

Nueva, 21 - 41927 Mairena del Aljarafe - Sevilla  
Teléfono: 955 76 89 60 - Fax: 955 60 97 91  
P-4105900-G  
www.mairenadelaljarafe.org



**D. JUAN DAMIÁN ARAGÓN SÁNCHEZ, SECRETARIO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MAIRENA DEL ALJARAFE (SEVILLA)**

**CERTIFICO:** Que según consta en los antecedentes obrantes en esta Secretaría, el Ayuntamiento en Pleno, reunido en sesión ordinaria el día **19 de septiembre de 2019**, trató entre otros el siguiente punto:

**6º) DACIÓN DE CUENTA DE LA AUDITORÍA DE CONTROL FINANCIERO AL SERVICIO PÚBLICO DE RECOGIDA Y TRANSPORTE HASTA PLANTA DE TRANSFERENCIA DE RESIDUOS, ASÍ COMO DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN, LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DE CONTENEDORES.**

Se conoce expediente de auditoría de control financiero realizada al servicio público de recogida y transporte hasta planta de transferencia de residuos urbanos de recogida no selectiva, residuos voluminosos, muebles y enseres, podas y restos vegetales,, así como del suministro, instalación, limpieza, mantenimiento, conservación y reposición de contenedores, cuyas **conclusiones** recogidas en el informe del Sr. Interventor son las siguientes:

"1. La empresa RECOLTE cumple en un alto porcentaje con los requerimientos establecidos en el contrato y los pliegos de prescripciones que regulan la prestación del servicio, poniendo a disposición del mismo. En general, y de forma continuada los recursos materiales y personales exigidos por el Ayuntamiento.

De igual manera, como se ha expresado a lo largo de este informe, se han detectado desviaciones relativas a los requerimientos exigidos tanto en el contrato como en el pliego de prescripciones técnicas derivadas de recursos humanos no asignados o servicios no desarrollados en su totalidad o con el alcance necesario.

Concretamente, hemos de destacar las siguientes incidencias:

- Incidencias consideradas como desviación grave
  - Recursos humanos empleados en las campañas de concienciación y sensibilización medioambiental:

El Pliego de Prescripciones Técnicas del concurso contemplaba la exigencia de la realización de acciones de sensibilización en materia medioambiental de carácter anual, basada en propuestas previamente autorizadas por el Ayuntamiento. La Sociedad se comprometió a ejecutar el 3,5% del presupuesto de licitación. Los recursos humanos asignados para el desarrollo de estas actividades han sufrido periodos de baja prolongada, no habiéndose cubierto los mismos mediante personal equivalente. Por otra parte, los perfiles profesionales de los recursos asignados entendemos que no se adecuan a Los requerimientos técnicos de los puestos de trabajo y de las actividades a desarrollar. Las actuaciones diseñadas suelen tener un carácter periódico, no resultando coherente, contar con personal fijo asignado a las mismas. No hemos obtenido evidencia sobre las actividades desarrolladas por el personal

Código Seguro De Verificación:	10ufv9Zzbep1DgJZaRlRig==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Conde Sanchez	Firmado	01/10/2019 12:26:17
	Juan Damian Aragón Sánchez	Firmado	30/09/2019 14:56:02
Observaciones		Página	1/4
Uri De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/10ufv9Zzbep1DgJZaRlRig==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/10ufv9Zzbep1DgJZaRlRig==</a>		



asignado y el presupuesto ejecutado, ascendiendo el presupuesto de personal a 53.000 euros aproximadamente para el ejercicio 2018.

· *Servicio de recogida de residuos voluminosos, muebles y enseres domésticos:*

*En el transcurso de nuestro trabajo hemos detectado que dicho servicio no está siendo ejecutado según lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En el mismo viene estipulado que la prestación de este servicio será a domicilio a petición del ciudadano o en la vía pública, en caso de que los residuos voluminosos hayan sido abandonados en esta. RECOLTE requiere al ciudadano el depósito de los muebles y enseres en el contenedor más cercano a su domicilio. Esto supone una modificación de los requerimientos del servicio no informada al Ayuntamiento. Por otra parte existe al respecto una información contradictoria en la página web de RECOLTE donde se indica que se recogen a domicilio.*

· *Comunicación con el Ayuntamiento*

*Al no existir un sistema de comunicación oficial diferente de la vía telefónica entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria, los flujos de información entre ambas entidades se efectúan mediante procesos ineficientes, que no dejan registro de las comunicaciones y suponen un impedimento a la fluidez del servicio. El programa Ecosat, según nos informa RECOLTE posee una herramienta para favorecer estas comunicaciones que no es utilizada por lo que entendemos que resulta ineficiente. Se nos ha informado que los cambios de rutas y demás impedimentos que pueden surgir relacionados con el servicio, en ocasiones no son comunicados a tiempo y esto supone una menor operatividad del mismo. La implantación de un sistema de comunicación y flujos de información es indispensable para el correcto desarrollo del servicio.*

· *Línea 900 24 horas*

*La línea 900 24 horas fue ofertada como mejora por la empresa en la licitación y fue objeto de evaluación para su concesión. Hemos podido comprobar en el transcurso de nuestro trabajo que esta línea ofrecida por la empresa no se encuentra operativa 24 horas, sino únicamente en horario de oficina. Además no se han tenido evidencias de respuesta a través de dicha línea telefónica. Esto provoca deficiencias en la comunicación con la ciudadanía así como dificulta la detección de incidencias en la prestación del servicio.*

- *Incidencias consideradas como desviación leve:*

· *Registro de quejas y sugerencias*

*No se han obtenido evidencias de que RECOLTE realice un registro y seguimiento de las quejas, incidencias y sugerencias emitidas al servicio. El pliego de Prescripciones Técnicas establece la emisión de un informe bimensual con las principales quejas e incidencias así como las medidas empleadas. La situación descrita tiene como resultado que la empresa concesionaria no pueda establecer medidas correctivas y preventivas al respecto.*

*Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes*

*Las encuestas de satisfacción ciudadana son una herramienta esencial a la hora de evaluar la calidad del servicio desempeñado, éstas deben ser examinadas para la consecución de conclusiones que permitan establecer mejoras en el desempeño del servicio realizado. Igualmente, entendemos que su periodicidad. Aunque no viene establecida en el pliego,*

Código Seguro De Verificación:	10ufv9Zzbep1DgJZaRlRig==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Conde Sanchez	Firmado	01/10/2019 12:26:17
	Juan Damian Aragón Sánchez	Firmado	30/09/2019 14:56:02
Observaciones		Página	2/4
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/10ufv9Zzbep1DgJZaRlRig==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/10ufv9Zzbep1DgJZaRlRig==</a>		



*debería ser anual.*

*Reuniones de seguimiento del contrato*

*La comisión de seguimiento es una medida puesta a disposición del servicio para su correcto desarrollo en el municipio. Esta herramienta no está siendo utilizada en la actualidad, solamente se celebró una reunión al comienzo de la concesión. Estas reuniones permitirían detectar y subsanar de manera fluida y rápida las posibles incidencias y desviaciones incurridas.*

*2. La calidad de los servicios prestados por la empresa.*

*No disponemos de indicadores que nos permitan evaluar la calidad en la prestación del servicio. Estos indicadores, definidos e implantados como herramientas de seguimiento en otras localidades, utilizando para su confección variables tales como las toneladas de residuos recogidas, número de habitantes del Municipio, recursos humanos asignados, inversión etc. no se han diseñado formando parte de un Plan General y Anual de Calidad, que permita la medición para el seguimiento y evaluación de la calidad, del servicio en el Municipio de Mairena del Aljarafe.*

