



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER CONTRACTAR LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS MUNICIPALS AMB CONTROL D'ACCÉS I IDENTIFICACIÓ D'USUARI I CONTROL DE QUALITAT I EXECUCIÓ DELS SERVEIS DE RECOLLIDA I DE LA XARXA DE DEIXALLERIES DEL CONSORCI.

CAPÍTOL I	DISPOSICIONS GENERALS.....	3
Clàusula 1	OBJECTE DEL PLEC	3
Clàusula 2	OBJECTIUS.....	3
Clàusula 3	DEFINICIONS	4
Clàusula 4	ÀMBIT FUNCIONAL	5
Clàusula 5	ÀMBIT GEOGRÀFIC	5
CAPÍTOL II	CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ, POST IMPLANTACIÓ I CONTROL DE	6
QUALITAT	6	
Clàusula 6	FASES D'IMPLANTACIÓ DE LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ.....	6
Clàusula 7	DADES DE REFERÈNCIA SEGONS ÀMBIT TERRITORIAL.....	6
Clàusula 8	CALENDARI DE LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ.....	7
Clàusula 8.1	Horaris.....	7
Clàusula 8.2	Treball en dies festius.....	8
Clàusula 8.3	Cronograma	8
Clàusula 9	RECURSOS HUMANS	8
Clàusula 9.1	Funcions i capacitats segons categories del lloc de treball	9
Clàusula 9.2	Composició dels equips per accions.....	11
Clàusula 9.3	Formació inicial.....	12
Clàusula 10	RECURSOS MATERIALS GRÀFICS	13
Clàusula 10.1	Disseny gràfic i conceptual dels materials gràfics	13
Clàusula 11	ALTRES RECURSOS MATERIALS DE SUPORT	14
Clàusula 11.1	Vestuari de treball.....	14
Clàusula 11.2	Base logística i utilatge per instal·lació de xips.....	14
Clàusula 11.3	Equips informàtics i connexió a xarxa	14
Clàusula 11.4	Software propi per entrega de targetes i integració	15
Clàusula 11.5	Telefonia mòbil amb dades	15
Clàusula 11.6	Carpa, taula i cadires pel punt informatiu de carrer	15
Clàusula 11.7	Vehicles de transport de materials i per a la mobilitat dels informadors.	16
Clàusula 12	ACTUACIONS DE CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ.....	16
Clàusula 12.1	Informació als usuaris	16
Clàusula 12.2	Xerrades de veïns prèvies a la implantació.....	16
Clàusula 12.3	Formació al personal de l'Ajuntament	17
Clàusula 12.4	Punts informatius en un local	17
Clàusula 12.5	Punts informatius de repesca al carrer.....	17
Clàusula 12.6	Visites de repesca porta a porta.....	18
Clàusula 12.7	Xerrades informatives a l'alumnat del centres escolars.....	18
Clàusula 12.8	Visites als grans productors	18
Clàusula 12.9	Visites a les parades dels mercats ambulants.....	19
Clàusula 12.10	Visites als responsables dels polígons.....	19
Clàusula 12.11	Atenció de l'oficina temporal post implantació.....	19
Clàusula 13	ACTUACIONS DE CAMPANYA POST IMPLANTACIÓ.....	20





Clàusula 13.1	Atenció dels canals de comunicació establerts amb l'usuari.	20
Clàusula 13.2	Atenció als usuaris, tècnics i polítics durant el servei de guàrdia.	20
Clàusula 13.3	Tasques d'atenció a l'usuari.....	20
Clàusula 13.4	Tasques d'inspecció i seguiment.	21
Clàusula 13.5	Organització, recursos humans i materials.	22
CAPÍTOL III	COMPRA DE CUBELLS I BUJOLS NECESSARIS PER A LA CAMPANYA	
D'IMPLANTACIÓ.....		23
Clàusula 14	ABAST DEL SERVEI	23
Clàusula 14.1	Descripció dels cubells i bujols necessaris a adquirir.	23
Clàusula 14.2	Amidaments dels cubells i bujols mínims a adquirir.	24
Clàusula 14.3	Termini d'entrega dels cubells i bujols.....	25
CAPÍTOL IV	CONTROL DE QUALITAT I EXECUCIÓ DELS SERVEIS DE RECOLLIDA	25
Clàusula 15	ABAST DEL SERVEI	25
Clàusula 15.1	Contractes de serveis de recollida	25
Clàusula 15.2	Contractes de serveis de deixalleries.....	25
Clàusula 16	CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	26
Clàusula 16.1	Horari i amidaments del servei.....	26
Clàusula 16.2	Mitjans materials destinats al servei.....	26
Clàusula 16.3	Treball de camp.	27
Clàusula 16.4	Informe a lliurar i reunió quadrimestral.	27
Clàusula 17	PERSONAL DEL CONTRACTE.....	29
Clàusula 18	CONFIDENCIALITAT	29
CAPÍTOL V	COORDINACIÓ I ALTRES TASQUES	30
Clàusula 19	LLEI DE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.....	30
Clàusula 20	LLENGUA DE COMUNICACIÓ.....	30
Clàusula 21	MEMÒRIES DE RESULTATS.....	30
Clàusula 21.1	Campanya d'implantació.....	30
Clàusula 21.2	Campanya de post implantació	30
Clàusula 22	SISTEMA D'INFORMACIÓ I COORDINACIÓ AMB EL CONSORCI	30
Clàusula 22.1	Servei de comunicació: mitjans i xarxes socials.....	30
Clàusula 22.2	Seguiment tècnic	31
Clàusula 23	SEGURETAT I HIGIENE.....	31
CAPÍTOL VI	ANNEX	32
Clàusula 24	ANNEXOS	32
Clàusula 24.1	Amidaments de cubells i bujols a adquirir	32
Clàusula 24.2	Logotip de campanya: Separa, obre, tanca.....	32
Clàusula 24.3	Vestuari de treball amb aplicació gràfica.....	33
Clàusula 24.4	Característiques del material gràfic a editar.	34
Clàusula 24.5	Fitxa informativa de cada gran productor.	38
Clàusula 24.6	Document de protecció de dades.....	39
Clàusula 24.7	Cronograma d'implantació	40
Clàusula 24.8	Control de qualitat i execució dels serveis de recollida de 5 fraccions.....	41
Clàusula 24.9	Quadre de serveis prestats pel Consorci i per municipis	78



CAPÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

Clàusula 1 OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present plec de clàusules tècniques és la contractació de la CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS MUNICIPALS AMB CONTROL D'ACCÉS I IDENTIFICACIÓ D'USUARI I EL CONTROL DE QUALITAT I EXECUCIÓ DEL SERVEIS DE RECOLLIDA I DE LA XARXA DE DEIXALLERIES DEL CONSORCI.

Concretament, aquest plec de condicions té per objecte fixar i regular els drets i obligacions del Contractista (en endavant CONTRACTISTA) i del Consorci del Bages per a la Gestió de Residus (en endavant CONSORCI) en la contractació dels següents serveis:

- Campanya d'implantació, edició dels materials gràfics de suport i compra de cubells i bujols necessaris.
- Campanya de post implantació.
- Control de qualitat i d'execució dels serveis de recollida i de la xarxa de deixalleries del Consorci.

El servei contractat haurà d'executar-se amb estricta subjecció a les instruccions i plecs annexos a la contracta.

Clàusula 2 OBJECTIUS

Es defineixen els següents grups d'objectius:

Objectius qualitatius de la campanya d'implantació:

Es plantegen els següents objectius qualitatius:

- Implicar tots els àmbits de població i tipus d'usuaris.
- Conscienciar i sensibilitzar sobre la problemàtica ambiental de la gestió de residus.
- Informar sobre el nou model i la correcta separació de residus.
- Lliurar els elements de recollida necessaris, identificar cada usuari i registrar i vincular l'entrega de material.

Objectius quantitatius de la campanya d'implantació:

Per a la campanya d'implantació es defineixen els següents objectius quantitatius de lliurament de material segons tipologia d'usuaris que cal arribar:

Tipologia d'usuaris:	Objectiu quantitatiu a assolir abans de l'inici nou servei:
Famílies de 1a residència	Cal haver arribat al 90% de les famílies.
Famílies de 2a residència	Cal haver arribat al 50% de les famílies.
Establiments assimilables	Cal haver arribat al 100% dels establiments assimilables
Grans productors	Cal haver arribat al 100% dels grans productors

Respecte a les famílies l'objectiu es calcularà sobre la relació del número de rebuts d'escombraries que hi hagi.

Objectius de recollida selectiva:

Es plantegen els següents objectius:



- Assolir un índex de recollida selectiva mínim del 70%.
- Assolir un nivell d'impropis en la form de menys de l'11% d'impropis.
- Assolir un nivell d'impropis en els envasos de menys del 25%.
- Reducció del 80% dels residus voluminosos abandonats.
- Increment d'un 20% dels usuaris particulars de les deixalleries fixes i/o mòbil.

Objectius del control de qualitat i execució del servei:

- Garantir el compliment dels plecs de clàusules tècniques per part de les empreses adjudicatàries del Consorci en la prestació dels serveis de recollida selectiva i de la xarxa de deixalleries i servei de recollida de voluminosos.

Clàusula 3 DEFINICIONS

- Tag: Identificador dels elements de contenització d'origen comercial.
- Cubell: Recipient tancat de 7 a 40 litres per a contenir fraccions de residus i que cal recollir manualment.
- Cubell airejat: Cubell de plàstic de 7 a 10 litres que disposa d'orificis de ventilació per tots els seus costats per permetre la transpiració de la form dipositada en bossa compostable. L'emmagatzematge de la form en aquestes condicions elimina la generació d'olors i humitats.
- Bujol: Recipient tancat de 90 a 240 litres per a contenir fraccions de residus i que es pot recollir mecànicament amb un vehicle de càrrega posterior.
- Kit domèstic: Inclou cubell airejat, dues targetes, imant informatiu, 60 bosses compostables i flyer informatiu. Cada rebut d'escombraries d'origen domèstic té dret a un kit, ja que s'interpreta que és una unitat familiar.
- Bossa compostable: Bossa adequada per al lliurament de la form al servei de recollida i que està fabricada amb materials de procedència vegetal (blat de moro, patata, arròs), motiu pel qual és apta per entrar al procés de tractament i es descompon a una velocitat semblant a la form. Això permet evitar la presència de plàstic en el tractament i en el producte final (compost), reduint els costos de tractament i millorant-ne la qualitat.
- Grans generadors: Activitats econòmiques o similars que generen una quantitat de residus superior a una família estàndard i per tant es considera "gran generador" d'una o més d'una fracció. El responsable d'aquesta activitat té prohibit l'accés a les àrees d'aportació del carrer per a determinades fraccions i se li ofereix un sistema de recollida porta a porta amb els seus propis bujols o cubells de recollida.
- Establiments assimilables: Activitats econòmiques o similars que generen una quantitat de residus igual o inferior a una família estàndard i per tant es considera "assimilable a una família". El responsable d'aquesta activitat pot accedir a les àrees d'aportació del carrer mitjançant les targetes o sistema d'identificació lliurat.



Clàusula 4 ÀMBIT FUNCIONAL

D'acord amb l'objecte descrit a la clàusula 1 així com la pròpia estructura d'aquest plec, l'abast d'aquest servei s'estructura en cinc grans capítols:

- Capítol I – Disposicions generals: inclou la informació general per permetre un plantejament general de tota la campanya d'implantació i post implantació.
- Capítol II – Campanya d'implantació i post implantació i control de qualitat: inclou tots els recursos humans i materials gràfics o similars necessaris i també les actuacions previstes per al bon desenvolupament de la campanya.
- Capítol III – Compra de materials per a la campanya d'implantació: inclou tots els cubells i bujols necessaris per facilitar la separació als usuaris de la campanya.
- Capítol IV – Control d'execució i de qualitat : Inclou les tasques de control de qualitat i d'execució dels serveis de recollida i deixalleries en base el que preveuen els seus plecs de condicions.
- Capítol V – Coordinació i altres tasques: Inclou les tasques de coordinació amb el Consorci i altres elements necessaris a considerar.

Clàusula 5 ÀMBIT GEOGRÀFIC

L'àmbit geogràfic en la **campanya d'implantació** correspon als municipis següents: Callús, Sant Salvador de Guardiola, Gaià, l'Estany, Moià, Marganell, Monistrol de Montserrat, Castellbell i el Vilar, Castellgalí.

L'àmbit geogràfic en la **campanya post d'implantació** a més a més dels municipis anteriorment descrits inclourà també els municipis de Rajadell, Balsareny, Sallent, Castelnou de Bages, Mura, Talamanca, Aguilar de Segarra, Fonollosa, Sant Mateu de Bages, Pont de Vilomara, Castellfollit del Boix donat que ja tenen el servei implantat.

L'àmbit geogràfic en el **control d'execució i de qualitat** és el següent:

Aguilar de Segarra	Fonollosa	Sant Feliu Sasserra
Artés	Gaià	Sant Joan de Vilatorrada
Avinyó	Manresa	Sant Mateu de Bages
Balsareny	Marganell	Sant Salvador de Guardiola
Calders	Moià	Sant Vicenç de Castellet
Callús	Monistrol de Calders	Santpedor
Cardona	Monistrol de Montserrat	Súria
Castellbell i el Vilar	Mura	Talamanca
Castellfollit del Boix	Navàs	
Castellgalí	Sallent	
Castelnou de Bages	Pont de Vilomara i Rocafort	
Estany, L'	Rajadell	



CAPÍTOL II CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ, POST IMPLANTACIÓ I CONTROL DE QUALITAT

Clàusula 6 FASES D'IMPLANTACIÓ DE LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ

La implantació del servei s'ha previst en diferents fases per tal de poder garantir que la globalitat de serveis s'iniciïn correctament i que els usuaris del servei disposen de la informació i els materials necessaris per a una correcta participació.

Les fases, dates i àmbits geogràfics previstos són els que mostren la taula següent:

Fase	Municipis inclosos	Data inici servei recollida
1	Sant Salvador de Guardiola Marganell	Mitjans Novembre - Desembre 2025
2	L'Estany Gaià Callús	Gener – Febrer 2026
3	Monistrol de Montserrat Castellgalí Castellbell i el Vilar	Març – Abril 2026
4	Moià	Maig 2026

En relació a les fases previstes cal tenir en compte el següent:

- El calendari de cada fase és una previsió, per bé que les dates exactes es comunicaran amb un mínim de 15 dies d'antelació.
- Els ajustos de calendari (sigui per avançament o per retard) no donaran dret a cap compensació addicional per al Contractista fora del previst en aquest plec de clàusules i el Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant PCAP).

Clàusula 7 DADES DE REFERÈNCIA SEGONS ÀMBIT TERRITORIAL

Les dades de referència de l'àmbit consorciat de la campanya d'implantació són les que mostra la següent taula:



Municipi:	Població IDESCAT 2024:	Núm rebuts:	Núm gp	Parades mercat ambulant	Núm assimilables	Equipaments GP	Equipaments Assimilables	Núm polígon	Núm centres educatius primària
L'Estany	401	344	9	0	7	2	13	0	1
Gaià	178	110	1	0	3	3	1	3	0
Moià	6.715	3250	62	11	138	18	10	100	2
Callús	2.151	1040	12	6	73	5	6	29	1
Sant Salvador G	3.478	1538	10	3	26	10	6	36	1
Castellbell i el Vilar	4.130	2081	25	11	31	16	10	19	1
Marganell	310	247	8	0	2	3	2	0	0
Castellgalí	2.339	1126	12	0	8	11	5	0	1
Monistrol de Montserrat	3.188	1455	31	7	56	7	4	0	2
Total	22.890	11.191	170	38	344	75	57	187	9

Observacions:

- Les dades de població corresponen a l'IDESCAT d'1 de gener de 2024.
- Les dades del número de rebuts corresponen als rebuts de les taxes d'escombraries d'origen domèstic (primeres i segones residències).
- GP, es refereix al número estimat de grans productors.
- Els assimilables és el número estimat d'establiments comercials assimilables a una família.
- Número polígon és el número d'indústries estimat que caldrà visitar inicialment per informar de la retirada del servei de recollida de resta que actualment tenen.

Les dades de referència respecte els serveis que cal analitzar del control de qualitat es poden consultar a la clàusula 24.9.

Clàusula 8 CALENDARI DE LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ

Clàusula 8.1 Horaris.

Els horaris de treball hauran de ser flexibles i amplis amb l'objectiu de facilitar al màxim als usuaris del nou servei l'entrega del material i la informació necessària.

En cada actuació de les previstes a la clàusula 12 d'aquest plec s'indiquen els horaris d'atenció al públic que s'hauran de garantir, i sobre els quals cal tenir en compte:

- L'horari es refereix a l'atenció al públic, pel que els treballs preparatoris i posteriors s'hauran de fer fora d'aquest (logística, muntatges, condicionament, etc.).
- Els pressupost de cada actuació inclou el temps de dedicació necessari tant per atendre el punt com per als treballs preparatoris.
- En tots els casos, el personal haurà de disposar de la flexibilitat suficient (i inclosa en el pressupost del servei ofert) per atendre als usuaris que, en el moment de finalitzar l'horari d'atenció, puguin estar esperant el seu torn. En cap cas se'ls deixarà d'atendre o se'ls farà tornar un altre dia.



- L'hora d'inici i final d'atenció a l'usuari podran modificar-se sense que afecti la durada total de cada jornada, sense cap contraprestació addicional al contractista.

Clàusula 8.2 Treball en dies festius

Els diumenges es consideraran dies festius, així com també la resta de festius establerts al calendari anual oficial de Catalunya. Per aquest motiu, en general, no es preveu la realització de treballs en aquests dies i, per tant, no s'aplicarà cap cost addicional per a la prestació de serveis en jornada festiva. Amb tot, en el cas dels municipis de l'Estany i Marganell, serà necessari que en la campanya d'implantació com a mínim un dels dies dels "punts fix informatius" i "distribució de cubells porta a porta" s'escaigui en diumenge.

Clàusula 8.3 Cronograma

El cronograma previst d'implantació del nou model de recollida serà a finals de l'any 2025 i primer semestre de l'any 2026 .

Veure la previsió de detall del cronograma a la clàusula 24.7 d'aquest plec.

Els ajustos de calendari tal i com preveu la clàusula 6 no donaran dret a cap compensació.

Clàusula 9 RECURSOS HUMANS

Per a la campanya d'implantació, post implantació i control de qualitat es preveuen les següents categories de personal:

- Responsable del contracte.
- Un coordinador de perfil tècnic.
- Informadors ambientals especialistes implantació.
- Informadors ambientals implantació.
- Informadors ambientals especialistes post implantació.
- Informadors ambientals pel control de qualitat.

I tot aquell personal indirecte necessari de suport per al bon funcionament del contracte.

D'acord amb el calendari previst d'implantació, es preveu el treball simultani de fins a 4 informadors, 2 dels quals especialistes.

Es valorarà la continuïtat del personal durant tota la campanya d'implantació, i que el nou informador de la post-implantació hagi estat informador de la campanya.

Cal tenir en compte que l'empresa contractista haurà de preveure la subrogació del personal actual que porta a terme la campanya de post implantació d'acord amb els convenis i acords vigents.

El Consorci podrà sol·licitar a l'empresa contractista la substitució d'una persona del perfil corresponent sempre que consideri que no s'han assolit els mínims requerits de qualitat i/o productivitat en l'execució de les tasques previstes en aquest contracte.



