



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
QUE REGIRAN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI
DE CONTROL DE QUALITAT I DE
L'EXECUCIÓ DEL SERVEI DE NETEJA
VIÀRIA, RECOLLIDA DE RESIDUS I
DEIXALLERIA DE CALELLA**

EXPEDIENT 5501/2025





ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.	GENERALITATS.....	3
1.1.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
1.2.	ÀMBIT TERRITORIAL.....	3
1.3.	ESTACIONALITAT.....	3
1.4.	DURADA DEL CONTRACTE.....	3
1.5.	IDIOMA DE COMUNICACIÓ AMB L'AJUNTAMENT.....	4
1.6.	POSADA EN MARXA DEL CONTRACTE.....	4
1.7.	DESPESES GENERALS.....	4
2.	CONTROL DELS SERVEIS.....	4
2.1.	ÀMBIT D'ACTUACIÓ.....	4
2.2.	PRINCIPIS.....	5
2.3.	GENERALITATS.....	5
2.4.	CONTROL DE QUALITAT.....	6
2.5.	CONTROL D'EXECUCIÓ.....	6
2.6.	MODEL DE CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI.....	7
2.7.	MODEL DE CONTROL DE L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS.....	7
2.8.	PRESENTACIÓ D'INFORMES I CONTINGUTS.....	8
2.9.	MECANISMES DE MILLORA CONTINUA.....	9
2.10.	RECURSOS HUMANS I MATERIALS.....	9
3.	SUPORT TÈCNIC I A LA FACTURACIÓ.....	10
3.1.	OBJECTIUS.....	10
3.2.	TASQUES A REALITZAR.....	10
3.3.	FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	10
3.4.	SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	11
3.5.	DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.....	11
3.6.	CONFIDENCIALITAT.....	11
3.7.	RECURSOS HUMANS I MATERIALS.....	11
4.	CAMPANYES DE COMUNICACIÓ.....	12
4.1.	OBJECTIUS.....	12
4.2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	12
4.3.	TASQUES DE LA FASE PRÈVIA.....	12
4.4.	TASQUES DE LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ.....	12
4.5.	ALTRES TASQUES D'EDUCACIÓ AMBIENTAL.....	14
4.6.	RECURSOS HUMANS I MATERIALS.....	14

1. GENERALITATS

1.1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques és la contractació del servei de control de qualitat i de l'execució al contracte dels serveis de neteja viària, recollida de residus municipals i serveis de deixalleria, suport tècnic, suport a la facturació i campanyes de comunicació al municipi de Calella.

1.2. ÀMBIT TERRITORIAL

El municipi de Calella té una superfície de 8,00 km², i al 2024 va registrar una població censada de 20.207 habitants. Així doncs, compta amb una densitat de població de 2.525,90 habitants/km². La població és distribueix en el municipi en els següents nuclis:

Nom del nucli	Habitants	Pes específic
Calella	18.823	93,16%
Disseminats Calella	275	1,36%
Quilòmetre Tres	32	0,16%
Sant Quirze	154	0,76%
Valldenguli	115	0,57%
Parc de Calella - La Muntanyeta	746	3,69%
Can Carreras	63	0,31%
TOTAL	20.207	

Taula 1. Distribució de la població de Calella per nuclis. Font IDESCAT (1/01/2024)

Calella està situada a la plana costanera, i compta amb 3 km de platges que fan del municipi una destinació turística molt important de la comarca. En aquesta mateixa direcció, el nucli de Calella compta amb una important presència d'indústria hotelera, mentre que el comerç es concentra a la zona peatonal del casc antic.

1.3. ESTACIONALITAT

El municipi de Calella rep un gran impacte turístic que es concentra sobretot des de Setmana Santa fins a finals de setembre. Això fa que durant aquest període alguns serveis de neteja viària i de recollida de residus siguin més intensius. Es poden consultar els augments de servei al PPT que regeix el contracte de neteja viària i recollida de residus.

1.4. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte de serveis tindrà una durada inicial de dos anys. L'inici de la prestació d'aquest servei coincidirà amb la data d'inici del contracte principal del servei de neteja viària, recollida de residus municipals i deixalleria.

Es preveu l'opció de formalitzar tres pròrrogues anuals addicionals a la durada inicial del contracte, essent la durada màxima del contracte de cinc (5) anys. Aquestes pròrrogues seran acordades per l'òrgan de



contractació i seran obligatòries per l'empresa contractista sempre que es notifiqui almenys amb 2 mesos d'antelació abans de la finalització de la durada inicial.

