

METODOLOGIA DE TREBALL

Control de qualitat relatiu a la prestació del servei de neteja i conservació d'àrees de joc infantils i mobiliari urbà dels parcs i jardins de la ciutat de Barcelona.

1

1. Realització dels treballs

En aquest apartat s'exposa la metodologia a aplicar per el desenvolupament de cadascun dels tres tipus de control, i que inclouran totes les actuacions de cadascuna de les prestacions sol·licitades:

- Control de qualitat de la prestació del servei de neteja de les àrees de joc infantils dels parcs i jardins.
- Control de qualitat de la prestació del servei de manteniment de les àrees de joc infantils i mobiliari urbà dels parcs i jardins:
 - Control sobre l'estat de conservació de les àrees de joc
 - Control dels treballs realitzats:
 - Control de la pintura de jocs.
 - Control del motocultat.
 - Control de la renovació de sorrells.
 - Control de la retirada de graffitti.
 - Control de la pintura de mobiliari.
 - Control de les reparacions de jocs i mobiliari.
 - Control de la neteja dels paviments de cautxú.
- Control de qualitat en l'adequació a les normes dels equips de treball que presten el servei de manteniment de les àrees de joc infantils i mobiliari urbà dels parcs i jardins.

1.1. Control de l'estat de neteja de les àrees de joc infantils

La selecció de les àrees de jocs a inspeccionar es portarà a terme diàriament de forma aleatòria, per empresa mantenidora i zona d'actuació de l'empresa. El volum d'àrees a observar estarà en funció del número total d'àrees per empresa i zona, tenint com a referència el número de controls diaris establerts per aquest tipus de prestació.

L'avaluació sobre l'estat de neteja dels sorrells es realitzarà de forma objectiva, segons els criteris prèviament fixats amb el Departament Tècnic de Parcs i Jardins, i tenint en compte la presència i quantitat de residus orgànics o inorgànics dintre de la zona d'actuació dels equips de manteniment, segons els següents aspectes:

- Si es dona la presència d'un tancat que delimiti la zona de jocs, es tindrà en compte la part del sorrell inclosa dintre del tancat.

- Si no hi hagués tancat que delimités la zona de jocs, es tindrà en compte el perímetre comprès dins els 2-3 metres més pròxims als elements de joc infantils presents en el sorral.

Les observacions a efectuar durant la inspecció estaran dirigides a determinar l'estat de la neteja dels sorral·ls inspeccionats, avaluant-los segons tres nivells de neteja:

Àrea Neta: L'àrea de joc no presenta residus a la zona interior del tancat o en un perímetre de 2 metres al voltant de la mateixa, en el cas de que l'àrea no disposi de tancat o vorera de delimitació. El nivell de les papereres no es té en compte a l'hora de valorar el grau de neteja de les àrees de joc.

2

Foto 1: Àrea neta



Àrea Regular: En general, l'àrea de joc està neta encara que presenta petits residus orgànics o inorgànics (petits papers, restes de papers d'alumini, embolcalls de productes de pastisseria, etc.), que puguin haver caigut dins l'àrea durant el seu ús normal i quotidià.

Foto 2: Àrea regular



Àrea Bruta: L'àrea de joc presenta algun dels següents casos:

- Acumulacions de residus inorgànics en algunes zones que evidenciïn que la neteja no s'ha realitzat.
- Importants acumulacions de fulles que evidenciïn que no s'ha fet la neteja o no s'ha fet acuradament l'eliminació dels residus.
- Presenta residus que es poden considerar com a perillosos (com per exemple restes de vidre, llaunes trencades, etc.).
- Presència de residus que es poden considerar d'insalubritat, com per exemple els excrements d'animals.

Foto 3: Àrea bruta



L'inspector també indicarà les dades referents a si les papereres es troben buides i si les àrees han estat rasclonades, indicant-ho en els apartats corresponents.

1.2. Control sobre l'estat de conservació de les àrees de joc

La selecció de les àrees de jocs a inspeccionar i els elements presents en aquestes àrees, es farà seguint dos criteris diferenciats en funció del tipus de control a realitzar:

- Control sobre l'estat de conservació de l'àrea de joc: La selecció de les àrees de jocs a inspeccionar es farà diàriament de forma aleatòria, per empresa mantenidora i zona d'actuació de l'empresa. El volum d'àrees estarà en funció del número total d'àrees per empresa i zona, tenint com a referència el número de controls diaris establerts per aquest tipus de prestació.
- Control de la qualitat dels treballs realitzats: La selecció de les àrees de jocs a inspeccionar es farà per empresa contractista i zona d'actuació de l'empresa, tenint el compte les programacions de les tasques previstes facilitades per les empreses mantenidores, amb la data d'execució, la ubicació concreta i la descripció dels treballs previstos.