Clàusula 9.1 Funcions i capacitats segons categories del lloc de treball

El personal haurà de complir les següents condicions i capacitats:

- Tracte agradable amb l'usuari i bon comunicador.
- Facilitat de paraula.
- Coneixements tècnics i ambientals en la gestió de residus municipals.
- Formació pedagògica i de l'àmbit de la seguretat i higiene alimentària en el cas dels informadors especialistes.
- Iniciativa i capacitat de resolució d'incidències.
- Experiència en gestió de grups escolars o de lleure, etc.
- Correcte domini de l'ús del català parlat i escrit.

Les baixes, permisos i absències del personal, per qualsevol motiu o circumstància, i les vacances anuals de la plantilla, s'hauran de cobrir amb personal suplent, de manera que en cap moment es pugui veure afectat cap dels serveis objecte del contracte ni la qualitat de les diferents actuacions efectuades.

Les responsabilitats específiques de cada lloc de treball seran les següents:

Responsable del contracte.

El CONTRACTISTA designarà un responsable del contracte amb les següents responsabilitats:

- Actuar com a representant del CONTRACTISTA davant del CONSORCI.
- Assistir a les reunions convocades pel CONSORCI.
- Coordinar les activitats derivades del contracte.
- Vetllar pel correcte funcionament dels serveis objecte de contracte.
- Executar les ordres i indicacions rebudes per part del CONSORCI que no contradiguin el plec i el projecte.
- Lliurar al CONSORCI la informació del servei prevista i la que se li requereixi.
- Controlar la qualitat i l'avaluació dels riscos laborals i el seu compliment.

Coordinador/a:

EL CONTRACTISTA destinarà una persona amb la formació adequada de llicenciatura, diplomatura o grau per fer les tasques de coordinació de tots els serveis objecte del contracte. A més a més actuarà com a personal de reforç i/o substitut de forma immediata si escau. El/la coordinador/a dependrà directament del responsable del contracte i exercirà d'interlocutor del CONSORCI. El nomenament del coordinador/a haurà de comptar amb l'aprovació del CONSORCI i el CONTRACTISTA l'haurà de canviar al seu requeriment quan aquest no desenvolupi les tasques que li són pròpies amb suficient correcció.

Es requerirà una experiència mínima de 2 anys en la coordinació de les campanyes de comunicació vinculades a canvis de models de recollida al carrer i experiència d'un any en l'execució de control de qualitat de prestació de serveis.



El coordinador/a desenvoluparà les següents tasques:

- Assistir a les reunions convocades pel CONSORCI.
- Coordinació, supervisió i organització de l'equip d'informadors.
- Resoldre les incidències durant el desenvolupament de la campanya.
- Vetllar pels resultats de la campanya.
- Seguiment de les xerrades als centres educatius.
- Complir les ordres i indicacions donades pel CONSORCI.
- Validació de la informació facilitada pels informadors ambientals.
- Gestió de les compres de cubells i bujols necessaris per a la campanya d'implantació.
- Elaboració dels informes i memòries de resultats fruit del control de qualitat executat.

Cal destacar que el responsable del contracte i el coordinador/a podran ser la mateixa persona, donada la compatibilitat en les tasques a desenvolupar.

Informador ambiental

EL CONTRACTISTA destinarà els informadors ambientals necessaris per al bon desenvolupament de la campanya d'implantació i de la post implantació.

La formació mínima exigida serà de batxillerat o bé un mòdul de grau mig especialitzat en medi ambient o relacionat.

Es requerirà una experiència mínima d'un any com a informador ambiental en implantacions de canvis de models de recollida o implantacions de nous serveis de recollida.

Els informadors desenvoluparan les següents tasques:

- Informar i facilitar el material necessari als usuaris del nou model de recollida, tant pel que fa als veïns, establiments assimilables com grans productors (kit domèstic, cubells i bujols específics...).
- Preparació dels materials a repartir:
 - Muntatge dels cubells de 10 litres serigrafiats si escau.
 - Preparació dels kits domèstics a lliurar: targetes, flyers, imant informatiu, bosses compostables...
 - Preparació dels cubells i bujols comercials a lliurar, registre i instal·lació del tag/xip identificatiu, muntatge de la tapa, instal·lació de l'eix i de les rodes, pedals, etc.
- Transport dels materials necessaris, cubells domèstics o comercials, bosses, bujols de la base logística del CONTRACTISTA als punts informatius (fixes, de carrer, porta a porta...) i als establiments considerats grans productors.
- Atenció telefònica i presencial en les oficines post implantació que s'executin durant la campanya d'implantació.
- Assistència a les reunions periòdiques de seguiment que es considerin necessàries.
- Registre de la informació, queixes, suggeriments recollida per part dels usuaris: veïns, grans productors...



- Inclou també totes les tasques descrites en la clàusula 13 d'aquest plec.

Informador ambiental especialista

Els informadors ambientals especialistes a banda de complir amb els requisits i tasques descrites en l'apartat anterior caldrà que tinguin experiència demostrable en visites a grans productors i en activitats o tallers en centres educatius com a mínim durant 1 any.

Els informadors especialistes seran els encarregats de portar a terme les visites als grans productors i les xerrades a l'alumnat dels centres educatius.

Les mateixes persones que desenvolupin les tasques d'informador especialista podran, lògicament, actuar com a informador, donada la compatibilitat de tasques i que compleixen tots els requisits sol·licitats.

Informador ambiental especialista post implantació

Els informadors ambientals especialistes post implantació hauran de complir amb els requisits i tasques descrites en l'apartat informador ambiental especialista. La única diferència és que en aquesta persona el CONTRACTISTA només li haurà de facilitar un aparell de telefonia mòbil, ja que la resta de recursos necessaris seran a càrrec del Consorci (vehicle per a desplaçaments, oficina, ordinador, etc.).

Informador ambiental pel control de qualitat

Els informadors ambientals pel control de qualitat hauran de complir amb els requisits i tasques descrites en l'apartat informador ambiental. La única diferència és que en aquesta persona el CONTRACTISTA li haurà de facilitar tota una sèrie de recursos necessaris per a desenvolupar les seves tasques: aparell de telefonia mòbil, ordinador/tablet amb dades, cotxe, oficina, vestuari laboral, etc.

Informadors ambiental de reforç segons necessitats

Tal i com es descriu a la clàusula 1.11 del PCAP (criteris automàtics) es valorarà el termini per incorporar informadors ambientals de reforç segons necessitat a partir de la indicació del Consorci. Aquestes necessitats poden sorgir durant la campanya d'implantació o post implantació.

Els informadors de la fase de la post implantació especialistes només podran realitzar teletreball en les tasques derivades del servei de guàrdies que es realitzarà durant els caps de setmana i dies festius, la resta de tasques es realitzaran totes en format presencial.

Clàusula 9.2 Composició dels equips per accions

Per actuacions de campanya es preveu la següent composició d'equips d'informadors:

Actuacions objecte del contracte:	Equips d'informadors:
Xerrades de veïns	1 coordinador/a i 1 informador ambiental



Formació al personal de l'Ajuntament	1 informador
Punts informatius en un local	2 o 3 informadors
Punts informatius al carrer de repesca	2 informadors
Visites porta a porta de repesca	2 informadors**
Xerrada informativa a l'alumnat	1 informador especialista
Visites als grans productors (dues visites)	1 informador especialista
Visites parades del mercat ambulant	1 informador especialista
Visites als responsables dels polígons	1 informador especialista
Atenció de l'oficina post implantació	1 informador
Campanya de post implantació	2 informadors especialistes amb previsió que es pugui incorporar 1 informador addicional segons necessitat.
Control de qualitat: xarxa de deixalleries i servei de recollida	1 informador control de qualitat 1 coordinador

** L'equip de treball és format per dos informadors, tot i que cada informador truca o atén un habitatge individualment mentre l'altre truca o atén famílies del mateix carrer o bloc.

Clàusula 9.3 Formació inicial

El CONTRACTISTA formarà a tot el personal del contracte. Aquest haurà de rebre formació inicial que mínimament consistirà en el desenvolupament dels següents blocs:

- Correcta atenció als usuaris (tracte adequat, informació correcta i entenedora, etc.)
- Formació ambiental.
- Formació especialitzada sobre la gestió de residus i foment de la valorització.
- Formació específica sobre determinats residus.
- Formació específica sobre el registre dels usuaris i vinculació en el software.
- Formació específica sobre la gestió de residus en el cas dels grans productors: normativa ambiental i sanitària.

A més a més el personal rebrà la formació permanent necessària segons necessitat.

El CONSORCI farà la formació específica dels següents blocs:

- Formació específica sobre el model de recollida de contenidors amb control d'accés i identificació d'usuari del CONSORCI.
- Formació específica sobre la xarxa de deixalleries del CONSORCI.
- Formació específica sobre el funcionament del servei de recollida de residus voluminosos del CONSORCI.
- Formació específica sobre els ajuntaments consorciats que tenen bonificació en la taxa per ús de la deixalleria i taxa justa si escau.
- Visita a les instal·lacions del Parc Ambiental.



Clàusula 10 RECURSOS MATERIALS GRÀFICS

Clàusula 10.1 Disseny gràfic i conceptual dels materials gràfics

El CONSORCI disposa de la marca "Separa, obre, tanca" que el CONTRACTISTA haurà d'utilitzar com a línia gràfica i logotip en tots els materials gràfics editats. El Consorci facilitarà al contractista el logo vectoritzat per a facilitar l'edició dels materials.

El CONTRACTISTA haurà d'editar els següents materials del quadre adjunt:

Material	Unitats:	Models	Disseny conceptual i gràfic	Impressió	Distribució
Carta veïns "xerrades"	23.500	9	✓	✓	*
Carta veïns "Recollir kit"		9	✓	✓	*
Carta assimilables		9	✓	✓	*
Carta grans productors		9	✓	✓	*
Carta polígons		2	✓	✓	*
Vestuari educadors	6	1	✓	✓	✓
Cartells informatius	250	9	✓	✓	**
Cartells punt carrer		2	✓	✓	**
Pancartes informatives	15	9	✓	✓	**
Imants veïns-assimilables	12.000	9	✓	✓	✓
Imants grans productors		9	✓	✓	✓
Flyers famílies kit	17.300	9	✓	✓	✓
Flyers famílies porta a porta		9	✓	✓	✓
Adhesiu incidència detectada	1.000	9	✓	✓	✓

**La distribució i tramesa serà a càrrec del Consorci o dels ajuntaments afectats.*

*** L'enganxada dels cartells i la instal·lació de la pancarta serà a càrrec dels ajuntaments afectats.*

Observacions: Totes les cartes que s'enviaran seran nominals.

En la clàusula 25.4 hi ha les característiques de cada un dels materials a editar.

El CONTRACTISTA haurà de facilitar al CONSORCI el disseny dels materials gràfics "en obert" per tal que pugui reeditar noves unitats si així ho considera necessari. Tots els dissenys elaborats de tots els materials gràfics seran propietat del Consorci.

Tots els materials gràfics estaran editats amb paper reciclat certificat pel Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental.

El CONTRACTISTA vetllarà escrupolosament pel compliment del cronograma aprovat durant la campanya d'implantació, i cada un dels materials gràfics hauran d'estar disponibles com a mínim abans de cada actuació els següents dies naturals:

Material	Mínim de dies abans de l'actuació
----------	-----------------------------------



Carta veïns "xerrades"	15 dies
Carta veïns "Recollir kit"	15 dies
Carta assimilables	15 dies
Carta grans productors	15 dies
Carta polígons	15 dies
Vestuari educadors	Abans del primer dia de campanya al carrer
Cartells informatius	10 dies
Cartells punt carrer	10 dies
Pancartes informatives	10 dies
Imants veïns-assimilables	Abans del primer dia de campanya al carrer
Imants grans productors	Abans del primer dia d'inici de visites
Flyers famílies kit	Abans del primer dia de campanya al carrer
Flyers famílies porta a porta	Abans del primer dia de visites porta a porta
Adhesiu incidència detectada	15 dies abans inici del nou servei de recollida

Clàusula 11 ALTRES RECURSOS MATERIALS DE SUPORT

Clàusula 11.1 Vestuari de treball.

El CONTRACTISTA haurà de proporcionar als informadors el vestuari de treball adequat en funció del tipus d'actuació a realitzar (interior o exterior) i tenint en compte les condicions climàtiques. El vestuari haurà d'estar serigrafiat d'acord amb la imatge gràfica del Consorci, i comptarà amb el vist-i-plau del Consorci.

Clàusula 11.2 Base logística i utilatge per instal·lació de xips.

El CONTRACTISTA haurà de disposar d'instal·lacions fixes amb espai suficient per tal de realitzar totes les activitats incloses en el desenvolupament de la campanya d'implantació. Especialment haurà de preveure el següent:

- Espai suficient per a l'emmagatzematge de les bosses compostables, cubells i bujols a distribuir entre les famílies i els grans productors al llarg de totes les implantacions previstes entre els anys 2025-26.
- Les tasques d'instal·lació de xips en els cubells i bujols d'origen comercial o d'equipaments municipals.
- Les tasques de muntatge dels cubells i bujols amb les seves rodes, pedals, eixos...
- Espai d'oficina amb connexions a xarxa per a facilitar les tasques de registre d'informació per part dels informadors ambientals.

La base logística serà per ús intern de l'adjudicatari en cap cas per atendre usuaris de la campanya d'implantació.

Clàusula 11.3 Equips informàtics i connexió a xarxa

El CONTRACTISTA haurà de dotar dels equips informàtics necessaris i suficients als informadors ambientals per al bon funcionament de la campanya d'implantació i pel control de qualitat per a cadascuna de les diferents actuacions previstes: ordinadors portàtils, hardware complementari, etc. segons la proposta d'actuació concreta.



Igualment serà responsabilitat del CONTRACTISTA garantir l'accés a xarxa en cada punt d'actuació mitjançant els dispositius mòbils corresponents, si escau.
Només queda exclòs d'aquests recursos la campanya de post implantació.

Clàusula 11.4 Software propi per entrega de targetes i integració

El CONTRACTISTA haurà de vincular les dades personals de cada usuari (domèstic, assimilable, gran productor, equipaments municipals, entitats...), procedents del padró d'escombraries lliurats pels Ajuntaments en format full de càlcul o similar, amb els sistemes d'identificació (targeta o aplicació mòbil) dels usuaris i amb els cubells/bujols amb xips lliurats als grans productors. Alhora de fer la vinculació dels grans productors, aquests els haurà de georeferenciar a la plataforma on es carreguen totes les dades.

En aquest sentit, el CONTRACTISTA serà el responsable de generar una base de dades en format Excel o CSV amb la informació vinculada, que haurà de lliurar al CONSORCI quan aquest li indiqui i que servirà per l'exportació al sistema de control d'accessos i identificació d'usuaris.

El CONTRACTISTA indicarà al CONSORCI quina dada dels elements d'identificació i dels xips identificatius dels bujols necessitarà per a poder portar a terme la vinculació amb cada un dels seus usuaris.

Els licitadors indicaran en la seva oferta el procediment a seguir per a l'obtenció de la bases de dades, indicant si està previst disposar d'algun software de suport per a facilitar l'operació, especialment en relació a una àgil atenció als usuaris en els diferents punts de repartiment. El Consorci haurà de disposar d'accés en aquest software per anar seguint l'avanç en la vinculació dels usuaris amb els seus materials associats: targetes, cubells i bujols.

Les propostes es valoraran d'acord amb el previst a la clàusula 1.11 del PCAP.

Clàusula 11.5 Telefonía mòbil amb dades

El CONTRACTISTA haurà de proporcionar un telèfon mòbil amb connexió de dades a cada informador o equip d'informadors per estar localitzables pel CONSORCI en tot moment. El cost de telefonía es considera inclosa en els diferents preus unitaris del pressupost.

Clàusula 11.6 Carpa, taula i cadires pel punt informatiu de carrer

El CONTRACTISTA haurà de proporcionar una carpa plegable, extensible, impermeable i resistent als raigs UV, amb estructura d'acer i un sistema d'ancoratge sòlid (mecànic al terra o llargs suficients quan no sigui possible) per evitar desplaçament o bolcada de la carpa en condicions de vent advers. Aquesta carpa haurà de tenir espai suficient per emmagatzemar els kits domèstics de repesca corresponents. També haurà d'aportar la taula i les cadires necessàries per al bon desenvolupament del punt informatiu. No s'admetrà cap tipus de publicitat, inscripció, logotip, o imatge corporativa a les superfícies exteriors o interiors de la carpa que no sigui la imatge del separa, obra, tanca.



Clàusula 11.7 Vehicles de transport de materials i per a la mobilitat dels informadors.

El CONTRACTISTA haurà de disposar dels vehicles de transport necessaris per facilitar el transport de cubells, bujols, bosses compostables, contenidor de mostra de 800-1200 litres amb tancament i materials gràfics de la seva base logística fins els punts informatius (fixes, de carrer o porta a porta) o grans productors dels municipis inclosos en la campanya de comunicació.

El CONTRACTISTA també haurà de facilitar els mitjans de transport necessaris per a facilitar la mobilitat de tot l'equip d'informadors de tots els serveis contractats, excepte en les actuacions de la campanya de post implantació que el vehicle serà a càrrec del CONSORCI.

Tots els costos de transport de materials i mobilitat dels informadors estan inclosos en els diversos preus unitaris del pressupost.

Es valorarà segons preveu la clàusula 1.11 del PCAP que el vehicle de transport de materials vagi retolat amb la imatge de campanya en els dos laterals de la furgoneta amb una mida mínima del logo "Separa, obre, tanca" de 60 cm d'alçada per 120 cm d'amplada.

Clàusula 12 ACTUACIONS DE CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ

Clàusula 12.1 Informació als usuaris

Els informadors ambientals hauran d'informar als usuaris d'origen domèstic com a mínim del següent:

- Funcionament del nou model de recollida.
- Per a que serveixen i com s'utilitzen els elements d'identificació (targetes i app mòbil).
- Perquè serveix el cubell airejat i les bosses compostables.
- Com funciona el servei de recollida de residus voluminosos.
- La xarxa de deixalleries fixes i mòbils.
- Ubicació de les àrees de recollida selectiva si escau.
- Dades de contacte del servei: telèfon, WhatsApp, App ciutadana, etc.

Clàusula 12.2 Xerrades de veïns prèvies a la implantació

El CONTRACTISTA haurà de preparar i realitzar xerrades de veïns entre un mes o un mes i mig abans de la implantació del nou model de recollida amb l'objectiu d'avançar a la població els canvis que hi haurà en el seu municipi respecte a la gestió dels residus municipals. El CONTRACTISTA haurà de preparar la presentació necessària i aportar un kit domèstic i un contenidor d'entre 800 i 1200 litres amb control d'accés (facilitat pel CONSORCI) com a model per a les reunions informatives.

A data de la redacció del present Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant PPT) es preveu el següent número de reunions:

Municipis inclosos	Número de reunions de veïns
Callús	2



Sant Salvador de Guardiola	6
L'Estany	2
Monistrol de Montserrat	3
Castellgalí	2
Marganell	2
Castellbell i el Vilar	6
Gaià	1
Moià	5

Clàusula 12.3 Formació al personal de l'Ajuntament.

Abans de la implantació del nou model caldrà fer una sessió de formació / informació a cada un dels Ajuntament integrants del projecte per explicar-ne el funcionament i amb l'objectiu de poder ser-ne transmissors si escau. S'aprofitarà també la sessió per coordinar-se amb el personal d'atenció ciutadana que és qui rep els nous veïns o activitats econòmiques noves que s'implanten en el municipi, amb la finalitat que tothom es vagi sumant al nou model de recollida implantat facilitant les eines i informació necessària per part de l'informador ambiental.