1.5. IDIOMA DE COMUNICACIÓ AMB L'AJUNTAMENT

La comunicació entre l'Ajuntament i l'empresa contractista serà **exclusivament en català**.

1.6. POSADA EN MARXA DEL CONTRACTE

L'empresa contractista del servei se n'haurà de fer càrrec en un període inferior a una setmana des de la formalització del contracte. La formalització d'aquest contracte es durà a terme un cop s'hagi adjudicat el contracte del servei de neteja viària, recollida de residus municipals, servei de deixalleria i recollida de la fracció tèxtil.

Totes les despeses relatives a la posta en marxa del contracte aniran íntegrament a càrrec de la contractista.

1.7. DESPESES GENERALS

Les despeses generals que incideixen en el contracte són:

- Les despeses derivades de l'oficina tècnica-administrativa, incloent el personal que es requereix i que formarà part de l'estructura general de l'empresa.
- Tots els costos relacionats amb el compliment de la legislació en matèria de Seguretat i Salut en el treball i, per tant, seran assumits pel contractista.
- El cost derivat dels diferents subministraments necessaris per prestar el servei contractat com per exemple el cost dels elements de comunicació bàsics per als treballadors (telèfons mòbils).

2. CONTROL DELS SERVEIS

2.1. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Els serveis i recursos objecte del servei de control de qualitat i de l'execució són:

- Serveis de neteja viària.
- Serveis de recollida i transport de residus.
- Servei de deixalleria.
- Totes les instal·lacions assignades al contracte.
- Els equips i materials assignats al contracte, així com el seu estoc i compliment de taxes de reposició.

És a dir, tots aquells serveis inclosos en la prestació del servei de neteja viària, recollida de residus municipals, servei de deixalleria, i el servei de recollida de la fracció tèxtil.

L'àmbit geogràfic del servei d'inspeccions és tot el terme municipal de Calella.

2.2. PRINCIPIS

Cal diferenciar entre el **control de la qualitat** obtingut per la prestació del servei i el **control d'execució** del servei. El primer intenta valorar els resultats que s'obtenen de la prestació dels serveis, que poden variar per

múltiples factors, entre els que òbviament hi ha una execució deficient o no prestació dels serveis, com també l'ús que en fa la ciutadania, i el segon valora que els serveis acordats i contractats per l'Ajuntament de Calella es prestin efectivament segons el previst i si són desviats per incidències, en quin grau s'han desviat. Les mesures que ha de prendre l'Ajuntament per millorar els resultats obtinguts d'ambdós controls són totalment diferents.

Els serveis de neteja, recollida i deixalleria en el fons són tot un conjunt de serveis diferents entre sí, i és per això que la qualitat en què es presta cadascun d'aquests subserveis o els resultats que se n'obtenen afecten, cadascun en la seva mesura, a la qualitat global que percep el ciutadà del servei prestat per l'Ajuntament. Aquest és el cas sobretot dels serveis de neteja i recollida de residus, ja que són els blocs de servei amb impacte directe sobre la qualitat de l'espai públic que percep la ciutadania.

En aquest sentit s'intentarà valorar quin és el grau d'afectació que cada subservei aporta a la percepció global de qualitat, i com el servei global queda afectat per una mala execució d'un subservei o bé perquè s'ha dimensionat de forma insuficient.

Així doncs, el control de qualitat o els resultats negatius d'un control de qualitat han d'afectar exclusivament de forma directa al subservei o subserveis que el provoquen, però també és important fixar un objectiu general del servei que servirà com indicador de qualitat global, el qual es veurà afectat pel resultat negatiu del subservei.

2.3. GENERALITATS

Per al desenvolupament dels treballs, l'empresa contractista mantindrà la necessària coordinació amb:

- Serveis tècnics de l'Ajuntament de Calella.
- Empresa contractista del Lot 1 del contracte de servei de neteja viària, servei de recollida i transport de residus municipals i servei de deixalleria.

Establint-se de comú acord un pla d'informació i/o reunions periòdiques, per un període trimestral, per tal de poder aplicar les modificacions adients i avaluar la millora conseqüent.

Les inspeccions que es duiguin a terme seran de dos tipus: **presencials i remotes** (a partir de la informació obtinguda dels sistemes GPS o GPRS que disposaran els vehicles i a través de la plataforma de visualització i gestió de dades que disposi l'empresa contractista del servei de recollida de residus i neteja viària).

