

Fitxa tècnica d'actuació

Característiques principals i aspectes clau en les tasques del servei d'inspecció de recollida de residus

Fraccions	Totes les fraccions	Tipus d'actuació	Control, vigilància i sanció
Categoria	Gestió de serveis municipals	Zona d'implementació	Tots els municipis

Aspectes clau

-  El servei d'inspecció proporciona una visió clara de la relació entre planificació, execució i qualitat final dels serveis.
-  Foment de la transparència i comunicació entre els actors implicats en els serveis de recollida.
-  Un servei d'inspecció eficient requereix disposar dels recursos estructurals i de la informació operativa necessaris per a dur a terme les inspeccions de manera efectiva.

Descripció i valor del control de qualitat i inspecció

El control de qualitat en els serveis de recollida de residus és un element essencial per a **garantir que els serveis públics es prestin amb eficàcia, transparència i coherència**. Aquest sistema permet establir una traçabilitat clara entre la planificació prevista, l'execució real dels serveis i la qualitat final percebuda a l'espai públic, així com avaluar de manera objectiva i imparcial el grau de compliment dels acords establerts entre les empreses contractistes i l'administració pública. Sumat a això, el control de qualitat té un **impacte econòmic directe**, ja que la retribució econòmica de les empreses depèn dels serveis efectivament realitzats i el nivell de qualitat assolit.

El servei de control de qualitat es fonamenta en la informació recollida sobre el terreny pels equips d'inspecció, mitjançant l'ús d'eines digitalitzades (ex. Formularis digitals personalitzats) que permeten recopilar dades a temps real de manera objectiva i estructurada. Aquest servei permet contrastar les condicions reals d'execució dels serveis amb la planificació establerta, adaptant els criteris a la naturalesa del servei a inspeccionar.

En les inspeccions de **recollida de residus**, es verificarà:

- Aixecades dels contenidors/cubells.
- Incidències generades pels usuaris a la zona de contenidors i papereres.
- Presència de desbordaments.
- Detecció i seguiment de punts crítics.

En aquest sentit, el servei d'inspecció esdevé un element clau dins el control de qualitat per als diferents actors implicats. Per a l'Administració, el seguiment continu dels serveis municipals **garanteix el compliment contractual, reforça la transparència i permet aplicar mesures correctores i impulsar processos de millora contínua** basats en evidències reals i contrastables. Per a la ciutadania, es tradueix en una millora tangible de l'estat de l'espai públic, una gestió més eficient dels residus i un ús responsable dels recursos públics, fet que reforça la confiança en els serveis municipals. Per a les empreses contractistes, comptar amb un sistema d'inspecció clar i objectiu els serveix de guia que facilita la millora contínua dels processos operatius del servei.

Tanmateix, cal tenir en compte que actualment les administracions públiques sovint no disposen dels recursos humans ni materials suficients per assumir tot el volum d'informació i de seguiment que implica el control de qualitat dels serveis municipals. Davant aquesta realitat, la **necessitat d'elaborar plecs de condicions tècniques clars, rigorosos i funcionals** esdevé encara més rellevant. Uns plecs ben definits estableixen els requisits i obligacions tant de les empreses contractistes com de l'Administració i són una eina fonamental per garantir una gestió basada en criteris objectius i verificables. D'aquesta manera, es minimitzen ambigüitats, es facilita la tasca d'inspecció i s'assegura que el control de qualitat es desenvolupi de manera transparent, coherent i eficient.



Requeriments del control de qualitat

En aquest apartat es descriuran els requeriments necessaris per a garantir un servei d'inspecció eficient, coherent i adaptat a les necessitats del territori. Dins del funcionament d'un servei d'inspecció és important distingir entre els requeriments propis del servei i aquells que cal tenir en compte a l'hora d'executar les inspeccions sobre el territori.

Els **requeriments propis del servei d'inspecció** fan referència als elements estructurals que permeten que el servei existeixi i operi amb normalitat: la disponibilitat d'un nombre adequat d'inspectors/es, l'ús d'uniformes i elements d'identificació, els dispositius mòbils i aplicacions de suport, així com els vehicles, protocols interns i la formació necessària. Són, en definitiva, els recursos i condicions bàsiques que asseguren que el personal inspector pugui desenvolupar les seves funcions.

D'altra banda, els **requeriments vinculats a la realització de les inspeccions** se centren en la informació i els paràmetres operatius necessaris per a poder realitzar les inspeccions. Entre altres, s'inclou:

- Disposar de l'**organització territorial i les característiques del terreny**.
- Disposar de l'**inventari de serveis específics**. Els serveis són la unitat bàsica sobre la qual s'estructura tot el model de control de qualitat. S'han d'individualitzar de manera que cada un d'ells es defineixi com una combinació específica de tractament, recursos humans i materials, torn de treball, freqüència calendaritzada i recorregut georeferenciat.
- Disposar de l'**inventari de contenidors o punts de recollida**. És necessari disposar, entre d'altres, de la ubicació, tipologia i la fracció dels diferents contenidors i de la ubicació dels punts de recollida contemplats al servei.
- Disposar de l'**inventari de recursos materials**. Cal disposar del llistat de recursos materials utilitzats per les empreses contractistes, com ara la tipologia dels vehicles i les seves matrícules, per tal que el servei d'inspecció pugui verificar que els vehicles que executen el servei coincideixen amb els previstos.
- Definir els **formularis** o similars, que l'equip d'inspecció haurà d'emplenar.
- Comptar amb **eines digitals** que centralitzin i sistematitzin el recull de dades del servei d'inspecció, posant aquesta informació a disposició de l'administració pública de manera accessible i fàcilment consultable.
- Possibilitat d'incorporar **elements de sensòrica** dels elements de contenerització.
- Disposar d'un **protocol/metodologia** que estableixi les pautes que cal seguir per a poder realitzar el control de qualitat.

