

Documento Explicativo

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por finalidad entregar una explicación detallada de los fundamentos de los modelos de bases técnicas y administrativas elaborados durante el desarrollo del estudio “Bases Tipo para la Licitación de los Servicios de Recolección y Disposición de Residuos Domiciliarios”.

En consecuencia, el presente documento complementa el informe elaborado en el marco del estudio, al describir la forma en la cual los criterios y conceptos desarrollados se reflejan en el diseño de las Bases.

Las Bases están compuestas por Bases Administrativas y Bases Técnicas. Las primeras regulan el proceso de licitación y la operación del servicio en su aspecto más administrativo (obligaciones de ambas partes, pagos, fiscalización, sanciones, procedimientos, etc.), mientras que las segundas definen las tareas a ejecutar, imponiendo condiciones mínimas para los equipos, personal e inmuebles e indicando los antecedentes que el oferente debe entregar para que su oferta sea evaluada¹.

El conjunto de criterios y conceptos que sustentan el desarrollo de bases puede resumirse en seis puntos:

- **Transparencia:** la apertura al escrutinio de todos los actores sociales. En el sistema actual, una parte de las decisiones dentro del proceso de licitación no son completamente visibles para todos los agentes, por lo que se ha estimado necesario clarificar los fundamentos del proceso y de las decisiones. En particular, el sistema actual de puntajes por atributos con los que se determina en buena medida la empresa seleccionada² o la posibilidad del Alcalde de seleccionar “la propuesta que mejor refleje los intereses de la Comuna”, son medidas que no son sujeto de escrutinio público y que no responden por lo general a argumentos sólidos que permitan comparar una mejora en un atributo particular con una variación en algún otro atributo, o en la oferta económica. Por ello, en la actual propuesta se ha separado la valoración técnica —con atributos claramente definidos— de la económica, donde se favorece al menor costo económico para la Municipalidad.
- **Responsabilización (*accountability*):** la capacidad de asociar las acciones de las instituciones claramente con dichas instituciones. El sistema actual define las características de un servicio público que es, finalmente, responsabilidad de la Municipalidad, en buena medida en función de las ofertas de los proponentes y las

¹ Se debe consignar que las bases presentadas en este estudio están diseñadas esencialmente para la recolección y aseo (barrido y limpieza de calles), por ser las actividades centrales de las Municipalidades en el ámbito de los residuos sólidos domiciliarios, con consideraciones especiales para disposición que son comentadas cuando resulta pertinente. Sin embargo, sus principios centrales son aplicables a otros tipos de actividades relacionadas con los residuos sólidos domiciliarios.

² En el esquema actual, se pondera la oferta económica (precio) y las características técnicas (calidad) de los proponentes. Esto requiere un complejo sistema de puntaje para cada atributo de calidad de las propuestas, con el objeto de hacerlo comparable a las unidades en que se miden las propuestas económicas. La asignación de esos puntajes por atributo no se sustenta necesariamente en valoraciones explícitas.

valoraciones relativas de los atributos de las propuestas por parte de los funcionarios Municipales. En el sistema propuesto, la calidad la fija la Municipalidad y se hace responsable de ella frente a la comunidad, mientras que la responsabilidad de la operación eficaz y eficiente recae sobre el operador. Se propone también mecanismos de información al público para hacer efectiva la responsabilización (y apoyando la transparencia).