*Se anexan como ejemplos indicadores utilizados por la Diputación de Barcelona y que pueden ser válidos y utilizables.*

*Por tanto, no nos ha sido posible contar con las herramientas necesarias para arrojar una opinión sobre la calidad del servicio ni su comparación con otras unidades similares implantadas en otras localizaciones, Recomendamos la elaboración de un Plan Anual de Calidad que contemple, en función de los objetivos establecidos, la medición de la calidad del servicio alineada con los objetivos establecidos por el Ayuntamiento.*

*3. Valorar la eficiencia del servicio, así como la relación entre el coste del servicio y la tasa exigida a los usuarios.*

*El Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe, no está obligado por normativa a disponer del coste de los servicios municipales. Dispone de los costes directos para la prestación del servicio, que lo conforman Mancomunidad de Municipios del Guadalquivir y Recolte, pero no así de una estimación analítica de los costes indirectos atribuibles al servicio objeto de evaluación.*

*La tasa exigida a los usuarios por los servicios de recogida de basura y servicios anexos (RECOLTE v Mancomunidad del Guadalquivir) en el Municipio de Mairena del Aljarafe se estima en la siguiente tabla:*

*Euros recaudados mediante la tasa exigida*

2016	3.471.139,46 euros
2017	3.474.726,24 euros
2018	3.268.787,53 euros

*Los costes del servicio abonados a la Mancomunidad de Municipios del Guadalquivir ascienden anualmente a una cantidad aproximada de 859.000 euros. Por otro lado, actualmente la anualidad aprobada por resolución a abonar a RECOLTE asciende a 1.952.836,42 euros.*

*Es decir, los costes directos totales de los servicios ascienden a 2.811.836,42 euros.*

*Atendiendo a los datos del Instituto Nacional de Estadística, la población de Mairena del Aljarafe del año 2018 ascendía a 45.890 habitantes. Lo que supone un coste directo aproximado de 61,3 euros por habitante. Si atendemos los kilogramos de basura que fueron depositados en las plantas de*

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	10ufv9Zzbep1DgJZaRlRig==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Antonio Conde Sanchez	Firmado	01/10/2019 12:26:17
	Juan Damian Aragón Sánchez	Firmado	30/09/2019 14:56:02
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/4
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/10ufv9Zzbep1DgJZaRlRig==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/10ufv9Zzbep1DgJZaRlRig==</a>		





*trasferencia, en el año 2018 se depositaron 18.426.260 kg lo que supone un coste directo aproximado de 0,15 euros por kg de basura depositada.*

*La relación entre los costes directos y la tasa exigida en 2018 a los usuarios es de 3.268.787,53 euros de Ingresos mediante la recaudación de la tasa y 2.811.836,42 euros de costes, incluyendo únicamente los costes directos.*

*No disponemos de indicadores suficientes que nos permitan evaluar la eficiencia en la prestación del servicio. Estos indicadores no han sido definidos, por lo que es necesario elaborar los ratios para la evaluación de la eficiencia del servicio.*

*Recomendamos el diseño e implementación de un sistema de control y evaluación de la eficiencia, que permita a través de indicadores establecer la medición de la eficiencia, así como su adecuación a los objetivos."*

La Corporación queda enterada.

Y para que conste y surta sus efectos donde convenga, con las advertencias del Art. 206 del R.O.F., expido la presente de orden y con el Vº.Bº del Sr. Alcalde-Presidente de Mairena del Aljarafe.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	10ufv9ZzbeplDgJZaRlRig==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Antonio Conde Sanchez	Firmado	01/10/2019 12:26:17
	Juan Damian Aragón Sánchez	Firmado	30/09/2019 14:56:02
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/4
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/10ufv9ZzbeplDgJZaRlRig==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/10ufv9ZzbeplDgJZaRlRig==</a>		







Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

## INFORME

<b>Servicio o Dependencia:</b> <b>INTERVENCIÓN</b>	<b>Nº</b> <b>826 /2019</b>	<b>Recibí:</b>
<b>Emitido por (Nombre, Apellidos, Cargo)</b> <b>JOSE FRANCISCO MUÑOZ JURADO</b>		
<b>De orden o a petición de:</b> <b>INTERVENCIÓN</b>	<b>Dirigido a:</b> <b>ALCALDIA</b>	
<b>Asunto:</b> AUDITORIA CONTROL FINANCIERO A SERVICIO PUBLICO DE RECOGIDA Y TRANSPORTE HASTA PLANTA DE TRANSFERENCIA DE RESIDUOS URBANOS DE RECOGIDA NO SELECTIVA, RESIDUOS VOLUMINOSOS ,MUEBLES Y ENSERES, PODAS Y RESTOS VEGETALES, ASÍ COMO EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN ,LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y REPOSICIÓN DE CONTENEDORES EN EL MUNICIPIO DE MAIRENA DEL ALJARAFE	<b>PRESUPUESTO:</b> <b>2019</b>	

### INFORME DEFINITIVO SOBRE LA REALIZACION DE UN CONTROL FINANCIERO DE SERVICIO PÚBLICO SUJETO A CONCESION.

1. La función pública de control y la fiscalización interna de la gestión económico financiera y presupuestaria del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe, sus Organismos Autónomos y Sociedades dependientes queda atribuida, en virtud de lo dispuesto en el artº92 bis de la Ley 7/85, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el artículo 4.1 del *Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional*
2. El control interno, en su modalidad de control financiero, está regulado en los artículos 213, 219 y siguientes del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el RD Legislativo 2/2004, de 5 de Marzo, y tiene por objeto comprobar el funcionamiento, en el aspecto económico-financiero, de los servicios de las Entidades Locales, sus Organismos Autónomos y Sociedades Mercantiles de ellas dependientes, siendo su finalidad informar de la adecuada presentación de la información financiera, del cumplimiento de las normas que sean de aplicación, y del grado de eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos previstos, siendo de aplicación, asimismo, caso de que se requiera la utilización de la auditoría, las Normas de

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	BJk2wj74wPyhDggXpb5iSA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:26	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/2	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/BJk2wj74wPyhDggXpb5iSA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/BJk2wj74wPyhDggXpb5iSA==</a>			

auditoría del sector público, en aplicación de lo dispuesto en el art. 220.3 del citado texto legal.

Mediante Resolución 493/2017 de 15/03/2017 se aprueba el Plan de Auditorías y Actuaciones de control financiero correspondientes al ejercicio 2017 donde se recogía como actuaciones a realizar respecto a los servicios de Recogida y transporte hasta la planta de transferencia de residuos urbanos de recogida no selectiva. Recogida de residuos voluminosos, muebles y enseres domésticos. Recogida de restos de podas y residuos vegetales. Limpieza y lavado de contenedores. y Mantenimiento, conservación y reposición de contenedores. Que se prestan a través de concesión, la realización de una Auditoría operativa.

