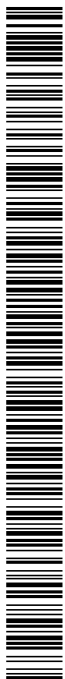


DOCUMENT PLEC_CLAUS - Plec de clàusules	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2025003270
Codi Segur de Verificació: b55b2bd6-d415-49e0-9838-0b8c7dcdbe7f Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2025_1499408 Data d'impressió: 05/03/2025 10:27:27 Pàgina 1 de 7		
SIGNATURES 1.- OSCAR LORES RUBIRA - 27/02/2025		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
 Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
 08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
 E-mail: barbera@bdv.cat

ANNEX 2

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA A L'OFICINA DEL PORTA A PORTA I EL SEGUIMENT I TRACTAMENT DE DADES AL MUNICIPI DE BARBERÀ DEL VALLÈS.

1. - OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions tècniques que regiran la contractació del servei d'atenció a la ciutadania a l'Oficina del Porta a Porta, ubicada a l'edifici municipal de la Torre d'en Gorgs, així com el seguiment i tractament de les dades recollides dels usuaris domèstics i comercials pel servei de recollida de residus Porta a Porta.

2. - CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS

L'empresa contractista haurà de posar a disposició del servei un mínim d'un (1) tècnic-educador a jornada completa (40 hores setmanals) per realitzar les tasques d'atenció a la ciutadania (segons horari indicat a l'apartat 2.1), de resolució d'incidències, i de seguiment i tractament de dades. Aquest/s tècnic/s-educadors treballarà/n en base a les necessitats i les prioritats marcades pels serveis tècnics de l'Ajuntament de Barberà del Vallès. També hi haurà una persona coordinadora amb una dedicació d'un 10% de la seva jornada laboral destinada a coordinar el servei, donar suport en les tasques més especialitzades al tècnic-educador i exercir la funció interlocutora entre l'empresa i els serveis tècnics de l'Ajuntament.

2.1. - TASQUES DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA A L'OFICINA DEL PORTA A PORTA

- Lliurament anual de bosses, i/o altres materials per a l'aportació de residus.

- * Lliurament periòdic de bosses a tots els habitatges, i/o altres materials.
- * Lliurament periòdic de bosses i/o fundes a totes les activitats econòmiques i equipaments, i/o altres materials.
- * Mantenir el control de l'estoc del material del porta a porta del magatzem municipal.

- Atenció presencial, telefònica i electrònica



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
E-mail: barbera@bdv.cat

* Atenció presencial al municipi de dilluns a dissabte: resolució de dubtes, sol·licituds de reposició de bujols, atenció a nouvinguts (i establiment dels protocols que siguin necessaris per gestionar el circuit intern de comunicació que permeti la detecció d'aquests), , etc.

* Atenció telefònica de dilluns a dissabte: atenció nouvinguts, resolució de dubtes, etc.

* Atenció electrònica de dilluns a dissabte a través del correu oficial del servei: atenció nouvinguts, resolució de dubtes, etc.

* Seguiment diari de les incidències d'usuaris entrades pel servei i resolució, per via telefònica o presencial.

L'empresa licitadora haurà de proposar la metodologia de treball i de desenvolupament de les tasques previstes. Aquesta metodologia contemplarà entre d'altres el tractament de dades, l'emissió d'informes i el report periòdic als serveis tècnics de l'Ajuntament, (exposat en els apartats 2.2, 2.3 i 2.4) així com el control d'estoc del material relacionat amb el servei (bosses, bujols i altres materials relacionats amb el servei).

L'espai d'atenció al públic està ubicat a la Torre d'en Gorgs, C/ Torre d'en Gorgs, 40, 08210, Barberà del Vallès.

L'empresa licitadora haurà de preveure atenció presencial a la ciutadania en horari de matí i tarda. Els horaris mínims d'atenció presencial seran els que s'indiquen a la següent taula:

	Dilluns	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
MATÍ	12:00h - 14:00h	10:00h - 13:00h	10:00h - 13:00h	10:00h - 13:00h	10:00h - 14:00h*
TARDA	-	-	16:00h - 19:00h	-	-

*només els primers dissabtes de cada mes, excepte els festius, on es prestarà el servei al següent dissabte hàbil.

L'Ajuntament podrà introduir variacions en l'horari d'atenció presencial a la ciutadania sense canviar els torns de matí o tarda, ni el número total d'hores d'atenció.