- **Simplicidad:** que se define en un sentido amplio de mecanismos que reducen los costos “de transacción” del proceso de licitación y de su posterior ejecución, con el propósito de minimizar el costo para el usuario (y que además colabora con el objetivo de transparencia). El procedimiento actual de puntaje en la evaluación ex—ante y la detallada evaluación ex—post son ejemplos de elementos que atentan contra la simplicidad de la licitación y operación elevando los costos de participación y operación. Para simplificar los procesos, se ha considerado para los Municipios con menores capacidades técnicas, una Guía que permite establecer una calidad mínima y evaluar las ofertas técnicas de recolección, se ha simplificado los procedimientos generales de licitación y también los de seguimiento. En este último aspecto, (considerando el riesgo moral existente³), se propone una fiscalización más “distante”; no se establece una multa específica por cada infracción sino que cada infracción se registra y pasado un cierto umbral, se establece una sanción severa para incentivar los propios oferentes a una “autorregulación” de su calidad. Por otra parte, se propone auditorías regulares como mecanismo de revisión integral de la operación.
- **Eficiencia económica:** maximizar los beneficios netos para la Municipalidad (en este contexto: minimizar el costo por el servicio deseado). Un aspecto particular relacionado con esto se refiere al esquema vigente de contratos a suma alzada que no pueden incorporar alteraciones en los requerimientos cuantitativos de servicios. Se propone en la oferta económica sea expresada en precio unitario, con lo que se elimina el riesgo en proyección de demanda. Con un precio unitario debidamente calculado, las variaciones en los volúmenes transportados no debieran generar cambios perceptibles en las utilidades de los proponentes.
- **Oportunidades Competitivas:** la posibilidad de tener nuevos y mejores actores y de distintos tipos. En el esquema actual, se favorece la “seguridad” del servicio a través de exigencias altas de experiencia o de exigencias técnicas muy específicas que sólo algunos pueden cumplir. Esto puede tener efectos sobre la eficiencia dinámica y la capacidad de incorporar nuevas propuestas empresariales. Por ello, se ha reducido las exigencias que puedan actuar como barrera a la entrada (esto también aporta a la posibilidad de tener mejores precios), incorporando salvaguardas que favorezcan la seriedad de los oferentes. (esencialmente, boletas de garantía) y se ha separado los servicios, lo cual tiene la ventaja específica de abrir opciones para operadores más pequeños en servicios menores.

³ Esencialmente, el riesgo de la calidad del servicio provisto por operador decaiga en el tiempo.

Los criterios mencionados se traducen en propuestas cuyos elementos centrales son dos: 1) la calidad del servicio debe cumplir con estándares de calidad fijados por la Municipalidad (para lo cual se propone unos valores mínimos) y que no generan exclusiones de empresas específicas; 2) se minimiza el costo total de proveer los servicios con la calidad determinada. Se establece mecanismos complementarios en diversos temas (fiscalización, negociación, plazos, etc.) para potenciar los aspectos mencionados tanto en un sentido estático como dinámico.

Una ventaja esencial de este esquema es evitar la ponderación de aspectos técnicos con precios. Como se ha indicado, para efectos de la selección de la mejor oferta, la ponderación de diversos factores técnicos con el aspecto económico requiere tener alguna noción de la importancia relativa de los diversos factores que determinan el servicio. Dado que el servicio es relativamente homogéneo, se evita que algún aspecto de una oferta particular que sea considerado “valioso” por los evaluadores, genere un impacto en precio que la comunidad que paga por el servicio no valora de igual modo. En consecuencia, el sistema es más transparente para el ciudadano usuario del servicio.

Adicionalmente, este esquema reconoce que la responsabilidad final del servicio —de su calidad— recae sobre la Municipalidad y que es ella la que debe definir la calidad de servicio que entrega a los habitantes de la Comuna, en función de las restricciones disponibles, por lo que la responsabilidad que le traspasa al agente privado es la de operar de manera eficiente. En ese sentido, la(s) oferta(s) que más se ajustan a las necesidades del Municipio son aquellas que cumplen con lo que la Municipalidad exige, al mínimo precio. Bajo el esquema de ponderación, no se asegura un precio mínimo.

Para la efectividad de la aplicación integral de este sistema, se estima necesario ciertos cambios en aspectos que no están relacionados con las bases, sino que son de funcionamiento y de estructura institucional. Estos aspectos han sido presentados en el informe del estudio, pero no se analizan en este documento, al no relacionarse directamente con la estructura de la propuesta de Bases. Sin embargo, se debe notar que la utilización de estas bases en el contexto actual requiere tomar en cuenta dichas restricciones vigentes.