L'avaluació sobre l'estat de conservació de les àrees de joc es realitzarà de forma objectiva, segons els criteris prèviament fixats amb el Departament Tècnic de Parcs i Jardins, i tenint en compte els següents aspectes:

Jocs sense sorra: S'observarà que els jocs no presentin una acumulació important de sorra, fora de l'ús normal i quotidià, que impedeixi el seu correcte servei.

Foto 4: Jocs sense sorra



Jocs sense residus: S'observarà que els jocs no presentin qualsevol tipus de residus, orgànics o inorgànics, tals com papers, embolcalls de plàstic o de paper d'alumini, bosses, ampolles de plàstic, tetrabrics, restes de menjar, pells de fruita, etc., residus perillosos com trossos de vidre, ampolles de vidre, llaunes, o residus insalubres com els excrements d'animals.

Foto 5: Jocs amb sorra i residus



Passeres de fusta, cautxú o ciment sense sorra: S'observarà que les passeres no presentin una acumulació important de sorra, fora de l'ús normal i quotidià, que impedeixi el seu correcte servei.

Foto 6: Passeres sense sorra



Jocs sense graffitis: S'observarà que els jocs no presentin pintades o graffitis, tenint en compte, tant les pintades/graffitis grans, com l'acumulació de pintades/graffitis petits.

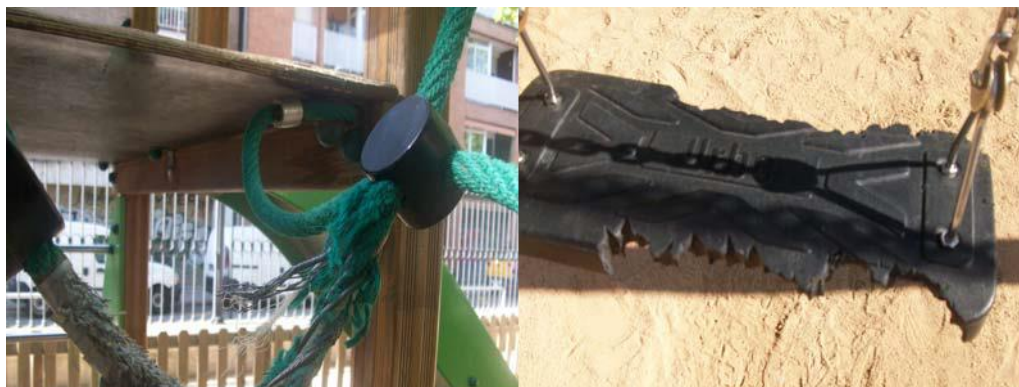
Foto 7: Jocs amb graffitti



Jocs no trencats: S'observarà que els jocs no estiguin trencats i que el seu moviment

o balanceig no suposi un desplaçament excessiu fora de la seva funció normal.

Fotografies 8 i 9: Jocs trencats



5

Jocs no fora de servei: S'informarà dels jocs fora de servei, tant en el seu conjunt o per la manca d'algun element principal, exceptuant aquells casos en que temporalment no es pugui fer servir perquè estigui abalisat, degut a la realització d'alguna tasca de manteniment, tot i que aquestes situacions també es faran constar.

Foto 10: Joc fora de servei



Foto 11: Joc fora de servei
(disculpat/informat per tasques de manteniment)



Recanvis originals: S'observarà que les peces o materials utilitzats en la conservació són visualment uniformes amb la resta d'elements similars del propi joc, tenint especial cura en la detecció de peces amb arestes punxants que puguin resultar perilloses.

Foto 12: Recanvi correcte



Pictogrames sense graffiti: S'observarà que els pictogrames no presentin pintades/graffitis,

tenint en compte, tant les pintades/graffitis grans, com l'acumulació de pintades/gaffitis petits.

Fotografies 13 i 14: Pictogrames amb graffiti



Estat de les tanques/bancs de l'àrea de joc: S'observarà l'estat general de les tanques, així com dels bancs presents dins de l'àrea, informant si aquests presenten desperfectes, manca de peces o tenen pintades/graffitis de consideració.

Foto 15: Tanca amb pintades



Foto 16: Banc trencat



Foto 17: Manca la balda de la porta



Foto 18: Manca un tronc de la tanca



Estat paviments de cautxú: S'observarà que el cautxú no presenti pintades, grafits o forats, tenint en compte tant les pintades, grafits i forats grans, com l'acumulació de pintades, grafits i forats petits.

1.2.1 Control de la recurrència

En el control sobre l'estat de conservació de les àrees de joc, es controlarà la recurrència (detecció d'una incidència observada a inspeccions anteriors i sobre la qual no s'ha fet cap actuació).