Con este Control Financiero se pretende determinar:

1. Si la empresa realiza todos los servicios del contrato firmado y verificar que se realizan los citados servicios según el contrato.
2. La calidad de los servicios prestados por la empresa.
3. Valorar la eficiencia del servicio, así como la relación entre el coste del servicio y la tasa exigida a los usuarios.
4. Por la Intervención Municipal se elaboran los Pliego de prescripciones técnicas que han de regir la contratación para la elaboración de la auditoría operativa
5. mediante expediente de contratación PEA098/2018 se le adjudica a Fidelis Auditores SLP el citado servicio.
6. Del resultado de la auditoría anterior, se eleva para dar cuenta al al Pleno de la Corporación los siguientes documentos:

- A) INFORME DE AUDITORIA operativa de FIDELIS AUDITORES
- B) ALEGACIONES DEL INFORME DE LA EMPRESA RECOLTE
- C) CONTESTACION A LAS ALEGACIONES DE FIDELIS AUDITORES
- D) INFORME DE INTERVENCION DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA OPERATIVA

Mairena del Aljarafe, en la fecha indicada en la firma

EL INTERVENTOR

José Francisco Muñoz Jurado

Código Seguro De Verificación:	BJk2wj74wPyhDqgXpb5iSA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:26
Observaciones		Página	2/2
Uri De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/BJk2wj74wPyhDqgXpb5iSA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/BJk2wj74wPyhDqgXpb5iSA==</a>		






Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

## CONTROL FINANCIERO

### INFORME DE AUDITORIA OPERATIVA Y DE GESTION

SERVICIO PUBLICO DE RECOGIDA Y TRANSPORTE HASTA PLANTA DE TRANSFERENCIA DE RESIDUOS URBANOS DE RECOGIDA NO SELECTIVA, RESIDUOS VOLUMINOSOS ,MUEBLES Y ENSERES, PODAS Y RESTOS VEGETALES, ASÍ COMO EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN ,LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y REPOSICIÓN DE CONTENEDORES EN EL MUNICIPIO DE MAIRENA DEL ALJARAFE

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/18	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>			





## INDICE

1. INTRODUCCION
2. CONSIDERACIONES GENERALES
3. OBJETO Y ALCANCE
4. FUENTES DE INFORMACION
5. TRABAJOS REALIZADOS
  - A. AUDITORIA DOCUMENTAL
    1. BLOQUE 1 RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO
    2. BLOQUE 2 FRECUENCIA DEL SERVICIO
    3. BLOQUE 3 CONTROL DE PRESENCIA
    4. BLOQUE 4 RECURSOS MATERIALES Y EQUIPO DE RESERVA
    5. BLOQUE 5 PROCEDIMIENTO DE EJECUCION DEL SERVICIO
    6. BLOQUE 6 CONTROL DE CALIDAD
    7. BLOQUE 7 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
    8. BLOQUE 8 FORMACION
    9. BLOQUE 9 CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN
    10. BLOQUE 10 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
    11. BLOQUE 11 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA,CONTROL Y COMUNICACIÓN
    12. BLOQUE 12 INSTALACIONES
    13. BLOQUE 13 REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
    14. BLOQUE 14 FACTURACION
  - B. AUDITORIA DE CAMPO
6. MEJORAS

Código Seguro De Verificación:	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22	
Observaciones		Página	2/18	
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>			

## CONCLUSIONES

### INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA Y DE GESTIÓN

#### 1. INTRODUCCIÓN

La Intervención General del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe, en uso de las competencias que le atribuye el TRLRHL y el RD 424/2017 , y al objeto de dar cumplimiento al control financiero establecido en ambas normativas , y en el plan de auditorias aprobado para el ejercicio 2017 ha realizado la auditoria del Servicio Publico de Recogida y Transporte hasta Planta de transferencia de Residuos Urbanos de Recogida no selectiva, Residuos Voluminosos ,Muebles y Enseres, Podas y Restos Vegetales, así como el suministro, instalación ,limpieza, mantenimiento, conservación y reposición de contenedores en el Municipio de Mairena del Aljarafe, que se presta de forma indirecta a través de una concesión.

Para realizar dicha tarea y dado que de conformidad con el RD 424/2017 la Entidad Local podrá contratar para colaborar con el órgano interventor a firmas privadas de auditoría que deberán ajustarse a las instrucciones dictadas por el órgano interventor, mediante expediente de contratación PEA098/2018 se le adjudica a Fidelis Auditores SLP el citado servicio.

Toda la documentación de la Auditoría realizada por la Auditora Fidelis se anexa a este Informe.


Los trabajos de control, se han realizados en base a las Normas de Auditoría del Sector Público, Normas Técnicas de Auditoría e Instrucciones dictadas por la Intervención General de la Administración General del Estado.

La Auditora ha emitido un informe de auditoría operativa y de gestión con carácter provisional. La entidad, en el plazo concedido al efecto por la Intervención, ha presentado alegaciones al citado informe. Adjuntándose también las contestaciones al mismo y posteriormente dado que no se han realizado modificaciones, el Informe es definitivo

Esta Intervención emite este Informe en base al Informe de la Auditora y los anexos aportados.

#### 2. CONSIDERACIONES GENERALES

El Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe (en adelante el Ayuntamiento). En cumplimiento del imperativo legal establecido en el artículo 45.2 de la Constitución Española, tiene las responsabilidades de diseñar, dotar de recursos e implantar políticas de gestión de residuos de acuerdo con el desarrollo sostenible. El Ayuntamiento decidió en el año 2012 externalizar en el Municipio, mediante concesión de gestión indirecta, el servicio público de recogida y transporte de residuos a centro de tratamiento. El 25 de octubre de 2012 se aprobó en el Pleno extraordinario del Ayuntamiento, el Pliego de Prescripciones Técnicas, al amparo del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, con objeto de definir las características técnicas de la concesión. El 14 de junio de 2013 se adjudicó mediante proceso abierto y concesión administrativa a la empresa "RECOLTE SERVICIOS Y MEDIOAMBIENTE SA" (en adelante RECOLTE) los servicios públicos de recogida y transporte hasta la

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/18	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>			



Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

planta de transferencia de residuos urbanos de recogida no selectiva, residuos voluminosos, muebles y enseres, podas y restos vegetales, así como el suministro, instalación, limpieza, mantenimiento, conservación y reposición de contenedores en el Municipio de Mairena del Aljarafe.

El contrato objeto de la licitación tiene una duración de diez años, a contar desde el 1 de julio de 2013. Fecha en la cual se inició la explotación del servicio por la empresa concesionaria. Los servicios citados, eran desarrollados anteriormente a la concesión por el propio Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe.

Con la firma del contrato de concesión el adjudicatario se compromete a gestionar los servicios con estricta sujeción a los Pliegos de Condiciones Técnicas y Jurídico Administrativas.

La empresa Recolte Servicios y Medioambiente S.A. es la sociedad del área de negocio de medioambiente del grupo Teixeira Duarte. El capital social de la sociedad lo forma al 100% el grupo portugués Teixeira Duarte. Entre las actividades desarrolladas por la empresa se encuentran: la recogida de residuos urbanos e industriales, la limpieza urbana y vial, la construcción y mantenimiento de parques y jardines, mantenimiento de playas y zonas costeras, lavado de contenedores y residuos, unidades de valoración y tratamiento de residuos y la educación y sensibilización medioambiental.

### **3. OBJETO Y ALCANCE**

Los trabajos de auditoría a desarrollados tienen por finalidad la realización de un análisis de los siguientes servicios que realiza Recolte en el Municipio de Mairena del Aljarafe:

- o Recogida y transporte hasta la planta de transferencia de residuos urbanos de recogida no selectiva.
- o Recogida de residuos voluminosos, muebles y enseres domésticos.
- o Recogida de restos de podas y residuos vegetales.
- o Limpieza y lavado de contenedores.
- o Mantenimiento, conservación y reposición de contenedores.

Con este Control Financiero se pretende determinar:

1. Si la empresa realiza todos los servicios del contrato firmado y verificar que se realizan los citados servicios según el contrato.
2. La calidad de los servicios prestados por la empresa.
3. Valorar la eficiencia del servicio, así como la relación entre el coste del servicio y la tasa exigida a los usuarios.