Las Bases incluyen unos instructivos que apoyan la preparación de estos documentos por parte de las Municipalidades.

En el caso particular de las Bases Técnicas de Recolección, se agrega una Guía que ayuda a las Municipalidades a definir sus estándares de calidad para el servicio, estableciendo ciertos estándares mínimos de operación que deberían ser satisfechos para todos los Municipios, y apoya también el proceso de evaluación de las propuestas recibidas de los proponentes. Esta Guía —así como los instructivos— no son para difusión con las Bases, sino de apoyo a las Municipalidades

Debe recalarse que la Guía fija los lineamientos de calidad que se considera mínimos para cualquier servicio (estableciendo un nivel básico de equidad para el país), por lo que las Municipalidades que lo estimen adecuado pueden exigir calidades superiores. Evidentemente, cualquier nivel de calidad solicitada debe quedar claramente expresado en las Bases Técnicas para que pueda ser incorporado por los proponentes a sus ofertas. En todas

las circunstancias, la Guía ayudará a la Municipalidad a evaluar que las propuestas cumplen efectivamente con los requerimientos establecidos por ella.

El resto del documento se estructura en dos partes: una referida a las bases administrativas y la otra a las bases técnicas. En la presentación se sigue la estructura de los modelos de bases presentados, fundamentando el contenido de cada uno de sus secciones constituyentes.

II. BASES ADMINISTRATIVAS

1. ANTECEDENTES GENERALES

En esta sección se define el marco general de la licitación, incluyendo las definiciones, pertinentes, los alcances y fechas de referencia para la operación del servicio.

1.1 OBJETIVO

No existe restricción particular a la cantidad de servicios licitados, pero normalmente podrá incluirse: recolección, disposición, aseo (limpieza y barrido de calles), casos puntuales (ferias libres), reciclaje⁴. Una consideración importante para efectos de la transparencia y la responsabilización (*accountability*) de las autoridades en el proceso de licitación de recolección y disposición de residuos, es asegurar que estas tengan efectivamente la posibilidad de definir y gestionar los servicios de manera que estén asociados claramente con sus mandatos.

Por ello, se define un período de 4 años (equivalentes al período del gobierno municipal), de modo que un equipo entrante pueda definir el nivel de calidad que desean para los servicios, proceder a la licitación y operar con el “nuevo” contratista a partir de su segundo año de gestión. Este plazo es coherente con el período de depreciación de los vehículos utilizados en este tipo de servicios.

Desde esa perspectiva (de responsabilidad democrática), no sería recomendable definir plazos superiores a 4 años en ninguno de los otros servicios licitados pues evitarían que los gobiernos municipales puedan tomar decisiones autónomas sobre la calidad de un servicio de la importancia de la recolección y el aseo. Adicionalmente, establecer períodos de duración diferentes para diferentes servicios implica una recurrencia de los procesos de licitación, lo que genera mayores costos de transacción para la Municipalidad, especialmente importante en el caso de los Municipios más pequeños.

Sin embargo, en el caso particular de la licitación de servicios de disposición, si bien se estima que el plazo podría ser el mismo cuando los rellenos ya han llevado algún tiempo de operación (y han “hundido” sus costos iniciales), en el actual marco regulatorio, se estima

⁴ Respecto a los tipos de servicios que se puede distinguir, se puede ver para mayor detalle en “Manual Sobre la Preparación de Bases de Licitación de Aseo Domiciliario”, proyecto GTZ N°1996.2057.6-001.00 *Manejo de Residuos Sólidos en 5 Ciudades de la X Región*, contratado por ERM GmbH

que normalmente será necesario entregar concesiones por períodos más largos cuando los rellenos deban ser construidos. En este último caso, los plazos mínimos podrían ser del orden de 12 años.

