

## **PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE RECOGIDA SELECTIVA**

Se refiere a la calidad entendida como **imagen del servicio percibida por los usuarios**, por el impacto directo que tiene en su participación en la recogida selectiva. Por ello su alcance vendrá determinado por los parámetros del servicio que tienen impacto en esta percepción. Todos estos parámetros están asociados a los contenedores. El procedimiento aplica a la recogida selectiva de papel-cartón y a la recogida selectiva de envases ligeros.

El procedimiento incluye también unas recomendaciones básicas relativas a la ubicación y disposición de los contenedores.

### **Parámetros de servicio a verificar:**

Los parámetros de servicio incluidos en la verificación serán:

- **Mantenimiento**: el mantenimiento preventivo y correctivo de los contenedores va dirigido al cuidado de los elementos básicos del contenedor para:
  - Su correcta utilización por los usuarios (serigrafía correcta<sup>76</sup> y visible, cierres<sup>77</sup> y bocas de los contenedores en correcto estado y cuerpos y tapas íntegros).
  - Posibilitar su recogida (elementos de elevación, ruedas, integridad del contenedor); cuando el contenedor no pueda ser reparado o el coste sea elevado, procedería su reposición.

El seguimiento de este parámetro se hará directamente sobre los contenedores mediante controles “in situ”.

- **Limpieza de los contenedores**: La frecuencia de lavado depende de la actividad y del sistema de recogida. Los valores de referencia para cada servicio, son los siguientes:

Nº lavados/año	Recogida de Envases ligeros				Recogida de Papel-cartón
	Iglú	Carga trasera	Carga lateral	Soterrado	
Urbano	7	8	8	7	3
Semi	6,5	6,5	7	6,5	2
Rural	4	4	4	4	1

<sup>76</sup> Para envases ligeros, se definirá como tal a aquella que incorpore de manera visible iconos de envases ligeros junto con el mensaje “Envases”, la que indique “envases de plástico, latas y briks” o la que muestre ilustraciones de envases ligeros (botella de agua, bolsa de plástico, lata de conserva, bote de refresco, brik de leche o zumo, etc.).

En el caso del papel-cartón, se definirá como tal aquella que incorpore de manera visible al menos el mensaje “papel-cartón” y/o ilustraciones (cajas de galletas, de zapatos, de comida precocinada, periódicos, etc.).

<sup>77</sup> Un contenedor tendrá el/los cierres correctos cuando la tapa esté bloqueada y no sea posible su apertura manualmente o bien, cuando estando abierta la tapa en el momento de su revisión, sea posible cerrarla.

Para el control de este parámetro se hará una **verificación formal**, es decir, se validará que la Entidad (o su operador) ha llevado a cabo las operaciones de lavado mediante justificación documental.

**Desbordamiento de los contenedores en el momento del vaciado:** se considera como referencia de servicio un promedio de llenado de los contenedores de un 66%. Se define contenedor desbordado aquel cuyo llenado es del 100% y se observa presencia de residuos de dicha fracción en su entorno. La presencia de otros residuos u objetos alrededor de los contenedores no supone desbordamiento, si hay todavía capacidad en los mismos.

## **Metodología**

### **Seguimientos “in situ” de contenedores y revisión documental**

- Se realizarán controles “in situ” de contenedores con un alcance de al menos el 25 %<sup>78</sup> del total de los ubicados en vía pública. Los controles se realizarán momentos antes de la recogida (para evaluar los desbordamientos), sin aviso previo del día concreto. Se tomarán los datos, con apoyo fotográfico, relativos a los siguientes indicadores: mantenimiento y desbordamientos.
- Ecoembes notificará a la Entidad el inicio del procedimiento, siendo obligatorio por parte de la segunda el envío de la siguiente información:
  - Inventario actualizado de contenedores de la/s fracción/es objeto de análisis.
  - Información relativa a la/s ruta/s de recogida (frecuencia, horario, etc.).
  - Documentación justificativa de la limpieza de contenedores.

La Entidad deberá proporcionar el inventario de contenedores y la información relativa a la/s ruta/s de recogida en el plazo máximo de 1 mes desde las notificación de Ecoembes. Si transcurrido este plazo no se ha recibido dicha información, no se procederá a tramitar las facturas correspondientes al pago fijo de la actividad afectada hasta la recepción de la misma. Transcurrido el plazo de 9 meses desde el periodo al que corresponda la factura, se entenderá eliminado el compromiso de pago por parte de Ecoembes, tal y como se indica en el Anexo III.