El trabajo realizado esta compuesto además, por unas "Fichas de evaluación", donde se valoran un total de 110 parámetros del servicio (Ver Anexo) donde la empresa auditora colaboradora " Fidelis " ha rellenado las citadas fichas de evaluación, y fotos de la auditoria de campo

### **4. FUENTES DE INFORMACION**

Dado que en el informe de la Auditora aparece el listado de las numerosas fuentes de información utilizadas nos remitimos al mismo para no ser repetitivos.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/18
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>		







## 5. TRABAJOS REALIZADOS

Tal y como establece el Pliego de Prescripciones Técnicas, para el desarrollo de los trabajos se han realizado las siguientes actuaciones:

- A. Auditoria documental
- B. Auditoria de campo

### A. Auditoria documental

Las verificaciones se han realizado en bloques estructurados según la estructura de las Fichas de Evaluación

#### BLOQUE 1: RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El primer bloque analizado fue el de recursos humanos y organización del servicio. El organigrama de la empresa está compuesto por el personal directo y el indirecto y se compone por las siguientes unidades funcionales: dirección. Mecánico, administración, encargado, atención ciudadana, conductores y peones La relación de trabajadores tanto directos como indirectos del servicio se corresponde con exactitud a lo establecido en el contrato.

RECOLTE firmo en el contrato un compromiso de subrogación de diecinueve trabajadores que previamente pertenecían al Ayuntamiento. Se ha verificado que esos trabajadores forman parte de la plantilla actual de RECOLTE a excepción de cuatro, los cuales han dejado de prestar sus servicios por causas ajenas a la empresa; dos de ellos volvieron a trabajar para el Ayuntamiento y los otros dos solicitaron La baja voluntaria. Todos los trabajadores subrogados han mantenido su contrato anterior, subiendo alguno de ellos de categoría según establece el convenio a aplicar.

El servicio se realiza con dos plantillas fijas, una plantilla para los días entre semana, y otra plantilla para los fines de semana. Cumpliendo con el Convenio Colectivo de aplicación. Las bajas de Los trabajadores de lunes viernes se cubren siempre con trabajadores de la bolsa de sábados y domingos, Además existe otra bolsa formada por tres trabajadores para cubrir bajas prolongadas que no puedan ser cubiertas por los trabajadores del fin de semana. Los contratos de trabajo de las distintas bolsas se corresponden con lo establecido en el contrato.

En el informe de Auditoria de fidelis aparecen los documentos que han sido objeto de revisión y la verificación documental mediante muestreo realizada.

#### INCIDENCIAS DETECTADAS EN RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

- Cabe destacar la situación de dos trabajadores: Francisco Sánchez Gutiérrez y María Asunción Granado Dorantes, que sin formar parte de la relación de trabajadores subrogados, acumulan sendas temporadas de bajas prolongadas, no pudiendo prestar el servicio para el que fueron contratados. Estos trabajadores Han sido contratados para poner en marcha actuaciones en

Código Seguro De Verificación:	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22	
Observaciones		Página	5/18	
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>			



Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

materia de sensibilización ambiental, previamente aprobadas por parte del Ayuntamiento. En estas situaciones de baja temporal, estos trabajadores no han sido sustituidos, v por tanto, la actividad ha dejado de prestarse. Ambos tienen contrato por obra o servicio, siendo uno de ellos contratado como refuerzo, en jornada parcial y posteriormente se le incrementa a jornada completa. El perfil profesional de ambos trabajadores no se adecua a las categorías profesionales establecidas su contrato y a las funciones asignadas para el desarrollo del trabajo. Esta situación contradice lo establecido en el Pliego de Prescripciones técnicas, apartado 7,3, PERSONAL "Todo personal, tanto directo como indirecto, empleado por el adjudicatario, deberá estar capacitado y ser suficiente para desempeñar correctamente todos los requerimientos del Servicio establecido en este Pliego y a la oferta del adjudicatario.

- Recolte ha presentado alegaciones a la citada incidencia, pero la Auditora Fidelis entiende que las mismas no dan lugar a la modificación del informe de auditoría.

#### BLOQUE 2: FRECUENCIA DEL SERVICIO

En el contrato se detallan los horarios y frecuencias de los cinco servicios de obligada prestación por parte de la empresa concesionaria: recogida de residuos voluminosos muebles y enseres domésticos, recogida de restos de poda y residuos vegetales, recogida y transporte de residuos urbanos de recogida no selectiva, la limpieza v lavado de los contenedores v el mantenimiento, conservación y reposición de contenedores. Se ha verificado Que se cumplen las rutas y horarios que establece el pliego de Prescripciones técnicas.

Según indica el jefe del servicio, las necesidades del Municipio no requieren de material de refuerzo a excepción de Navidad, en estas escasas situaciones, se utiliza un camión extra como refuerzo perteneciente a la empresa.

En cuanto a los servicios extraordinarios, RECOLTE nos ha indicado que consisten en la cesión de camiones al Ayuntamiento para la realización de acciones puntuales como por ejemplo, la recogida de alimentos del Banco de Alimentos. En estas situaciones, que tienen una frecuencia aproximadamente trimestral, la empresa continúa ofreciendo los servicios en el Municipio con refuerzo de camiones. RECOLTE nunca ha facturado por servicios extraordinarios en el tiempo que llevan realizando el servicio en Mairena del Aljarafe.

#### INCIDENCIAS DETECTADAS EN FRECUENCIA DEL SERVICIO

En los servicios de "Recogida de residuos voluminosos muebles y enseres domésticos" v en el de "Recogida de restos de poda y residuos vegetales", se ha producido un cambio en el horario que establecía el contrato, de 7:45 a 14:45 para ambos servicios, por un nuevo horario de 5:00 a 13:30, ya que se adapta mejor a las necesidades del Municipio v la funcionalidad del servicio. La empresa nos ha informado que esta modificación fue comunicada v autorizada por el Ayuntamiento.

En las alegaciones se indica por Recolte, que el cambio de horario se realizó de común acuerdo con el Ingeniero Jefe de servicio de la Delegación Medio Ambiente

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	6/18
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA=">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA=</a>		





Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

No hemos podido tener evidencia documental de dicha comunicación y autorización dado que se realizó vía telefónica por lo que no procede modificar el informe de Auditoría

#### BLOQUE 3: CONTROL DE PRESENCIA

El control de presencia se realiza a través del registro digital de la huella dactilar de los empleados a La entrada y salida de las instalaciones. Al finalizar la jornada los trabajadores cumplimentan v firman un parte de trabajo. Donde se identifican y se detalla el camión en el que se ha trabajado así como las incidencias de La jornada. Para la utilización del camión v su funcionamiento los trabajadores tienen que introducir su documento nacional de identidad

#### BLOQUE 4: RECURSOS MATERIALES Y EQUIPO DE RESERVA

El contrato firmado por RECOLTE y el Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe contiene un Listado con los medios materiales e instalaciones fijas que la empresa destina a la realización del servicio. Se ha verificado la correspondencia del listado contenido en el contrato de prestación del servicio, con los materiales que utiliza RECOLTE actualmente no detectándose desviación alguna al respecto. Se ha comprobado, de igual manera, la conformidad del vehículo facilitado por el Ayuntamiento con lo exigido en el Pliego de Prescripciones técnicas.

#### INCIDENCIAS DETECTADAS EN RECURSOS MATERIALES DESTINADOS AL SERVICIO

No hemos dispuesto de evidencia documental de la existencia de un Listado del vestuario utilizado por los trabajadores. Habiendo sido señalada esta circunstancia como desviación leve en las Fichas de Evaluación.

Si bien se ha comprobado a través de los EPIS de trabajo v las fichas de entrega que cada trabajador recibe anualmente un equipo de vestuario de invierno y otro de verano. Igualmente se verificó ocularmente la existencia de un vestuario de reserva.