1.2 ASPECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS

El objetivo de estas exigencias es limitar conflictos de intereses y abrir al máximo la competencia, exigiendo ciertos requisitos mínimos (esto es, que se trate de una persona jurídica con capacidad financiera y de organización). Al permitir la participación en uno o más servicios, se admite que ciertos servicios más “pequeños” queden abiertos a la participación de empresas más pequeñas.

La experiencia mínima no es un requisito necesario dada que la complejidad del servicio no es excesiva y los riesgos de una falla en el desempeño son mitigables: las ventajas de la experiencia deberían reflejarse en la capacidad de ofrecer precios más bajos. Por otra parte, la experiencia mínima actuaría como barrera a la entrada para nuevos actores.

Se utiliza la boleta de garantía como cautela de la seriedad de la oferta y del trabajo: eso introduce un análisis adicional (por parte de la entidad bancaria emisora) sobre la capacidad administrativa y financiera del proponente. Al mismo tiempo, exige al proponente evaluar con precaución sus verdaderas capacidades para realizar el trabajo comprometido.

Por otra parte, se busca el mejor resultado económico desde la perspectiva de la Municipalidad, por lo que se permite a las empresas ofrecer distintas alternativas de modo que la suma de los costos pagados por el conjunto de servicios sea la mínima.

1.3 DEFINICIONES

Las definiciones son estándar, recogidas de varias bases de licitación existentes.

2. ANTECEDENTES COMUNALES

El objetivo central de hacer entrega de estos antecedentes, es que la Municipalidad establezca la mayor simetría de información con los proponentes y entre todos ellos. Toda la información que pueda ser de utilidad para los proponentes debería ser entregada por la Municipalidad en esta sección.

3. PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

3.1 ASPECTOS GENERALES

Este procedimiento permite que el Municipio pague el menor costo por el conjunto de los servicios que licita, definiendo con anterioridad la calidad del servicio que se tiene por objetivo. El esquema está sustentado legalmente en el hecho de que el contrato de concesión es equivalente a un contrato privado, por lo que las reglas que se definan son válidas mientras no transgredan una norma legal.

El principio básico de este sistema consiste en exigir un nivel mínimo de capacidad empresarial, un estándar de calidad técnica (definido en las Bases Técnicas) y sobre la base de estos parámetros, **que todos deben cumplir**, permitir que la competencia en precios determine la(s) oferta(s) ganadora(s).

La calidad “mínima” exigida (y nada impide que las empresas ofrezcan calidades superiores que se volverán referencias para licitaciones posteriores en el caso de implementarse) queda establecida con anterioridad a la competencia en precios, con lo cual la responsabilidad de la calidad se concentra plenamente en la autoridad municipal.

3.2 ETAPAS

En las etapas propuestas se mantiene vigente el principio de separar los diferentes niveles de la evaluación (administrativo, técnico, económico), con el propósito de distinguir claramente los aspectos técnicos y económicos.

Estas etapas son definidas por la Municipalidad y aceptadas por los proponentes que se someten al sistema, definiendo las reglas de la licitación. Para que estas etapas tengan sentido efectivo, la Municipalidad no debe incorporar ningún criterio de discrecionalidad en la selección final de el (los) adjudicatario(s).

3.3 COMPONENTES DE LAS PROPUESTAS

Los antecedentes se presentan en tres sobres que representan también las tres “etapas” que debe enfrentar los proponentes: demostrar “capacidad” empresarial para enfrentar el negocio, demostrar capacidad técnica para enfrentar la actividad y, cumpliendo con lo anterior, ofrecer el precio que, en relación con las otras ofertas económicas, resulte el más conveniente para el Municipio.

En el caso particular de la disposición, la oferta técnica debería contener básicamente la aprobación de CONAMA.

Se ha propuesto que la oferta económica sea presentada en forma de precio unitario. Este esquema tiene la ventaja de eliminar el riesgo de proyección en demanda con lo que el proponente tiene un incentivo para ofrecer un mejor precio. Para el Municipio, asegura un pago por el servicio efectivamente realizado⁵.

