

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN MEDI AMBIENT	EXPEDIENT 1403-000200-2025
Codi Segur de Verificació: c710a0f8-d4e7-48a1-8676-325c443f47a5 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_27147812 Data d'impressió: 23/02/2026 08:52:24 Pàgina 1 de 10	SIGNATURES 1.- Àngela López París (TCAT) (La tècnica de Medi Ambient), 20/02/2026 08:27	



AJUNTAMENT DE RODA DE TER
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Plaça Major, núm. 4 - 08510 RODA DE TER - Tel. 93 850 00 75 - Fax 93 854 09 31 - NIF - P-0818200 H - N.R. Entitat Local 01081831

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIO D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIO D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA DEL MUNICIPI DE RODA DE TER



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIO D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA



Contingut

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	1
2.	ÀMBIT D'ACTUACIÓ	1
3.	DESCRIPCIÓ TÈCNICA DE LES PRESTACIONS	1
3.1.	Servei de resolució d'incidències.....	2
3.1.1.	Metodologia per a la resolució d'incidències	2
3.2.	Educació ambiental	3
3.3.	Gestió administrativa.....	4
4.	REQUISITS TECNICS MÍNIMS	4
4.1.	Recursos humans adscrits al contracte	4
4.2.	Dedicació i disponibilitat del servei.....	4
4.3.	Capacitat de resposta	4
4.4.	Mitjans materials i organitzatius	5
4.5.	Metodologia de treball	5
4.6.	Coordinació i seguiment	5
4.7.	Compliment normatiu	5
5.	RECURSOS HUMANS I MATERIALS	5
5.1.	Requisits mínims	5
5.2.	Perfil desitjable	6
6.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ TÈCNICA	6
7.	CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE	7

Plaça Major, núm. 4 - 08510 RODA DE TER - Tel. 93 850 00 75 - Fax 93 854 09 31 - NIF - P-0818200 H - N.R. Entitat Local 01081831

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN MEDI AMBIENT	EXPEDIENT 1403-000200-2025
Codi Segur de Verificació: c710a0f8-d4e7-48a1-8676-325c443f47a5 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_27147812 Data d'impressió: 23/02/2026 08:52:24 Pàgina 3 de 10		SIGNATURES 1.- Àngela López París (TCAT) (La tècnica de Medi Ambient), 20/02/2026 08:27



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIO D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de resolució d'incidències derivades de la recollida de residus porta a porta, per part de la figura d'un educador ambiental, amb l'objectiu de garantir la correcta separació i lliurament dels residus, i especialment en zones amb habitatges plurifamiliars. El servei ha de facilitar l'accés a la informació als veïns, millorant la seva participació i evitant l'acumulació de residus per desinformació.

2. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

L'àmbit d'actuació del present contracte comprèn el terme municipal de Roda de Ter, amb especial incidència en les zones amb habitatges plurifamiliars on es detectin incidències relacionades amb el sistema de recollida de residus porta a porta.

Les actuacions del servei s'orientaran principalment a:

- la detecció i resolució d'incidències derivades d'una incorrecta separació o lliurament dels residus,
- la informació i mediació directa amb la ciutadania, mitjançant visites als habitatges o espais comuns quan sigui necessari,
- el suport a la implantació i seguiment del sistema de recollida porta a porta, especialment en aquells àmbits amb majors dificultats de participació,
- i la prevenció de l'acumulació de residus derivada de la manca d'informació o coneixement del sistema.

L'àmbit d'actuació podrà concretar-se i adaptar-se en funció de les necessitats detectades pels serveis municipals, d'acord amb les instruccions del responsable del contracte.

3. DESCRIPCIÓ TÈCNICA DE LES PRESTACIONS

El servei serà prestat per personal amb perfil d'educador/a ambiental, que actuarà com a figura de referència en la resolució d'incidències vinculades al sistema de recollida de residus porta a porta, amb l'objectiu de garantir una interlocució estable i una correcta coordinació amb l'Ajuntament.

