

ANEXO IV.I.2**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.

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 correcta³⁹ y visible, cierres⁴⁰ 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
Tipología municipio	Papel-cartón
Urbano	3
Semi	2
Rural	1

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.

³⁹ 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.).

⁴⁰ 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