La llevanza de un registro de estos materiales no viene exigida en el pliego, Tal como ha indicado Recolte en su alegación, pero sí conforma un ítem a evaluar en las Fichas de Evaluación, por lo que no procede modificar el informe de Auditoría

#### BLOQUE 5: PROCEDIMIENTO DE EJECUCION DEL SERVICIO

RECOLTE realiza un total de cinco servicios diferentes mediante concesión en el Municipio de Mairena del Aljarafe. Cada servicio consta de una ruta y un horario determinado así como de determinados equipos asignados para la realización del mismo.

Todo el procedimiento de ejecución de los servicios queda reflejado en el programa Ecosat que cuenta con un sistema de geolocalización de los camiones y sistema GPS, al cual como se ha mencionado tiene acceso el técnico del Ayuntamiento. Además. También se recoge en los partes diarios de trabajo las tareas diarias realizadas.

Código Seguro De Verificación:	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22	
Observaciones		Página	7/18	
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>			





**INCIDENCIAS DETECTADAS EN PROCEDIMIENTOS DE EJECUCION DEL SERVICIO**

Como resultado del trabajo, hemos de resaltar la ausencia de evidencia de los informes de cambio de ruta y cambios en la ejecución de los recorridos, Según Recolte, estos cambios se comunican vía telefónica y ocasionalmente vía correo electrónico. No hemos podido verificar la existencia de informes escritos donde se recojan estos cambios por lo que ha sido considerado una desviación leve en las Fichas de Evaluación. Los responsables de la empresa concesionaria nos indican que las comunicaciones por parte del Ayuntamiento de estos cambios de ruta son muy escasos v en su caso, comunicados con muy poco tiempo de antelación, dejando a la organización poco margen de maniobra a la hora de actuar. Aunque Recolte considere en sus alegaciones poco relevante la existencia de informes sobre cambios de ruta, se consideró un ítem en la ficha de evaluación, por lo que no procede modificar el informe de Auditoría

**BLOQUE 6: CONTROL DE CALIDAD**

La empresa RECOLTE dispone de las certificaciones ISO 9001 de calidad, ISO 14001 de medioambiente v OHSAS 18001 de higiene y seguridad, actualizadas y vigentes. Para el control de la calidad. El encargado del servicio revisa diariamente los partes de trabajo, las comunicaciones diarias durante la jornada del servicio así como el seguimiento de la jornada a través del programa Ecosat. La empresa y el servicio objeto de revisión realizado en el municipio de Mairena del Aljarafe son sometidos anualmente a auditorias tanto internas como externas de evaluación de calidad. En cuanto a las encuestas de satisfacción ciudadana, se han realizado tres. Una del año 2013 cuando RECOLTE sustituye al Ayuntamiento en la prestación de los servicios v otras dos realizadas por la empresa en 2017, siendo una relativa a la satisfacción ciudadana y la otra a la evaluación del servicio.

**INCIDENCIAS DETECTADAS EN CONTROL DE CALIDAD**

RECOLTE incorporó como propuesta de mejora al contrato, "La evaluación periódica del servicio a través de encuestas de satisfacción Ciudadana". Si bien la periodicidad no viene establecida en el pliego. Consideramos insuficiente la realización de encuestas con un periodo entre ellas 5 años. Entendemos que en un servicio público esta periodicidad debería ser anual. No tenemos evidencia del diseño de un plan de actuación derivado de los resultados obtenidos por dichas encuestas y la implantación de medidas correctoras o preventivas. siendo éstas uno de los principales objetivos para la implantación de un procedimiento de mejora continua. Recolte alega que las encuestas se han realizado en los ejercicios 2015 y 2017, sin aportar el análisis y resultado derivado de los mismos, ni el Plan de Actuación, por lo que no procede modificar el informe de Auditoría

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	8/18
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>		



#### BLOQUE 7: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

El mantenimiento de equipos comprende el mantenimiento y limpieza de camiones, contenedores, islas soterradas e instalaciones fijas.

En cuanto a los contenedores, uno de los servicios incluidos en el pliego es el mantenimiento y limpieza quincenal de estos. Existe una base de datos con el estado de mantenimiento de contenedores, además a través del programa Ecosat puede verificarse la última limpieza realizada. En las propias instalaciones de RECOLTE existe un taller para el mantenimiento y reparación de estos, adaptado a los últimos avances tecnológicos,

Los camiones son limpiados a diario tras el servicio, en el centro de lavado especializado que se encuentra en las instalaciones de la empresa. Se ha podido verificar ocularmente el excelente estado de los camiones, que se encuentran en condiciones óptimas de limpieza. Sobre la limpieza de estos no hay un registro, va que como se ha indicado se hace a diario, Existe un plan de mantenimiento de los vehículos Y maquinaria donde se especifican las últimas revisiones así como las venideras.

La limpieza de los soterrados esta subcontratada a otra empresa especializada, tal y como se establecía en el Pliego y el contrato.

La limpieza de las instalaciones fijas, incluido el vestuario, se encuentra externalizada a la empresa Global Servicios, empresa especializada en esta actividad.

En relación con la actualización de los equipos a los avances tecnológicos, al comenzar el servicio en 2013, RECOLTE adquirió los camiones con los últimos avances tecnológicos, estando éstos completamente adaptados a la vanguardia tecnológica. Además, se utilizan equipos como maquinaria de electro-fusión para la reparación de contenedores, que permite reparar estos con un menor coste medioambiental y de forma eficiente. Podemos afirmar que la empresa y el servicio se encuentran actualizados tecnológicamente.


#### BLOQUE 8: FORMACION

El Pliego de Prescripciones Técnicas establece como responsable de la formación de la plantilla a la empresa adjudicataria, de acuerdo a las funciones asignadas para el adecuado desempeño del servicio.

Para ello, se requería en el Pliego, el diseño de un plan anual de formación acorde a las especificidades de cada categoría laboral centrándose principalmente en: técnica y tecnología, gestión de residuos y limpieza viaria, normativa de aplicación, conducta con los ciudadanos, además de en prevención de riesgos laborales.

Los trabajadores recibieron cursos de formación en las siguientes áreas: renovación CAP, espalda sana, cisternas + ADR, soldadura con electrodo básico, prevención de riesgos laborales y mantenimiento de vehículos de limpieza viaria y RSU.

El presupuesto destinado a formación en el ejercicio 2018 ascendió a 3.800 euros Las facturas aportadas

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjgio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	9/18	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjgio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjgio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>			



## BLOQUE 9: CAMPAÑAS DE COMUNICACION

El Pliego de Prescripciones Técnicas establece el destino del 3,50% del presupuesto de licitación a campañas de concienciación y sensibilización medioambiental. Se ha verificado la partida destinada anualmente a estas campañas. Así como los planes de comunicación y aplicación de estas.

La empresa RECOLTE presenta y pone a disposición de los ciudadanos su servicio a través de la página Web <http://mairenasosteniblees/>. En este espacio la empresa describe y detalla los servicios prestados en el Municipio, ofrece una guía de actuación sostenible para el correcto funcionamiento y cuenta con un apartado de contacto con el ciudadano para resolver cualquier duda relativa a los servicios desempeñados.

### INCIDENCIAS DETECTADAS EN CAMPAÑAS DE COMUNICACION

Desde FIDELIS AUDITORES, para la comprobación y verificación del correcto funcionamiento del buzón de correo que aparece en la web, se planteó una cuestión relativa a la recogida de muebles por correo electrónico en la que se preguntaba el horario de recogida de muebles en el portal de las casas de la urbanización Simón Verde, que fue contestada al día siguiente.

La información proporcionada es contradictoria con la que recoge la página web del servicio, en la cual se indica que "Los residuos deben ser depositados en el portal para que el servicio de recogida pase a retirarlos".