Les hores restants fins a completar la jornada de/l's tècnic/s-educador/s, caldrà destinar-les a

DOCUMENT PLEC_CLAUS - Plec de clàusules	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2025003270
Codi Segur de Verificació: b55b2bd6-d415-49e0-9838-0b8c7dcdbe7f Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2025_1499408 Data d'impressió: 05/03/2025 10:27:27 Pàgina 3 de 7		
SIGNATURES 1.- OSCAR LORES RUBIRA - 27/02/2025		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
E-mail: barbera@bdv.cat

tasques de seguiment i control de l'ús del servei, comunicació des de l'oficina i a peu de carrer, tal i com s'especifica a l'apartat 2.2, control de l'estoc del material del servei, així com la resta de tasques derivades de les indicacions del present plec. Les tasques d'oficina també es podran portar a terme quan en horari d'atenció a la ciutadania no hi hagi cap persona a atendre, sempre amb permanència en el lloc d'atenció a la ciutadania. Els serveis tècnics de l'Ajuntament podran decidir la prioritització d'alguna de les tasques, el que serà comunicat a la coordinació tècnica de l'empresa adjudicatària.

2.2. - TASQUES DEL SERVEI DE SEGUIMENT I TRACTAMENT DE DADES

* Seguiment de la participació en la recollida porta a porta. Per aquesta tasca caldrà coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de recollida de residus, que haurà de proporcionar les dades de recollida de cadascuna de les fraccions per a cadascun dels serveis realitzats. Caldrà realitzar el tractament de les dades, i informar periòdicament als serveis tècnics de l'Ajuntament. Així mateix, caldrà que aquesta informació retroalimenta les accions de comunicació i sensibilització vers els usuaris per aconseguir l'**objectiu de millora contínua en la utilització del sistema porta a porta**.

També es prioritzarà identificar aquells habitatges o comerços que no participen del servei per així comunicar la seva obligatorietat en adherir-se al servei o assegurar el bon funcionament dels "tags" a façana o dels instal·lats als bujols per a la identificació de l'usuari i reposar els materials en cas necessari, coordinant les actuacions amb l'empresa prestatària del servei de la recollida. Paral·lelament s'haurà de sensibilitzar a tots aquells usuaris que en fan un mal ús o reincideixen en la mala separació en origen dels residus generats.

En el cas que es detectin usuaris que participen majoritàriament en la fracció del rebuig, s'haurà de comunicar i donar seguiment als habitatges identificats, es faran recordatoris dels materials reciclables, els informaran de la responsabilitat de separar correctament els residus que generen i els explicaran els materials que constitueixen cadascuna de les fraccions de residus domèstics i/o comercials.

* Seguiment de la presència de punts negres d'abandonament de bosses. En cas que calgui realitzar l'obertura de bosses o d'altres residus abandonats, informaran als serveis tècnics de l'Ajuntament de Barberà del Vallès que informaran a la Policia Local de la ubicació exacta de les bosses, i/o d'altres residus, i s'esperarà la seva arribada per efectuar l'obertura per part del

DOCUMENT PLEC_CLAUS - Plec de clàusules	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2025003270
Codi Segur de Verificació: b55b2bd6-d415-49e0-9838-0b8c7dcdbe7f Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2025_1499408 Data d'impressió: 05/03/2025 10:27:27 Pàgina 4 de 7		
SIGNATURES 1.- OSCAR LORES RUBIRA - 27/02/2025		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
E-mail: barbera@bdv.cat

personal autoritzat. La Policia Local serà la competent per dur a terme la inspecció de les bosses i per cercar possibles proves que permetin identificar a les persones responsables. En cas de trobar-les, els tècnics-educadors ambientals de l'empresa adjudicatària acordaran amb els serveis tècnics de l'Ajuntament la forma de comunicació a la ciutadania de les incidències detectades, el que serà responsabilitat d'aquests tècnics-educadors. Dins aquesta mateixa tasca, es realitzarà un control i vigilància addicional a l'aquí exposat anteriorment consistent en la presència de tècnics-educadors en els punts d'abandonament de residus de procedència desconeguda, el que es portarà a terme setmanalment. Si en el moment que algun ciutadà procedeixi a abandonar les bosses de residus en aquestes zones, aquest és detectat pels educadors, se li haurà d'explicar que les fraccions de residus es recullen porta a porta i s'han de treure davant els domicilis o els establiments comercials, així com resoldre dubtes sobre la separació dels residus generats.