Als efectes de les inspeccions són serveis individuals cadascun dels subserveis que conformen la neteja viària (escombrada manual, escombrada mixta, hidroneteja, etc), la recollida de residus (voluminosos, porta a porta comercial, etc), així com el servei de deixalleria.

A més de les inspeccions d'execució, també es realitzaran inspeccions de les instal·lacions, del subministrament de materials, maquinària i vehicles per avaluar el seu estat, com també el material de compra de reposició contemplats al contracte de recollida de residus i neteja viària, així com portar un control de les seves taxes de reposició plantejades.

Entre les tasques incloses al servei de control de qualitat i de l'execució també s'inclou l'**assessoria tècnica**, per tal d'aportar solucions a problemàtiques concretes detectades arran de les inspeccions practicades, des del punt de vista d'una empresa especialista i amb experiència en el sector i en les feines desenvolupar.

L'organització de les tasques a realitzar es basarà en el **Pla de Treball** que proposaran les empreses licitadores, el qual haurà de ser validat per l'Ajuntament una vegada s'estableixi l'empresa contractista. En el pla de treball haurà de determinar-se molt clarament quins són els criteris de selecció dels serveis a inspeccionar que podran ser, entre d'altres, el coneixement de les zones amb un estat de netedat deficient, coneixement d'equips amb baixos rendiments o deficiències, aleatorietat, directrius municipals, etc. El pla de treball haurà de poder adaptar-se a les necessitats de cada moment que seran determinades pels serveis tècnics municipals. El Pla de treball inclourà el control del servei **durant tot l'any**.

Així doncs, caldrà l'organització del personal i substitucions pertinents, amb el seu traspàs i acompanyament degudament realitzat amb antelació i per part de l'empresa contractista, per cobrir períodes de vacances, baixes, etc.

2.4. CONTROL DE QUALITAT

Dins del **control de qualitat**, els objectius principals de l'Ajuntament són els següents:

- Establir un mecanisme d'avaluació del grau de neteja del municipi, per zones de neteja i determinar l'evolució anual d'aquest indicador.
- La imatge, la neteja i l'estat de conservació de la xarxa de contenidors de recollida de residus.
- El grau d'ompliment dels contenidors i els ajustos necessaris de contenerització de les diverses fraccions de residus.
- Valorar la imatge, neteja i estat de pintura i conservació dels equips de recollida i neteja adscrits als serveis.

2.5. CONTROL D'EXECUCIÓ

Dins del **control d'execució**, els objectius principals de l'Ajuntament són els següents:

- Revisar la correcta execució del servei per part de l'empresa en base al contracte signat, l'organització del servei fixada a l'oferta, i la verificació que els serveis que s'han contractat es troben cada dia treballant a l'espai públic.
- Actualitzar el control en base a les modificacions d'organització pactada entre l'Ajuntament i el contractista.
- Conèixer el registre de serveis desviats respecte de la programació establerta a l'oferta i els motius de les desviacions d'aquests serveis.
- Determinar en quin percentatge els serveis s'executen dins d'un conjunt de normes bàsiques que l'Ajuntament fixa, i quin percentatge s'ha detectat fora d'aquestes normes.
- Fer proposta de serveis extres o desviacions del servei, en cas de detecció d'alguna necessitat específica o genèrica i, fer el seguiment de l'execució pactada.
- Revisió anual econòmica entre serveis efectivament prestats i serveis facturats, i el grau d'execució/desviació sobre el pressupost aprovat.
- Altres objectius d'execució dels serveis.

2.6. MODEL DE CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

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

Tot això, sens perjudici que l'empresa contractista en pugui proposar d'altres models de control i processos de valoració addicionals, especialment en aquells casos on aquí no es defineix una metodologia concreta, o proposar-ne la modificació dels aquí exposats. Igualment, els serveis tècnics de l'ajuntament també podran decidir-ne la modificació i/o incorporació de processos de valoració.

Per als diferents tractaments de **neteja viària** objecte del contracte, s'avaluarà la presència de diferents tipus d'embrutiment sobre l'àmbit d'actuació del tractament, en concret, de 100 metres lineals de carrer respecte dels 500 metres lineals acabats de netejar un cop s'hagi localitzat l'equip.