En contraposición con esta información la cuestión planteada fue resuelta de la siguiente manera: "Buenos días. Le informamos que la recogida de muebles y enseres no es a domicilio, tendría que depositar el mueble al lado del contenedor de basura que tenga más cercano, a partir de las 20.-Uñ según normativa municipal, con la precaución de no obstruir el paso de peatones ni vehículos. La recogida se hace de lunes a jueves. excepto viernes, sábados ni festivos. Muchas gracias y saludos. Marian Ramos Quirós".

La respuesta además de ser contradictoria con la información aportada, no resuelve la duda planteada sobre la hora de recogida de los muebles. En el Pliego de Prescripciones Técnicas viene estipulado que la prestación de este servicio será a domicilio a petición del ciudadano o en la vía pública en caso de que los residuos voluminosos hayan sido abandonados en esta. Entendemos la situación descrita como un incumplimiento de lo establecido en el contrato.

Por otro lado, en el Pliego de Prescripciones Técnicas se establece como mejora la implantación de una línea 900-24 horas. Si bien esa línea existe (900 102 350) para la comprobación de su funcionamiento la Auditora Fidelis efectuó una llamada a las 18:30 de la tarde, al no obtener respuesta se dejó un mensaje en el buzón de voz planteando una duda respecto al servicio y dejando un número telefónico de contacto para que fuera resuelta, no se ha obtenido a fecha de este informe respuesta alguna.

Recolte alega que a tenor de lo señalado en la Ordenanza Municipal y consensuado

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	10/18
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>		







Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

con el Técnico Municipal se presta el servicio hoy día, si bien es contradictorio con lo que indica el Pliego. Respecto a la línea 900, alega que se realizó fuera del horario de atención personalizada, a pesar de que el Pliego señala que es 24 horas, adjuntándose en anexo el report de la llamada. No procede modificar el informe de Auditoría

#### **BLOQUE 10: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

El Pliego de Prescripciones Técnicas cita el estricto cumplimiento de la Ley sobre la Prevención de Riesgos Laborales, la Seguridad e Higiene en el trabajo, así como a toda la legislación vigente en la materia. Se ha verificado que la empresa RECOLTE cumple el marco normativo de aplicación en esta materia.

#### **BLOQUE 11: COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA, CONTROL Y COMUNICACION DE INCIDENCIAS:**

Comunicación interna, control y comunicación de incidencias:

Todos los camiones de RECOLTE se encuentran comunicados en todo momento con el encargado, vía teléfono, v localizados a través del programa Ecosat. Del mismo modo, a través de los partes de trabajo diario se comunican las incidencias detectadas en la jornada. Diariamente los partes de trabajo son revisados por el encargado, Juan Carmona, el cual mantiene constante contacto directo con los trabajadores para el seguimiento del servicio. Igualmente se mantienen de manera periódica reuniones con los sindicatos.

La empresa posee una red de comunicación interna basada en teléfono corporativo y correo electrónico.

Comunicación con el Ayuntamiento:

Según nos informa el Jefe del servicio, Juan de Jesús Ruiz Cañas, las comunicaciones con el Ayuntamiento son efectuadas principalmente vía teléfono, mayoritariamente mediante el servicio de mensajería rápida Whats App. El jefe del servicio y el técnico del Ayuntamiento están en permanente contacto vía telefónica.


Las comunicaciones por correo electrónico no son frecuentes. Se ha verificado las tres últimas comunicaciones que la empresa ha mantenido con el Ayuntamiento vía email, comprobando que estas no son diarias ni habituales.

#### **INCIDENCIAS DETECTADAS EN CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA, CONTROL Y COMUNICACION DE INCIDENCIAS:**

En el Pliego de Prescripciones Técnicas se especificaba la necesidad de crear un programa informático por parte del adjudicatario que sirviera de herramienta para la comunicación. Si bien es cierto que a través del programa Ecosat tanto el Ayuntamiento como la empresa tienen acceso a la situación del servicio, este programa no actúa como vía de comunicación entre ambos, imposibilitando el flujo de información, órdenes o incidencias.

La herramienta habitual utilizada por La empresa es Whats app. Entendemos que esta vía no permite el adecuado registro de la información que permita disponer de un

Código Seguro De Verificación:	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22
Observaciones		Página	11/18
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>		





Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

histórico de seguimiento de cara a futuro.

En la fase inicial del contrato, se creó una Comisión de Seguimiento, entre cuyas funciones se estableció ser un órgano de control y seguimiento de la ejecución del servicio, así como la de proponer las modificaciones necesarias a propuestas de los técnicos Cabe destacar el hecho de que solo se ha producido una reunión de seguimiento entre el Ayuntamiento y la empresa, desde que se inició el servicio.

Recolte alega que los responsables municipales a través del programa Movisat pueden realizar la comunicación, sin que se tenga esa constancia documental.

Respecto de la Comisión de seguimiento si bien es cierto que la Convocatoria es trimestral, ellos como miembro de la misma han podido en cualquier momento solicitar la convocatoria extraordinaria para tratar cualquier asunto de importancia, por lo que No procede modificar el informe de Auditoría

### BLOQUE 12: INSTALACIONES

La empresa RECOLTE, cuenta con unas instalaciones fijas ubicadas en Calle Brújula, 22, 41927 Mairena del Aljarafe, Sevilla. En estas instalaciones se ubican las oficinas, así como el almacenamiento de camiones y contenedores. Cuentan también con un taller de reparación, vestuarios y una plataforma limpiadora para los camiones, Se ha comprobado y verificado la adecuación de las instalaciones al contrato y al Pliego de Prescripciones Técnicas.

### BLOQUE 13: REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Pliego de Prescripciones Técnicas establece la obligatoriedad por parte de la empresa de la elaboración para el Ayuntamiento de un informe bimensual en el que deberá detallar el Listado de quejas recibidas o incidencias durante ese periodo y soluciones aportadas.

Las vías de las que disponen los ciudadanos son la línea 900 24 horas y la página web del servicio. La empresa adjudicataria especifica que, además del escaso nivel de quejas, cuando reciben alguna es principalmente vía telefónica y se soluciona de manera inmediata. No hemos dispuesto de evidencia de las quejas recibidas ni de la resolución de las mismas por parte de RECOLTE. al no disponer de los registros escritos.

#### INCIDENCIAS DETECTADAS EN REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS :

Se ha comprobado que la empresa RECOLTE no lleva un registro de las quejas ciudadanas, habiéndose detectado esto como desviación leve en las Fichas de Evaluación. Tampoco hemos tenido evidencia de la emisión de ningún informe bimensual como establece el Pliego.

De igual manera, no se ha podido comprobar el porcentaje de quejas y sugerencias aplicadas al servicio debido a la ausencia total de registros.

En cuanto a la atención de quejas mediante el teléfono y la web del servicio, nos remitimos a lo establecido en el BLOQUE 9: CAMPAÑAS DE COMUNICACION

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	12/18
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>		





## BLOQUE 14: FACTURACIÓN

La concesión del servicio se realizó en 2013, empezando a operar RECOLTE el 1 de julio de 2014 en el Municipio de Mairena del Aljarafe, Desde la citada fecha, RECOLTE factura al Ayuntamiento mensualmente por la suma de 158.411,87 euros netos, lo que supone la cantidad anual de 1.900.942,40 euros, coincidente con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en el contrato.

La cláusula 28 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares establece la revisión de precios del contrato, referenciando el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Estas normas establecen que la modificación del precio no tiene carácter de modificación contractual, y que este derecho se adquiere una vez pasados los primeros doce meses de concesión. La revisión de precios ha de ser a solicitud del contratista y queda establecida como una revisión anual mediante la aplicación del 85% del IPC general nacional.