* Seguiment de la recollida d'activitats econòmiques. Per aquesta tasca caldrà coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de recollida de residus i neteja viària, que haurà de proporcionar les dades de recollida de cadascuna de les fraccions per a cadascun dels serveis realitzats. Caldrà realitzar el tractament de les dades, i informar periòdicament als serveis tècnics de l'Ajuntament. Així mateix, caldrà que aquesta informació retroalimenta les accions de comunicació i sensibilització vers els usuaris per aconseguir l'objectiu de millora contínua en la utilització del sistema porta a porta. Inclourà també l'advertiment als usuaris que incompleixin les normes d'utilització del sistema i/o que no el facin servir.

* Seguiment de l'ús de l'àrea d'emergència de la deixalleria municipal i d'altres àrees d'emergència de proximitat i interlocució amb els usuaris. Revisar l'intensitat d'ús d'aquestes àrees, coordinar-se amb el servei de deixalleria en el cas d'incidències amb aquesta àrea així com tenir coneixement de la satisfacció per part de la ciutadania en l'ús d'aquestes àrees.

* Seguiment de les incidències, en cas d'incidències urgents o perpetuades en el temps s'hauran de traslladar als serveis tècnics de l'Ajuntament per valorar conjuntament la seva resolució. A més a més s'haurà de cercar solucions viables als punts on hi hagi problemes d'espai a la via pública, si és el cas, o similar, per a la col·locació dels cubells i/o altres elements per a l'aportació de residus.

* Enquesta anual de satisfacció dels usuaris, tant de la recollida domèstica com la del comercial. Es proposarà la metodologia més adequada tenint en compte una mostra aleatòria representativa d'enquestats, per així obtenir coneixement tant del servei de recollida de residus com del servei

DOCUMENT PLEC_CLAUS - Plec de clàusules	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2025003270
Codi Segur de Verificació: b55b2bd6-d415-49e0-9838-0b8c7dcdbe7 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2025_1499408 Data d'impressió: 05/03/2025 10:27:27 Pàgina 5 de 7		
SIGNATURES 1.- OSCAR LORES RUBIRA - 27/02/2025		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
E-mail: barbera@bdv.cat

d'atenció a la ciutadania. L'objectiu serà recollir les dades de diferents indicadors de satisfacció i serà una oportunitat per apropar-se a la ciutadania i donar valor al servei que s'està prestant.

S'haurà de fer proposta inicial als serveis tècnics per poder iniciar amb el vist i plau de l'Ajuntament, i posteriorment s'hauran de tractar les dades obtingudes i resumir-les en un informe (apartat 2.4.).

* Manteniment i actualització de la base de dades dels usuaris domèstics i d'activitats comercials.

* Tractament de dades per avaluar l'ús del servei per a cada habitatge i activitat econòmica, a més a més s'hauran de presentar en consonància segons l'Ordenança fiscal vigent, si s'escau, per a l'aplicació futura de la taxa justa.

* Tractament de dades per identificar mala praxis o anomalies en el servei. A proposta de l'adjudicatària fer advertències a usuaris o altres accions directes amb l'objectiu de millorar el servei, així com donar avís als serveis tècnics de l'Ajuntament en el cas de datactar alguna anomalia o baixa eficiència en en la recollida de dades per part de l'empresa prestatària del servei de recollida de residus.

* Campanya anual pel retorn dels resultats de la recollida selectiva als usuaris domèstics i actualització del calendari de recollides anual.

En aquest cas prèviament s'hauran de tractar les dades de l'any en curs per així resumir, de forma esquemàtica i entenedora per a la ciutadania, els resultats de la recollida selectiva, la participació dels usuaris, i altra informació destacada pels usuaris domèstics.

Aquesta informació es plasmarà en un escrit juntament amb gràfics i/o imatges en una pàgina A4:

- Aquesta informació s'haurà de plasmar en format de carta, per una cara en català i per l'altre en castellà, juntament amb el calendari anual actualitzat (els serveis tècnics de l'Ajuntament disposen de la plantilla base per poder actualitzar el contingut) i s'haurà de fer l'enviament a finals d'any. El missatge serà de caire amable, agraïnt la participació i felicitant pels resultats obtinguts, a més a més es destacarà alguna informació rellevant de l'any en curs, segons necessitats.