La Entidad dispone del plazo máximo de 1 mes desde las notificación de Ecoembes para enviar la documentación justificativa de la limpieza de los contenedores. Si dicha documentación se recibe fuera de plazo, Ecoembes podrá tenerla en cuenta si la estima representativa en el momento de su valoración. En caso contrario, o si la Entidad no enviara la documentación, se considerará que el indicador de limpieza es muy deficiente.

- Con los resultados de los seguimientos y la documentación recibida, se aplicará la valoración recogida en la Tabla de Valoración de los Indicadores y se obtendrá como

---

<sup>78</sup> Este porcentaje podrá sustituirse, en su caso, por aquel que garantice una representatividad del control con un error máximo del resultado del 5 % y un nivel de confianza del 95 %.

suma el valor de calidad del servicio. El valor de 1 corresponde a una calidad correcta. Un valor inferior a 0,75 se considerará calidad de servicio deficiente.

- Ecoembes o la empresa en la que ésta delegue, elaborará un informe con las conclusiones de la verificación.

## **Resultados**

La finalidad principal del procedimiento es proporcionar una herramienta a la Entidad responsable del servicio para corregir una situación que, por su impacto en los usuarios, puede provocar un funcionamiento deficiente de la recogida selectiva.

Tras la realización del trabajo de campo se elabora un informe que se entregará a la Entidad. En función de los resultados, el procedimiento de calidad del servicio constará de uno o varios controles:

### 1. Resultados del primer control:

- 1.1 Si el resultado del seguimiento es calidad de servicio correcta (valor  $\geq 0,75$ ): se da por finalizado el procedimiento.
- 1.2 Si el resultado del seguimiento es calidad de servicio deficiente (valor  $< 0,75$ ), se realizará un segundo control pasados tres meses desde el envío de los resultados del primero por parte de Ecoembes, periodo en el cual la Entidad podrá poner en marcha medidas correctoras.

### 2. Resultados del segundo control:

- 2.1 Si el resultado del seguimiento es calidad de servicio correcta (valor  $\geq 0,75$ ): se da por finalizado el procedimiento.
- 2.1 Si el resultado es calidad de servicio deficiente (valor  $< 0,75$ ), se realizará un tercer control pasados tres meses desde el envío de los resultados del segundo por parte de Ecoembes, periodo en el cual la Entidad podrá poner en marcha medidas correctoras.

### 3. Resultados del tercer control:

- 3.1 Si el resultado del seguimiento es calidad de servicio correcta (valor  $\geq 0,75$ ): se da por finalizado el procedimiento.
- 3.2 Si el resultado del seguimiento es calidad de servicio deficiente (valor  $< 0,75$ ), desde el mes del envío del informe de resultados no se tramitará la facturación correspondiente al pago fijo de la actividad afectada.

El pago del mismo se reanudará tras acuerdo en Comisión de Seguimiento (en reunión con la Entidad) una vez analizada la situación de la Entidad, y en su caso, de las medidas correctoras implantadas/a implantar.

Ecoembes podrá plantear, en caso de extrema gravedad, la resolución del Convenio (de adhesión) de la Entidad.

Una vez transcurrido el plazo de 9 meses desde el periodo al que corresponda el pago fijo no facturado, se entenderá eliminado el compromiso de pago por parte de Ecoembes, tal y como se indica en el Anexo III.

### **Aplicación informática de gestión de la contenerización**

Si la Entidad dispone de dispositivos automáticos de ubicación de contenedores y una aplicación informática de gestión que incluya al menos la siguiente información: localización geográfica, número o código identificativo de cada contenedor, fecha de instalación en esa localización, fecha de baja, operaciones de mantenimiento y reparación (fecha y alcance), operaciones de limpieza (fecha y alcance), operaciones de vaciado (fecha de cada vaciado, peso si tiene dispositivo de pesaje individual), dicha información será puesta a disposición de Ecoembes a su solicitud y se podrá tener en cuenta en la elaboración del informe de seguimiento.