En el cas dels serveis de **recollida de residus**, a l'hora d'avaluar la qualitat de la prestació d'un servei, les variables d'inspecció fan referència al buidat o a la neteja, manteniment, etc. dels contenidors que corresponen al servei, a la reubicació dels elements de contenció i, en cas que correspongui, a l'estat de l'entorn dels contenidors un cop finalitzat el servei, entre d'altres aspectes. Aquestes consideracions seran les que permetran avaluar l'eficàcia de l'execució en base a les característiques pròpies de cada tipus específic de recollida. Les diferents variables d'inspecció per a cada tipus de recollida s'hauran d'avaluar respecte de 15 contenidors presents en el tram de ruta de l'equip a inspeccionar i situats immediatament abans en la ruta de la localització de l'equip. En el cas de la recollida que es realitza sense contenidors, l'avaluació de les variables d'inspecció es realitzaria sobre el tram de 500 metres acabats de recollir un cop s'hagi localitzat l'equip.

2.7. MODEL DE CONTROL DE L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS

S'haurà d'executar la metodologia indicada als apartats del control de l'Execució del Servei del Plec de prescripcions tècniques que regiran la prestació del servei de neteja viària, recollida de residus municipals, servei de deixalleria, i recollida de la fracció tèxtil.

2.8. PRESENTACIÓ D'INFORMES I CONTINGUTS

Seguidament es resumeixen en una taula les **inspeccions i informes mínims a efectuar** per part de l'empresa contractista.

Conceptes a inspeccionar	Control	Mensual	Trimestral	Anual
Control de qualitat				
Grau de neteja de la via pública	Setmanal	X		
Imatge, neteja i estat de conservació de la xarxa de contenidors	Trimestral		X	
Grau d'ompliment dels contenidors	Trimestral		X	
Imatge, neteja i estat de conservació dels equips de neteja i recollida	Trimestral		X	
Control d'execució del servei				
Presència	Diari	X		
Normes del servei	Diari	X		
Desviaments del servei	Diari	X		

Auditoria anual econòmica entre serveis prestats i serveis contractats	Anual			X
Tasques de neteja exterior i interior de la xarxa de contenidors	Trimestral		X	
Accions de manteniment i reposició de contenidors	Mensual	X		
Manteniment de medis materials	Trimestral		X	
Autocontrol per part de la contractista				
Compliment de la planificació	Diari	X		

Taula 33. Taula d'inspeccions i informes mínims del servei d'inspeccions a presentar. Font: Elaboració pròpia.

Si es detecta la necessitat de fer el seguiment d'altres aspectes del servei que no queden recollits a la taula o per aquells aspectes ja llistats al Plec que no apareixen en aquesta, s'acordarà amb els serveis tècnics municipals la freqüència per a la presentació dels informes que se'n derivin.

De forma mensual, i de forma trimestral, l'empresa contractista presentarà clara i entenedorament el resultat de les inspeccions efectuades per cadascun dels grups objecte de control, amb identificació inequívoca dels trams/objectes de qualitat avaluats i les puntuacions obtingudes. També s'elaborarà un resum anual de totes les inspeccions efectuades, analitzant addicionalment de forma global el període.

La gestió dels serveis d'inspecció i la introducció de totes les dades d'inspecció així com el càlcul dels indicadors que apliquin s'efectuarà de forma manual o mitjançant qualsevol aplicatiu propi de l'empresa contractista, que es posarà a disposició dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Calella essent accessible via web.

Les empreses licitadores presentaran un model d'**informe "tipus"** mensual, trimestral i anual. El contingut definitiu dels informes serà acordat entre l'empresa contractista i els serveis tècnics de l'Ajuntament de Calella, i en qualsevol cas, hauran de complir amb el següent contingut mínim:

- Identificació dels serveis i/o subserveis inspeccionats.
- Resultats de les inspeccions.
- Inspeccions amb resultats negatius.
- Determinació de quins serveis, i/o subserveis serien susceptibles d'aplicar les penalitzacions previstes al Plec del servei de recollida de residus, neteja viària i deixalleria, en funció de la tipologia o gravetat de les deficiències identificades.
- Resultats estadístics dels indicadors a les inspeccions allà on apliqui.
- Plànols del municipi que reflecteixin els resultats de les inspeccions.
- Fitxes de les inspeccions.
- Resum i conclusions principals.

2.9. MECANISMES DE MILLORA CONTINUA

Amb una **freqüència trimestral** s'establirà una **Comissió de Millora Continua** (modalitat presencial), de la qual haurà de formar part l'Ajuntament, l'empresa contractista del present contracte i l'empresa encarregada del servei de neteja viària, recollida de residus municipals, servei de deixalleria. En aquestes reunions, l'empresa responsable d'executar les inspeccions de servei exposarà el resultat de les inspeccions dutes a terme durant el període en qüestió.