El 2 de agosto de 2017 tiene entrada en el Ayuntamiento la primera solicitud de revisión de precio por parte de la empresa RECOLTE, a raíz de este escrito tiene lugar una consecución de escritos, recursos v resoluciones entre la empresa y el Ayuntamiento, con fin de esclarecer y alcanzar una postura común en lo referente al precio del contrato.

Finalmente el 21 de febrero de 2019, la resolución 405/2019 determina el canon actualizado a 1 de julio de 2018 en 1.952.836,42 euros liberado de impuestos. Se determinan de igual manera los atrasos del canon correspondiente al periodo comprendido entre julio de 2014 y julio de 2018. por 61.459,55 euros netos. Hasta la fecha Recolte no ha facturado los importes aprobados por el Ayuntamiento

El 14 de febrero de 2019 la empresa concesionaria presenta un nuevo escrito solicitando la revisión de canon, esta vez en relación con los artículos 28.1 y 4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, debido a una variación poblacional del Municipio mayor al 5%, no determinándose procedimiento concreto de revisión en el Pliego de Prescripciones Técnicas. La empresa establece una regla de proporcionalidad directa para esta revisión con la que se establece una discrepancia de criterios ente el Ayuntamiento y RECOLTE. Este proceso de revisión de canon sigue abierto a fecha de este informe, Se le ha indicado a la Empresa que este tema podría tratarse en la Comisión de seguimiento, convocada al efecto.

## AUDITORIA DE CAMPO

Tal como se recoge en el Pliego de Prescripciones Técnicas la Empresa Auditora Fidelis realizó una Auditoría de Campo presencial el día 17 de Mayo de 2019, cuyo resultado se recoge en el informe que se acompaña en el expediente.

En dicha auditoría Se verificó que los vehículos utilizados para cada servicio se corresponden con lo exigido en el contrato. De igual manera se ha comprobado el cumplimiento de los horarios que establece el contrato, a excepción del ya mencionado cambio de horario con respecto al contrato de los servicios de recogida de residuos voluminosos, muebles y enseres domésticos y el de recogida de restos de poda y residuos vegetales. El cual se modificó para adecuarlo a las necesidades del

Código Seguro De Verificación:	Pjgio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22	
Observaciones		Página	13/18	
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjgio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjgio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>			





Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

Municipio v operan actualmente de 6:00 de la mañana a 13:30

Las verificaciones de los distintos servicios consistieron en un seguimiento de los distintos camiones, comprobando a su paso el estado de los contenedores y puntos recogidos. Igualmente se comprobó las horas en Las que se prestaba el servicio en los distintos puntos del recorrido y la correspondencia de las diferentes rutas.

Se incorpora un anexo se establece una relación de las evidencias fotográficas de la visita, ordenadas y explicadas

Se realizó una comprobación visual del lavado de contenedores. Verificando que se realiza una adecuada limpieza de estos mediante el camión en servicio lava contenedores de carga lateral. Resulta imposible lavar todos los contenedores ya que en el lapso de tiempo entre la recogida de residuos y el lavado se vuelven a verter estos por parte de los ciudadanos en el contenedor.

El camión lava contenedores trata de ir detrás del camión de recogida pero debido a los distintos tiempos empleados por cada uno se produce un distanciamiento entre ambos que conlleva el problema comentado.

Durante la auditoria de campo se verificó que los servicios son desarrollados según lo establecido en el contrato, con apenas algunas desviaciones no materiales. Los servicios se desarrollan sin apenas alteraciones v con una alta coordinación

## **6 . MEJORAS**

De acuerdo con los resultados del trabajo expuestos en los apartados anteriores, las principales deficiencias e incidencias detectadas que requieren de la adopción de medidas correctoras por parte de los responsables de la entidad son las siguientes:

- 1) En el desarrollo de nuestro trabajo hemos observado la ausencia de registros en diversas áreas, como el inventario de vestuario o la limpieza de los camiones. A fin de garantizar la eficacia del servicio así como una adecuada contabilidad de costes, resulta indispensable la utilización de herramientas informáticas para registrar cada una de las áreas relacionadas con la prestación del servicio.
- 2) En relación con el mantenimiento y lavado de contenedores, a tenor de la problemática expresada en el informe, se estima adecuado ajustar el mantenimiento de contenedores, en cuanto al número de lavados al año, a una planificación específica. Se recomienda, asimismo, que la empresa especifique claramente el número de lavados que tiene previstos realizar al año, v qué contenedores específicamente van a ser lavados cada día, para así' poder establecer un sistema que permita el control del lavado efectivo de estos.
- 3) Las Ordenanzas municipales de Mairena del Aljarafe deben ser adaptadas a la realidad del servicio que se presta. En relación con el punto anterior, se ha detectado que la Ordenanza Municipal que establece el depósito de residuos en los contenedores a partir de las 20:00 horas no es respetada por los ciudadanos y esto dificulta el servicio de limpieza v lavado de contenedores. La alineación entre la Ordenanza, el servicio y la realidad del municipio resulta imprescindible para el correcto desarrollo de los servicios prestados por RECOLTE en el Municipio de Mairena del Aljarafe.
- 4) Es preciso elaborar un sistema que permita registrar las quejas y sugerencias de los

14

Código Seguro De Verificación:	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22
Observaciones		Página	14/18
Uri De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>		







Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

ciudadanos del Municipio en este ámbito. Resulta un pilar esencial en el control de calidad de un servicio la detección y resolución de éstas, para así evitar su reincidencia. Mediante el uso de un sistema de atención de peticiones, quejas, reclamaciones v sugerencias puede proporcionarse un mejor servicio a los usuarios, a través de la automatización de procesos. Es una herramienta que permite conocer y tener registradas las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa,

5) Resulta imprescindible para el correcto funcionamiento del servicio la constante y fluida comunicación y cooperación entre la empresa y el Ayuntamiento. Recomendamos que se mantengan reuniones de seguimiento mensuales, de forma que se pueda planificar, modificar, y controlar cualquier aspecto relativo a los servicios. De la misma manera, y cumpliendo con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas de la concesión, debe implantarse un sistema de comunicación entre Ayuntamiento y RECOLTE, mediante alguna herramienta que permita disponer v mantener los registros correspondientes.

6) Recomendamos la optimización del servicio de atención al cliente a través de la línea 900/24horas, poniendo a disposición del contrato los recursos necesarios para dar una respuesta efectiva.

7) Por otra parte, entendemos imprescindible la realización de encuestas de satisfacción ciudadanas al menos con periodicidad anual, para disponer de información necesaria sobre la calidad del servicio a prestar y el diseño de acciones correctivas y preventivas que posibiliten la implantación de un sistema de mejora continua en la calidad del servicio.

### CONCLUSIONES

1) La empresa RECOLTE cumple en un alto porcentaje con los requerimientos establecidos en el contrato y los pliegos de prescripciones que regulan la prestación del servicio, poniendo a disposición del mismo. En general, y de forma continuada los recursos materiales y personales exigidos por el Ayuntamiento.

De igual manera, como se ha expresado a lo largo de este informe, se han detectado desviaciones relativas a los requerimientos exigidos tanto en el contrato como en el pliego de prescripciones técnicas derivadas de recursos humanos no asignados o servicios no desarrollados en su totalidad o con el alcance necesario.