Codi Segur de Verificació:
c710a0f8-d4e7-48a1-8676-325c443f47a5
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27147812
Data d'impressió: 23/02/2026 08:52:24
Pàgina 4 de 10

SIGNATURES
1.- Àngela López París (TCAT) (La tècnica de Medi Ambient), 20/02/2026 08:27

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA



Les prestacions seran les següents:

3.1. Servei de resolució d'incidències

Amb caràcter general, el servei es prestarà d'acord amb les condicions següents:

- Disponibilitat activa durant tot l'any, amb un mínim de 45 setmanes de servei efectiu, excloent els períodes de vacances prèviament comunicats i acordats amb l'Ajuntament.
- Temps màxim de resposta davant incidències urgents: 30 minuts dins l'horari laboral establert, comprès entre les 8.00 h i les 20.00 h.
- Distribució horària: una dedicació de 10 hores setmanals, a realitzar en dies i franges horàries variables (matí, tarda o vespre), tant en dies feiners com, si escau, en cap de setmana, d'acord amb les necessitats del servei i seguint les instruccions tècniques municipals, que es comunicaran al personal adscrit al contracte amb una antelació mínima d'una setmana.
- Durada del servei: quatre (4) anys, del maig de 2026 a l'abril de 2030, amb una dedicació estimada de 450 hores anuals.

3.1.1. Metodologia per a la resolució d'incidències

La resolució d'incidències derivades del servei de recollida de residus porta a porta es durà a terme seguint una metodologia estructurada, orientada a la prevenció, la correcció i la millora contínua del sistema, d'acord amb les fases següents:

a) Detecció i recepció de la incidència

Les incidències podran ser detectades directament per l'educador/a ambiental durant el desenvolupament del servei, o bé comunicades pels serveis municipals, l'empresa de recollida o la ciutadania. Totes les incidències hauran de ser degudament registrades, amb indicació com a mínim de la data, ubicació, tipologia i possible causa.

b) Anàlisi i classificació

Un cop detectada la incidència, l'educador/a ambiental en farà una anàlisi preliminar per determinar-ne la naturalesa (desinformació, error de separació, manca d'accessibilitat, reiteració, conflicte veïnal, entre d'altres) i el nivell d'urgència, prioritzant aquelles situacions que generin acumulació de residus, impacte ambiental o risc per a la salubritat.

c) Intervenció educativa i correctora

La intervenció es basarà preferentment en accions d'educació i mediació ambiental, que podran incloure visites informatives als domicilis o comunitats afectades, comunicació directa amb les persones usuàries, reforç de la informació sobre el sistema porta a porta i orientació pràctica sobre la correcta separació i lliurament dels residus.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN MEDI AMBIENT	EXPEDIENT 1403-000200-2025
Codi Segur de Verificació: c710a0f8-d4e7-48a1-8676-325c443f47a5 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_27147812 Data d'impressió: 23/02/2026 08:52:24 Pàgina 5 de 10		SIGNATURES 1.- Àngela López París (TCAT) (La tècnica de Medi Ambient), 20/02/2026 08:27



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIO D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA



d) Seguiment i control

Les incidències resoltes hauran de ser objecte de seguiment per verificar l'efectivitat de les actuacions realitzades. En casos d'incidències reiterades o zones de risc, es podran aplicar sistemes de control intensiu, d'acord amb les indicacions dels serveis municipals.

e) Coordinació amb l'Ajuntament

Quan la incidència requereixi actuacions complementàries, decisions de caràcter organitzatiu o l'aplicació d'altres mesures municipals, l'educador/a ambiental ho comunicarà als serveis tècnics de l'Ajuntament, proposant, si escau, mesures correctores o preventives.

f) Avaluació i millora contínua

La informació recollida servirà com a base per a l'avaluació periòdica del servei, permetent identificar patrons d'incidència, zones amb necessitats específiques i propostes de millora del sistema de recollida porta a porta, que es reflectiran als informes mensuals.