Per la seva banda, l'empresa responsable de la prestació del servei de neteja viària, recollida de residus municipals, servei de deixalleria, podran fer les al·legacions que considerin oportunes al respecte, donant les explicacions corresponents a les observacions que es reflecteixin als informes emesos per la empresa responsable de les inspeccions dels serveis.

En última instància, l'Ajuntament tindrà la responsabilitat de valorar la informació emesa en els informes, atendre les observacions i al·legacions de l'empresa responsable de la prestació del servei de neteja viària, recollida de residus municipals, servei de deixalleria, i determinar si les propostes de deducció proposades s'acaben fent efectives o no.

Cal destacar que l'objectiu de les Comissions de Millora Continua no només és fiscalitzar el servei i aplicar deduccions per incompliments dels serveis, sinó que té una visió de millora continua. És a dir, aquestes reunions han de ser l'escenari on s'exposin els punts forts i febles del servei, es plantegin millores del servei, es faci seguiment de les millores plantejades, etc.

2.10. RECURSOS HUMANS I MATERIALS

2.10.1. RECURSOS HUMANS

Per l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista disposarà com a mínim dels **recursos humans** següents:

- **1 inspector de camp:** aquestes persones, com a mínim, hauran de comptar amb titulació de grau superior preferentment en disciplines ambientals. Es valorarà que aquestes persones comptin amb experiència prèvia en els serveis que integren aquest Plec. Aquesta persona haurà de disposar d'una dedicació mínima de:
 - o 156 jornades anuals de 5 hores d'inspeccions al carrer.
 - o 96 jornades anuals de control GPS, control documental i explotació d'eines tecnològiques del servei.

2.10.2. RECURSOS MATERIALS

En quant als **recursos materials**, l'empresa contractista disposarà com a mínim:

- Telèfon mòbil i altres elements informàtics amb accés a internet.
- Càmera fotogràfica, la qual pot estar integrada en el telèfon mòbil.
- Vehicle elèctric lleuger.

Es valorarà l'aportació d'una plataforma tecnològica específica per la gestió d'inspeccions del servei, que permeti un seguiment permanent de les tasques desenvolupades

3. SUPORT TÈCNIC I A LA FACTURACIÓ

3.1. OBJECTIUS

El fet d'incorporar aquestes tasques en el present contracte suposa un **suport tècnic** per l'Ajuntament de Calella en aspectes molt concrets relacionats bàsicament amb el servei de recollida de residus i deixalleria

Així doncs, principalment les tasques estaran dirigides al suport a la facturació, encara que també es poden desenvolupar altres tasques relacionades.

3.2. TASQUES A REALITZAR

- Desenvolupament de la facturació trimestral que l'Ajuntament genera contra entitats supramunicipals, com per exemple: Ecovidrio, Ecoembes, Diputació de Barcelona, Agència de Residus de Catalunya, etc.
- Actualització i gestió de tota la informació referida al municipi i requerida per entitats supramunicipals, com per exemple: Ecovidrio, Ecoembes, Diputació de Barcelona, Agència de Residus de Catalunya, etc.
- Actualització i gestió de tota la informació referida al municipi i requerida pels gestors, com per exemple, UTE Mataró, Santos Jorge, RAEE's,...
- Actualització i recerca de convenis relatius a la gestió de residus concrets (RAEEs, ferralla, etc.).
- Gestió dels tràmits corresponents a la declaració anual de residus del SDR, retorn del cànon, o altres davant l'Agència de Residus de Catalunya.
- Procedir a la signatura de les Notificacions Prèvies i Fulls de Seguiment al SDR, necessaris per al correcte funcionament de la recollida de residus i el servei de deixalleria.
- Gestió i extracció de dades referents a les caracteritzacions.

3.3. FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'execució del servei quedarà condicionat a les directrius i necessitats que estipuli l'Ajuntament en cada moment.

L'empresa contractista haurà d'acudir presencialment a les dependències municipals o per videoconferència quan s'acordi de mutu acord o quan així es requereixi per l'Ajuntament, sense perjudici de les reunions de treball a les que pugui ésser convocat.

3.4. SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Calella supervisarà, mitjançant el responsable del contracte que designi, l'execució de les respectives prestacions, adoptarà les decisions que cregui oportunes i donarà les indicacions i instruccions que siguin necessàries per tal de poder assegurar la correcta realització de la prestació pactada.