3.4 RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La evaluación de las propuestas sigue el mismo esquema ya planteado. En el caso particular de la disposición, se requiere considerar los plazos necesarios para que todos los interesados puedan obtener normalmente la aprobación del estudio de impacto ambiental antes de presentar sus ofertas.

⁵ El riesgo de que se haga trabajos “privados” por parte de los operarios, queda minimizado en un buen diseño del servicio y por la existencia de auditorías no programadas.

3.5 DE LA ADJUDICACIÓN.

El objetivo de la etapa de adjudicación es minimizar el costo para el Municipio para el conjunto de los servicios licitados. La posibilidad de declarar desierta la propuesta existe por, al menos, dos motivos: que ningún proponente cumpla los requisitos técnicos o administrativos, que las ofertas económicas propuestas sean demasiado caras para el Municipio (en ese caso, el Municipio debería considerar licitar nuevamente ajustando la calidad exigida).

4. ADJUDICACIÓN

En esta etapa se debe asegurar que el o los proponentes seleccionados garanticen la calidad del servicio ofrecido y su continuidad en el tiempo. Un instrumento importante para ello, es la boleta de garantía. Por un lado permite al Municipio estar cubierto frente al eventual incumplimiento del adjudicatario, y, por otro agrega dos filtros de selección: el del propio proponente quien deberá evaluar con atención el riesgo que le significa el incumplimiento y el del emisor de la boleta, que revisará los antecedentes del proponente.

5. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

5.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

La responsabilidad de todas las etapas debe mantenerse siempre en el concesionario. Si existen subcontrataciones en algún nivel, estas no deben alterar la responsabilidad final del concesionario. Las obligaciones del concesionario deben extenderse a todos los compromisos establecidos en las bases técnicas incluyendo la supervisión externa de sus actividades.

5.2 OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO.

El compromiso de pago oportuno debería reducir el riesgo de costos para los proponentes, resultando en un menor costo agregado para el Municipio.

5.3 PAGOS

No se contempla fórmulas de indexación en los pagos, sino el reajuste por UF. Se considera que no existe un elemento central que determine los costos para el conjunto de los servicios existentes por lo que es mejor seguir con un indicador general. No obstante, nada impide que una Municipalidad que maneje con mucha precisión los costos específicos de su servicio, determine una fórmula de indexación adecuada a su situación. Por otra parte, la actualización anual es un incentivo a las ganancias de eficiencia.

5.4 FISCALIZACIÓN

La fiscalización se refiere al cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato con el Municipio.

El objetivo de las cláusulas es tener la máxima transparencia en los eventos en los cuales existen observaciones por parte del Municipio y las respuestas de la empresa. Ese “diálogo” debería ser lo más abierto al escrutinio público. Por otra parte, la relación exclusiva de la concesionaria con la ITS permite coordinar mejor este “diálogo”.

Los detalles de los procedimientos de fiscalización deben ser definidos antes de la licitación, si bien pueden generarse ajustes durante la operación del servicio.

5.5 SANCIONES

El objetivo del sistema de sanciones es simplificar al máximo el trabajo del Municipio y establecer claramente las competencias, permitiendo al concesionario operar con un mayor grado de autonomía en un esquema de “autorregulación”. Sin embargo, la contrapartida de esta regulación “menos invasiva” debe ser la existencia de sanciones que sean lo suficientemente severas para actuar como un incentivo a mantener la calidad y a mantener la “regulación propia”.

Salvo por las faltas graves, las sanciones se determinan al momento de las auditorías lo cual aporta una visión externa a los antecedentes presentados por la ITS, ponderando su importancia relativa.

Los detalles de las sanciones y de la forma de evaluación de cumplimiento, deben precisarse con anterioridad a la licitación para establecer las reglas de manera transparente y evitar la incertidumbre al proponente. En tal sentido, se debería disponer de términos de referencia para las auditorías, criterios de valoración de incumplimiento y la precisión de la manera en que se considerará la información aportada por la ITS y la del equipo auditor en la auditoría.