Clàusula 12.4 Punts informatius en un local

Per a distribuir els kits domèstics s'ha previst que es farà en un local/s cèntric/s del municipi que disposarà de corrent elèctric, taules, cadires i espai per a emmagatzematge dels kits a lliurar. La connexió a xarxa necessària per a poder treballar serà a càrrec del CONTRACTISTA.

Els veïns rebran la carta nominal prevista a la clàusula 10.1 convidant-los a passar per aquests locals per a recollir el seu kit de reciclatge durant l'horari d'atenció al públic, que serà de 10:30 a 14:00 i de 16:30 a 20:00.

Els licitadors presentaran les propostes operatives dels punts per garantir un funcionament àgil i alhora una correcta transmissió de la informació. Tal i com preveu la clàusula 1.11 del PCAP es valorarà l'organització del funcionament del punt informatiu per evitar cues o esperes, i també es valorarà la capacitat d'incorporar personal de reforç segons necessitat.

El calendari per cada municipi s'ajustaran segons necessitats i tenint en compte el cronograma de l'annex 24.7.

Clàusula 12.5 Punts informatius de repesca al carrer

A tots els municipis menys Marganell, Gaià i l'Estany s'ha previst instal·lar un punt fix informatiu de reforç i repesca al carrer per continuar distribuint els kits domèstics pendents de repartir a qui encara no els tingui. El CONTRACTISTA haurà de facilitar tots els recursos necessaris tal i com queden descrits en la clàusula 11.6 i en realitzarà el muntatge i desmuntatge corresponent.



Pel que fa a funcionament, horaris i propostes, s'actuarà d'acord amb el previst a la clàusula anterior per als punts en locals.

El calendari per cada municipi s'ajustaran segons necessitats i tenint en compte el cronograma de l'annex 24.7.

Clàusula 12.6 Visites de repesca porta a porta

En tots els municipis afectats per la campanya s'ha previst dedicar unes jornades de treball per a continuar distribuint els kits domèstics encara pendents de repartir a les famílies que encara no el tenen. Els informadors en el cas que no trobin la família a casa deixaran un flyer informatiu perquè aquesta passi per la oficina temporal post implantació a recollir el kit de reciclatge i informació corresponent.

El CONTRACTISTA ajustarà els horaris per maximitzar el número de família que siguin a casa al moment de la visita, garantint una dedicació mínim de 8 hores per dia de cada informador.

El calendari per cada municipi s'ajustaran segons necessitats i tenint en compte el cronograma de l'annex 24.7.

Clàusula 12.7 Xerrades informatives a l'alumnat del centres escolars

En tots els municipis que hi hagi centres educatius de primària s'ha previst realitzar xerrades informatives als alumnes de cicle mitjà i superior amb l'objectiu que els propis alumnes facin de transmissors cap a les seves famílies informant del canvi de model de recollida que hi haurà en el seu municipi.

Es preveu que en cada xerrada es pugui informar a dos grups/classe. El CONTRACTISTA haurà de preparar una xerrada dinàmica i participativa i adaptada a cada centre educatiu amb una durada prevista aproximada d'una hora, incloent els temps de preparació, explicació, preguntes i/o debat i tancament de l'activitat.

El CONSORCI coordinarà amb els diferents Ajuntaments del servei les xerrades als diferents centres i grups escolars per poder realitzar més d'una xerrada al dia.

En qualsevol cas, el preu unitari inclourà el trasllats, preparació, execució i recollida.

Clàusula 12.8 Visites als grans productors

Es preveuen fer dues visites a cada gran productor durant la campanya d'implantació i seguiment.

En la primera visita s'informarà del nou model de recollida porta a porta i de com lliurar els residus comercials, també servirà per conèixer quines són les necessitats d'utilatge de cada establiment. En aquesta visita l'objectiu que és persegueix és resoldre la gestió de les cinc fraccions més habituals: paper-cartró, form, envasos, vidre i resta i també dels olis vegetals si escau. Tal i com preveu la clàusula 1.11 del PCAP es valorarà la proposta de metodologia i funcionament de les visites i els coneixements específics sobre normativa ambiental i sanitària.

En la segona visita es farà entrega de l'utilatge xipat, aquest es vincularà amb l'activitat econòmica corresponent i es georeferenciarà (a càrrec dels informadors ambientals) i del calendari de recollida porta a porta. Els informadors hauran de coordinar-se amb el



responsable de l'establiment per instal·lar el tag de façana, que permetrà registrar si s'ha dipositat cartró comercial a granel o no per part del servei de recollida i també fer-ne la vinculació corresponent. Els tag's seran subministrats per a l'empresa de recollida. Caldrà registrar tota la informació de cada gran productor en una base de dades específica segons indicacions del Consorci. El CONTRACTISTA un cop finalitzada la segona visita als grans productors disposarà d'un màxim de cinc dies hàbils per fer arribar la informació recollida en la visita (cubells i bujols entregats, calendaris i horaris de recollida per fraccions, necessitats de contenidors vacris...), als CONTRACTISTES del servei de recollida. Per tant haurà de preparar un llistat per al bolcat de dades amb la plataforma de gestió de seguiment de flota que disposarà el contractista del servei de recollida.

El CONTRACTISTA vetllarà per realitzar totes les visites en horaris compatibles amb l'activitat de cada gran productor, evitant, per exemple, les hores punta de feina.

Clàusula 12.9 Visites a les parades dels mercats ambulants.

Els següents municipis compten amb un mercat ambulant i tenen les següents parades:

Municipi:	Dia de mercat:	Número de parades:
Callús	Dimecres	6
Sant Salvador de Guardiola	Diumenge	3
Monistrol de Montserrat	Dijous	7
Castellbell i el Vilar	Dimecres	11
Moià	Diumenge	11

El CONTRACTISTA haurà de tractar cada parada com a un gran productor i per tant aplicarà tot el descrit en la clàusula 12.8 (caldrà realitzar 2 visites a cada una de les parades), també haurà d'informar del funcionament de la recollida selectiva en cada un dels mercats ambulants segons l'indiqui el CONSORCI. En el cas del mercat es farà un especial èmfasi a la gestió dels residus més específics que es generen: caixes de cartró i caixes de fruita de fusta o plàstic i penjadors de roba.

Clàusula 12.10 Visites als responsables dels polígons

Els municipis de Gaià, Moià, Callús, Sant Salvador de Guardiola i Castellbell i el Vilar compten amb polígons industrials on actualment hi ha servei de recollida de resta mitjançant contenidors de rebuig de 1100 litres instal·lats als seus carrers. Amb la implantació del nou model es preveu la retirada d'aquests contenidors i per tant caldrà informar als responsables de les empreses que hauran de buscar-se un gestor privat per a gestionar els seus residus. Només es preveu una visita per empresa abans de la implantació del nou servei.

Clàusula 12.11 Atenció de l'oficina temporal post implantació.

Un cop implantat el nou model s'instal·larà en un local fix del municipi una oficina temporal per acabar d'atendre als veïns que encara no disposen del seu kit de recollida o bé han tingut alguna incidència o similar. En funció del municipi i dels resultats assolits després de les actuacions de campanya es dedicaran més o menys dies a aquesta oficina. En el pressupost hi ha una previsió de jornades de treball que no serà vinculant i que s'acabarà



d'ajustar segons resultats de campanya. En els municipis de l'Estany, Gaià i Marganell no es preveu portar a terme aquesta actuació.

En tot cas hi haurà un horari d'atenció mínim de dilluns a divendres de 10:30h a 14h i de 17h a 19:30h i dissabte matí de 10:30h a 14h.

Clàusula 13 ACTUACIONS DE CAMPANYA POST IMPLANTACIÓ

Clàusula 13.1 Atenció dels canals de comunicació establerts amb l'usuari.

Caldrà atendre als usuaris respecte a sol·licitud del servei de recollida de residus voluminosos, queixes, incidències, altes d'usuaris, canvi de permisos, etc. a través dels següents canals de comunicació:

- Atenció telefònica del 605 332 840.
- Atenció del WhatsApp a través de la seva plataforma de gestió del 605 332 840.
- Atenció del correu de contacte: *recollida@consorcidelbages.cat*

Clàusula 13.2 Atenció als usuaris, tècnics i polítics durant el servei de guàrdia.

Els informadors ambientals de la post-implantació realitzaran guàrdies un màxim de dues setmanes al mes per persona, inclou caps de setmana i festius, consistents en l'atenció de les incidències urgents que puguin aparèixer (o la gestió per tal que les resolguin els contractistes dels serveis afectats).

El telèfon d'atenció de guàrdies és el 663940629. L'horari d'atenció de guàrdies d'aquest servei és el següent:

- De dilluns a dijous de de 18h a 21h.
- Divendres de 15:30h a 21h.
- Caps de setmana i dies festius de 9h a 21h. Els dies 25 de desembre i 1 de gener no hi haurà servei de guàrdies.

Aquesta tasca es preveu que sigui rotativa entre l'equip d'informadors ambientals especialistes que hi hagi durant la fase de post implantació.

L'objectiu és garantir la disponibilitat d'un informador/a per atendre necessitats urgents fora de l'horari habitual per assegurar la continuïtat i resposta ràpida en situacions crítiques. Aquest tipus de guàrdia no serà presencial a les oficines del Consorci i es podran gestionar les incidències via telefònica, etc. i està prevista en el pressupost.

Clàusula 13.3 Tasques d'atenció a l'usuari.

Es preveuen les següents tasques:

- Atendre els nous veïns i activitats econòmiques comercials dels municipis amb coordinació amb els responsables de les oficines d'atenció ciutadana de cada ajuntament.
- Realitzar altes i baixes de permisos dels elements d'identificació.
- Gestió de la pèrdua de targetes.



- Modificació i actualització de dades dels usuaris.
- Realitzar visites a grans productors i domicilis particulars quan escaigui, ja sigui per gestió d'incidències o altres necessitats.
- Coordinació de la gestió dels residus municipals generats en els actes festius dels municipis consorciats on el Consorci presta serveis de recollida.
- Coordinació i interlocució amb els operaris de neteja viària, brigades municipals i vigilant o policia local si escau amb tots els temes relacionats amb una mala praxis en la gestió dels residus municipals.
- Dubtes i/o suggeriments.
- Sol·licituds de residus voluminosos.

Totes aquestes tasques seran coordinades i dirigides pels serveis tècnics del Consorci.

Clàusula 13.4 Tasques d'inspecció i seguiment.

Es preveuen les següents tasques:

- Seguiment de l'execució dels serveis de recollida. El seguiment serà principalment a nivell de carrer.
- Introducció d'incidències detectades o rebudes en el software corresponent i el seguiment de la seva execució, així com la seva gestió d'acord amb les instruccions rebudes.
- Realitzar actuacions d'inspecció i correcció d'abocaments (obertura de bosses, introducció de residus als contenidors i neteja, tancament espatllat) davant accions d'incivisme.
- Seguiment de la participació dels grans productors i proposta d'actuacions de millora.
- Detecció de contenidors desbordats i actuacions de millora.
- Seguiment de l'estat de les papereres i actuacions de millora.
- Gestionar i explotar les dades generades pels serveis en col·laboració amb la resta de serveis tècnics del Consorci i realitzar el seguiment estadístic dels serveis, bé en eines de software específic, bé en fulls de càlcul.
- Suport i seguiment del funcionament de les màquines expenedores de bosses compostables.
- Suport i gestió de l'ambientalització d'actes públics dels ajuntaments afectats per les campanyes.
- Seguiment dels usos proporcionals entre obertures del contenidor de form versus el de resta.
- Seguiment de l'ús de les bosses compostables per part de les famílies i actuacions de millora.

Totes aquestes tasques seran coordinades i dirigides pels serveis tècnics del Consorci.

Els informadors ambientals hauran de fer tasques adreçades a la millora de la gestió de les cinc fraccions i de tots els serveis que presta el Consorci.



Clàusula 13.5 Organització, recursos humans i materials.

Per les tasques de post implantació descrites en les clàusules anteriors (13.1, 13.2, 13.3 i 13.4) es preveuen dos informadors ambientals especialistes amb dedicació complerta amb una jornada de treball mínima 37'5 hores/setmana amb previsió que es pugui incorporar 1 informador addicional segons necessitat. Un dels dos informadors ambientals és objecte de subrogació del contracte i l'altre es preveu que sigui un dels informadors ambientals especialistes que ha portat a terme la campanya d'implantació.

El Consorci, a més, disposa d'un/a informador/a de plantilla pròpia, que també s'integrarà a l'equip d'informadors i participarà en la rotació de les tasques a realitzar.

El CONTRACTISTA haurà de preveure la substitució dels informadors davant de qualsevol incidència tant del personal del CONTRACTISTA com de l'informador/a en plantilla pròpia que disposa el Consorci, períodes de vacances, etc. Pel que fa a les vacances, el calendari s'haurà d'acordar amb el CONSORCI, que serà el responsable de donar-hi el vistiplau, per tal de coordinar-se amb els serveis tècnics i garantir, així, una correcta atenció als usuaris. Els informadors ambientals no podran realitzar teletreball.

Els tècnics del CONSORCI coordinaran i planificaran les tasques a realitzar directament amb aquests informadors/a ambientals.

El Consorci actualment ja té onze municipis on hi ha implantat el model de contenidors tancats i és en aquest sentit que l'adjudicatari des del primer dia de contracte ja haurà d'aportar aquest informador ambiental objecte de subrogació. El segon informador de la fase de post implantació s'afegirà un cop finalitzades les actuacions de la campanya d'implantació dels nou municipis que s'incorporen i des d'aleshores i fins a la finalització del contracte la dedicació ja passarà a ser l'ordinària.

Per norma general els informadors alternaran cada 15 dies les tasques de treball de camp amb l'atenció a l'usuari, tot i que el Consorci es reserva el dret d'organitzar el servei i cada un dels informadors segons consideri oportú.

L'horari habitual de treball previst d'aquests informadors, a banda del servei de guàrdies, serà el següent segons facin treball de camp o tasques d'atenció a l'usuari:

Tipologia:	Franja	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
Treball de camp:	Matí	8h a 14h	8h a 14h	8h a 14h	8h a 14h	8h a 14h
	Tarda	15h a 18:45h		15h a 18:45h		
Atenció a l'usuari:	Matí	9h a 14h	9h a 14h	9h a 14h	9h a 14h	9h a 14:30h
	Tarda	15h a 18h	15h a 18h	15h a 18h	15h a 18h	

El Consorci però es reserva el dret de modificar aquests horaris si per necessitats es considera convenient. Els informadors hauran de tenir disponibilitat i flexibilitat per treballar, puntualment, dissabtes, diumenges i la resta de tardes en el cas que les necessitats del servei així ho requereixin.

El CONTRACTISTA només haurà de facilitar a l'informador ambiental un aparell de telefonia mòbil, per tal que el CONSORCI pugui contactar amb ell directament per motius d'organització dels treballs. La resta de recursos necessaris seran a càrrec del CONSORCI (vehicle per a desplaçaments, ordinador, oficina). El vestuari serà a càrrec del CONSORCI.



CAPÍTOL III COMPRA DE CUBELLS I BUJOLS NECESSARIS PER A LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ

Clàusula 14 ABAST DEL SERVEI

L'Adjudicatari haurà d'adquirir els cubells i bujols domèstics i comercials necessaris per a la implantació del canvi de model en els municipis descrits en l'àmbit geogràfic "campanya d'implantació" de la clàusula número 5.

Clàusula 14.1 Descripció dels cubells i bujols necessaris a adquirir.

Per a facilitar la recollida selectiva a les famílies i a les activitats comercials l'adjudicatari haurà d'aportar el següent material:

Àmbit domèstic

Haurà d'adquirir cubells de 10 litres airejats que tinguin en compte les següents característiques:

- Color marró. Ral 8024.
- Capacitat 10 litres.
- Les mides dels cubells han de ser per a bosses de 43 a 45 cm d'amplada i a partir de 43 cm d'alçada.
- Cos i tapa perforada per a facilitar l'airejat.
- Cubell fabricat amb polipropilè reciclat.
- Resistent als raigs UV i als agents químics i biològics.
- Tapa desmuntable per a facilitar la neteja.
- Nansa ergonòmica i de bloqueig de la tapa.
- Serigrafia personalitzada amb els logos indicats pel Consorci, com a mínim de 10X10 cm.

D'acord amb el que estableix la clàusula 1.9 del PCAP, serà necessari aportar una mostra del cubell que es preveu adquirir. La manca de presentació d'aquesta mostra comportarà l'exclusió del concurs.

Àmbit comercial

Haurà d'adquirir cubells de 35l, 60, 120 i 240 litres per a les fraccions: orgànica, resta, paper-cartró i envasos i vidre vacri si escau.

Pels cubells de 35 litres:

- Color marró. Ral 8024 / Groc RAL 1018 / Gris. Ral 7037/ Blau. RAL 5017
- Capacitat 35 litres.
- Cubell fabricat amb polipropilè reciclat.
- Resistent als raigs UV i als agents químics i biològics.
- Tapa desmuntable per a facilitar la neteja.
- Nansa ergonòmica i de bloqueig de la tapa.



- Serigrafia personalitzada amb els logos indicats pel Consorci, com a mínim de 25 cm X 25 cm.
- Cubells apilables.
- Espai per allotjar TAG.

Pels bujols de 60, 120 i 240 litres:

- Color marró. Ral 8024 / Groc RAL 1018 / Gris. Ral 7037/ Blau. RAL 5017 / Verd. Ral 6001
- Capacitats 60,120 o 240 litres.
- Bujols fabricats amb polipropilè d'alta densitat.
- Resistent als raigs UV i als agents químics i biològics.
- Tapa desmuntable per a facilitar la neteja.
- Serigrafia personalitzada amb els logos indicats pel Consorci, com a mínim de 25 cm X 25 cm.
- Bujols amb dues rodes.
- Excepte bujol de 60l els altres han de garantir un sistema d'elevació segons norma DIN 30740/EN 840.
- Espai per allotjar TAG.

Elements addicionals obligatoris, algunes unitats, pels bujols de 60, 120 i 240 litres:

- Pedals.
- Tapa amb claus triangular per a les tapes.

Clàusula 14.2 Amidaments dels cubells i bujols mínims a adquirir.

El CONTRACTISTA haurà de comprar els següents cubells i bujols per a facilitar el desenvolupament de la campanya d'implantació. Són els següents:

I.1.21 Cubells 10 litres airejats	
Cubells 10 litres airejat	12.000
I.1.22 Cubells de 35-40 litres	
Cubells de 35-40 litres	50
I.1.23 Bujols 60 litres	
Bujols 60 litres	25
I.1.24 Bujols 120 litres per allotjar tag sense tanca automàtica i serigrafia	
Bujols 120 litres per allotjar tag sense tanca automàtica i serigrafia	100
I.1.25 Bujols 120 litres per allotjar tag amb tanca automàtica per gravetat i clau triangular i serigrafia	
Bujols 120 litres per allotjar tag amb tanca automàtica per gravetat i clau triangular i serigrafia	130
I.1.26 Bujols 240 litres per allotjar tag sense tanca automàtica i serigrafia	
Bujols 240 litres per allotjar tag sense tanca automàtica i serigrafia	70
I.1.27 Bujols 240 litres per allotjar tag amb tanca automàtica per gravetat i clau triangular i serigrafia	
Bujols 240 litres per allotjar tag amb tanca automàtica per gravetat i clau triangular i serigrafia	80
I.1.28 Pedal per a 60 litres	
Pedal per a 60 litres	25
I.1.29 Pedals per a bujols de 120l i 240 l	
Pedals per a bujols de 120l i 240 l	50



Clàusula 14.3 Termini d'entrega dels cubells i bujols

El CONTRACTISTA, un cop rebí la confirmació per part del CONSORCI de cada tipus de cubell i bujol, disposarà d'un termini màxim de 4 setmanes per lliurar la totalitat del material. Pel que fa als cubells airejats, es permetrà efectuar una primera entrega de 6.000 unitats dins d'aquest termini de 4 setmanes a partir de la confirmació del CONSORCI, i les 6.000 unitats restants es podran subministrar en un termini addicional de 4 setmanes. Aquest material durant la fase d'implantació serà guardat a la base logística del CONTRACTISTA prevista a la clàusula 11.2.