3.2. Educació ambiental

L'educador/a ambiental haurà de dur a terme:

- Recorreguts informatius pels domicilis acordats amb els serveis municipals, amb l'objectiu d'informar directament la ciutadania sobre el correcte funcionament del sistema de recollida porta a porta, la separació de residus i els horaris i modalitats de lliurament.
- Elaboració d'actes d'inspecció i anàlisi de dades, recollint informació relativa a les incidències detectades, tipologia d'errors, recurrència i zones afectades, amb finalitats de seguiment i millora del servei.
- Disseny i execució de reunions amb comunitats de veïns, especialment en edificis plurifamiliars, per resoldre dubtes, explicar el sistema, millorar la participació i abordar problemàtiques específiques detectades.
- Aplicació de sistemes de control intensiu en zones de risc, d'acord amb les indicacions dels serveis tècnics municipals, quan es detectin incidències reiterades o situacions que requereixin una actuació reforçada.
- Formulació de propostes de resolució d'incidències, tant de caràcter immediat com preventiu, orientades a millorar el funcionament del sistema i reduir la reiteració d'errors en la separació i lliurament dels residus.
- Realització de reunions de seguiment amb el tècnic responsable de l'Ajuntament, amb periodicitat setmanal, per coordinar actuacions, valorar resultats i ajustar el servei a les necessitats municipals.

Plaça Major, núm. 4 - 08510 RODA DE TER - Tel. 93 850 00 75 - Fax 93 854 09 31 - NIF - P-0818200 H - N.R. Entitat Local 01081831

Codi Segur de Verificació:
c710a0f8-d4e7-48a1-8676-325c443f47a5
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27147812
Data d'impressió: 23/02/2026 08:52:24
Pàgina 6 de 10

SIGNATURES
1.- Àngela López París (TCAT) (La tècnica de Medi Ambient), 20/02/2026 08:27

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA



3.3. Gestió administrativa

L'educador/a ambiental haurà de dur a terme:

- Registre informatitzat d'incidències i actuacions, que permeti identificar com a mínim la data, ubicació, tipologia de la incidència, actuació realitzada i estat de resolució, d'acord amb els criteris establerts pels serveis municipals.
- Comunicació periòdica amb l'Ajuntament, mitjançant canals acordats, per informar sobre el desenvolupament del servei, incidències rellevants, necessitats detectades i propostes de millora.
- Informes mensuals amb dades d'activitat, que recullin de manera sistematitzada les actuacions realitzades, les incidències detectades i resoltes, les zones d'intervenció i una valoració qualitativa del funcionament del servei.

4. REQUISITS TECNICS MÍNIMS

Els licitadors hauran de garantir el compliment dels requisits tècnics mínims següents per a la correcta execució del contracte:

4.1. Recursos humans adscrits al contracte

El servei haurà de ser prestat per una persona tècnica amb perfil d'educador/a ambiental, que actuarà com a interlocutor/a habitual amb l'Ajuntament i que disposarà de la formació o experiència professional equivalent adequada per al desenvolupament de les funcions objecte del contracte.

La persona adscrita al contracte haurà de mantenir-se, amb caràcter general, al llarg de tota la durada del contracte, sens perjudici de possibles substitucions degudament justificades, que hauran de garantir un perfil equivalent.

4.2. Dedicació i disponibilitat del servei

El licitador haurà de garantir:

- una dedicació mínima de 450 hores anuals,
- una disponibilitat efectiva durant un mínim de 45 setmanes l'any, exclouent els períodes de vacances prèviament comunicats i acceptats per l'Ajuntament,
- i una distribució horària flexible, adaptada a les necessitats del servei i a les instruccions municipals.

4.3. Capacitat de resposta

El servei haurà de garantir un temps màxim de resposta orientatiu de 30 minuts per a incidències qualificades com a urgents dins l'horari laboral establert, mitjançant els canals de comunicació acordats amb l'Ajuntament, sempre que sigui materialment possible.

Plaça Major, núm. 4 - 08510 RODA DE TER - Tel. 93 850 00 75 - Fax 93 854 09 31 - NIF - P-0818200 H - N.R. Entitat Local 01081831



Codi Segur de Verificació:
c710a0f8-d4e7-48a1-8676-325c443f47a5
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27147812
Data d'impressió: 23/02/2026 08:52:24
Pàgina 7 de 10

SIGNATURES
1.- Àngela López París (TCAT) (La tècnica de Medi Ambient), 20/02/2026 08:27

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIO
D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA



4.4. Mitjans materials i organitzatius

El licitador haurà de disposar dels mitjans materials i organitzatius necessaris per al correcte desenvolupament del servei, incloent sistemes de registre informatitzat d'incidències, eines de comunicació i materials informatius bàsics.