3.5. DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que la contractista elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

A tota la documentació constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, contingut i logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'entitat contractista. Igualment, s'especificarà que l'entitat realitza la gestió tècnica del projecte o qualsevol document que realitzi.

3.6. CONFIDENCIALITAT

L'empresa contractista queda expressament obligada a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades a les que tingui accés en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

El contractista s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la Llei Orgànica de protecció de dades de caràcter personal i la seva normativa de desenvolupament, conforme al previst a la Disposició addicional 25a de la LCSP.

3.7. RECURSOS HUMANS I MATERIALS

3.7.1. RECURSOS HUMANS

Per l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista disposarà com a mínim dels **recursos humans** següents:

- **1 tècnic coordinador:** es designarà un tècnic coordinador/a, que haurà de disposar de titulació universitària i una experiència prèvia mínima de cinc anys acreditada per currículum vitae en tasques gestió i inspecció de serveis urbans (recollida de residus, neteja viària i deixalleries). Aquesta persona haurà de disposar d'una dedicació mínima de 42 jornades anuals.

Aquesta persona a més de les tasques específiques de suport tècnic serà l'encarregat de coordinar tot el personal.

3.7.2. RECURSOS MATERIALS

En quant als **recursos materials**, l'empresa contractista disposarà com a mínim:

- Telèfon mòbil i altres elements informàtics amb accés a internet.

4. CAMPANYES DE COMUNICACIÓ

4.1. OBJECTIUS

El fet d'incorporar aquestes tasques suposa l'aportació de dedicacions per l'execució de la campanya de comunicació inicial i qualsevol actuació de comunicació en l'àmbit dels serveis inclosos en el la prestació del servei de neteja viària, recollida de residus municipals i de deixalleria. Específicament, però, gran part de les dedicacions contemplades aniran dirigides als serveis de recollida de residus.

4.2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Un altre dels punts que formen l'objecte d'aquest Plec és establir les condicions tècniques que regiran la contractació de:

a) Campanya d'implantació:

Dins del bloc dels serveis de recollida de residus, es planteja una novetat rellevant i amb un alt impacte en la dinàmica del municipi. Aquest és el cas del desplegament del servei de recollida porta a porta comercial (grans productors, hotels i càmpings).

b) Tasques d'educació ambiental:

Una vegada desplegat el nou servei, els informadors ambientals seran els encarregats de cooperar per garantir el correcte funcionament del sistema. Per exemple, mitjançant visites de control, resolució de dubtes o entrega de material als usuaris del circuit porta a porta comercial.

4.3. TASQUES DE LA FASE PRÈVIA

Les tasques que l'empresa contractista haurà de complir en el moment de la **fase prèvia** són les que es mostren a la taula següent:

Tasques de la fase prèvia	
Descripció	Unitats
Generació de la nova imatge del servei i aplicacions	1
Elaboració d'un vídeo informatiu en relació al nou servei (6 càpsules per XXSS)	1
Elaboració i producció de la carta institucional en relació al nou servei	11.000
Elaboració i producció d'un butlletí informatiu de 4 pàgines	11.000
Elaboració i producció de MUPIS	10
Acte de presentació del nou servei (tallers, esmorzar, presentació, xerrada, etc.)	1
Tallers educatius escolars (grups classe)	60

Taula 34. Tasques a executar durant la fase prèvia. Font: Elaboració pròpia.

El repartiment o instal·lació dels materials no seran responsabilitat de l'empresa contractista.

4.4. TASQUES DE LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ

Les tasques que l'empresa contractista haurà de complir en el moment de la **campanya d'implantació** són les que es mostren a la taula següent:

Tasques de la campanya d'implantació (implantació porta a porta dels grans productors)	
Descripció	Unitats
Realització de reunions amb gremis o grups d'usuari	3
Realització de les visites de dimensionament als potencials usuaris porta a porta	A determinar
Elaboració i producció del díptic informatiu	250
Elaboració i producció del magnètic informatiu	250
Elaboració i producció dels adhesius distintius de participació i qualitat	250
Realització de les visites d'implantació als usuaris porta a porta	A determinar
Tasques de coordinació de la campanya	-

Taula 35. Tasques a executar durant la campanya d'implantació (implantació PaP dels grans productors). Font: Elaboració pròpia.