CAPÍTOL IV CONTROL DE QUALITAT I EXECUCIÓ DELS SERVEIS DE RECOLLIDA

Clàusula 15 ABAST DEL SERVEI

El Consorci vol implantar en el marc del contracte dels serveis de recollida selectiva de residus de les cinc fraccions i del servei de deixalleries fixes i mòbil i el servei de recollida de voluminosos, un control de la qualitat i control d'execució dels serveis prestats pels contractistes respectius, tal i com preveuen els plecs de condicions tècniques publicats, que serviran per establir un marc de millora continua de tots els serveis prestats.

Clàusula 15.1 Contractes de serveis de recollida

Pel que fa els serveis de recollida respectius, en l'Annex 24.8 es detalla el model de qualitat i execució per ambdós contractes.

L'àmbit geogràfic a realitzar el servei correspon als municipis consorciats on el Consorci presta serveis de recollida, veure clàusula número 5.

Clàusula 15.2 Contractes de serveis de deixalleries

Pel que fa els serveis de deixalleries del Consorci, en l'Annex 24.8 es detalla el model de qualitat i execució per aquest contracte.

El contracte del servei de deixalleries, correspon a la gestió de 16 deixalleries fixes i 3 de mòbils.

L'àmbit geogràfic a realitzar el servei és el següent:

- Deixalleries fixes (16)

Artés	Moià	Sant Salvador de Guardiola
Avinyó	Navarces	Sant Vicenç de Castellet
Balsareny	Navàs	Santpedor
Cardona	Sallent	Súria
Castellbell i el Vilar	Sant Fruitós de Bages	



Manresa	Sant Joan de Vilatorrada
---------	--------------------------

- Deixalleries mòbils (3) als següents municipis:

Aguilar de Segarra	L'Estany	Pont de Vilomara
Artés	Fonollosa	Rajadell
Avinyó	Manresa	Sallent
Balsareny	Gaià	Sant Feliu Sasserra
Calders	Marganell	Sant Joan de Vilatorrada
Callús	Monistrol de Calders	Sant Mateu de Bages
Cardona	Monistrol de Montserrat	Sant Salvador de Guardiola
Castellfollit del Boix	Mura	Sant Vicenç de Castellet
Castellgalí	Navàs	Súria
Castellnou de Bages	Santa Maria d'Oló	Talamanca

Es poden consultar els horaris d'obertura i el calendari de parades a la web del Consorci: <https://www.consorcidelbages.cat/deixalleries/>

Clàusula 16 CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Clàusula 16.1 Horari i amidaments del servei

Per a portar a terme les tasques derivades del control de qualitat es portarà a terme el següent horari: aquest serà a jornada completa i tindrà una durada de 8 hores al dia, en torn de matí o tarda i de dilluns a divendres.

Les jornades de treball de camp es planificaran a l'inici del quadrimestre en coordinació amb el Consorci. En el cas de que alguna tasca de la planificació acordada, finalment no es pogués realitzar, caldrà justificar-ho degudament.

La previsió és dur a terme les tasques de treball de camp i d'oficina corresponents a 18 jornades laborals de 8 hores cadascuna, durant cada quadrimestre. A banda també es preveu la realització de 2 informes per quadrimestre amb els resultats del control de qualitat, concretament serien els següents:

1. Informes lot 1 i lot 2
2. Informe contracte xarxa de deixalleries, servei de recollida de residus voluminosos i tèxtil.

A banda es portaria a terme també una reunió amb el Consorci un cop lliurats els informes per cada quadrimestre.

Amb una periodicitat quadrimestral, el contractista haurà de dur a terme les següents tasques de treball de camp, inspecció de: 450 contenidors, 20 serveis de recollida o neteja (seguiment mínim d'una hora), 8 màquines expenedores, 8 deixalleries fixes i dues parades corresponents a la deixalleria mòbil

Clàusula 16.2 Mitjans materials destinats al servei.

L'empresa adjudicatària aportarà tots els materials i vehicles necessaris per dur a terme el control de qualitat.



Per dur a terme el control de qualitat, es requereix un vehicle per desplaçar-se entre les diverses poblacions, així com un dispositiu mòbil amb càmera fotogràfica i/o una tauleta amb connexió a internet.

El Consorci posarà a disposició del contractista un model dels qüestionaris per realitzar el control de qualitat i execució. Aquests qüestionaris són en format online (Google Forms) per tal de recopilar fàcilment tota la informació. No obstant, el Contractista no està obligat a utilitzar aquests qüestionaris i pot fer ús les seves pròpies eines.

El Consorci facilitarà, a més a més, tot el que el contractista necessiti saber dels serveis en qüestió (rutes, ubicació contenidors, horaris de neteja dels contenidors, horaris i ubicació de les deixalleries mòbils, etc...) per a facilitar la tasca al contractista.

El preu de les jornades de treball inclou el cost del vehicle per als desplaçaments.

Clàusula 16.3 Treball de camp.

Abans d'iniciar les tasques de control de qualitat, caldrà celebrar una reunió prèvia amb el Consorci per acordar els municipis, fraccions, deixalleries i altres àmbits objecte de control de qualitat i execució.

A la reunió també s'identificaran els aspectes més rellevants a tenir en compte segons el municipi, la fracció, el contractista i altres factors específics.

Durant el desenvolupament del treball de camp, un cop tancades les deficiències detectades cada dia, l'adjudicatari informarà el Consorci sobre les incidències trobades. Aquesta informació es podrà transmetre directament mitjançant Google Forms, Excel o altres eines emprades pel contractista, com ara un programari propi, sempre que es lliuri en un format editable que en permeti el tractament i l'anàlisi de les dades. L'objectiu és que el Consorci tingui informació actualitzada en tot moment sobre les incidències detectades, la seva ubicació i si els contractistes corresponents apliquen les correccions necessàries dins el termini establert segons els plecs de condicions.

Es valorarà segons la clàusula 1.11 del PCAP una borsa d'hores destinades a aquest control de qualitat per analitzar més serveis.

Clàusula 16.4 Informe a lliurar i reunió quadrimestral.

L'informe a lliurar consisteix en recopilar les dades resultants durant el treball de camp.

Cada servei haurà de tenir el seu propi informe: contractista lot 1 i lot 2 del servei de recollida selectiva de 5 fraccions i contractista del servei de gestió de les deixalleries i recollida de voluminosos. Hauran de tenir com a mínim el següent:

1. Contractes de servei de recollida:
 - Poblacions inspeccionades
 - Fraccions inspeccionades en total i per població
 - Quantitat de deficiències trobades:
 - o Fent diferència entre lleus i greus.
 - o Per control



- Per contractista
 - Per població
 - Per fracció
 - Quan es controlin camions, cal especificar dades del camió: fracció i matrícula.
 - Quantitat de controls OK.
- Resultats per a cada control, especificant: Inacceptable, deficient, no satisfactori o satisfactori.
- Resultats finals per contractista, especificant si el servei prestat és: Inacceptable, deficient, no satisfactori o satisfactori.
- Gràfics (globals per contractista i específics per contractista, població i control) on es pugui apreciar fàcilment:
 - Deficiències lleus i greus vs. controls OK.
 - Les diferents fraccions
 - Visió global
- Fotos de les deficiències trobades amb els detalls que es requereixin: ubicació, data i hora.
- Observacions, si escau.
- Resum visual general per cada contractista.

2. Contracte del servei de gestió de les deixalleries

- Deixalleries inspeccionades.
- Quantitat de deficiències trobades:
 - Fent diferència entre lleus i greus.
 - Per control
 - Per població
 - Per fracció
 - Quan es faci el seguiment dels camions, cal especificar dades del camió: fracció i matrícula.
 - Quantitat de controls OK.
- Resultats per a cada control, especificant: Inacceptable, deficient, no satisfactori o satisfactori.
- Resultats finals, especificant si el servei prestat és: Inacceptable, deficient, no satisfactori o satisfactori.
- Gràfics (globals i específics, per municipi i control inspeccionat) on es pugui apreciar fàcilment:
 - Deficiències lleus i greus vs. controls OK.
 - Visió global
- Fotos de les deficiències trobades amb els detalls que es requereixin: ubicació, data i hora.
- Observacions, si escau.
- Resum visual general per cada deixalleria fixe i mòbil inspeccionada.

En el cas d'utilitzar els qüestionaris proporcionats pel Consorci, tota aquesta informació es pot extreure fàcilment, ja que Google Forms et permet crear un Excel amb les dades de cada qüestionari.



L'informe s'haurà d'entregar durant la setmana posterior al treball de camp o el primer dia laborable de la següent setmana.

Juntament amb l'informe s'entregaran les fotografies de les deficiències trobades, (només d'aquelles que són deficiències) classificades per contractista del servei de recollida, per control i per tipus de deficiència. En aquest sentit, el Consorci compartirà amb el contractista una carpeta al Google drive, on s'hauran de posar les fotos corresponents de cada control i a cada contractista.

Totes les fotografies recollides del treball de camp han de tenir la següent informació: vinculació amb la deficiència, data, hora i lloc. En el cas dels contenidors, caldrà especificar l'àrea en concret.

Un cop entregat l'informe i les fotografies corresponents, durant la mateixa setmana o la setmana següent, el contractista proposarà una reunió amb el Consorci per tal d'exposar el treball de camp realitzat, deficiències trobades per a cada contractista i control, resultats, etc.

El Consorci, si escau, podrà demanar que es facin correccions o esmenes a l'informe lliurat i per tant el Contractista haurà de preveure aquestes possibles correccions, sense compensació econòmica i tornar-lo a presentar amb un termini màxim de 2 dies hàbils després de la reunió.

Clàusula 17 PERSONAL DEL CONTRACTE

El contractista aportarà tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte amb les condicions tècniques establertes, i amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció del Consorci.

Clàusula 18 CONFIDENCIALITAT

El CONSORCI considera que l'objecte d'aquest contracte i tot allò relacionat amb ell és confidencial, sense possibilitat de difondre o subministrar informació relativa al mateix, excepte autorització explícita del Consorci per a cada ocasió.

Per tot això, es considerarà informació confidencial:

- La informació subministrada per una part a l'altra i que hagi estat qualificada expressament com a informació confidencial .
- Qualsevol informació relativa als procediments, control, tècniques, especificacions, paràmetres, costos, preus i fixació de tarifes facilitats per qualsevol de les parts a l'altra.

El contractista haurà de signar un contracte de confidencialitat amb el Consorci.



CAPÍTOL V COORDINACIÓ I ALTRES TASQUES

Clàusula 19 LLEI DE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

El CONTRACTISTA haurà de complir amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades en totes les actuacions previstes durant la campanya de comunicació i post implantació.

Clàusula 20 LLENGUA DE COMUNICACIÓ

El CONTRACTISTA utilitzarà la llengua catalana per a ús normal i preferent durant tota la execució de la campanya i tots els materials gràfics estaran editats en català, excepte indicació explícita del CONSORCI.

En el cas de l'atenció individual als usuaris la llengua preferent de comunicació continuarà essent el català, tot i que aquesta s'adequarà a les necessitat de l'usuari si escau.

Clàusula 21 MEMÒRIES DE RESULTATS

Clàusula 21.1 Campanya d'implantació.

Diàriament el CONTRACTISTA donarà resultats del repartiment dels kits de recollida durant l'execució de les actuacions de la clàusula 12.4 a 12.6 incloses per municipis.

Un cop acabada la campanya d'implantació en cada municipi, el CONTRACTISTA elaborarà una memòria dels resultats de les actuacions de la campanya realitzades per municipi on hi hagi com a mínim un recull de materials gràfics i fotos, assoliment dels objectius de la campanya, etc. Aquesta memòria final s'adaptarà als requisits de justificació de l'ajut de subvenció sol·licitat a l'ARC, si escau. Aquesta memòria es considera inclosa en el pressupost de campanya.

Clàusula 21.2 Campanya de post implantació

El CONTRACTISTA semestralment presentarà al CONSORCI una memòria de totes les actuacions realitzades durant la campanya de post implantació que com a mínim inclouran els següents blocs d'informació:

- Atenció a l'usuari: actuacions realitzades per canals de comunicació.
- Seguiment i inspecció a la via pública.
- Anàlisi i explotació de dades dels indicadors de qualitat definits pel CONSORCI.

La memòria haurà d'incloure totes les tasques portades a terme per tot l'equip d'informadors ambientals, inclòs el de plantilla pròpia del Consorci. Aquesta memòria semestral es considera inclosa en el pressupost de la campanya de la post implantació.

Clàusula 22 SISTEMA D'INFORMACIÓ I COORDINACIÓ AMB EL CONSORCI

Clàusula 22.1 Servei de comunicació: mitjans i xarxes socials

El CONTRACTISTA facilitarà tota la informació necessària, en el format que estableixi el Consorci, als serveis de comunicació externs contractats per aquest. L'objectiu és



coordinar la difusió de notícies relacionades amb les implantacions o altres informacions d'interès, mitjançant les xarxes socials i els mitjans de comunicació.

Clàusula 22.2 Seguiment tècnic

El CONSORCI i el CONTRACTISTA mantindran un flux d'informació constant, tant pel que fa al funcionament ordinari de les actuacions de campanya, com a possibles incidències que pugui haver-hi, com en relació a millores o modificacions i ajustos del mateix.

Els canals principals de la gestió de la informació seran:

- Correu electrònic
- Telèfon
- Notificacions i comunicacions administratives
- Reunions presencials o telemàtiques.

Durant la campanya d'implantació s'establiran reunions periòdiques (setmanals o amb la periodicitat que sigui necessari) de seguiment de la campanya. A aquestes reunions hi assistiran:

- Pel Consorci: Responsable del servei, tècnic/a del servei i altre personal que considerin necessari.
- Per l'adjudicatari: El coordinador responsable de la campanya i els informadors ambientals si es considera necessari.

Les reunions de la fase de post implantació es realitzaran segons necessitat i les reunions del control de qualitat se'n faran una per quadrimestre.

El CONTRACTISTA no podrà fer pública cap informació del servei sense prèvia autorització expressa del CONSORCI.

Clàusula 23 SEGURETAT I HIGIENE

L'empresa resta obligada a complir en tot moment els requisits legals vigents en matèria de seguretat i higiene laboral, així com totes aquelles accions formatives i legals que comporti el correcte desenvolupament del servei en relació a l'ús d'equips de treball i maquinària si és el cas. L'incompliment d'aquestes exigències, serà responsabilitat exclusiva del contractista.



CAPÍTOL VI ANNEX

Clàusula 24 ANNEXOS

Clàusula 24.1 Amidaments de cubells i bujols a adquirir

I.1.21 Cubells 10 litres airejats	
Cubells 10 litres airejat	12.000
I.1.22 Cubells de 35-40 litres	
Cubells de 35-40 litres	50
I.1.23 Bujols 60 litres	
Bujols 60 litres	25
I.1.24 Bujols 120 litres per allotjar tag sense tanca automàtica i serigrafia	
Bujols 120 litres per allotjar tag sense tanca automàtica i serigrafia	100
I.1.25 Bujols 120 litres per allotjar tag amb tanca automàtica per gravetat i clau triangular i serigrafia	
Bujols 120 litres per allotjar tag amb tanca automàtica per gravetat i clau triangular i serigrafia	130
I.1.26 Bujols 240 litres per allotjar tag sense tanca automàtica i serigrafia	
Bujols 240 litres per allotjar tag sense tanca automàtica i serigrafia	70
I.1.27 Bujols 240 litres per allotjar tag amb tanca automàtica per gravetat i clau triangular i serigrafia	
Bujols 240 litres per allotjar tag amb tanca automàtica per gravetat i clau triangular i serigrafia	80
I.1.28 Pedal per a 60 litres	
Pedal per a 60 litres	25
I.1.29 Pedals per a bujols de 120l i 240 l	
Pedals per a bujols de 120l i 240 l	50

Clàusula 24.2 Logotip de campanya: Separa, obre, tanca.





Clàusula 24.3 Vestuari de treball amb aplicació gràfica.





Clàusula 24.4 Característiques del material gràfic a editar.

Les característiques dels materials a editar són les següents:

- Carta A4 plegat en tríptic microperforat i personalitzat. Imprès a 2 cares.



Benvolguts i benvolgudes,

El Consorci del Bages per a la gestió de residus va posar en marxa l'any 2014 un projecte de millora de la recollida selectiva de residus als municipis de Balsareny, Sant Feliu de Bages i Rajadell mitjançant la implantació d'un nou sistema de contenidors tancats. En aquests pobles s'ha passat del 40% de recollida selectiva a superar el 70%.

A finals de març es tancaran els contenidors de resta i orgànica de Sallent. Per a participar en el nou model als establiments que, com en el vostre cas, no participen de la recollida convencional porta a porta, haurem de fer ús dels contenidors de la via pública. Per tant, cal que vingueu al punt informatiu habilitat a buscar les targetes adequades per poder fer ús dels nous contenidors. Els nostres informadors us explicaran amb detall el funcionament i us faran entrega també del cable aïllat per a fonglits, bosses compostables i en magelló.

PER RECOLLIR EL KIT HEU DE PORTAR AQUESTA CARTA EMPLENADA

NOM DE L'ESTABLIMENT:

ADREÇA:

CORREU ELECTRÒNIC:

TELÈFON:

SELECCIONEU LA COBERTURA NETA: ☐ DILLUNS ☐ DIJOUS

TARGETA 1:

TARGETA 2:

Recollir el punt informatiu (foto per telèfon)

Amb el vostre correu electrònic podreu accedir a l'aplicació ciutadana "bWATT" per poder obrir els contenidors amb el mòbil.

☐ SI ☐ NO Autoritzo al Consorci del Bages per a la gestió de residus a incloure el meu correu electrònic al llistat creat per registrar-se a l'aplicació "bWATT".

Signo aquest document i conforme nabo el material indicat i per acceptar que les meves dades personals s'incorporin al llistat creat per Consorci del Bages per a la gestió de residus amb la finalitat de mantenir-me informat sobre els serveis municipals que pugui ser d'interès.

SIGNATURA

Les dades recollides passen a formar part de la base de dades de l'any 2014 de personal de dades personals que està a l'abast de tots els ciutadans. Els ciutadans podran consultar les dades recollides a través de la web del Consorci del Bages per a la gestió de residus o a través de la web de l'Ajuntament de Sallent. Els ciutadans podran consultar les dades recollides a través de la web del Consorci del Bages per a la gestió de residus o a través de la web de l'Ajuntament de Sallent. Els ciutadans podran consultar les dades recollides a través de la web del Consorci del Bages per a la gestió de residus o a través de la web de l'Ajuntament de Sallent.