4.5. Metodologia de treball

El servei s'haurà d'executar d'acord amb una metodologia estructurada de detecció, anàlisi, intervenció i seguiment de les incidències, orientada a la millora del sistema de recollida porta a porta, tal com es descriu en el present plec.

4.6. Coordinació i seguiment

El licitador haurà de garantir la coordinació periòdica amb els serveis tècnics municipals, així com la participació en reunions de seguiment i l'aportació de la informació necessària per al control del contracte.

4.7. Compliment normatiu

L'execució del contracte haurà de respectar en tot moment la normativa vigent en matèria de:

- protecció de dades de caràcter personal,
- prevenció de riscos laborals,
- i qualsevol altra disposició aplicable a la naturalesa del servei.

5. RECURSOS HUMANS I MATERIALS

Es requereix la incorporació d'1 educador/a ambiental adscrit/a al contracte, que haurà de complir com a mínim els requisits següents. Així mateix, es consideraran elements de valoració addicional aquells aspectes que configuren el perfil desitjable.

5.1. Requisits mínims

La persona adscrita al contracte haurà d'acreditar:

- Formació acadèmica mínima: titulació universitària en Ciències Ambientals, Biologia o estudis afins, o bé formació o experiència professional equivalent en l'àmbit de l'educació ambiental o la gestió de residus.
- Competències lingüístiques: domini oral i escrit del català i del castellà, suficient per a l'atenció directa a la ciutadania i la comunicació amb l'Ajuntament.

Codi Segur de Verificació:
c710a0f8-d4e7-48a1-8676-325c443f47a5
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27147812
Data d'impressió: 23/02/2026 08:52:24
Pàgina 8 de 10

SIGNATURES
1.- Àngela López París (TCAT) (La tècnica de Medi Ambient), 20/02/2026 08:27

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA



- Competències digitals bàsiques: capacitat per utilitzar eines informàtiques habituals per al registre d'incidències, elaboració d'informes i comunicació amb l'administració.
- Experiència professional mínima: experiència acreditable en tasques d'informació, educació o sensibilització ambiental, o en serveis d'atenció a la ciutadania relacionats amb l'àmbit ambiental.
- Mobilitat: disposar de carnet de conduir en vigor i capacitat de desplaçament dins del municipi per a l'execució del servei.

5.2. Perfil desitjable

Sense caràcter exclouent, es valorarà positivament que la persona adscrita al contracte disposi de:

- Coneixement del municipi, incloent la seva estructura urbana, barris, equipaments i característiques socials, per facilitar una comunicació més propera i adaptada a la realitat local.
- Coneixement específic del sistema de recollida porta a porta i de polítiques municipals de gestió de residus.
- Coneixements avançats en sostenibilitat i polítiques ambientals locals, especialment en entorns urbans i plurifamiliars.
- Experiència en formació i sensibilització ambiental comunitària, incloent reunions amb comunitats de veïns i accions de mediació.
- Coneixement d'idiomes addicionals, especialment anglès, que permeti atendre població resident o visitants d'origen internacional.
- Habilitats en comunicació, mediació i gestió de conflictes, així com competències personals com el treball en equip, la iniciativa, la flexibilitat, el lideratge i el compromís amb el servei públic.

6. CONDICIONS D'EXECUCIÓ TÈCNICA

L'execució del contracte s'haurà d'ajustar a les condicions tècniques següents, amb l'objectiu de garantir la qualitat del servei, l'eficiència en la resolució d'incidències i l'assoliment dels objectius del sistema de recollida de residus porta a porta.

