no ejecutados**.

Todos estos importes incorporarán el IVA correspondiente, así como las revisiones de precio que se determinen en cada anualidad.