Procés del desenvolupament d'un servei d'inspecció

El procés d'inspecció inclou les diferents fases necessàries per comprovar com s'està prestant el servei de recollida de residus al municipi. Aquesta estructura permet determinar quins paràmetres cal revisar, com s'han de controlar i amb quins criteris. D'aquesta manera, l'equip inspector pot detectar desviacions respecte al que estava previst, verificar que els serveis es duen a terme correctament i aportar la informació necessària per millorar la qualitat del servei. A continuació es descriuen les fases principals del servei d'inspecció:

1. Planificació de les inspeccions

Abans d'iniciar la feina de camp, s'assignarà a cada membre del servei d'inspecció un conjunt de serveis o zones que haurà d'inspeccionar. Aquesta planificació s'haurà de fer garantint una distribució equilibrada entre les diferents zones del municipi i entre les empreses contractistes, si n'hi hagi més d'una. Per a cada tipus de servei de recollida assignat s'indicarà el dia, l'horari i el tipus de control que s'ha de realitzar, **assegurant que el personal d'inspecció disposi d'una planificació clara i estructurada**. Aquesta fase prèvia permet coordinar els recursos de manera eficient, garantir la cobertura completa del territori i assegurar que el procés d'inspecció es desenvolupi amb rigor, traçabilitat i que estigui adaptat a les necessitats reals del servei.

2. Execució de les inspeccions

Els inspectors es desplacen al carrer per verificar els serveis o zones assignats i comprovar que els serveis s'executen d'acord amb la planificació establerta. Durant la inspecció, es registraran i validaran els paràmetres definits als formularis digitals, adaptats a la naturalesa de cada tipus de servei de recollida de residus, assegurant la captura de dades de manera objectiva i estructurada.

A més, es documentarà qualsevol incidència o desviació detectada i es confirmarà que la qualitat del servei compleix els estàndards establerts per les administracions públiques. Totes les dades recollides s'integraran en el sistema de control per **garantir la traçabilitat, facilitar l'avaluació posterior i permetre la implementació d'accions correctives quan sigui necessari**.

3. Revisió del servei d'inspecció i dels serveis prestats

L'equip tècnic ha de disposar d'eines digitals que permetin un seguiment integral i en temps real de les inspeccions, amb capacitat per consultar, supervisar i analitzar els registres generats per personal d'inspecció. Aquesta **supervisió ha de garantir la traçabilitat de les dades, la coherència amb la planificació i la detecció immediata d'incidències o anomalies** que requereixin actuacions correctives.

Paral·lelament, el servei tècnic haurà d'avaluar l'execució dels serveis prestats pels contractistes, integrant els resultats de les inspeccions amb la informació operativa de l'execució dels serveis. Aquesta anàlisi ha de permetre verificar el compliment dels acords establerts entre les empreses contractistes i administració pública així com aplicar penalitzacions econòmiques (si així està previst contractualment) en la retribució econòmica pels serveis executats en cas de detectar desviacions o incompliments.

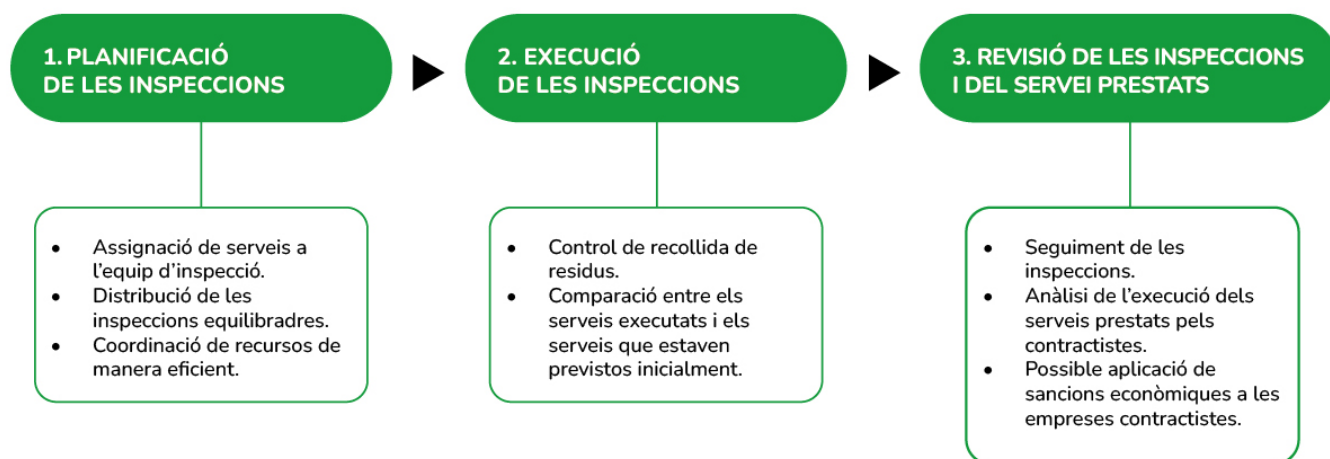


Figura 1. Diagrama de flux del procés de control de qualitat i inspecció. Font: Elaboració pròpia.

Enllaços d'interès

[Control de qualitat - Ajuntament de Mataró](#)

[Reforç del servei de neteja i recollida de residus de Reus](#)

[Recollida de residus domèstics](#) | [Neteja i Residus](#) | [Ajuntament de Barcelona](#)