5.6 RENEGOCIACIONES DEL CONTRATO

Se estima necesario permitir la renegociación del contrato (legalmente aceptable en el marco de un contrato público), pues siempre es posible que existan eventos inesperados, no previstos y que no dependen —en ninguna medida— de acciones de las partes que intervienen en el contrato. Sólo para este caso se deja abierta la posibilidad de renegociar como un mecanismo para definir nuevos términos del contrato que den cuenta de la nueva situación. Esto evita la necesidad de licitar nuevamente ante cualquier evento inesperado.

Sin embargo, se deja claro que el mecanismo de renegociación debe ser consecuencia de estos eventos excepcionales y se propone un sistema para incentivar el acuerdo. Además se fija un límite al alcance de esta renegociación y se establece mecanismos para reducir los costos de los acuerdos y hacerlos más transparentes.

5.7 RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El sistema diseñado trata de minimizar los incentivos para la “judicialización” de las controversias, en particular en el marco de una renegociación de contrato; sin embargo, mantiene presente la posibilidad de casos donde ello ocurra.

III. BASES TECNICAS

La función esencial de las bases técnicas es definir el nivel de calidad que espera y exige el Municipio, como definición previa a la evaluación de la eficiencia relativa de los distintos operadores para cumplir con estas exigencias. En el caso particular de los rellenos sanitarios, la definición de la calidad se rige principalmente por la reglamentación sanitaria y ambiental vigente, pero también es una definición exógena que es previa al análisis de eficiencia relativa que se refleja en los precios.

En el caso de servicios que sean completamente novedosos para la comuna, se podrá realizar un procedimiento en “dos etapas” para la redacción de las bases técnicas.

En la primera etapa se distribuye un documento de bases técnicas esquemático a un conjunto de empresas. Se recibe de los proponentes una solución esquemática que incluye definición del proceso y un presupuesto estimado. En la segunda etapa, se redactan las bases técnicas definitivas sobre la base de las soluciones generales recibidas.

El Municipio se compromete a no hacer circular el detalle de las soluciones esquemáticas para el beneficio de otros proponentes o en perjuicio de alguno en particular.

Las especificidades de cada municipio se reflejan en las bases técnicas a través de las exigencias técnicas exigidas, las cuales serán determinadas en parte por condiciones exógenas de la Municipalidad —como topografía, ubicación geográfica, nivel de urbanización— (exigencias mínimas) y en parte por decisiones de calidad de la Municipalidad (exigencias adicionales)⁶.

Las bases presentan la características que puede tomar el servicio y definen algunos criterios como **mínimos** para cualquier servicio, sobre los cuales una Municipalidad puede aumentar las exigencias (pero no reducirlas, para mantener una mínima equidad en la calidad). Este aspecto es particularmente significativo en los aspectos de calidad sanitaria del servicio, para lo cual se ha confeccionado una Guía de apoyo.

1. INTRODUCCIÓN

El documento explicativo de bases se refiere, en este caso, específicamente a las bases de recolección, pero sus elementos centrales son aplicables a otros servicios que pudiera licitarse. Se debe definir con precisión el alcance del servicio.

2. DEFINICIONES

Se recoge definiciones estándares de otros procesos de licitación, intentando la mayor precisión posible en ellas.

⁶ En la “Guía para el diseño del servicio de recolección de residuos domiciliarios y cálculo de indicadores óptimos”, hay ejemplos de las implicancias de diferentes condiciones “exógenas” sobre las exigencias mínimas de calidad

3. MODALIDAD DEL SERVICIO

La modalidad del servicio tiene que ver con la calidad deseada por el Municipio, pero también con ciertas condiciones particulares del Municipio, como la topografía, o las características de las calles.