Concretamente, hemos de destacar las siguientes incidencias:

- Incidencias consideradas como desviación grave

Recursos humanos empleados en las campañas de concienciación v sensibilización medioambiental:

El Pliego de Prescripciones Técnicas del concurso contemplaba la exigencia de la realización de acciones de sensibilización en materia medioambiental de carácter anual, basada en propuestas previamente

Código Seguro De Verificación:	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22
Observaciones		Página	15/18
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>		





Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

Autorizadas por el Ayuntamiento. La Sociedad se comprometió a ejecutar el 3,5% del presupuesto de licitación. Los recursos humanos asignados para el desarrollo de estas actividades han sufrido periodos de baja prolongada, no habiéndose cubierto los mismos mediante personal equivalente. Por otra parte, los perfiles profesionales de los recursos asignados entendemos que no se adecuan a Los requerimientos técnicos de los puestos de trabajo y de las actividades a desarrollar. Las actuaciones diseñadas suelen tener un carácter periódico, no resultando coherente, contar con personal fijo asignado a las mismas, No hemos obtenido evidencia sobre las actividades desarrolladas por el personal asignado y el presupuesto ejecutado, ascendiendo el presupuesto de personal a 53.000 euros aproximadamente para el ejercicio 2018.

➤ Servicio de recogida de residuos voluminosos, muebles y enseres domésticos:

En el transcurso de nuestro trabajo hemos detectado que dicho servicio no está siendo ejecutado según lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En el mismo viene estipulado que la prestación de este servicio será a domicilio a petición del ciudadano o en la vía pública, en caso de que los residuos voluminosos hayan sido abandonados en esta. RECOLTE requiere al ciudadano el depósito de los muebles y enseres en el contenedor más cercano a su domicilio. Esto supone una modificación de los requerimientos del servicio no informada al Ayuntamiento. Por otra parte existe al respecto una información contradictoria en la página web de RECOLTE. donde se indica que se recogen a domicilio.

➤ Comunicación con el Ayuntamiento

Al no existir un sistema de comunicación oficial diferente de la vía telefónica entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria, los flujos de información entre ambas entidades se efectúan mediante procesos ineficientes, que no dejan registro de las comunicaciones y suponen un impedimento a la fluidez del servicio. El programa Ecosat, según nos informa RECOLTE. posee una herramienta para favorecer estas comunicaciones que no es utilizada por lo que entendemos que resulta ineficiente. Se nos ha informado que los cambios de rutas y demás impedimentos que pueden surgir relacionados con el servicio, en ocasiones no son comunicados a tiempo y esto supone una menor operatividad del mismo. La implantación de un sistema de comunicación y flujos de información es indispensable para el correcto desarrollo del servicio.

➤ Línea 900 24 horas

La línea 900 24 horas fue ofertada como mejora por la empresa en la licitación y fue objeto de evaluación para su concesión. Hemos podido comprobar en el transcurso de nuestro trabajo que esta línea ofrecida por la empresa no se encuentra operativa 24 horas, sino únicamente en horario de oficina. Además no se han tenido evidencias de respuesta a través de dicha línea telefónica. Esto provoca deficiencias en la comunicación con la ciudadanía así como dificulta la detección de incidencias en la prestación del servicio

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	16/18	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>			



- Incidencias consideradas como desviación leve:
  - Registro de quejas y sugerencias

No se han obtenido evidencias de que RECOLTE realice un registro y seguimiento de las quejas, incidencias v sugerencias emitidas al servicio. El pliego de Prescripciones Técnicas establece la emisión de un informe bimensual con las principales quejas e incidencias así como las medidas empleadas. La situación descrita tiene como resultado que la empresa concesionaria no pueda establecer medidas correctivas y preventivas al respecto.

#### Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes


Las encuestas de satisfacción ciudadana son una herramienta esencial a la hora de evaluar la calidad del servicio desempeñado, éstas deben ser examinadas para la consecución de conclusiones que permitan establecer mejoras en el desempeño del servicio realizado. Igualmente, entendemos que su periodicidad. Aunque no viene establecida en el pliego, debería ser anual.

- Reuniones de seguimiento del contrato

La comisión de seguimiento es una medida puesta a disposición del servicio para su correcto desarrollo en el municipio. Esta herramienta no está siendo utilizada en la actualidad, solamente se celebró una reunión al comienzo de la concesión. Estas reuniones permitirían detectar y subsanar de manera fluida v rapida las posibles incidencias v desviaciones incurridas.

#### 4. La calidad de los servicios prestados por la empresa.

No disponemos de indicadores que nos permitan evaluar la calidad en la prestación del servicio. Estos indicadores, definidos e implantados como herramientas de seguimiento en otras localidades, utilizando para su confección variables tales como las toneladas de residuos recogidas, número de habitantes del Municipio, recursos humanos asignados, inversión etc. no se han diseñado formando parte de un Plan General y Anual de Calidad, que permita la medición para el seguimiento y evaluación de la calidad, del servicio en el Municipio de Mairena del Aljarafe. Se anexan como ejemplos indicadores utilizados por la Diputación de Barcelona y que pueden ser validos y utilizables. Por tanto, no nos ha sido posible contar con las herramientas necesarias para arrojar una opinión sobre la calidad del servicio ni su comparación con otras unidades similares implantadas en otras localizaciones, Recomendamos la elaboración de un Plan Anual de Calidad que contemple, en función de los objetivos establecidos, la medición de la calidad del servicio alineada con los objetivos establecidos por el Ayuntamiento.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	17/18	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>			



Ayuntamiento de  
Mairena del Aljarafe

**3. Valorar la eficiencia del servicio, así como la relación entre el coste del servicio y la tasa exigida a los usuarios.**

El Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe, no está obligado por normativa a disponer del coste de los servicios municipales. Dispone de los costes directos para la prestación del servicio, que lo conforman Mancomunidad de Municipios del Guadalquivir y Recolte, pero no así de una estimación analítica de los costes indirectos atribuibles al servicio objeto de evaluación.

La tasa exigida a los usuarios por los servicios de recogida de basura y servicios anexos (RECOLTE v Mancomunidad del Guadalquivir) en el Municipio de Mairena del Aljarafe se estima en la siguiente tabla:

Euros recaudados mediante la tasa exigida  
2016 3.471.139,46 euros  
2017 3.474.726,24 euros  
2018 3.268.787,53 euros

Los costes del servicio abonados a la Mancomunidad de Municipios del Guadalquivir ascienden anualmente a una cantidad aproximada de 859.000 euros. Por otro lado, actualmente la anualidad aprobada por resolución a abonar a RECOLTE asciende a 1.952.836,42 euros.

Es decir, los costes directos totales de los servicios ascienden a 2.811.836,42 euros. Atendiendo a los datos del Instituto Nacional de Estadística, la población de Mairena del Aljarafe del año 2018 ascendía a 45.890 habitantes. Lo que supone un coste directo aproximado de 61,3 euros por habitante. Si atendemos los kilogramos de basura que fueron depositados en las plantas de transferencia, en el año 2018 se depositaron 18.426.260 kg lo que supone un coste directo aproximado de 0,15 euros por kg de basura depositada.

La relación entre los costes directos y la tasa exigida en 2018 a los usuarios es de 3.268.787,53 euros de Ingresos mediante la recaudación de la tasa y 2.811.836,42 euros de costes, incluyendo únicamente los costes directos.

No disponemos de indicadores suficientes que nos permitan evaluar la eficiencia en la prestación del servicio. Estos indicadores no han sido definidos, por lo que es necesario elaborar los ratios para la evaluación de la eficiencia del servicio. Recomendamos el diseño e implementación de un sistema de control v evaluación de la eficiencia, que permita a través de indicadores establecer la medición de la eficiencia, así como su adecuación a los objetivos.

En Mairena del aljarafe en la fecha indicada en la firma

EL INTERVENTOR GENERAL

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	José Francisco Muñoz Jurado	Firmado	11/09/2019 14:06:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	18/18	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/Pjqio7Yb09yxxcHlqFKzRA==</a>			