CONSERCI DEL BAGES PER A LA GESTIÓ DE RESIDUS. El Consorci del Bages per a la gestió de residus és una entitat sense ànim de lucre, creada per la Unió de Municipis de l'Alt Bages i la Unió de Municipis de l'Alt Penedès. El Consorci del Bages per a la gestió de residus és una entitat sense ànim de lucre, creada per la Unió de Municipis de l'Alt Bages i la Unió de Municipis de l'Alt Penedès. El Consorci del Bages per a la gestió de residus és una entitat sense ànim de lucre, creada per la Unió de Municipis de l'Alt Bages i la Unió de Municipis de l'Alt Penedès.

**VENIR A RECOLLIR EL KIT
AMB LES TARGETES PER
OBRIR ELS CONTENIDORS**



605 332 840





- Cartell A3: Imprès 1 cara.



- Lona 300 X 100 metres amb 6 ulllets. Imprès 2 cares.



- Magnètics 21 X 10 cm







**SEPARA
OBRE
TANCA**

SALLENT
PORTA A PORTA
COMERCIAL
TELÈFON INFORMATIU:
605 332 840

DILLUNS	ABANS DE LES 14H ● PAPER I CARTRÓ
	A PARTIR DE LES 20H ● ORGÀNICA
DIMECRES	A PARTIR DE LES 20H ● ORGÀNICA
DIJOUS	A PARTIR DE LES 20H ● RESTA
DIVENDRES	ABANS DE LES 14H ● PAPER I CARTRÓ
	A PARTIR DE LES 20H ● ORGÀNICA
DIUMENGE	ABANS DE LES 16:30H ● ORGÀNICA

● ●

ENVASOS I VIDRE: Als contenidors del carrer

 Ajuntament de Sallent,
Cabrianes i Cornet

 CONSORCI DEL BAGES
PER A LA GESTIÓ DE RESIDUS

 Govern de Catalunya
Departament d'Acció Social,
Agenda 2030 i Agenda Urbana

 Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

 Ajuntament de Sant Sadurn de Noya

 Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada

 Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada

- Flyers. Imprès 2 cares. 21 X 10 cm



**SEPARA
OBRE
TANCA**

**RECORDEU QUE
NECESSITEU
LES TARGETES
ELECTRÒNIQUES
PER OBRIR ELS
CONTENIDORS DE
RESTA I ORGÀNICA**

Hem passat per casa vostra per
lliurar-vos-les, juntament amb
les bosses compostables i el cubell
airejat, però no us hi hem trobat

OFICINA D'ATENCIÓ

📅 ⌚

DIES I HORARIS:
Del 24 de març al 23 d'abril de 2022,
de dilluns a dissabte
de 10:30 a 14h
i de 16:30 a 20h

Del 25 d'abril al 25 de juny de 2022,
els dimarts de 10:30 a 14h
i de 16:30 a 20h

📍
Edifici El Salt,
Carrer Cós 20

📞 **605 332 840**

 Ajuntament de Sallent,
Cabrianes i Cornet

 CONSORCI DEL BAGES
PER A LA GESTIÓ DE RESIDUS

 Govern de Catalunya
Departament d'Acció Social,
Agenda 2030 i Agenda Urbana

 Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

 Ajuntament de Sant Sadurn de Noya

 Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada

 Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada



- Bobines de 100 etiquetes (adhesiu) en rull troquelades de 80 g



Clàusula 24.5 Fitxa informativa de cada gran productor.

Com a mínim ha de contenir la següent informació:

- Nom de l'establiment.
- Nom del responsable.
- Adreça física.
- Mòbil i Mail de contacte.
- Tipologia d'establiment.
- Dies i horaris d'obertura:
- Categoria d'establiment: assimilable / gran productor
- Tipologia: privat, equipament municipal, entitat
- Metres quadrats de l'establiment.
- Si és un establiment, nº de places / aforament.
- Quantitat de residus generats per fraccions: litres/dia o kg/dia.
- Cubells i bujols sol·licitats per fraccions i litres.
- Necessitaria un contenidor vacri per a facilitar la recollida del vidre? Àrea actual més propera? Nova ubicació?
- Descripció de l'espai que disposa per guardar els bujols/cubells a l'interior de l'establiment: foto de l'espai disponible.



- És un establiment que es farà una àrea d'ús exclusiu en espai privat? Foto de l'espai.
- Adreça del punt de recollida de residus.
- Observacions / Particularitats.

Clàusula 24.6 Document de protecció de dades.



DOCUMENT DE PROTECCIÓ DE DADES

NOM I COGNOMS:

ADREÇA:

CORREU ELECTRÒNIC:

TELÈFON:

TENIU RESIDUS DE BOLQUERS?
☐ SÍ ☐ NO

TENIU COMPOSTADOR?
☐ SÍ ☐ NO

TIPUS D'HABITATGE:

☐ HABITUAL ☐ 2A RESIDÈNCIA ☐ LLOGUER ☐ BUIT ☐ SOLAR

TARGETA 1:

TARGETA 2:

A omplir en el punt informatiu per l'educador/a ambiental

Amb el vostre correu electrònic podreu accedir a l'aplicació ciutadana BitPayt per poder obrir els contenidors amb el mòbil.

☐ SÍ ☐ NO Autoritzo el Consorci del Bages per a la gestió de residus a incloure el meu correu electrònic al fitxer creat per registrar-se a l'aplicació BitPayt

Signo aquest document conforme rebo el material indicat i per acceptar que les meves dades* personals s'incorporin al fitxer creat pel Consorci del Bages per a la gestió de residus amb la finalitat de mantenir-me informat/ada sobre els serveis municipals que puguin ser d'interès.

SIGNATURA

* Responsable: CONSORCI DEL BAGES PER A LA GESTIÓ DE RESIDUS; Finalitat: Prestar els serveis de recollida de residus, control i seguiment posterior; Legitimació: execució d'un contracte; Destinataris: Estan previstes cessions de dades a: Ajuntament del titular; Drets: Té dret a accedir, rectificar i suprimir les dades, així com altres drets, indicats a la informació addicional, que pot exercir dirigint-se a dpo@consorcidelbages.cat o Parc Ambiental de Bufalvent, Ctra Vilomara Km 2,6 08243 Manresa; Procedència: El propi interessat; Informació addicional: <https://www.consorcidelbages.cat/politica-de-privacitat/>



Clàusula 24.7 Cronograma d'implantació

MUNICIPI:	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
SANT SALVADOR DE GUARDIOLA	■				
MARGANELL		■			
ESTANY			■		
GAIÀ			■		
CALLÚS			■		
MONISTROL DE MONTSERRAT			■		
CASTELLGALÍ				■	
CASTELLBELL I EL VILAR				■	
MOIÀ					■



Clàusula 24.8 Control de qualitat i execució dels serveis de recollida de 5 fraccions.

Recollida de residus de 5 fraccions:

És voluntat de l'equip tècnic del CONSORCI implantar en el marc d'aquest contracte un model de control de la qualitat dels serveis prestats pel CONTRACTISTA que serveixin per establir un marc de millora contínua.

Per realitzar el control de qualitat, es diferenciarà entre la qualitat obtinguda per la prestació del servei i el control d'execució del mateix.

El model de control de qualitat valorarà els resultats que de manera quadrimestral s'obtenen a la via pública com a conseqüència de la prestació dels serveis i que poden variar per múltiples factors, entre els que hi ha una execució deficient dels serveis o fins i tot la no prestació dels mateixos. El control d'execució valora que els serveis acordats i contractats pel CONSORCI es prestin efectivament segons el previst.

Així, l'objectiu és establir un mecanisme d'incentivació econòmica per a la millora de la gestió dels serveis prestats incorporant un mecanisme econòmic de retribució per a l'assoliment de certs objectius lligats a la inspecció interna o externa que pugui encarregar el Consorci. És per això que un 6% de les certificacions mensual es retindrà a compte, i quadrimestralment s'avaluarà la qualitat i l'execució dels serveis i es valorarà el percentatge de l'import retintut que correspon pagar, d'acord amb els resultats obtinguts. Així, si tots els resultats són satisfactoris podrà ser del propi 6%, mentre que en el cas extrem que tots i cadascun dels indicadors sortís malament podria baixar fins al 0%.

La distribució del 6% es realitzarà en funció del tipus de control que es realitzi:

- 2,5%: Control de qualitat dels serveis
- 3,5%: Control d'execució dels serveis

La consecució o manteniment dels objectius de qualitat dins dels marges establerts pel CONSORCI té com a conseqüència el pagament dels imports retinguts en concepte d'objectius.

El CONSORCI comptarà amb un equip d'inspecció propi o extern per a dur a terme les tasques de control de la qualitat en la prestació del servei.

1. CONTROL DE QUALITAT

Fins a un 2,50% del valor quadrimestral de les certificacions es pagarà en funció del compliment dels objectius fixats per al control de qualitat, repartit de la següent manera:

1.1	Estat de conservació dels contenidors	Fins a un 1,00 %
1.3	Imatge i estat de conservació d'altres mitjans materials	Fins a un 0,50 %
1.4	Gestió de les incidències	Fins a un 1,00 %

El model de control de la qualitat estableix tot un seguit d'indicadors sobre diversos elements del servei que el CONSORCI considera que s'han de mantenir dintre d'uns límits, per tal de donar una imatge correcta del servei i per que aquest es mantingui dins d'uns marges d'efectivitat.

1.1. Conservació de la xarxa de contenidors i els seus tancaments

1.1.1. Anàlisi de l'estat de conservació



Els controls sobre la xarxa de contenidors i els seus tancaments seran efectuats sobre una mostra representativa de la totalitat dels elements distribuïts per l'àmbit del servei entre els diversos municipis adscrits. Per aquest motiu la mostra representativa abastarà el 30% dels municipis adscrits al servei i dels municipis escollits s'analitzarà un 20% dels elements de contenització instal·lats a cada un, el que ha de permetre una mostra representativa mínima del 8% dels contenidors instal·lats.

Es valorarà l'estat de conservació de la xarxa d'elements de contenització, establint uns percentatges màxims admesos de deficiències per al global d'elements de contenització:

- Xarxa amb deficiències lleus
- Xarxa amb deficiències greus

El llistat de deficiències correspon a una relació numerada resum de totes les incidències detectades per a cada contenidor i/o tancament indicant la posició, tipus de contenidor i defecte trobat, per tal de procedir a la seva reparació immediata.

Es defineix com a **deficiència lleu** aquella que pot ser corregida ràpidament, com són:

1. Tapes, sobretapes o panys que tanquen malament, deformades o amb lleugeres cremades, però que mantenen la correcte operativitat.
2. Rodes tortes, abonyegades petites, frens dels contenidors trencats.
3. Contenidors moguts.
4. Elements d'informació / serigrafia malmesos però que mantenen la informació.
5. Altres deficiències que no impedeix el correcte ús del contenidor per part del ciutadà, però que el dificulta.

A continuació es mostren els percentatges per deficiències lleus, els quals estableixen un grau de satisfacció del servei en base el % inspeccionat:

% Deficiències lleus	Grau
Inferior al 5% dels contenidors inspeccionats	Satisfactori
Superior al 5% dels contenidors inspeccionats	No satisfactori
Superior al 7.5% dels contenidors inspeccionats	Deficient
Superior al 10% dels contenidors inspeccionats	Inacceptable

Per altra banda, es defineix com a **deficiència greu** aquella que afecta a la imatge i operativa pròpia de l'element de contenització, com són:

1. Cos del contenidor abonyegat, trencat i/o cremat amb deformació palesa.
2. Tancaments de les sobretapes o tapes espatllades, trencades, cremades, deformades comportant que la sobretapa del contenidor quedi sempre oberta o no funcioni, bateria espatllada, etc.
3. Tapes trencades, rodes trencades, pivots trencats, etc.
4. Sistemes de bloqueig dels contenidors trencats o inexistents.
5. Elements d'informació / serigrafia esborrats o inexistents.
6. Altres deficiències que dificulten molt l'ús del contenidor per part del ciutadà i/o doni una imatge pèssima del servei envers al ciutadà.
7. La manca d'un contenidor en una àrea d'aportació també es considera una deficiència greu, ja que n'impedeix el seu ús per part del ciutadà.

A continuació es mostren els percentatges per deficiències greus, els quals estableixen un grau de satisfacció del servei en base el % inspeccionat:



% Deficiències greus	Grau
Inferior al 3% dels contenidors inspeccionats	Satisfactori
Superior al 3% dels contenidors inspeccionats	No satisfactori
Superior al 5% dels contenidors inspeccionats	Deficient
Superior al 7.5% dels contenidors inspeccionats	Inacceptable

1.1.2. Aplicació dels resultats del control de qualitat

En relació a l'estat deficient dels contenidors, s'aplicarà una minoració unitària de l'import del 6% retintut a compte, fins a un màxim d'un 0,3% per cadascuna de les deficiències detectades següents:

Aplicació unitària	Grau
Tancament no operatiu però que queda obert	20 €
Tancament no operatiu i que no obre	50 €
Tapes de resta desbloquejades	50 €

No es consideraran a efectes d'aplicació unitària les deficiències que, o bé s'haguessin informat per part del personal en la darrera recollida d'algun contenidors de l'àrea i no hagin passat 24 hores des de la mateixa, o s'hagi produït amb posterioritat a la darrera recollida d'algun contenidor de l'àrea.

Per altra banda, de l'1,00% que li correspon a aquest concepte, un 0,50% s'aplicaran en funció dels resultats de les deficiències lleus i l'altre 0,50% en funció de les deficiències greus.

Valoració deficiències lleus	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,50%
No satisfactori	25%	0,38%
Deficient	50%	0,25%
Inacceptable	100%	0,00%

Valoració deficiències greus	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,50%
No satisfactori	30%	0,35%
Deficient	60%	0,20%
Inacceptable	100%	0,00%

1.2. Revisió de la imatge, requisits funcionals i de l'estat de pintura i conservació de la maquinària del servei

1.2.1. Anàlisi de la imatge

S'efectuarà una revisió anual del conjunt de la flota de vehicles i maquinària, on es revisarà:

- L'estat dels vehicles recol·lectors del servei de recollida de residus (vehicles adscrits, reserva i inici de servei).
- L'estat de la resta de vehicles i maquinària dels altres serveis (neteja d'elements de contenització i vehicles de contingència).



Els resultats de la inspecció determinaran les deficiències lleus i greus, i es valoraran les accions correctores que es proposin, independentment de la repercussió d'aquest control en la retribució per objectius anual.

Paral·lelament, durant l'execució dels serveis, els tècnics del CONSORCI o el personal propi o extern d'inspecció en qui delegui, podran efectuar inspeccions visuals aleatòries dels vehicles de recollida (mínim de 10 vehicles en servei), o altres vehicles i equipament, on també es podran detectar possibles incidències en relació a la imatge, requisits funcionals i de l'estat de pintura o conservació de la maquinària del servei.

S'entén com a **deficiència lleu** aquella que no interfereix en la prestació del servei ni el correcte ús de la maquinària, però que el dificulta i dona mala imatge:

1. Funcionament d'elements mecànics de forma incorrecte dels vehicles auxiliars (neteja i contingències): elevadors, impulsors d'aigua, cicles de neteja, etc.
2. Sorolls dels mecanismes per sobre dels límits ofertats: soroll del sistema hidràulic, soroll provinent dels elevadors i premses de recol·lectors, etc.
3. Estat de pintura, neteja i imatge deficient.

A continuació es mostren els percentatges per deficiències lleus, els quals estableixen un grau de satisfacció del servei en base el % inspeccionat:

% deficiències lleus	Grau
Inferior al 10% dels vehicles inspeccionats	Satisfactori
Superior al 10% dels vehicles inspeccionats	No satisfactori
Superior al 15% dels vehicles inspeccionats	Deficient
Superior al 20% dels vehicles inspeccionats	Inacceptable

Per altre banda, es considera una **deficiència greu** aquella que interromp o no permet la correcta prestació del servei, o representa un risc per a treballadors i/o usuaris:

1. Existeixen pèrdues de líquids o altres residus durant el procés de recollida.
2. Estat de pintura i imatge inacceptables.
3. Funcionament d'elements mecànics de forma incorrecte dels vehicles recol·lectors: elevadors, premsa, sistema d'ejecció, llum rotatori, avís acústic de marxa enrere, etc.
4. Sorolls excessius dels mecanismes: soroll del sistema hidràulic, soroll provinent dels elevadors i premses de recol·lectors, etc.
5. Es detecten possibles problemes de seguretat per les persones.

A continuació es mostren els percentatges per deficiències greus, els quals estableixen un grau de satisfacció del servei en base el % inspeccionat:

% deficiències greus	Grau
Inferior al 4% dels vehicles inspeccionats	Satisfactori
Superior al 4% dels vehicles inspeccionats	No satisfactori
Superior al 7% dels vehicles inspeccionats	Deficient
Superior al 10% dels vehicles inspeccionats	Inacceptable

En el cas de que el problema de seguretat es considera que és rellevant se sol·licitarà la substitució immediata del vehicle.

1.2.2. Aplicació dels resultats del control de qualitat



Del 0,50% que li correspon a aquest concepte, un 0,25% s'aplicaran en funció dels percentatges de deficiències lleus, i l'altre 0,25% en funció dels percentatges de deficiències greus.

Valoració deficiències lleus	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,25%
No satisfactori	25%	0,19%
Deficient	50%	0,13%
Inacceptable	100%	0,00%

Valoració deficiències greus	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,25%
No satisfactori	30%	0,18%
Deficient	60%	0,10%
Inacceptable	100%	0,00%

1.3. Control sobre les incidències

1.3.1. *Anàlisi de la quantitat i el compliment de les incidències*

Durant la prestació dels serveis es produeixen incidències que cal resoldre en el mínim temps possible, d'acord amb el previst a la clàusula XXX del PPT. No obstant, la qualitat també es determina amb el nombre d'incidències rebudes durant un temps determinat, especialment les que fan referència a desajustos o mancances del servei.

En aquest sentit, es valorarà el número d'incidències durant el quadrimestre relacionades amb mancances o deficiències en el servei: contenidors malmesos, bruts, plens, desbordats, àrees brutes, recollides no realitzades correctament, etc. No es comptaran en aquest apartat moviments de contenidors o incidències relacionades amb actes festius. Es valorarà que el número d'incidències no augmenti durant la durada del contracte¹.

Número incidències quadrimestre	Grau
Igual o inferior quadrimestre anterior	Satisfactori
Fins 3% més quadrimestre anterior	No satisfactori
Fins 6% més quadrimestre anterior	Deficient
Més de 6% superior al quadrimestre anterior	Inacceptable

Si el número d'incidències és igual o inferior al quadrimestre anterior, consolidarà el nou valor, mentre que si el número s'ha incrementat, es mantindrà de referència el valor del quadrimestre anterior.

Per altra banda, es valorarà el compliment de qualsevol incidència dins els terminis que correspongui, d'acord amb el previst al PPT, considerant el percentatge d'incompliments de la següent manera:

% resolució incidències fora de termini	Grau
Inferior al 3% de les incidències	Satisfactori
Superior al 3% de les incidències	No satisfactori
Superior al 5% de les incidències	Deficient

¹ Per al control de qualitat del 1r quadrimestre de servei, no s'aplicarà aquest criteri, per no tenir dada de referència.



Superior al 8% de les incidències

Inacceptable

1.3.2. *Aplicació dels resultats del control de qualitat*

En relació a la resolució d'incidències fora de termini, s'aplicarà una minoració unitària de l'import del 6% retintut a compte, fins a un màxim d'un 0,30%.