El área del servicio debe ser definida claramente por la Municipalidad, pero la sectorización queda sujeta a dos modalidades, en función de la experiencia previa y el interés en abrirse a nuevas opciones. Lo esencial es que —en el caso de que el proponente plantee una alternativa de sectorización— el Municipio sólo evalúa el cumplimiento de sus estándares de calidad y no atribuye mayor puntaje a una u otra opción en función de esta sectorización.

En cuanto a la frecuencia y horarios, esto queda definido por la Municipalidad, pero se deja la posibilidad de ajustes durante el proceso en función de la experiencia

4. ORGANIZACION Y DESARROLLO DEL TRABAJO

Se fija los estándares básicos de la extracción domiciliaria. Cada Municipalidad es libre de establecer estándares más altos si así lo desea. Debe notarse que para el caso de la recolección, el lugar de disposición es un dato exógeno para el oferente y normalmente resultará de decisiones y orientaciones de autoridades distintas a las Municipales.

5. PLAN DE OPERACIONES

El plan de operaciones no debe ser evaluado comparativamente (con los otros proyectos). El objetivo es sólo asegurar la coherencia de la propuesta. Es decir, el plan operativo presentado por el proponente debe demostrar que es capaz de cumplir con lo solicitado: sin embargo, no existen planes “mejores” que otros, sólo planes que son capaces de cumplir con las exigencias de calidad. Cualquier plan que pueda cumplir con las exigencias es aceptable. De todos modos, los detalles de la operación pueden ajustarse durante el período de la concesión sin alterar la esencia de la propuesta, sino sólo para optimizar su ejecución.

6. EQUIPOS

Ambas modalidades de presentación de los equipos tienen sus ventajas e inconvenientes.

La definición total de equipos puede ser apropiada para Municipalidades que saben exactamente lo que desean en términos de estándares de calidad, y es más fácil de evaluar pues sólo se debe corroborar que se cumple con lo solicitado. Es esencial notar que esto no implica definir las marcas de los equipos, sino sus características operativas.

Por otra parte, la definición más general requiere menos conocimiento previo, se abre a posibles innovaciones tecnológicas pero resulta algo más compleja de evaluar por parte de las Municipalidades, pues requiere un análisis más detallado de las propuestas de equipos para saber si cumple con los demás requisitos.

7. CARGAS, TALLERES, LAVADEROS Y OFICINAS:

En este ámbito se define los elementos que la Municipalidad debe tomar en cuenta: cada una define áreas y condiciones en función de sus objetivos de calidad (y, eventualmente, disponibilidad).

8. PERSONAL Y FORMACION DE LA DOTACION

Las condiciones fijadas en esta sección determinan los estándares mínimos de calidad demandados en el trabajo del personal tanto desde el punto de vista de la seguridad del personal, como de su relación con los vecinos que son atendidos por su trabajo.

9. IMPLEMENTACION DEL PLAN DE OPERACIONES

Esto es un procedimiento estándar dentro del ámbito de la recolección.

10. SISTEMAS DE REGISTRO

Permite asegurar la transparencia del sistema y una simetría de información con la Municipalidad.

11. PLAN DE DIFUSIÓN

Un plan de difusión debe sensibilizar a los vecinos a su papel como “evaluadores” del servicio de modo de determinar si la calidad solicitada es la adecuada y si esta es correctamente lograda por parte del concesionario. En este plan debe definirse claramente las responsabilidades de cada una de las partes (Municipalidad/Operador) para que el usuario pueda evaluar los desempeños que le correspondan: es decir, el plan de difusión debe explicitar y diferenciar la calidad objetivo que ha propuesto la Municipalidad, las características técnicas propuestas por el operador y sus compromisos de servicio..

12. SEGUIMIENTO

El seguimiento es una manera de hacer más transparente el proceso de fiscalización y permitir la expresión de la valoración que hacen los vecinos del servicio.

13. DOCUMENTOS OFERTA TÉCNICA

Son los documentos que entregan la información precisa que permite evaluar el cumplimiento de los estándares requeridos por parte del proponente.