Serà necessari que el seguiment es mantingui fins a que la incidència quedi resolta a fi de disposar d'informació sobre el temps de permanència de les incidències.

1.2.2 Control de la reincidència

En el control sobre l'estat de conservació de les àrees de joc es controlarà, també, la reincidència (detecció d'una incidència que, havent estat restaurada, torna a aparèixer).

Es conservarà l'històric de tot el contracte a fi d'identificar les àrees de jocs amb reincidències per tipologia d'element (jocs, passeres de fust, pictogrames, etc.) i per el global de l'àrea de jocs.

1.3. Manteniment dels sorral·ls

1.3.1. Motocultats previstos

Seguint les planificacions aportades per part de les empreses mantenidores, es realitzarà el seguiment diari dels treballs de motocultats previstos. Aquests controls es duran a terme el mateix dia de la actuació informada o bé al dia següent, per tal de poder verificar, una vegada finalitzats els treballs, el correcte compliment de les previsions. La selecció dels sorral·ls a inspeccionar es farà de forma aleatòria, per empresa mantenidora i zona d'actuació de l'empresa. El volum d'àrees estarà en funció del número total d'àrees per empresa i zona, tenint com a referència el número de controls diaris establerts per aquest tipus de prestació.

Motocultat i desinfecció prevista: Es verificarà que s'hagi realitzat el motocultat en la data i ubicació informada, comprovant en el conjunt de l'àrea el correcte airejat del sorral·l.

Foto 19: Motocultat correctament



1.3.2. Renovació de sorral·ls

Seguint les planificacions aportades per part de les empreses mantenidores, es realitzarà el seguiment diari dels treballs de renovació de sorral·ls previstos.

Per indicacions del Departament Tècnic de Parcs i Jardins, aquests controls es duran a terme el mateix dia de la actuació i sobre la totalitat dels treballs informats, per tal de poder verificar, a banda dels ítems de control principals, el nombre de saques de sorra retirades i el nombre de saques de sorra nova aportada. La planificació dels sorrals a inspeccionar es farà diàriament per empresa mantenedora i zona d'actuació de l'empresa, comprovant en el conjunt de l'àrea que es compleixen els següents aspectes:

Canvi de sorra previst: Es verificarà que s'ha realitzat el canvi de sorra previst en la data i ubicació informada.

Nivell de sorra adequat: Es comprovarà que el nivell de sorra aportat és l'adequat, fixant com a criteri principal, un gruix uniforme de 10cm. de sorra nova en el conjunt del sorral. Tanmateix s'observarà que no s'aprecii un excés de sorra nova, que impedeixi l'ús normal i quotidià dels elements de l'àrea.

Foto 20: Canvi de sorra previst



Foto 21: Canvi de sorra realitzat



Foto 22: Nivell de sorra adequat
(gruix de sorra nova de 10cm)



1.3.3 Neteja de cautxú

Seguint les planificacions aportades per part de les empreses mantenedores, es realitzarà el seguiment diària dels treballs de neteja de cautxú. Aquests controls es duran a terme el mateix dia de la actuació informada o bé el dia següent per tal de poder verificar, una vegada finalitzats

el treballs, el correcte acompliment de les previsions. La selecció dels cautxús a inspeccionar es farà de forma aleatòria per empresa mantenidora i zona d'actuació de l'empresa. El volum d'àrees estarà en funció del número total d'àrees per empresa i zona, tenint com a referència el número de controls establerts per aquests tipus de prestació. Comprovant que es compleixen els següents aspectes:

Eliminació de sorra: Es verificarà que s'hagi realitzat l'eliminació de la sorra en la data i ubicació informada.

Aportació d'humitat: Es comprovarà en el conjunt de l'àrea la correcta neteja i aportació d'humitat mitjançant un rentat aigua a pressió.

1.4. Treballs de conservació en el Mobiliari Urbà

Seguint les planificacions aportades per part de les empreses mantenidores, es realitzarà el seguiment diari dels treballs de conservació previstos. Aquests controls es duran a terme el mateix dia de la actuació prevista o bé al dia següent, per tal de poder verificar, una vegada finalitzats els treballs, el correcte compliment de les previsions. El seguiment dels treballs a inspeccionar es farà per empresa mantenidora i zona d'actuació de l'empresa. El volum de treballs a inspeccionar estarà en funció del número d'actuacions informades per les empreses, tenint com a referència el número de controls diaris establerts per a cada tipus de prestació.

1.4.1. Control de pintura de jocs

Seguint les planificacions aportades per part de les empreses mantenidores, es realitzarà el seguiment dels treballs de pintura de jocs prevista. Per indicacions del Departament Tècnic de Parcs i Jardins, el seguiment dels treballs de pintura de jocs, es portarà a terme el mateix dia de l'actuació, comprovant els següents aspectes:

Pintura prevista realitzada: Es comprovarà in situ que es realitza la pintura de jocs prevista en la data i ubicació informada.