DOCUMENT PLEC_CLAUS - Plec de clàusules	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2025003270
Codi Segur de Verificació: b55b2bd6-d415-49e0-9838-0b8c7dcdbe7 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2025_1499408 Data d'impressió: 05/03/2025 10:27:27 Pàgina 6 de 7		
SIGNATURES 1.- OSCAR LORES RUBIRA - 27/02/2025		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
 Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
 08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
 E-mail: barbera@bdv.cat

2.3. - COORDINACIÓ TÈCNICA I TÈCNIC-EDUCADOR AMBIENTAL

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal suficient per a la prestació del servei contractat i per a complir amb l'objecte del contracte. El personal haurà de ser localitzable mitjançant telèfon mòbil mentre prestin servei.

En aquest sentit, es disposarà d'un coordinador assignat al contracte que farà d'interlocutor tècnic amb els serveis tècnics de l'Ajuntament per al correcte desenvolupament de les feines regulades pel present plec de condicions tècniques en tots els seus àmbits.

No obstant això, els serveis tècnics de l'ajuntament de Barberà del Vallès es podran comunicar directament amb els tècnics-educadors ambientals que també treballin en el contracte i que hauran de realitzar les tasques especificades en els apartats anteriors del present plec.

L'Ajuntament de Barberà del Vallès designarà un tècnic de seguiment encarregat del projecte, el qual tindrà les facultats de supervisar i aprovar tots les actuacions que executi l'adjudicatari en relació amb el present contracte, i podrà donar indicacions concretes sobre les tasques a desenvolupar al responsable del projecte.

L'empresa contractada haurà de garantir que tant el coordinador tècnic del servei com els tècnics-educadors ambientals compliran les següents condicions:

- Ser titulat mig o superior en especialitat científica, preferentment de disciplines ambientals. Els tècnics-educadors també podran ser titulats en cicles formatius de grau superior de disciplines ambientals.
- Disposar d'experiència i formació acreditada en gestió de residus municipals i en sensibilització ambiental (sistemes de recollida, transport, sistemes de tractament i valorització dels residus municipals, etc).
- Disposar d'experiència i formació en la realització d'entrevistes personals, formació en el disseny i/o aplicació de sistemes de comunicació.
- Coneixement d'eines estadístiques i informàtiques, domini del paquet office, especialment d'excel i bases de dades, i facilitat per fer servir altres programes informàtics.
- Alt nivell de redacció i capacitat suficient per a l'elaboració d'informes tècnics.
- Interès i predisposició per la feina, i actitud positiva en el treball.
- Tracte correcte i afable amb la ciutadania.





AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
E-mail: barbera@bdv.cat

- Facilitat de paraula i capacitat d'expressió, també en públic, amb total correcció en català i castellà.

El personal que intervingui en la prestació del servei no podrà superar les hores màximes anuals de treball establertes al Conveni d'aplicació (es pren com a referència d'aplicació el Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya, a no ser que l'empresa adjudicatària justifiqui l'aplicació d'un altre conveni col·lectiu o disposi de conveni propi).

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que els tècnics-educadors ambientals en les tasques d'informació proporcionin missatges clars, altament pedagògics, que potenciïn canvi de conducta perceptibles envers la recollida selectiva, el civisme i la responsabilitat ciutadana en general.

Tot el personal que intervingui en la prestació del servei aniran identificats, degudament, amb els logos i imatge del servei. Per això, es crearà **vestuari específic** (jaquetes, armlles, etc) que hauran de dur mentre realitzin les accions d'informació.

2.4. - INFORMES I REUNIONS

El coordinador tècnic facilitarà als serveis tècnics de l'Ajuntament de Barberà del Vallès un informe mensual que haurà de recollir no només les accions realitzades en aquell període sinó també un resum de les principals conclusions del període i de les accions a realitzar en el següent, independentment de la transmissió d'informació que es realitzi setmanalment per al bon funcionament del servei. També es presentarà una memòria anual el contingut de la qual serà acordat amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

Per al servei de seguiment, resolució d'incidències i atenció continuada es mantindrà comunicació i coordinació contínua i necessària amb els serveis tècnics de l'Ajuntament establint-se inicialment reunions de coordinació quinzenals, podent-se modificar la freqüència d'aquestes a instància de qualsevol de les dues parts.

Barberà del Vallès, a data de la signatura

El Cap de Secció d'Espai Públic i Sostenibilitat