### **Recomendaciones básicas relativas a la disposición de los contenedores**

En los sistemas de recogida selectiva “de proximidad”, es decir, cuando el contenedor amarillo se sitúa al lado del contenedor de resto, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Los contenedores amarillos deben tener siempre al lado al menos un contenedor de fracción resto, para evitar que en los mismos se deposite basura sin clasificar. En función del volumen de residuos de cada fracción (resto o envases ligeros), se dimensionará el número de contenedores a instalar, para evitar que, por insuficiente capacidad, se depositen los flujos de residuos en los contenedores que no corresponde.
- Se colocarán contenedores de papel-cartón y vidrio en las cercanías, para evitar que estos materiales se depositen en los contenedores amarillos.

En los sistemas de recogida selectiva “en área de aportación” se debe colocar de forma agrupada un contenedor para cada fracción selectiva: envases ligeros, papel-cartón y vidrio.

El criterio de cercanía de los contenedores a los usuarios deberá ser tenido en cuenta para decidir su ubicación en vía pública, garantizando una distribución lo más homogénea y solidaria posible, para que se facilite la participación de los usuarios en la recogida selectiva. Se tendrán en cuenta, no obstante, posibles condicionantes urbanísticos que dificulten la ubicación de contenedores.

**TABLA DE VALORACIÓN DE LOS INDICADORES**

<b>PARÁMETRO</b>	<b>TIPO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>PESO de cada indicador</b>
<b>Mantenimiento</b>	<b>Seguimiento “in situ”</b> Se hace el control “in situ” de los contenedores y se determina el porcentaje de los mismos que presentan deficiencias en los indicadores	Serigrafía correcta y completa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correcta: <math>\geq 85\%</math> (valor 1)</li> <li>▪ Deficiente: de <math>70\% - 85\%</math> (valor 0,5)</li> <li>▪ Muy deficiente: <math>&lt; 70\%</math> (valor 0)</li> </ul>	20 %
		Cierres y bocas en correcto estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correcta: <math>\geq 90\%</math> (valor 1)</li> <li>▪ Deficiente: <math>80\% - 90\%</math> (valor 0,5)</li> <li>▪ Muy deficiente: <math>&lt; 80\%</math> (valor 0)</li> </ul>	20 %
		Cuerpo y tapa íntegros	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correcta: <math>\geq 85\%</math> (valor 1)</li> <li>▪ Deficiente: <math>85\% - 70\%</math> (valor 0,5)</li> <li>▪ Muy deficiente: <math>&lt; 70\%</math> (valor 0)</li> </ul>	15 %
		Elementos de elevación y/o de movilidad en correcto estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correcta: <math>\geq 85\%</math> (valor 1)</li> <li>▪ Deficiente: <math>70\% - 85\%</math> (valor 0,5)</li> <li>▪ Muy deficiente: <math>&lt; 70\%</math> (valor 0)</li> </ul>	10 %
<b>Limpieza</b>	<b>Justificación documental</b>  La Entidad debe mantener un registro (con soporte) con las operaciones de limpieza realizadas: rutas de lavado (con los contenedores de la ruta), veces/ruta y fechas	Veces promedio de lavado de los contenedores instalados (el indicador se obtiene con el número de rutas de lavado, el número de contenedores de cada ruta y veces de cada ruta)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correcta: número de lavados promedio realizados <math>\geq 80\%</math> de los de referencia (valor 1)</li> <li>▪ Deficiente: número de lavados promedio realizados <math>50\% - 80\%</math> de los de referencia (valor 0,5)</li> <li>▪ Muy deficiente: número lavados promedio realizados <math>&lt; 50\%</math> de los de referencia o la Entidad no aporta la justificación documental (valor 0)</li> </ul>	15 %
<b>Desbordamiento</b>	<b>Seguimiento “in situ”</b> Se hace el control de los contenedores y se determina el porcentaje de los mismos con desbordamientos	Porcentaje de contenedores con desbordamientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correcta: porcentaje de desbordamientos inferior al <math>10\%</math> (valor 1)</li> <li>▪ Deficiente: porcentaje de desbordamientos entre el <math>10\%</math> y el <math>40\%</math> (valor 0,5)</li> <li>▪ Muy deficiente: porcentaje de desbordamientos superior al <math>40\%</math> (valor 0).</li> </ul>	20 %
<b>RESULTADO</b>	<b>Suma de los valores de los indicadores, ponderado por el peso de cada indicador</b>			<b>Calidad correcta = 1</b>