

## CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

**CONTROL DE CALIDAD****TRABAJO A REALIZAR**

Bajo la supervisión del Servicio de Parques y Jardines el contratista deberá realizar los siguientes trabajos:

- Implantar indicadores que permitan evaluar el grado de calidad de la prestación del servicio de Conservación de espacios verdes y arbolado urbano.
- Realizar una valoración y medición de los indicadores desarrollados con el fin de poder mantener un seguimiento constante del grado de calidad con el que se están prestando los servicios.
- Realizar un seguimiento del cumplimiento de la Normativa Ambiental Europea, Nacional, Autonómica y Local relacionada con los Servicios de Conservación y Mantenimiento de Zonas Verdes.
- Realizar un seguimiento del cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales por parte de las empresas prestatarias de los Servicios de Conservación y Mantenimiento de Zonas Verdes.
- Conocer e informar el grado de satisfacción ciudadana al respecto del estado de conservación de los espacios verdes y arbolado urbano de responsabilidad municipal.

**IMPLANTACIÓN DE INDICADORES DE MEDICIÓN**

Los licitadores incluirán en sus ofertas una propuesta de indicadores relacionados con la evaluación y control de calidad de los servicios prestados, detallando en todos los casos los siguientes aspectos para cada indicador:

Denominación del indicador

Descripción del indicador

Símbolo identificativo

Criterios de medición aplicados

Metodología aplicada para obtener el valor

Frecuencia de medición

**CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Fórmulas empleadas para la obtención del indicador

Frecuencia y forma de presentación de resultados

Otros aspectos que el licitador considere necesarios para la descripción completa del indicador.

Los indicadores propuestos serán fácilmente medibles y tendrán un carácter objetivo, evitando en la medida de lo posible la utilización de indicadores que introduzcan en su valoración criterios subjetivos o que requieran un juicio de valor por parte de las personas encargadas de su evaluación.

**VALORACIÓN Y MEDICIÓN DE INDICADORES**

Los licitadores describirán en sus ofertas la metodología a aplicar para la valoración y medición de los indicadores propuestos, así como los métodos aplicados para su explotación y tratamiento con el fin de que la información proporcionada, y obtenida a través de los indicadores, pueda ser fácilmente analizada, y permita en consecuencia disponer de un elevado grado de conocimiento en relación a las condiciones técnicas bajo las que se están desarrollando las diferentes tareas que componen el servicio de Conservación de espacios verdes y arbolado urbano.

**SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL**

Los licitadores describirán adecuadamente en su oferta la metodología aplicable para la evaluación del cumplimiento de la normativa ambiental aplicable así como los parámetros y requisitos que serán evaluados.

El adjudicatario se encargará de realizar un seguimiento de la normativa ambiental aplicable al Servicio de Conservación de los Espacios Verdes y Arbolado Urbano, para lo cual deberá mantener actualizada una base de datos con la Normativa Ambiental de ámbito Europeo, Nacional, Autonómica y Local que resulte de aplicación.

**SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PRL**

Los licitadores incluirán en la Memoria Técnica los parámetros a controlar desde el punto de vista del cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, así como la frecuencia en que se medirán dichos parámetros y la metodología a aplicar para su obtención.

El adjudicatario deberá realizar un seguimiento del cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

La toma de datos en campo, será complementada por la verificación por el Servicio de Parques y Jardines de los registros y documentación justificativa del cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales aportada por las empresas contratistas.

## CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

**DETECCIÓN DE INCIDENCIAS**

Los licitadores incluirán en sus ofertas una propuesta metodológica dirigida a detectar incidencias relacionadas con el Servicio de Conservación de los Espacios Verdes y Arbolado Urbano, prestando una especial atención a la clasificación de dichas incidencias en diferentes niveles de afección y a la transmisión de los flujos de información de las incidencias detectadas. Para ello, los licitadores deberán describir la metodología propuesta para la detección de incidencias especialmente en las zonas sensibles, debido a la intensidad de uso y su relevancia cultural, paisajística o natural.

**ENTREGA DE INFORMES PERIÓDICOS**

El adjudicatario se encargará de entregar:

Informe mensual en el que al menos tendrán cabida los resultados obtenidos, así como el análisis de estos resultados, lo que implica la inclusión de un apartado de conclusiones y otro con recomendaciones y oportunidades de mejora que sirvan para mejorar la calidad de la prestación del servicio.

Informe anual sobre el grado de satisfacción ciudadana al respecto del estado de los Espacios Verdes y Arbolado Urbano responsabilidad municipal.

**APLICACIÓN INFORMÁTICA**

Los licitadores incluirán en su oferta la descripción y características de una aplicación informática que proporcione soporte a las actividades de control de calidad requeridas.

Dicha aplicación deberá estar desarrollada en lenguajes de programación estándar y necesariamente deberán ser compatibles con las aplicaciones utilizadas por los Servicios Técnicos Municipales.