Aplicació unitària	Grau
Incidència no urgent fora de temps: menys de 12 hores	20 €
Incidència no urgent fora de temps: més de 12 hores	50 €
Incidència urgent fora de temps: menys de 6 hores	50 €
Incidència urgent fora de temps: més de 6 hores	100 €

Complementàriament, de l'1,00% que li correspon a aquest concepte, les minoracions es faran tenint en compte que un 50% correspondrà al número d'incidències i el 50% restant correspondrà als percentatges de resolució fora de termini:

Valoració quantitat incidències	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,50%
No satisfactori	25%	0,38%
Deificient	50%	0,25%
Inacceptable	100%	0,00%

Valoració resolució en temps	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,50%
No satisfactori	30%	0,35%
Deificient	60%	0,20%
Inacceptable	100%	0,00%

2. MODEL DE CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'objectiu del control d'execució del servei és validar que el servei contractat es troba efectivament a la via pública i si, a més, presta els treballs encomanats d'acord amb els requeriments bàsics del contracte. També és necessari conèixer els possibles desviaments.

Fins a un 3,50% del valor quadrimestral de les certificacions es pagarà en funció del compliment dels objectius fixats per al control d'execució del servei, repartit de la següent manera:

2.1	Compliment de normes del servei	Fins a un 1,00 %
2.2	Rentat manual de contenidors	Fins a un 0,50 %
2.3	Rentat automàtic de contenidors	Fins a un 0,50 %
2.4	Informació de les rutes	Fins a un 0,70 %
2.5	Ubicació i identificació de contenidors	Fins a un 0,80 %

Per a tots els controls d'execució es prendran mostres significatives d'almenys un 5% del servei prestat i els resultats s'extrapolaran a la totalitat dels serveis.



2.1. Control de normes del servei

2.1.1. *Valoració normes del servei*

El control de normes té per objectiu validar que el servei a més de ser-hi present es troba treballant d'acord amb uns mínims requisits relatius a l'execució del servei i que bàsicament són condicions tant d'imatge, vestuari i actitud dels serveis i del personal, segons la següent taula:

Norma	Grau
No portar l'uniforme net i endreçat o estat indecorós dels operaris	No satisfactori
No escombrar residus sota els contenidors en el moment de la recollida	No satisfactori
No netejar l'entorn immediat de l'Àrea de Contenidors o no ordenar correctament el grup de contenidors	No satisfactori
No informar d'incidències relacionada amb voluminosos abandonats, desbordament de contenidors, mal estat dels contenidors o mala participació d'un gran productor.	Deficient
No portar l'uniforme previst o amb els EPI's reglamentaris	Deficient
No efectuar la recollida de residus que hi pugui haver abocats al voltant dels contenidors en el moment de la recollida	Inacceptable
Impulsar restes de residus sota els vehicles estacionats o sota els contenidors	Inacceptable
Efectuar tria o recerca de productes als contenidors	Inacceptable
Efectuar tria o recerca de productes a la tremuja dels recol·lectors	Inacceptable
Abocar els residus que es trobin fora dels contenidors al contenidor incorrecte en el moment de la recollida, o barrejar fraccions	Inacceptable
Actituds no respectuoses respecte als ciutadans	Inacceptable
Contenidors girats i mal col·locats amb la boca de càrrega a l'inrevés, o bé tapes o sobretapes mal tancades (per mala praxis).	Inacceptable
No detectar que el tancament dels contenidors de resta o form està espatllat, o que la tapa o la sobretapa no tanca correctament i, per tant, no comunicar-ho al servei.	Inacceptable
Deixar un dels frens del contenidor sense posar.	Aplicació unitària
Altres accions detectades i no previstes en aquest llistat, prèvia consulta als responsables tècnics del servei	No satisfactori

Després de cada inspecció s'efectuarà un llistat amb els casos amb resultat de control de normes negatiu (indicant el servei inspeccionat, data i hora, lloc d'observació i observacions).

Es valorarà el número de controls efectuats amb l'incompliment d'alguna de les normes:

% de controls negatius per incompliments no satisfactoris	Grau
Inferior al 7% dels controls efectuats	Satisfactori
Superior al 10% dels contenidors inspeccionats	No satisfactori
Superior al 13% dels contenidors inspeccionats	Deficient
Superior al 16% dels contenidors inspeccionats	Inacceptable



% de controls negatius per incompliments deficientes	Grau
Inferior al 5% dels controls efectuats	Satisfactori
Superior al 5% dels contenidors inspeccionats	No satisfactori
Superior al 10% dels contenidors inspeccionats	Deficient
Superior al 15% dels contenidors inspeccionats	Inacceptable

% de controls negatius per incompliments inacceptables	Grau
Inferior al 3% dels controls efectuats	Satisfactori
Superior al 3% dels contenidors inspeccionats	No satisfactori
Superior al 6% dels contenidors inspeccionats	Deficient
Superior al 8% dels contenidors inspeccionats	Inacceptable

2.1.2. Aplicació dels resultats en les certificacions

En relació a la resolució a les deficiències detectades, s'aplicarà una minoració unitària de l'import del 6% retintut a compte, fins a un màxim d'un 0,30%.

Minoracions del control de normes del servei	Minoració
Per cada vegada que s'observi una norma incomplerta amb grau no satisfactori	30 €
Per cada vegada que s'observi una norma incomplerta amb grau inacceptable	80 €
Per cada norma que s'observi amb aplicació unitària	5€/aplicació

De l'1,00% que li correspon a aquest concepte, un 0,30% s'aplicaran en funció dels percentatges d'incompliment no satisfactoris, un 0,35% per incompliment deficient, i l'altre 0,35% en funció dels percentatges d'incompliment inacceptables.

Valoració incompliments no satisfactoris	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,30%
No satisfactori	25%	0,23%
Deficient	75%	0,08%
Inacceptable	100%	0,00%

Valoració incompliments deficientes	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,35%
No satisfactori	25%	0,26%
Deficient	75%	0,09%
Inacceptable	100%	0,00%

Valoració incompliments inacceptables	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,35%
No satisfactori	25%	0,26%
Deficient	60%	0,14%
Inacceptable	100%	0,00%



2.2. Control sobre el servei de neteja exterior de contenidors i ubicacions

2.2.1. Valoració neteja manual

El CONSORCI efectuarà tasques de revisió del servei de neteja manual de contenidors, per tal de revisar la correcta prestació dels serveis i l'acabat resultant.

Per a efectuar aquest control, es realitzaran els treballs d'inspecció just acabat de prestar el servei de neteja analitzant els últims 20 contenidors netejats. El control es realitzarà durant un nombre suficient de dies per tal de determinar que els resultats són suficients i constitueixen una mostra representativa de la totalitat de contenidors existents als municipis arreu de l'àmbit del servei. La mostra analitzada no serà en cap cas inferior al 3% del total de contenidors rentats i s'extrapolarà al total.

Es valorarà l'estat de neteja de la xarxa de contenidors, establint uns percentatges màxims admesos de deficiències per al global de contenidors analitzats.

Deficiència lleu:

1. Incrustacions de residus i lixiviats a les boques de descàrrega en petites quantitats.
2. Brutícia, pols o greix acumulat en la part superior del contenidor.
3. Brutícia en les zones que ha de manipular l'usuari.
4. Presència de pintades en petita quantitat.

En general, el contenidor encara manté una imatge coherent i bona. La ubicació del grup de contenidors està neta.

Si la ubicació del grup de contenidors té restes de residus petits, taques de lixiviats, restes de residus líquids o grans acumulacions de pols i sorres, s'ha de considerar deficiència greu amb independència que la neteja dels contenidors sigui correcta.

Els percentatges per establir el grau d'assoliment del servei per deficiències lleus, són els següents:

% Xarxa amb deficiències lleus en la neteja manual	Grau
Inferior al 5% dels contenidors inspeccionats	Satisfactori
Superior al 5% dels contenidors inspeccionats	No satisfactori
Superior al 7,5% dels contenidors inspeccionats	Deficient
Superior al 10% dels contenidors inspeccionats	Inacceptable

Deficiència greu:

1. Incrustacions de residus i lixiviats a les boques de càrrega/descàrrega al llarg de tota la seva extensió.
2. L'aparició de restes enganxifoses en la part exterior del contenidor.
3. La presència de zones amb restes de pintura o esquitxades de residus líquids ja solidificats en el contenidor.
4. La presència de grafit i pòsters.
5. Brutícia, pols i/o greix acumulat en la part superior del contenidor ja solidificada i molt enganxada.
6. Brutícia i/o restes de residus resultants d'un mal procés de buidat.
7. Brutícia, pols i/o greix acumulat en les zones que ha de manipular l'usuari.

En general, el contenidor manté una imatge dolenta. La ubicació del grup de contenidors té restes de residus petits, taques de lixiviats, restes de residus líquids o grans acumulacions de pols i sorres.

Els percentatges per establir el grau d'assoliment del servei per deficiències greus, són els següents:



% Xarxa amb deficiències greus en la neteja manual	Grau
Inferior al 3%	Satisfactori
Entre el 3% i el 5%	No satisfactori
Entre el 5% i el 7.5%	Deficient
Més d'un 7.5%	Inacceptable

2.2.2. Aplicació dels resultats en les certificacions

Per a les jornades de neteja manual de contenidors en que els resultats hagin estat diferents de satisfactori, s'aplicarà una minoració de l'import del 6% retintut a compte calculat sobre el valor de la jornada de neteja, d'acord amb els següents percentatges, fins a un màxim d'un 0,3%.

Neteges amb deficiències lleus	Minoració sobre valor jornada
Resultat no satisfactori	10%
Resultat deficient	20%
Resultat inacceptable	30%

Neteges amb deficiències greus	Minoració sobre valor jornada
Resultat no satisfactori	20%
Resultat deficient	40%
Resultat inacceptable	60%

Per altra banda, del 0,50% que li correspon a aquest concepte, un 0,25% s'aplicaran en funció dels percentatges de deficiències lleus, i l'altre 0,25% en funció dels percentatges de deficiències greus.

Valoració deficiències lleus	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,25%
No satisfactori	10%	0,23%
Deficient	20%	0,20%
Inacceptable	30%	0,18%

Valoració deficiències greus	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,25%
No satisfactori	20%	0,20%
Deficient	40%	0,15%
Inacceptable	60%	0,10%

2.3. Control sobre el servei de neteja automàtica de contenidors

2.3.1. Control sobre la neteja automàtica dels elements de contenització

El CONSORCI efectuarà tasques de revisió del servei de neteja automàtica de contenidors, per tal de revisar la correcta prestació dels serveis i l'acabat resultant.

Per a efectuar aquest control, es realitzaran els treballs d'inspecció just acabat de prestar el servei de neteja analitzant els últims 20 contenidors netejats. El control es realitzarà



durant un nombre suficient de dies per tal de determinar que els resultats són suficients i constitueixen una mostra representativa de la totalitat de contenidors existents als municipis arreu de l'àmbit del servei. La mostra analitzada no serà en cap cas inferior al 3% del total de contenidors netejats i s'extrapolarà al total.

Es valorarà l'estat de neteja de la xarxa de contenidors, establint uns percentatges màxims admesos de deficiències per al global de contenidors analitzats.

Així doncs, es considerarà que el servei s'ha prestat correctament i per tant, el contenidor té la neteja correcta, si no presenten:

- Acumulacions de pols a l'exterior dels contenidors.
- Greix i llixiviats a l'interior dels contenidors.
- No hi ha males olors provinents de l'interior dels contenidors.

També s'analitzarà l'operació de l'equip neteja contenidors observant que el temps de cicle de neteja de cada contenidor compleixi el temps ofertat pel CONTRACTISTA, així com que no es vessa al carrer més aigua que la d'escorrentia pròpia del procés d'extracció del contenidor. Cicles de neteja inferiors seran considerats incorrectes.

Els percentatges màxims admesos pel CONSORCI pel total de contenidors analitzats com a mostra representativa són les següents:

% Contenidors amb neteja incorrecte	Grau
Inferior al 5%	Satisfactori
Entre el 5% i el 7.5%	No satisfactori
Entre el 7.5% i el 10%	Deficient
Més d'un 10%	Inacceptable

2.3.2. Aplicació dels resultats en les certificacions

Per a les jornades de neteja automàtica de contenidors en que els resultats hagin estat incorrectes, s'aplicarà una minoració de l'import del 6% retingut a compte calculat sobre el valor de la jornada de neteja, d'acord amb els següents percentatges, fins a un màxim d'un 0,30%.

Neteges amb deficiències lleus	Minoració sobre valor jornada
Resultat incorrecte	20%

Per altra banda, el 0,50% d'aquest apartat, s'hi aplicarà les minoracions següents:

Valoració neteges incorrectes	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,50%
No satisfactori	20%	0,40%
Deficient	40%	0,30%
Inacceptable	60%	0,20%

2.4. Informació de les rutes de recollida

2.4.1. Valoració de la informació de les rutes

El CONSORCI, quan escaigui, efectuarà tasques de revisió i control a través del sistema informàtic de gestió d'informació per visualitzar el seguiment de les rutes efectuades, visualització i registre dels serveis prestats i gestió dels kg recollits per fraccions de cada un dels municipis.

En aquest sentit, es revisarà un mínim del 2% de les rutes realitzades durant el/s mes/os de referència.



La manca de disponibilitat d'aquesta informació a través de la plataforma informàtica, durant un mes, comportarà el descompte del cost de l'equip (vehicle i personal) d'acord amb les hores de ruta realitzades.

En funció del percentatge de rutes del/s mes/os revisat/s en que manqui alguna de les informacions, la valoració serà la següent:

Rutes amb manca d'informació	Grau
Fins a un 5% de les rutes revisades	Satisfactori
Fins a un 5% de les rutes revisades	No satisfactori
Fins a un 10% de les rutes revisades	Deficient
Fins a un 20% de les rutes revisades	Inacceptable

2.4.2. Aplicació dels resultats en les certificacions

Per a les rutes que presentin manca d'informació per a cada mes analitzat, s'aplicarà una minoració de l'import del 6% retintut a compte calculat sobre el valor de la ruta de recollida (hores d'equips i personal), d'acord amb els següents percentatges, fins a un màxim d'un 0,30%.

Neteges amb deficiències lleus	Minoració sobre valor ruta
1a ruta sense dades	0%
2a ruta sense dades	7%
3a ruta sense dades	15%
A partir de la 4a ruta sense dates	25%

Per altra banda, al 0,70% d'aquest apartat, s'hi aplicarà les minoracions següents:

Valoració informació a les rutes	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,70%
No satisfactori	20%	0,56%
Deficient	40%	0,42%
Inacceptable	100%	0,00%

2.5. Control d'ubicacions i identificació correcte de contenidors

2.5.1. Valoració control ubicacions

El Consorci efectuarà tasques de revisió aleatòria de les ubicacions de contenidors comprovant que tots els contenidors estan correctament registrats al sistema, d'acord amb els criteris següents:

- Posicionament correcta al software de control
- Identificació correcta de volum, fracció i municipi assignat
- Correcta identificació del tag assignat
- Correcta assignació del tancament, si escau
- Correcta comunicació de les dades del tancament al sistema

La manca de qualsevol de les informacions es considerarà com a incorrecta a efectes de valoració.

El control es realitzarà amb els mateixos percentatges que per als contenidors (veure apartat 1.1.1).

Els percentatges màxims admesos pel Consorci de les revisió aleatòria seran els següents:



Contenidors amb informació incorrecta	Grau
Fins a un 3% dels contenidors revisats	Satisfactori
Fins a un 5% dels contenidors revisats	No satisfactori
Fins a un 7,5% dels contenidors revisats	Deficient
Superior a un 10% dels contenidors revisats	Inacceptable

2.5.2. Aplicació dels resultats en les certificacions

Al 0,80 d'aquest apartat, s'hi aplicarà les minoracions següents:

Valoració informació dels contenidors	Minoració	Aplicable
Satisfactori	0%	0,80%
No satisfactori	20%	0,64%
Deficient	40%	0,48%
Inacceptable	100%	0,00%

3. Procediment d'aplicació

El Consorci, o empresa en qui delegui, durà a terme, amb una periodicitat quadrimestral, les tasques corresponents al treball de camp i d'oficina, incloent-hi la revisió dels sistemes informàtics de gestió utilitzats en l'execució del contracte. A resultes d'aquesta activitat de control, s'elaborarà un informe tècnic de valoració del servei prestat.

Aquest informe incorporarà, si escau, una proposta de minoracions, en funció dels incompliments detectats o de la manca de qualitat en la prestació del servei, degudament motivada. L'informe contindrà un nivell de detall suficient que permeti la identificació clara i objectiva dels fets que fonamenten les eventuais minoracions proposades.

En el cas que la suma de les minoracions percentuals i/o aplicacions unitàries (incloent-hi aquelles derivades de rutes o jornades executades de manera incorrecta) superi el 6% del pagament a compte del període analitzat, la reducció màxima a aplicar quedarà limitada al 6,00%.

Els informes seran notificats als contractistes, els quals disposaran d'un termini de deu (10) dies hàbils per formular les al·legacions que considerin oportunes. En cas que no es presentin al·legacions dins d'aquest termini, s'entendrà que s'accepta la proposta de minoració formulada pel Consorci.

Un cop analitzades les al·legacions presentades —o transcorregut el termini sense que se n'hagi presentat cap—, el Consorci emetrà una resolució provisional en relació amb la proposta de minoració, contra la qual els contractistes podran interposar el recurs que considerin adient d'acord amb la normativa aplicable.

Finalitzada aquesta fase, els contractistes podran procedir a l'emissió de les factures corresponents pels imports retinguts a compte, aplicant les minoracions que resultin d'acord amb la resolució adoptada pel Consorci.

Deixalleries, servei de recollida de residus voluminosos i tèxtil:



Es voluntat de l'equip tècnic del Consorci implantar en el marc d'aquest contracte un model de control de la qualitat dels serveis prestats pel Contractista que serveixin per establir un marc de millora contínua dels serveis.

Per realitzar el control de qualitat, es diferenciarà entre la qualitat obtinguda per la prestació del servei i el control d'execució del servei.

El model de control de qualitat valorarà els resultats que s'obtenen a les deixalleries com a conseqüència de la prestació dels serveis i que poden variar per múltiples factors, entre els que hi ha una execució deficient dels serveis o fins i tot la no prestació dels mateixos. El control d'execució valora que els serveis acordats i contractats pel Consorci es prestin efectivament segons el previst.

La freqüència d'inspecció serà quadrimestral, tot i que el Consorci podrà canviar aquesta freqüència, si la qualitat del servei ho requereix.

Les inspeccions no es realitzaran durant el primer dia que la deixalleria es trobi oberta després d'un o més dies d'estar tancada, es faran a partir del segon dia de la setmana que la deixalleria hagi obert.

Model de control de qualitat

El model de control de la qualitat estableix tot un seguit d'indicadors sobre diversos elements dels serveis que el Consorci considera que s'han de mantenir dintre d'uns límits, per tal de donar una imatge correcta del servei i per que aquest es mantingui dins d'uns marges d'efectivitat.

Els elements principals sobre els que s'aplica un control de qualitat són els següents:

- El control sobre les accions de manteniment i neteja de les instal·lacions, maquinaria i equips.
 - Anàlisi de conservació dels contenidors metàl·lics
 - Contenidors i elements d'emmagatzematge desbordats
 - Revisió de la imatge i estat d'ordre, neteja i manteniment de les deixalleries
 - Revisió de la imatge i conservació de la maquinària del servei (Compactadores i Roll-Packers)
 - Revisió de la imatge i conservació de les deixalleries mòbils del servei
- Assegurar una correcta classificació dels residus recepcionats, maximitzant la derivació al programa de reutilització social.
 - Residus correctament classificats, inclosa la reutilització
- Garantir el correcte control de la informació generada per la prestació del servei.
 - Incidències en la gestió de la informació

La consecució o manteniment dels objectius de qualitat dins dels marges establerts pel Consorci té com a conseqüència el pagament dels imports retinguts en concepte d'objectius.