1. Adscripció del personal

El servei serà prestat per la persona adscrita al contracte presentada pel contractista en el procediment de licitació, que actuarà com a interlocutor/a habitual amb l'Ajuntament.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN MEDI AMBIENT	EXPEDIENT 1403-000200-2025
Codi Segur de Verificació: c710a0f8-d4e7-48a1-8676-325c443f47a5 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_27147812 Data d'impressió: 23/02/2026 08:52:24 Pàgina 9 de 10		SIGNATURES 1.- Àngela López París (TCAT) (La tècnica de Medi Ambient), 20/02/2026 08:27



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA



Qualsevol substitució haurà de ser degudament justificada i autoritzada prèviament, i haurà de garantir un perfil professional equivalent al requerit.

2. Organització i prestació del servei

El contractista haurà de garantir la prestació del servei d'acord amb la dedicació horària i la disponibilitat establertes, assegurant una distribució flexible de les hores que permeti intervenir en diferents franges horàries, inclosos matins, tardes o vespres, en funció de les necessitats del servei i de les indicacions municipals.

3. Atenció i resolució d'incidències

Les incidències s'hauran de gestionar d'acord amb la metodologia establerta en el present plec, prioritzant aquelles situacions qualificades com a urgents. El contractista haurà de garantir una resposta àgil i proporcional, amb un temps de reacció adequat dins l'horari laboral establert.

4. Coordinació amb els serveis municipals

El contractista haurà de mantenir una coordinació permanent amb els serveis tècnics municipals, atenent les instruccions del responsable del contracte, participant en les reunions de seguiment que es convoquin i adaptant les actuacions a les necessitats detectades.

5. Registre i traçabilitat de les actuacions

Totes les actuacions i incidències hauran de quedar degudament registrades mitjançant sistemes de seguiment que permetin la seva traçabilitat, el control de l'activitat realitzada i la verificació del compliment del contracte.

6. Informació i comunicació amb la ciutadania

Les actuacions d'educació ambiental s'hauran de dur a terme amb criteris de proximitat, claredat i respecte, utilitzant un llenguatge accessible i adaptat a les diferents realitats socials, culturals i lingüístiques del municipi.

7. Qualitat del servei i millora contínua

El contractista haurà de vetllar per la qualitat del servei, incorporant propostes de millora basades en l'anàlisi de les incidències detectades i en l'avaluació dels resultats obtinguts, d'acord amb els indicadors de control establerts.

8. Compliment normatiu i responsabilitats

L'execució del contracte s'haurà de realitzar amb ple respecte a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, prevenció de riscos laborals, igualtat i no-discriminació, així com qualsevol altra disposició aplicable a la naturalesa del servei.

7. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

A efectes de seguiment i control de la correcta execució del contracte, es podran utilitzar, entre d'altres, els indicadors següents:

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN MEDI AMBIENT	EXPEDIENT 1403-000200-2025
Codi Segur de Verificació: c710a0f8-d4e7-48a1-8676-325c443f47a5 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_27147812 Data d'impressió: 23/02/2026 08:52:24 Pàgina 10 de 10		SIGNATURES 1.- Àngela López París (TCAT) (La tècnica de Medi Ambient), 20/02/2026 08:27



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RESOLUCIO
D'INCIDÈNCIES EN LA RECOLLIDA DE RESIDUS PORTA A PORTA



1. **Nombre d'incidències registrades**, desglossades per tipologia i zona d'actuació.
2. **Percentatge d'incidències resoltes** respecte del total d'incidències detectades.
3. **Temps mitjà de resposta** des de la detecció o comunicació de la incidència fins a la primera actuació.
4. **Nombre d'actuacions informatives realitzades**, incloent recorreguts domiciliaris i reunions amb comunitats de veïns.
5. **Nombre de zones o comunitats amb actuació reiterada**, com a indicador de risc o complexitat.
6. **Evolució de la reiteració d'incidències** en zones intervingudes, com a indicador d'eficàcia del servei.
7. **Compliment de la dedicació horària prevista** al contracte.
8. **Presentació en termini dels informes mensuals** i qualitat de la informació aportada.

Aquests indicadors serviran com a eina de seguiment del contracte, sense perjudici d'altres mecanismes de control que pugui establir l'Ajuntament.