Tasques de la campanya d'implantació (implantació porta a porta a hotels i càmpings)	
Descripció	Unitats
Realització de reunions amb gremis o grups d'usuari	1
Realització de les visites de dimensionament als potencials usuaris porta a porta	A determinar
Elaboració i producció del díptic informatiu	100
Elaboració i producció del magnètic informatiu	100
Elaboració i producció dels adhesius distintius de participació i qualitat	100
Realització de les visites d'implantació als usuaris porta a porta	A determinar
Tasques de coordinació de la campanya	-

Taula 36. Tasques a executar durant la campanya d'implantació (implantació PaP a hotels i càmpings). Font: Elaboració pròpia.

Tasques de la campanya d'implantació (servei de recollida de voluminosos)	
Descripció	Unitats
Elaboració d'un vídeo informatiu en relació al nou servei (6 càpsules per XXSS)	2
Elaboració i producció d'una carta informativa en relació al nou servei	11.000
Elaboració i producció del magnètic informatiu	11.000

Taula 37. Tasques a executar durant la campanya d'implantació (servei de recollida de voluminosos). Font: Elaboració pròpia.

Tasques de la campanya d'implantació (reforç de la recollida tèxtil, oli i deixalleria)	
Descripció	Unitats
Elaboració d'un vídeo informatiu en relació al nou servei (6 càpsules per XXSS)	2
Elaboració d'un díptic informatiu per recordar el funcionament del servei	11.000
Punts fixos informatius a la via pública	10

Taula 38. Tasques a executar durant la campanya d'implantació (reforç de la recollida tèxtil, oli i deixalleria). Font: Elaboració pròpia.

El repartiment o instal·lació dels materials no seran responsabilitat de l'empresa contractista. D'altra banda, cal destacar que tota la informació obtinguda durant les visites de dimensionament s'hauran de presentar a l'Ajuntament de forma ordenada en format digital (Excel). Els camps que composaran aquest document i el contingut de les visites haurà de ser proposat a l'Ajuntament per part de l'empresa contractista. Però, **no es podran iniciar les visites fins que l'Ajuntament validi el contingut d'aquestes i doni l'ordre d'iniciar la feina de forma explícita i per escrit.**

4.5. ALTRES TASQUES D'EDUCACIÓ AMBIENTAL

A banda de les tasques relacionades directament amb el desplegament de la campanya d'implantació, els informadors ambientals i la part corresponent de la coordinació de l'empresa contractista, amb el servei ja desplegat i consolidat, seran els responsables de dur a terme altres tasques, com són les següents:

- **Tallers escolars d'educació i divulgació ambiental:** els informadors/es ambientals seran les persones encarregades de dur a terme els diferents tallers escolars que es puguin plantejar al llarg de la durada

del contracte, a banda dels plantejats durant la campanya d'implantació. També podran dur a terme altres activitats educatives, com per exemple visites a la deixalleria municipal.

- **Organització i gestió de diferents punts de reciclatge on es faci entrega de diferent material:** fora del marc de la campanya d'implantació, al llarg de la durada del contracte es poden plantejar punts informatius o punts de repartiment per desenvolupar petites campanyes comunicatives relacionades amb la gestió dels residus.
- **Tasques de manteniment del porta a porta:** els sistemes de recollida porta a porta són estructures dinàmiques. És a dir, per garantir el seu correcte funcionament no és suficient amb una campanya d'implantació satisfactòria, sinó que cal un seguiment en continu perquè l'usuari senti proper al servei, es puguin corregir males praxis, i el servei no adopti vicis que l'acabin degradant. Veure l'apartat 16.5.1 per aprofundir més en aquest aspecte
- **Coordinació amb l'empresa contractista del servei de recollida de residus :** per garantir el desenvolupament òptim de la fase prèvia, la campanya d'implantació i la resta de tasques assignades a l'equip de comunicació, l'empresa contractista s'haurà de comprometre a facilitar la coordinació amb l'Ajuntament i l'empresa contractista del **servei de recollida de residus**.

4.5.1. TASQUES DE MANTENIMENT DEL PORTA A PORTA

Per complir amb els objectius definits en l'apartat anterior, l'equip d'informació ambiental haurà de desenvolupar les tasques que es presenten a continuació.

a) Tasques de seguiment i control:

La inspecció del servei es pot dur a terme des d'una modalitat presencial (inspeccions in situ) o mitjançant la informació obtinguda de les plataformes amb sistemes GPS o GPRS, que disposaran els vehicles i a través de la plataforma de visualització i gestió de dades que disposi l'empresa prestatària del servei (registre de participació, incidències, etc.).