El Consorci comptarà amb un equip d'inspecció propi o extern per a dur a terme les tasques de control de la qualitat en la prestació del servei.



Anàlisi de conservació dels contenidors metàl·lics

Per aquest concepte s'inspeccionarà la totalitat dels contenidors metàl·lics de les deixalleries, ja sigui en la pròpia deixalleria o en trànsit. S'inspeccionaran un 25% de les deixalleries com a mínim, a més de la de Manresa.

Els contenidors metàl·lics a revisar són els de color gris amb la franja taronja. (Veure fotos al final d'aquest annex)

El llistat de deficiències correspon a una relació numerada resum de totes les incidències detectades per a cada contenidor indicant la numeració del contenidor i defecte trobat, per tal de procedir a la seva reparació immediata.

Per a cada incidència detectada, es farà una foto, s'anotarà la data, hora, lloc d'observació i observacions, si escau.

Es defineix com a **deficiència lleu** aquella que pot ser corregida ràpidament, com són:

- Desgast en els rodets sense que n'evitin la rotació
- Forats petits
- Deteriorament de la pintura que malmeten l'aspecte del contenidor

A continuació es mostren els percentatges per deficiències lleus, els quals estableixen un grau de satisfacció del servei en base el % inspeccionat:

% Deficiències lleus en la conservació dels contenidors metàl·lics	Grau
Inferior al 6%	Satisfactori
Fins al 8%	No satisfactori
Fins al 12%	Deficient
Superior al 12%	Inacceptable

Per altra banda, es defineix com a **deficiència greu** aquella que afecta a la imatge i operativa pròpia de l'element de contenització, com són:

- Cops que afecten la xapa o reforços de forma visible i evident
- Caixes amb pintades (grafits)
- Forats que malmeten l'aspecte del contenidor o que permeten el pas dels residus a l'exterior.
- Mal tancament de la porta
- Desgast del rodets que n'eviten la rotació
- Altres deficiències que puguin comprometre el correcte ús dels contenidors.

A continuació es mostren els percentatges per deficiències greus, els quals estableixen un grau de satisfacció del servei en base el % inspeccionat:



% Deficiències greus en la conservació dels contenidors metàl·lics	Grau
Inferior al 4%	Satisfactori
Fins al 6%	No satisfactori
Fins al 8%	Deficient
Superior al 8%	Inacceptable

No es tindran en compte els contenidors als quals no s'hagi fet la renovació de xapa i pintura que es troba en procés en el moment de la licitació i que el contractista haurà de finalitzar. En aquest sentit, a cada control s'hi aniran incorporant els contenidors dels que s'hagi fet la renovació de xapa i pintura des del darrer control.

Contenidors i elements d'emmagatzematge desbordats

En quant a la l'estat d'ompliment dels elements d'emmagatzematge durant cada actuació s'inspeccionarà la totalitat dels elements de cada deixalleria. S'inspeccionaran un 25% de les deixalleries com a mínim, a més de la de Manresa.

En el supòsit de residus que no tinguin element d'emmagatzematge però si senyalització horitzontal delimitant-ne l'espai a ocupar, es considerarà desbordament quan la quantitat emmagatzemada superi aquests límits.

Es valorarà el nombre d'elements d'emmagatzematge desbordats sobre el total d'elements inspeccionats durant tot els període de referència d'acord amb els següents criteris:

% Desbordaments sobre el total	Grau
Inferior al 4%	Satisfactori
Fins al 6%	No satisfactori
Fins al 8%	Deficient
Superior al 8%	Inacceptable

Per a cada incidència detectada, es farà una foto, s'anotarà la data, hora, tipus de contenidor i lloc d'observació i observacions, si escau.

Revisió de la imatge i conservació de la maquinària del servei (Compactadores i Roll-Packers)



S'efectuarà una revisió del conjunt de la maquinària que hi ha a les deixalleries, bàsicament les compactadores i els Roll-Packers. S'inspeccionaran un 25% de les deixalleries com a mínim, a més de la de Manresa.

Els resultats de la inspecció determinaran les deficiències lleus i greus, i es valoraran les accions correctores que es proposin, independentment de la repercussió d'aquest control en la retribució per objectius anual.

Paral·lelament, durant l'execució dels serveis, els tècnics del CONSORCI o el personal propi o extern d'inspecció en qui delegui, podran efectuar inspeccions visuals aleatòries de la maquinària, on també es podran detectar possibles incidències en relació a la imatge, requisits funcionals i de l'estat de pintura o conservació de la mateixa.

S'entén com a **deficiència lleu** aquella que no interfereix en la prestació del servei ni el correcte ús de la maquinària, però que el dificulta i dona mala imatge:

4. Funcionament d'elements mecànics de forma incorrecte.

A continuació es mostren els percentatges per deficiències lleus, els quals estableixen un grau de satisfacció del servei en base el % inspeccionat:

% Deficiències lleus per a la revisió de la imatge, entre d'altres	Grau
Inferior al 10%	Satisfactori
Fins al 14%	No satisfactori
Fins al 18%	Deficient
Superior al 18%	Inacceptable

Per altre banda, es considera una **deficiència greu** aquella que interromp o no permet la correcta prestació del servei, o representa un risc per a treballadors i/o usuaris:

6. La maquinària no funciona.
7. Els elements de seguretat funcionen de forma incorrecta o són inexistents.
8. Existeixen pèrdues de líquids o altres durant el seu funcionament.
9. Sorolls dels mecanismes per sobre dels límits permesos.

A continuació es mostren els percentatges per deficiències greus, els quals estableixen un grau de satisfacció del servei en base el % inspeccionat:

% Deficiències greus per a la revisió de la imatge, entre d'altres	Grau
Cap element	Satisfactori
Fins al 8%	No satisfactori
Fins al 12%	Deficient



Superior al 12%

Inacceptable

Revisió de la imatge i estat d'ordre i neteja de les deixalleries

S'efectuarà una revisió del conjunt de la instal·lació valorant l'estat de neteja i de manteniment de tots els seus elements. S'inspeccionaran un 25% de les deixalleries com a mínim, a més de la de Manresa.

Els resultats de la inspecció determinaran les deficiències lleus i greus, i es valoraran les accions correctores que es proposin, independentment de la repercussió d'aquest control en la retribució per objectius anual.

A continuació s'adjunta el llistat d'elements a revisar i els criteris per a valorar el seu estat:

1. Imatge corporativa de la deixalleria: ha d'estar present, visible i correcte en totes aquelles àrees, contenidors, etc. que corresponguin.
2. Paviment de la zona d'ús dels usuaris: paviment en bones condicions per la circulació dels ciutadans i vehicles, correcte estat de neteja, sense brutícia o restes de residus.
3. Entorn immediat exterior: zona neta, cuidada i sense presència d'abandonaments ni residus.
4. Paviment de la zona de contenidors i circulació de camions: estat de neteja, sense brutícia o restes de residus, ni en el paviment ni acumulats en l'espai entre els molls i els contenidors. Remarcar que, l'espai entre els molls i els contenidors no es neteja diàriament, pel que hi poden haver residus. Es consideraria deficiència aquella que degut als residus acumulats impossibilita posar correctament la caixa o qualsevol tasca de maniobrabilitat.
5. Molls: han d'estar nets, sense brutícia o restes de residus i caixes ben col·locades. En el cas de la brutícia i residus, considerar deficiència si degut als residus acumulats impossibilita posar correctament la caixa o qualsevol tasca de maniobrabilitat.
6. Oficina: estat de neteja i d'ordre correcte, sense residus (no autoritzats) ni documentació acumulada o fora de lloc. No s'accepta tenir objectes de caire personal, com fotografies, figuretes, etc.
7. Magatzem de residus especials: estat de neteja i ordre correcte, sense residus ni altres objectes fora de lloc.
8. Magatzem de reutilitzables: estat de neteja i ordre correcte, sense residus ni altres objectes fora de lloc. Tenir senyalitzat correctament els objectes reservats per serveis socials.
9. Coberts: estat de neteja i ordre correcte, sense residus ni altres objectes fora de lloc.
10. Zona de valorització: estat de neteja correcte, ben ordenats i classificats.
11. Lavabo: estat de neteja i ordre correcte, sense objectes fora de lloc.
12. Parets i tancaments: Correcte estat de pintures o vernissos en el cas de casetes de fusta i sense taques d'humitat fàcilment visibles.
13. Senyalització dels residus: Correcte identificació de cada residu (contenidors, magatzem, cobert, etc.) i bon estat de conservació dels diferents cartells.
14. Senyalització horitzontal i vertical: correcte senyalització vial, que sigui visible i mantenir pintura en bon estat.



15. Senyalització interior i exterior de la deixalleria en estat correcte i actualitzada.
16. Senyalització de seguretat que estigui visible i en bon estat.
17. Murs, baranes o altres elements de protecció: presents i en bon estat.
18. Càmeres de videovigilància, alarmes o altres sistemes de seguretat: presents, en funcionament i en bon estat.
19. Zona enjardinada: zona neta, cuidada, sense residus ni altres elements, amb l'herba a una alçada no superior als 15 cm i els arbres sense brancatge sec.
20. Portes i tancament perimetral: en bon estat, sense forats o part malmeses.
21. Venda de compost: que hi hagi l'estoc mínim previst en el PPT, zona visible, els sacs ben posats i tapats.
22. Bidons d'oli: s'han de mantenir nets, ordenats, igual que les seves àrees, sense brutícia als voltants ni vessaments, ni sense pots domèstics visibles, amb cubetons de seguretat, si escau.
23. Residus de pneumàtics: s'han de mantenir ordenats, ben posats i aprofitant el màxim l'espai.
24. Bàscula de la deixalleria de Manresa: ha de funcionar i pesar correctament, tenir les dades correctes i emetre el tiquet corresponent.
25. Deixalleria Mòbil: estat de neteja i ordre correcte, sense residus ni altres objectes fora de lloc i la retolació en correcte estat.

S'entén com a **deficiència lleu** aquella que no interfereix en la prestació del servei però que el dificulta i dona mala imatge, mentre que es considera una **deficiència greu** aquella que interromp o no permet la correcta prestació del servei, o representa un risc per a treballadors i/o usuaris.

A continuació es mostren els percentatges del total d'elements revisats amb deficiències lleus, els quals estableixen un grau de satisfacció del servei en base el % inspeccionat:

% Elements amb deficiències lleus	Grau
Inferior al 6%	Satisfactori
Fins al 8%	No satisfactori
Fins al 10%	Deficient
Superior al 10%	Inacceptable

A continuació es mostren els percentatges del total d'elements revisats amb deficiències greus, els quals estableixen un grau de satisfacció del servei en base el % inspeccionat:

% Deficiències greus per a la revisió de la imatge, entre d'altres	Grau
Inferior al 4%	Satisfactori
Fins al 6%	No satisfactori



Fins al 8%	Deficient
Superior al 8%	Inacceptable

El llistat de deficiències correspon a una relació numerada resum de totes les incidències detectades per a cada deixalleria indicant el defecte trobat, per tal de procedir a la seva actuació immediata.

Per a cada incidència detectada, es farà una foto, s'annotarà la data, hora, lloc d'observació i observacions, si escau.

No es tindrà en compte el manteniment, imatge, senyalització etc. que era inexistent o que es trobava en procés en el moment de la licitació. En aquest sentit, a cada control s'hi aniran incorporant aquelles tasques dels que s'hagi fet la renovació o manteniment corresponent des del darrer control.

Residus correctament classificats, inclosa la reutilització

En les accions d'inspecció del servei es revisarà l'estat de classificació dels diferents contenidors per maximitzar la valorització i reutilització. S'inspeccionaran un 25% de les deixalleries com a mínim, a més de la de Manresa.

La classificació es farà d'acord amb els següents criteris:

- **Classificació correcta:** S'observa **menys d'un 10%** d'elements impropis de la fracció, i l'absència d'objectes en bon estat aptes per a la reutilització.
- **Classificació incorrecta:** S'observa **entre un 10% i un 20%** d'elements impropis, inclosos objectes de la pròpia fracció però aptes per a la reutilització.
- **Classificació inacceptable:** S'observa un contingut **superior al 20%** d'elements impropis o aptes per a la reutilització, fent inadmissible el contenidor per al gestor destinatari del residu.

Per les deixalleries que no disposin de desballestador, no es tindran en compte aquells residus que per poder-los separar correctament es requereixen d'operacions manuals complexes.

Es valorarà el nombre de contenidors inspeccionats durant tot el període de referència d'acord amb el següent criteri:

% de contenidors amb classificació incorrecta	Grau
Inferior al 6%	No satisfactori
Fins al 8%	Deficient
Fins al 12%	Inacceptable

% de contenidors amb classificació inacceptable	Grau
---	------



Fins al 6%	Deficient
Superior al 6%	Inacceptable

Per a cada incidència detectada, es farà una foto, s'annotarà la data, hora, tipus de contenidor i lloc d'observació i observacions, si escau.

Incidències en la gestió de la informació

S'analitzaran un mínim de 50 entrades per deixalleria, corresponents a un mínim de 3 deixalleries diferents. Per a cada deixalleria les entrades analitzades hauran de correspondre a un màxim de 2 correlacions diferents.

De cada entrada s'avaluarà si hi ha tota la informació o bé si la manca d'informació és lleu o greu.

S'avaluarà el % entrades amb deficiència lleu o greu, segons el següent:

Mancança i/o incidència	Tipus deficiència
Barri o adreça	Lleu
Tipus usuari	Lleu
Identificació usuari	Greu
Municipi	Greu
Matrícula o sistema identificació	Greu
Tipologia de residus i quantitats, no hi és o és incoherent (quan sigui exigible)	Greu
Mala aplicació preus privats	Greu

Els indicadors analitzats seran: % entrades amb deficiències lleus i % entrades amb deficiències greus.

Els percentatges màxims de variació respecte dels resultats de referència admesos pel Consorci per cada tipologia de deficiència són les següents:

% Deficiències lleus en la gestió de la informació	Grau
Inferior al 4%	Satisfactori
Fins al 6%	No satisfactori
Fins al 8%	Deficient



Superior al 8%	Inacceptable
----------------	--------------

% Deficiències greus en la gestió de la informació	Grau
Inferior al 3%	Satisfactori
Fins al 5%	No satisfactori
Fins al 6%	Deficient
Superior al 6%	Inacceptable

Model de control de l'execució del servei

El model de control de l'execució correcte del servei es basa en diversos tipus de control directe sobre el servei.

L'objectiu del control d'execució del servei és validar que es presten els treballs encomanats d'acord amb els requeriments bàsics del contracte. També és necessari conèixer els possibles desviaments.

Els elements principals sobre els quals s'aplica un control d'execució, són els següents:

- Complir amb horaris i puntualitat
- Personal del contracte amb número i formació necessaris
- Complir amb les normes del servei i vetllar per unes condicions de treball segures
- Garantir el compliment dels programes de treball
- Minimitzar les incidències tant amb usuaris com amb els diferents valoritzadors dels materials expedit.

Per a tots els controls d'execució es prendran mostres significatives d'almenys un 5% del servei prestat i els resultats s'extrapolaran a la totalitat dels serveis.

Per aquest model, s'estableix que l'execució incorrecte dels serveis tindran repercussions sobre la retribució a consignar en les certificacions mensuals. Aquestes seran detallades a continuació per a cada control.

Control de presència

El control de presència consistirà en validar que a la deixalleria fixa o mòbil hi ha el número i categories del personal previst d'acord amb la planificació vigent en cada moment. També es comprovarà que el personal present correspon a l'assignat al servei d'acord amb la informació actualitzada i validada de què disposi el Consorci.

Els resultats del control de presència podran ser:

- Presència positiva: hi ha el personal previst i tot consta a la plantilla.



- Presència negativa amb incompliment del programa de serveis (manca personal previst o el que hi ha present no consta a la plantilla aprovada pel Consorci).

D'acord amb els controls realitzats, la valoració serà la següent:

Control de presència	Grau
Sense controls negatius	Satisfactori
Fins a un 3% de controls negatius	Insatisfactori
Fins a un 5% de controls negatius	Deficient
Més d'un 5% de controls negatius	Inacceptable

Aplicació dels resultats en les certificacions

Control de presència	Penalitat
Per cada control de presència negatiu degut a la manca del personal previst en el programa de servei	5 vegades el valor del torn de treball (matí o tarda) del personal absent
Per cada control de presència negatiu degut a la presència de personal no informat en la plantilla	1 vegades el valor del torn de treball (matí o tarda) del personal no informat o que no és de la plantilla

El contractista podrà presentar al·legacions justificatives de la falta de personal o personal no autoritzat pel Consorci, en aquells supòsit que siguin causes no imputables ni al treballador ni al Contractista.

Compliment amb els horaris del servei

Les incidències en relació al compliment d'horaris es consideraran tant per l'inici del servei amb retard, com per la finalització del mateix abans de l'hora prevista, tant en deixalleries fixes com en mòbils.

En funció del número d'incidències, es considerarà aquest aspecte amb la següent valoració:

Obertura amb retard o finalització del servei amb anticipació inferior a 15 min	Grau
1 retard en un quadrimestre	Insatisfactori
2 retards en un quadrimestre	Deficient



3 o més retards en un quadrimestre	Inacceptable
------------------------------------	--------------

Obertura amb retard o finalització del servei amb anticipació superior a 15 min	Grau
1 retard en un quadrimestre	Deficient
2 o més retards en un quadrimestre	Inacceptable

Aplicació dels resultats en les certificacions

Compliment amb els horaris del servei	Penalitat
Retards inferiors a 15 minuts	
Grau insatisfactori	50€/retard
Grau deficient	100€/retard
Grau inacceptable	150€/retard
Retards superiors a 15 minuts	
Grau deficient	150€/retard
Grau inacceptable	250€/retard

El contractista podrà presentar al·legacions justificatives del retard en aquells supòsit que siguin causes no imputables ni al treballador ni al Contractista.

