

ANEJO VI

CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Pliego de Condiciones Técnicas para la Contratación del
Servicio de Mantenimiento Integral de Jardinería,
Mobiliario Urbano, Limpieza de Viales, Aparcamientos,
Jardines y anejos a Zonas Deportivas de la
Universidad Miguel Hernández de Elche.

Servicio de Jardinería

de la Universidad Miguel Hernández de Elche

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

ANEJO VI

Pliego de Condiciones Técnicas Generales

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO
INTEGRAL DE JARDINERÍA DE LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ
DE ELCHE.

ANEJO VI CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

La Unidad de Mantenimiento y Obras, por sí mismo o por medio de un tercero asignado, llevará a cabo el Control de la Calidad del servicio objeto de contrato, conforme al Pliego de Condiciones Técnicas y al desarrollo técnico ofertado por la Empresa conservadora en la fase de licitación.

El Control de Calidad se desarrollará de forma directa mediante el seguimiento de la prestación del servicio (cumplimiento de programas de gestión, desarrollo técnico de los trabajos, calidad de los materiales y consumibles, formación y capacidad técnica de los medios humanos, actualización de los inventarios, actualización del sistema de gestión informatizado, etc.), y de forma indirecta por evaluación del estado de conservación de los espacios verdes (cumplimiento de los parámetros identificativos de la calidad de los elementos de los espacios verdes).

CONTROL DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La calidad de la prestación del servicio se realizará por comprobación directa de los medios y procedimientos desarrollados por la empresa conservadora para la consecución objetivos de calidad definidos en el presente pliego de condiciones técnicas. Serán por tanto objeto de control directo los siguientes:

- ✓ *Programas de gestión:* Seguimiento del cumplimiento de los programas de gestión de forma que todos los elementos integrados en los espacios verdes sean objeto de las labores necesarias para su correcto mantenimiento y conservación, en la época y condiciones óptimas.
- ✓ *Labores y operaciones simples:* Evaluación de la correcta ejecución de las labores de conservación (Ej. Plantación) y de las operaciones simples (Ej. Transporte de la Planta), cuya adecuada consecución influirán en la calidad final del elemento.
- ✓ *Materiales y consumibles.* Estimación directa del cumplimiento de las condiciones técnicas de los materiales y consumibles empleados, conforme la normativa y legislación exigible a cada uno.
- ✓ *Personal técnico y operativo.* Comprobación de la correcta dotación y preparación técnica de los medios humanos necesarios para el servicio, la adecuada planificación y organización de los medios respecto al ámbito de trabajo, así como la idoneidad de las medidas de seguridad individual y colectiva.
- ✓ *Vehículos.* Comprobación de la dotación y requisitos exigibles a los vehículos; coherencia con el ámbito del servicio, cumplimiento de parámetros medioambientales, exclusividad de utilización, etc.
- ✓ *Herramientas y maquinaria:* Evaluación del estado y mantenimiento, así como la idoneidad de las herramientas y la maquinaria respecto a las labores y condiciones del servicio.
- ✓ Control de los trabajos realizados y suministro de materiales según la modalidad de contratación por valoración de obra, servicio o suministro.
- ✓ *Control de Calidad Interno.* Seguimiento del Plan de Aseguramiento de la Calidad y de la Gestión Informática del Servicio (programas de gestión, comunicaciones, inventario, cartografía...), desarrollado por la Empresa conservadora.

Para el desarrollo y aplicación del Control de Calidad de la Prestación del Servicio, la Unidad de Mantenimiento y Obras podrá solicitar a la Empresa conservadora la información precisa con la periodicidad que considere necesaria a tal fin.

CONTROL DE CALIDAD DE LOS ESPACIOS VERDES

La Unidad de Mantenimiento y Obras podrá medir de forma indirecta la calidad del servicio a través del nivel de calidad de los espacios verdes incluidas en el ámbito. Para ello, por sí o a través de un tercero, podrá desarrollar la metodología que considere mejor permitirá conocer la calidad de los espacios verdes.

Dicha metodología incluirá los siguientes aspectos:

- ✓ *Elección de los espacios verdes del ámbito.* La Unidad de Mantenimiento y Obras determinarán el procedimiento más adecuado para la selección de los espacios verdes a revisar y la periodicidad. Este procedimiento podrá seguir un patrón discrecional, intencional, o aleatorio. Así mismo y en caso de que se determine un elección aleatoria de los espacios verdes podrá realizarse según algunos de los siguientes métodos de muestreo:
 - Muestreo aleatorio sin reposición
 - Muestreo aleatorio con reposición
 - Muestreo sistemático
 - Muestreo aleatorio estratificado
 - Muestreo por área o conglomerados
- ✓ *Elección de la parcela de muestreo.* La Unidad de Mantenimiento y Obras determinarán el procedimiento para la selección de las parcelas de muestreo, pudiendo realizarse mediante la configuración de una malla de muestreo de unas dimensiones representativas, superpuesta en cada zona verde y elegida por cualquiera de los procedimientos descritos en el punto anterior.
- ✓ *Selección de los parámetros identificativos de calidad.* Para la evaluación de la calidad de cada elemento se seleccionarán aquellos parámetros significativos de cada uno de los elementos a conservar y que en mayor medida reflejan su calidad. Ej. Altura y contorno del césped.
- ✓ *Escala de valoración de los parámetros.* Los parámetros de cada elemento podrán tener un gradiente cuantitativo, y por tanto objetivo, en función de su calidad. Para la definición de este gradiente se tomará como referencia el presente pliego técnico así como otra legislación y normativa técnica de referencia del contrato:
 - Normas Tecnológicas de Jardinería y Paisajismo
 - Normas UNE

ELEMENTO: CÉSPED – PARÁMETRO DE CALIDAD: ALTURA Y CONTORNO		
Nivel de Calidad/Cumplimiento	Valoración cuantitativa	Requerimientos técnicos
Buena	0	Altura entre 3 y 10 cm y con un contorno regular y bordes recortados.
Regular	1	Altura entre 10 y 15 cm de altura o con contorno irregular o sin recortar invadiendo otro elemento superficial de forma puntual.
Mala	3	Altura entre 10 y 15 cm de altura o con contorno irregular y sin recortar invadiendo otro elemento superficial de forma reiterada.
Muy mala	6	Altura menor de 3 cm o más de 15 cm o pérdida constante del contorno de la pradera.
Extremadamente mala	9	Altura menor de 3 cm o más de 15 cm y pérdida constante del trazado de la pradera.

- ✓ *Tratamiento estadístico de los valores. Los valores obtenidos de la valoración cuantitativa de cada parámetro y en cada elemento llevarán implícito un tratamiento estadístico empleando según se considere, medidas estadísticas de centralidad (moda, mediana...), variabilidad (varianza, desviación estándar...) o de posición (percentiles, deciles...).*
- ✓ *Nivel de calidad/cumplimiento. Tomando como base los parámetros estadísticos o de otra naturaleza que son de aplicación a la muestra obtenida, se determinarán los niveles de calidad y tolerancia exigible. Ej. Perfil y contorno del césped no aceptable si la mediana es superior al valor 2.*
- ✓ *Comunicación y gestión de incumplimientos. Las conclusiones arrojadas por esta metodología de control darán lugar a las órdenes que estimen oportunas la Unidad de Mantenimiento y Obras, y deberán ser gestionados y resueltos por la empresa conservadora dentro de los plazos que se determinen.*

Fdo.: Oscar Reinoso García
VICERRECTOR DE RECURSOS MATERIALES

Felipe Zárate Simón

Unidad de Mantenimiento y Obras