La gestió d'incidències es considera fonamental per a mantenir un alt nivell de participació ciutadana en el servei, i una alta qualitat en els residus generats. Per aquest motiu l'equip d'informació ambiental haurà de tenir accés al sistema de registre d'incidències de l'empresa prestatària del servei. Així doncs, les principals tasques a dur a terme són les següents:

- Seguiment diari de les incidències provocades pels usuaris, les generades durant la recollida i la seva resolució per via telefònica o presencial.
- Seguiment dels residus impropis mitjançant inspeccions visuals i anàlisi de les caracteritzacions.
- Seguiment de l'evolució de la recollida selectiva mitjançant l'anàlisi de les dades (pesos) facilitades per part de l'empresa prestatària dels servei de recollida de residus.

b) Participació dels usuaris:

Un element fonamental per garantir el correcte funcionament del sistema és aconseguir identificar als usuaris adscrits al circuit porta a porta però que no participen de forma satisfactòria. Quin serà el paper de l'equip d'informació ambiental en aquests casos?

- Amb una periodicitat trimestral, l'equip d'informació ambiental haurà d'enviar a l'Ajuntament un informe amb els usuaris no participants del sistema. Per fer-ho, s'hauran d'identificar els usuaris assignats a cadascuna de les fraccions i determinar els usuaris amb una participació que no es consideri emmarcada dins d'un comportament habitual. Les empreses licitadores hauran d'incloure a les seves memòries tècniques una proposta de metodologia per tal de controlar aquest aspecte de forma objectiva, àgil

eficient. Serà responsabilitat última de l'Ajuntament validar la proposta de l'empresa contractista o plantejar variacions que puguin millorar la proposta inicial.

- Actuar sobre els usuaris que no participen de forma satisfactòria en el servei. Es poden donar principalment dues casuístiques:
 - o L'usuari no participa: s'hauran de visitar presencialment a aquests usuaris per recordar l'obligatorietat de participació en el circuit i s'haurà de tractar de fer pedagogia al respecte per dotar d'arguments al discurs. La clau ha de ser que l'usuari entengui la visita com a una ajuda i no com a una imposició.
 - o L'usuari participa però no es registren les dades: es pot donar el cas que un usuari estigui participant del servei però que les dades no es registrin per problemes tècnics amb els elements de contenció, els TAGs de façana, etc. En aquest cas, serà responsabilitat de l'equip d'informació ambiental identificar el problema i coordinar-se amb l'empresa prestatària del servei de recollida de residus per substituir els elements que siguin necessaris.

c) Tasques de tractament de dades:

El tractament de dades ha esdevingut un servei essencial per a la majoria dels nous models de recollida de residus on s'ha integrat les noves tecnologies. Doncs les tasques que en deriven del tractament són molt variades en les seves aplicacions i requereixen molta dedicació per gestionar-les correctament.

Les funcions principals a desenvolupar seran les següents:

- Actualitzar el padró de residus de tots els usuaris.
- Extreure resums quantitatius amb els indicadors de participació.
- Elaborar informes de les dades generades.
- Altres tasques derivades de l'aplicació del tractament de dades.

Les empreses licitadores hauran d'exposar en la seva memòria tècnica les tasques destacades pel tractament de dades, el procediment corresponent i la seva dedicació.

4.6. RECURSOS HUMANS I MATERIALS

4.6.1. RECURSOS HUMANS

Per l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista disposarà com a mínim dels **recursos humans** següents:

- **2 informadors ambientals:** es designaran dos informadors/es ambientals, les quals hauran d'estar capacitades per complir amb les tasques definides en els apartats anteriors. La dedicació mínima total entre ambdues figures serà de 570 jornades anuals. Es valorarà que aquestes persones comptin amb experiències prèvia en el camp de la comunicació ambiental.

4.6.2. RECURSOS MATERIALS

En quant als **recursos materials**, l'empresa contractista disposarà com a mínim:

- Telèfon mòbil i altres elements informàtics amb accés a internet.
- Vehicle elèctric lleuger.
- Armlles identificatives pels informadors ambientals.



Els materials que l'empresa contractista s'encarregui de repartir als usuaris porta a porta no hauran de ser aportats per ella, sinó que seran aportats per l'empresa contractista del contracte del servei de recollida de residus.

Calella, a la data de la signatura electrònica

L'enginyer municipal
Jordi Moreu i Gratacòs