Control de normes del servei

El control de normes té per objectiu validar que el servei, a més de ser-hi present, es troba treballant d'acord amb uns mínims requisits relatius a l'execució del servei i que bàsicament són condicions tant d'imatge, vestuari i actitud dels serveis i del personal, segons la següent taula:

Norma	Grau
Deixalleria Fixa	
No portar l'uniforme net i endreçat o estat indecorós dels operaris	No satisfactori
Estar-se sense fer res quan hi ha tasques per realitzar (neteja, manteniment, etc.)	Deficient
Impulsar restes de residus sota contenidors o altres àrees de la deixalleria	Inacceptable



Efectuar tria o recerca de productes dins contenidors	Inacceptable
No portar l'uniforme previst o amb els EPI's reglamentaris	Inacceptable
No efectuar correctament la classificació o barrejar fraccions	Inacceptable
Lliurar residus a tercers no autoritzats	Inacceptable
Actituds no respectuoses respecte als ciutadans	Inacceptable
Presència de maquines espatllades sense que s'hagi comunicat la incidència al coordinador per a la seva reparació.	Inacceptable
Tenir el residu d'amiant destapat i/o fora de la zona coberta o fora de la zona habilitada per aquest residu	Inacceptable
Manca de contenidors per alguna de les fraccions	Inacceptable
Deixar caixes abandonades dins i/o fora de la deixalleria	Inacceptable
Fer operacions de carrega i descàrrega de caixes fora de la deixalleria sense justificació	Inacceptable
Ubicar residus, caixes i altres en espais de fora de la deixalleria	Inacceptable
Ubicar residus, caixes i altres en espais no habilitats per a tal qüestió dins de la deixalleria	Inacceptable
La bàscula de la deixalleria Manresa no funciona i/o no té les dades correctes	Inacceptable
No disposar del segell i les targetes per als usuaris del servei Detectar-ho i no avisar al Consorci	Inacceptable
No disposar del material gràfic per entregar als usuaris del servei (díptics informatius i altres que prevegi el Consorci) Detectar-ho i no avisar al Consorci	Inacceptable
Baranes de protecció dels compactadors o roll-packers obertes sense estar-se usant	Aplicació unitària
Altres accions detectades i no previstes en aquest llistat, prèvia consulta als responsables tècnics del servei	No satisfactori
Deixalleria Mòbil	
No portar l'uniforme net i endreçat o estat indecorós dels operaris	No satisfactori
No portar l'uniforme previst o amb els EPI's reglamentaris	No satisfactori
Actitud no adequada de l'encarregat (llegir, mirar el mòbil, etc.).	Deficient
No utilitzar el vehicle previst per al servei	Inacceptable



Lliurar residus a tercer no autoritzats	Inacceptable
Actituds no respectuoses cap als usuaris dels servei	Inacceptable
No disposar del segell i les targetes per als usuaris del servei Detectar-ho i no avisar al Consorci	Inacceptable
No disposar del material gràfic per entregar als usuaris del servei (díptics informatius i altres que es prevegin) Detectar-ho i no avisar al Consorci	Inacceptable
No instal·lar els diferents elements (toldo, tauleta, tamboret, etc.) acordats en cada moment.	Aplicació unitària

Després de cada inspecció s'efectuarà un llistat amb els casos amb resultat de control de normes negatiu (indicant el servei inspeccionat, foto, data i hora, lloc d'observació i observacions) per tal que el contractista pugui presentar al·legacions, si escau.

Aplicació dels resultats en les certificacions

L'incompliment de les normes que puguin haver estat detectades pels serveis d'inspecció es relacionaran i justificaran a l'empresa Contractista, que disposarà d'un termini de 2 setmanes per a efectuar al·legacions que estimi oportunes.

Transcorregut aquest termini, pels incompliments detectats i no justificats correctament s'aplicaran les següents penalitzacions:

Penalitzacions del control de normes del servei	Penalització
Per cada norma incomplerta amb grau no satisfactori	50€
Per cada norma incomplerta amb grau deficient	100€
Per cada norma incomplerta amb grau inacceptable	200€
Per cada norma amb aplicació unitària	40€/aplicació

Qualitat dels materials lliurats als valoritzadors

Es tindrà en compte el número d'incidències total imputables al contractista amb tots els valoritzadors dels diferents materials expedits des de les deixalleries, amb la qualificació següent:

Incidències amb els valoritzadors	Grau
Fins a 3 incidències	Acceptable
4 o 5 incidències	Insatisfactori



6 o 7 incidències	Deficient
8 o més incidències	Inacceptable

Aplicació dels resultats en les certificacions

Per cada incidència en la descàrrega de materials als valoritzadors s'aplicarà una penalitat consistent en 1,5 vegades el cost que per al Consorci pugui suposar la seva resolució (inclosa la pèrdua d'ingressos del valor del material).

El contractista podrà presentar al·legacions quan consideri que la incidència ni és responsabilitat seva ni tenia opció d'evitar-la, per tal que no li siguin aplicades les penalitats.

Camions mal carregats

Es realitzaran controls visuals del transport dels contenidors metàl·lics d'aquelles fraccions incloses en el servei.

Es valorarà la col·locació de la malla de protecció i de la pròpia càrrega, podent ser la valoració:

- **Correcta:** la malla es troba ben col·locada i no hi ha perill de caiguda de la càrrega.
- **Deficiència Lleu:** es porta la malla col·locada però de manera incorrecta, o bé la càrrega està mal col·locada sense que representi però un perill de caiguda.
- **Deficiència Greu:** o bé no es porta la malla col·locada (independentment de que hi hagi o no perill de caiguda), o bé portant-la, hi ha perill de caiguda de la càrrega per sobrecàrrega o mala col·locació.

Els percentatges per establir el grau d'assoliment del servei per deficiències lleus, són els següents:

% Camions mal carregats sobre la mostra inspeccionada amb deficiències lleus	Grau
Inferior al 6%	Acceptable
Superior al 6%	No satisfactori
Superior al 8%	Deficient
Superior al 10%	Inacceptable

% Camions mal carregats sobre la mostra inspeccionada amb deficiències greus	Grau
Superior al 2% i inferior al 4%	No satisfactori



Fins al 5%	Deficient
Superior al 5%	Inacceptable

Després de cada inspecció s'efectuarà un llistat amb els casos pels que s'ha realitzat el control de camions i també s'especificarà quins han obtingut resultat negatiu (indicant el camió, la fracció, la deficiència, data i hora, lloc d'observació i observacions) per tal que l'empresa concessionària pugui presentar al·legacions.

Aplicació dels resultats en les certificacions

Per a cada control amb alguna deficiència s'aplicarà la següent penalitat:

Penalitzacions deficiències lleus	Penalització
Resultats no satisfactoris	50€
Resultats deficients	100€
Resultats inacceptables	200€

Penalitzacions deficiències greus	Penalització
Resultats no satisfactoris	100€
Resultats deficients	200€
Resultats inacceptables	300€

Incidències – Queixes dels usuaris

El servei de deixalleries és un servei d'atenció al ciutadà com a usuari del servei (deixalleries fixes, mòbils i el programa de "La mòbil va a l'escola"). El treball de tot el personal del servei ha de ser suficientment correcte per evitar incidències en relació a generar queixes dels usuaris.

Es preveu que el servei pugui generar algunes queixes dels usuaris motivades per:

- Donar informació incorrecta del servei
- Mala o deficient atenció als usuaris (tracte descortès)
- Incorrecta aplicació de bonificacions per a la reducció de la taxa d'escombraries, o dels preus privats si escau.
- Altres



Per a la valoració d'aquest control, es tindran en compte el número de queixes d'usuaris rebudes i que siguin imputables a la gestió del servei per part del contractista, amb la qualificació següent:

Incidències del servei – Queixes dels usuaris	Grau
Fins a 3 queixes	Acceptable
4 queixes	No satisfactori
5 a 6 queixes	Deficient
Més de 7 queixes	Inacceptable

Aplicació dels resultats en les certificacions

Per a cada queixa rebuda que sigui imputable al contractista s'aplicarà una penalitat, segons el següent:

Penalització per queixa d'usuari	Penalització
Resultats no satisfactoris	50€
Resultats deficients	100€
Resultats inacceptables	150€

El contractista podrà presentar al·legacions quan consideri que la queixa rebuda no és de la seva responsabilitat o bé la informació aportada no és correcta, sobre les quals el Consorci decidirà si aplica tenir-la en compte tant a afectes de penalitat com de control d'execució.

Incidències en recollida de voluminosos

Es controlaran un mínim de 8 serveis de voluminosos, del qual s'avaluaran les següents normes:

Norma	Grau
Recollir voluminosos però no deixar neta la zona de recollida	No satisfactori
No portar l'uniforme net i endreçat o estat indecorós dels operaris	No satisfactori
Anar tard a fer el servei (fins a 2 hores)	Deficient
Canviar l'horari del servei sense l'autorització expressa del Consorci	Inacceptable



Anar tard a fer el servei (més de 2 hores)	Inacceptable
No portar l'uniforme previst o amb els EPI's reglamentaris	Inacceptable
Recollir més voluminosos dels declarats sense que s'hagi acordat amb el Consorci explícitament aquesta pràctica	Inacceptable
No entrar la recollida al sistema d'informació de manera correcta i completa (en funció de la manca d'informació)	Deficient/ Inacceptable
No recollir voluminosos abandonats que segons el criteri treball aprovat s'havia de recollir	Inacceptable
No recollir voluminosos concertats en els terminis i els procediments establerts	Inacceptable
No tractar correctament ni classificar els residus valoritzables	Inacceptable

Aplicació dels resultats en les certificacions

Es valorarà el resultat de cada control, en el qual es computarà:

- 0,5 punts per cada norma amb resultat No satisfactori
- 1 punt per cada Deficient
- 2 punts per cada Inacceptable

La valoració del control de cada servei serà el següent:

Punts d'incidència en recollida de voluminosos	Grau
Fins a 1 punt	Satisfactori
Fins a 1,5 punts	No satisfactori
Fins a 2 punts	Deficient
Més de 2 punts	Inacceptable

Per cada servei amb un resultat diferent de Satisfactori s'aplicaran les següents penalitats:

Penalització per incidència en recollida de voluminosos	Penalització
Resultats no satisfactoris	50€
Resultats deficients	100€
Resultats inacceptables	150€



El contractista podrà presentar al·legacions quan consideri que la incidència no és de la seva responsabilitat o bé la informació aportada no és correcta, sobre les quals el Consorci decidirà si aplica tenir-la en compte tant a afectes de penalitat com de control d'execució.

Incidències en recollida de roba

Es controlaran un mínim de 3 serveis de recollida de roba, del qual s'avaluaran les següents normes:

Norma	Grau
Recollir la roba però no deixar neta la zona de recollida	No satisfactori
No portar l'uniforme net i endreçat o estat indecorós dels operaris	No satisfactori
No portar l'uniforme previst o amb els EPI's reglamentaris	Deficient
No recollir roba abandonada als contenidors que segons el criteri treball aprovat s'havia de recollir	Inacceptable
No classificar el residu correctament	Inacceptable

Aplicació dels resultats en les certificacions

Es valorarà el resultat de cada control, en el qual es computarà:

- 0,5 punts per cada norma amb resultat No satisfactori
- 1 punt per cada Deficient
- 2 punts per cada Inacceptable

La valoració del control de cada servei serà el següent:

Punts d'incidència en recollida de voluminosos	Grau
Fins a 1 punt	Satisfactori
Fins a 1,5 punts	No satisfactori
Fins a 2 punts	Deficient
Més de 2 punts	Inacceptable

Per cada servei amb un resultat diferent de Satisfactori s'aplicaran les següents penalitats:

Penalització per incidència en recollida de voluminosos	Penalització
---	--------------



Resultats no satisfactoris	50€
Resultats deficients	100€
Resultats inacceptables	150€

El contractista podrà presentar al·legacions quan consideri que la incidència no és de la seva responsabilitat o bé la informació aportada no és correcta, sobre les quals el Consorci decidirà si aplica tenir-la en compte tant a afectes de penalitat com de control d'execució.

Mecanisme de retribució per assoliment d'objectius

De cara a establir un mecanisme d'incentivació econòmica per a la millora de la gestió de l'execució i de la qualitat dels serveis prestats, el Consorci preveu incorporar en aquest contracte un model econòmic de retribució per l'assoliment de certs objectius lligats a la inspecció interna o externa que pugui encarregar el Consorci.

Aquest model de retribució lligada a l'assoliment d'objectius es vehicula mitjançant la retenció d'un 6% (equivalent al benefici industrial) de l'import total d'execució del contracte que serà abonada parcialment o totalment en funció de l'assoliment. Aquest 6% està repartit de la següent manera:

- **Fins un 3% al compliment dels objectius fixats per al control de qualitat,** repartit de la següent manera:

1.1 Control sobre l'estat de conservació dels contenidors metàl·lics	Fins un 0.4%
1.2 Control sobre l'estat de desbordaments	Fins 0.5%
1.3 Control de la imatge i conservació de la maquinària del servei (Compactadores i Roll-Packers)	Fins 0.3%
1.4 Control de la imatge, estat d'ordre i neteja de les deixalleries	Fins un 0.9%
1.5 Control dels residus correctament classificats	Fins un 0.6%
1.6 Control en la gestió de la informació	Fins un 0.3%

- **Fins un 3% al compliment dels objectius fixats per al control d'execució,** repartit de la següent manera:

2.1 Control de presència	Fins un 0.5%
2.2 Control en el compliment d'horaris del servei	Fins un 0.6%
2.3 Control de normes dels servei	Fins un 0.6%



2.4 Control de la qualitat dels materials lliurats als valoritzadors	Fins un 0.3%
2.5 Control de camions mal carregats	Fins un 0.3%
2.6 Control de queixes dels usuaris	Fins un 0.3%
2.7 Control d'incidències en la recollida de voluminosos	Fins un 0.3%
2.8 Control d'incidències en la recollida de roba	Fins un 0.1%

La retribució per objectius es liquidarà per quadrimestres i la quantitat a retornar dependrà dels objectius assolits per a cada control. Si els objectius no s'han assolit, es minorarà un percentatge d'acord amb l'oferta adjudicada. Aquest percentatge va íntimament lligat al grau de no-assoliment d'objectius i aquest últim, en funció dels resultats dels controls d'execució i qualitat respectivament, previstos ens els apartats 1 i 2 d'aquest annex.

A continuació es detalla la retenció per a cada control de qualitat i d'execució, en el cas de que no s'assoleixin els objectius de qualitat i segons el grau de insatisfacció.

No assoliment dels objectius del control de qualitat

a. Control sobre l'estat de conservació dels contenidors metàl·lics

Del 0.4% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte que un 40% correspondrà a deficiències lleus i el 60% restant correspondrà a deficiències greus. I per a cadascuna, es minorarà el següent:

No assoliment per deficiències lleus

Resultats no satisfactoris	25%
Resultats deficients	50%
Resultats Inacceptables	100%

No assoliment per deficiències greus

Resultats no satisfactoris	30%
Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

b. Control sobre l'estat de desbordaments

Del 0.5% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte els resultats obtinguts, per a cadascuna, la minoració serà el següent:

Resultats no satisfactoris	25%
Resultats deficients	50%
Resultats Inacceptables	100%



c. Control de la imatge i conservació de la maquinària del servei (Compactadores i Roll-Packers)

Del 0.3% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte que un 40% correspondrà a deficiències lleus i el 60% restant correspondrà a deficiències greus. I per a cadascuna, la minoració serà la següent:

No assoliment per deficiències lleus

Resultats no satisfactoris	25%
Resultats deficients	50%
Resultats Inacceptables	100%

No assoliment per deficiències greus

Resultats no satisfactoris	30%
Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

d. Control de la imatge, estat d'ordre i neteja de les deixalleries

Del 0.9% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte els resultats obtinguts, per a cadascuna, la minoració serà la següent:

Resultats no satisfactoris	30%
Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

e. Control dels residus correctament classificats

Del 0.6% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte que un 40% correspondrà a classificació incorrecta i el 60% restant correspondrà a classificació inacceptable. I per a cadascuna, la minoració serà la següent:

No assoliment per classificació incorrecta

Resultats no satisfactoris	25%
Resultats deficients	50%
Resultats Inacceptables	100%

No assoliment per classificació inacceptable

Resultats no satisfactoris	30%
Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

f. Control en la gestió de la informació



Del 0.3% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte que un 40% correspondrà a deficiències lleus i el 60% restant correspondrà a deficiències greus. I per a cadascuna, la minoració serà la següent:

No assoliment per deficiències lleus

Resultats no satisfactoris	25%
Resultats deficients	50%
Resultats Inacceptables	100%

No assoliment per deficiències greus

Resultats no satisfactoris	30%
Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

No assoliment dels objectius del control d'execució

a. Control de presència

Del 0.5% que li correspon a aquest concepte, les minoracions es faran en base el percentatge de controls negatius de presència seguint el següent:

<3% de controls negatius	Resultats no satisfactoris	25%
<5% de controls negatius	Resultats deficients	60%
>5% de controls negatius	Resultats Inacceptables	100%

b. Control en el compliment dels horaris del servei

Del 0.6% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte els resultats obtinguts, per a cadascuna, la minoració serà la següent:

Resultats no satisfactoris	30%
Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

c. Control de normes del servei

Del 0.6% que li correspon a aquest concepte, les minoracions es faran en base el percentatge de controls negatius per a les normes del servei seguint el següent:

>5% de controls negatius	Resultats no satisfactoris	25%
>10% de controls negatius	Resultats deficients	60%
>15% de controls negatius	Resultats Inacceptables	100%



d. Control de la qualitat dels materials lliurats als valoritzadors

Del 0.5% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte els resultats obtinguts, per a cadascuna, la minoració serà la següent:

Resultats no satisfactoris	30%
Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

e. Control dels camions mal carregats

Del 0.3% que li correspon a aquest concepte, les minoracions es faran tenint en compte que un 40% correspondrà a deficiències lleus i el 60% restant correspondrà a deficiències greus:

No assoliment per deficiències lleus

Resultats no satisfactoris	25%
Resultats deficients	50%
Resultats Inacceptables	100%

No assoliment per deficiències greus

Resultats no satisfactoris	30%
Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

f. Control de queixes dels usuaris

Del 0.3% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte els resultats obtinguts, per a cadascuna, la minoració serà la següent:

Resultats no satisfactoris	30%
Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

g. Control d'incidències en la recollida de voluminosos

Del 0.3% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte els resultats obtinguts, per a cadascuna, la minoració serà la següent:

Resultats no satisfactoris	30%
Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

h. Control d'incidències en la recollida de roba

Del 0.1% que li correspon a aquest concepte, les retencions es faran tenint en compte els resultats obtinguts, per a cadascuna, la minoració serà la següent:

Resultats no satisfactoris	30%
----------------------------	------------



Resultats deficients	60%
Resultats Inacceptables	100%

Al·legacions en el mecanisme de minoració

Per a cadascun dels controls de qualitat i execució anteriors, el Consorci atorgarà, si aplica, un termini no superior a 10 dies (deficiències lleus) i 20 dies (deficiències greus) per a que siguin corregides.

Un cop valorades les al·legacions que el contractista presenti, el Consorci executarà la minoració que correspongui d'acord amb els resultats obtinguts i el contractista procedirà a la facturació de la part proporcional del 6% que en resulti.



Clàusula 24.9 Quadre de serveis prestats pel Consorci i per municipis

	MODEL RECOLLIDA	ENVASOS	PAPER	PAPER-CARTRÓ COMERCIAL	VIDRE	RESTA	FORM	VOLUMINOSOS	DEIXALLERIA MÒBIL	DEIXALLERIA FIXA
Aguilar de Segarra	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Artés	PaP				X				X	X
Avinyó	PaP				X				X	X
Balsareny	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Calders	PaP				X				X	
Callús	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Cardona	PaP				X				X	X
Castellbell i el Vilar	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Castellfollit del Boix	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Castellgali	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Castellnou de Bages	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Estany	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Fonollosa	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Gaià	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Manresa	RECAIU								X	X
Marganell	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Moià	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Monistrol de Calders	PaP								X	
Monistrol de Montserrat	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Mura	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Navàs	PaP				X				X	X
Navarcles	PaP									X
Pont de Vilomara i Rocafort	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Rajadell	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Sallent	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sant Feliu Sasserra	PaP				X				X	
Sant Fruitós de Bages	RECAIU									X
Sant Joan de Vilatorrada	PaP				X				X	X
Sant Mateu de Bages	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	
Sant Salvador de Guardiola	RECAIU	X	X		X	X	X	X	X	X
Sant Vicenç de Castellet	Voluntari	X	X	X	X				X	X
Santa Maria d'Oló	PaP								X	
Santpedor	PaP				X					X
Súria	RECAIU								X	X
Talamanca	RECAIU	X	X	X	X	X	X	X	X	