Utilització de productes apropiats: Fa referència a les pintures utilitzades. Visualment es controlarà la uniformitat de la pintura aplicada amb relació a la resta d'elements similars de l'àrea i es verificarà que els productes utilitzats es corresponen amb les fitxes tècniques facilitades per Parcs i Jardins.

Protecció o abalisament adequat: Es comprovarà que s'hagin abalisat els elements pintats i que no quedin restes d'abalisament per retirar passades les 24h. des de la finalització dels treballs.

Foto 23: Pintura prevista realitzada

Foto 24: Verificació productes utilitzats



1.4.2. Retirada de graffiti prevista

Seguint les planificacions aportades per part de les empreses mantenidores, es realitzarà el seguiment dels treballs de retirada de graffiti prevista, comprovant els següents aspectes:

Retirada de graffiti prevista: Es comprovarà que s'ha realitzat la retirada de graffiti, en la data i ubicació informada.

Utilització de productes apropiats: Visualment es valorarà l'aspecte de l'element objecte de control, que no hagin quedat restes de graffiti per retirar, i que els productes utilitzats no hagin malmès el component i aquest mantingui la uniformitat del joc o dels altres elements presents en l'àrea.

Foto 25: Gronxador amb graffittis



1.4.3. Pintura prevista realitzada en el mobiliari urbà:

Seguint les planificacions aportades per part de les empreses mantenidores, es realitzarà el seguiment dels treballs de pintura prevista en el mobiliari urbà, comprovant els següents aspectes:

Pintura prevista realitzada: Es comprovarà que s'ha realitzat la pintura de mobiliari, en la data i ubicació informada.

Utilització de productes apropiats: Fa referència a les pintures utilitzades. Visualment es controlarà la uniformitat de la pintura aplicada amb relació a la resta d'elements similars de l'àrea i es verifica aleatòriament que els productes utilitzats es corresponen amb les fitxes tècniques facilitades per Parcs i Jardins.

Foto 26: Banc amb pintura deteriorada



Foto 27: Bancs pintats



1.4.4. Estat de les reparacions previstes de jocs i mobiliari:

Seguint les planificacions aportades per part de les empreses mantenidores, es realitzarà el seguiment dels treballs de les reparacions de jocs i mobiliari urbà, comprovant els següents aspectes:

Estat de reparacions previstes: Es comprovarà que s'ha realitzat la reparació, en la data i ubicació informada.

Recanvis originals: S'observarà que les peces o recanvis utilitzats en la conservació són visualment uniformes amb la resta d'elements similars del propi joc, tenint especial cura en la detecció de peces amb arestes punxants que poguessin resultar perilloses.

Utilització de productes apropiats: Visualment es valorarà l'aspecte de l'element objecte de control, i que els productes utilitzats mantinguin la uniformitat del joc o dels altres elements presents en l'àrea.

Foto 28: Balda trencada



Foto 29: Llistons reparats



1.5. Adequació a les Normes dels Equips de Treball:

Dels equips que es trobin realitzant treballs de manteniment, i tenint com a referència les tasques informades diàriament per part de les empreses contractistes, es seleccionaran de forma aleatòria els que s'han d'inspeccionar, tenint com a referència el nombre de controls establerts per aquest tipus de prestació.

Les observacions a efectuar durant la inspecció aniran dirigides a determinar l'adequació a les normes dels equips de treball en els següents aspectes:

- Vehicle.
- Identificació i uniforme.
- Eliminació de residus.
- Tracte amb el ciutadà.

1.5.1. Vehicle

Bona conservació i pintura: S'observarà l'estat de conservació del vehicle, avaluant l'aspecte de la xapa i la pintura de la carrosseria.

Imatge corporativa: Es comprovarà que el vehicle porti la imatge corporativa establerta.

Amb Giro-faro: S'indicarà si el vehicle disposa de giro-faro, i s'observarà que durant els desplaçaments en la zona d'actuació el porti encès.

Fotografies 30 i 31: Imatge i estat del vehicle correcte



Fotografies 32 i 33: Imatge i estat del vehicle correcte



1.5.2. Identificació i uniforme

Identificació i uniforme: Es verificarà el requeriment de portar la uniformitat reglamentària i s'identificarà als operaris segons el llistat del personal informat per part de les empreses mantenidores.

1.5.3. Eliminació de residus

Eliminació de residus: Es comprovarà que al retirar els residus gestionin correctament el seu abocament.

1.5.4. Tracte amb el ciutadà

Tracte amb el ciutadà: Es verifica que el tracte amb el ciutadà sigui correcte.