



Congreso Nacional del Medio Ambiente (Conama 2012)  
Madrid del 26 al 30 de noviembre de 2012



# SANT CUGAT DEL VALLÈS

## **Innovación y buenas prácticas en los servicios concesionados**

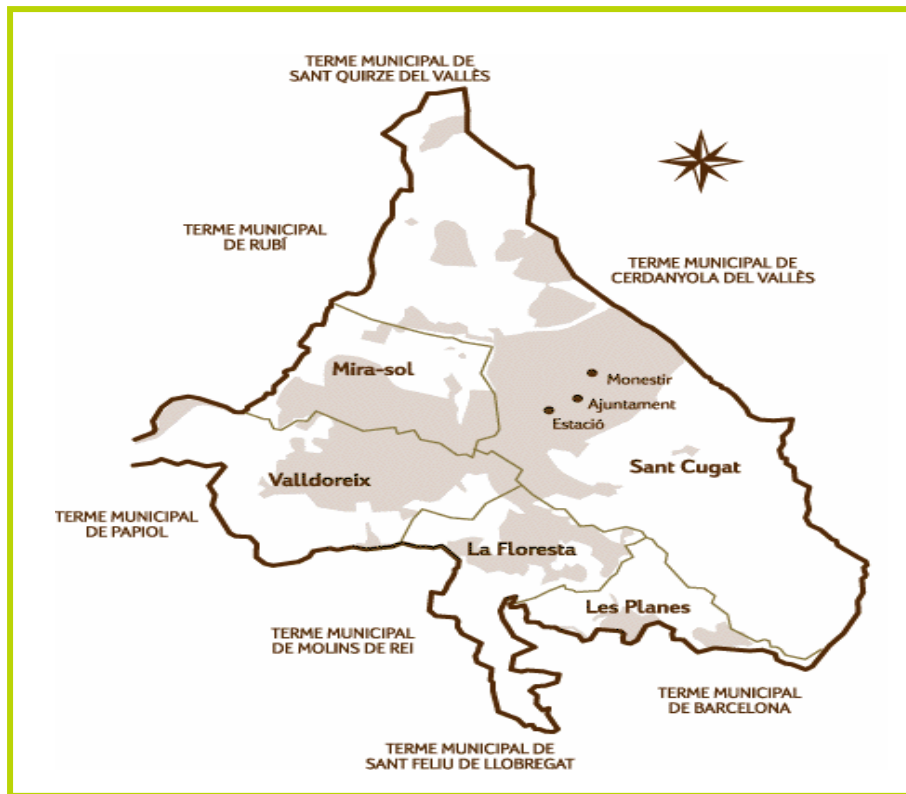
“Smart cities: proyectando el futuro desde el presente”(GT20)

29 de Noviembre 2012, Madrid CONAMA



## Sant Cugat del Vallès en transformación

### Introducción



- **Número de habitantes: 83.337**
- Por zonas:
  - - Núcleo: **57.374**
  - - Les Planes: **1.219**
  - - Mira-sol: **12.673**
  - - La Floresta: **4.448**
  - - Valldoreix (EMD): **7.623**
- **Km2 del territorio: 48,32 km2**

***Sant Cugat es una ciudad urbanísticamente casi finalizada.  
Nuevo reto: Nuevas estrategias y gestionarla de manera diferente***

Sant Cugat del Vallès en transformación

## MISIÓN

- *La Corporación tiene como misión promover la sostenibilidad económica, social y ambiental para las personas, las entidades, y las empresas de Sant Cugat con el objetivo de mejorar la calidad de vida difundiendo sus valores y fomentando la innovación y la creatividad*

## ESTRATEGIA



## ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL

**Queremos ser una ciudad verde que promueve el ahorro energético, el uso de energías renovables y la reducción de emisiones contaminantes**

**El contexto de crisis económica y de incertidumbre nos obliga a actuar para poder prestar servicios de más calidad y de manera más eficiente:**

**MENOR COSTE Y UNA ADMINISTRACIÓN SOSTENIBLE**

**ESTRATEGIA  
MEDIOAMBIENTAL**

**COLABORACIÓN  
PÚBLICO-PRIVADA**

**Valores:**  
innovación,  
eficiencia,  
economía y  
sostenibilidad

**Objetivos**  
reducción en 25% de costes  
de los servicios municipales,  
reducción de emisiones de CO<sup>2</sup> y  
30% del consumo de agua,  
impulsar la creatividad  
y la actividad de emprendores  
basada en el conocimiento,  
...

## ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL

COLABORACIÓN  
PÚBLICO-PRIVADA

- **Que estamos haciendo?**

Revisión y mejora de las concesiones

*Ejemplos significativos:*

**1.- Contrato con una empresa de servicios energéticos (ESE) el Mantenimiento de las Calefacciones y Climatizaciones de los edificios municipales.**

*Hemos conseguido un ahorro energético de un 30 %, un ahorro económico de 751.007 € y la no emisión de 2.582 t de CO2 respecto a la situación de referencia inicial (2007-2011)*

**2.- Contrato de mejora del alumbrado público.**

*A través de la eficiencia en la gestión y la aplicación de las nuevas tecnologías queremos conseguir un 30% de ahorro energético, minimización de la contaminación lumínica y evitar la emisión de unas 1000 t de CO2*

**3.- Contrato empresa de servicios de limpieza viaria y recogida de residuos.**

*Hemos reducido en 940.212,39 €/año (11%). Introducción de la mejora continua y de una parte del precio con la facturación variable. Pagamos por los servicios realmente prestados.*

## Innovación y buenas prácticas en el servicio de limpieza viaria y recogida de residuos. Planteamiento general

- Exigencia de los resultados demandada por los ciudadanos
- Presión que ejercen los medios de comunicación
- Implicaciones políticas de la correcta gestión del servicio
- Elevado número de itinerarios a planificar y Necesidad de optimización de esta planificación
- Dificultad de modelizar una actividad cambiante y dinámica con necesidad de correcciones en tiempo real

### Modelo de Mejora Continua

**Modelo de selección y priorización de servicios**

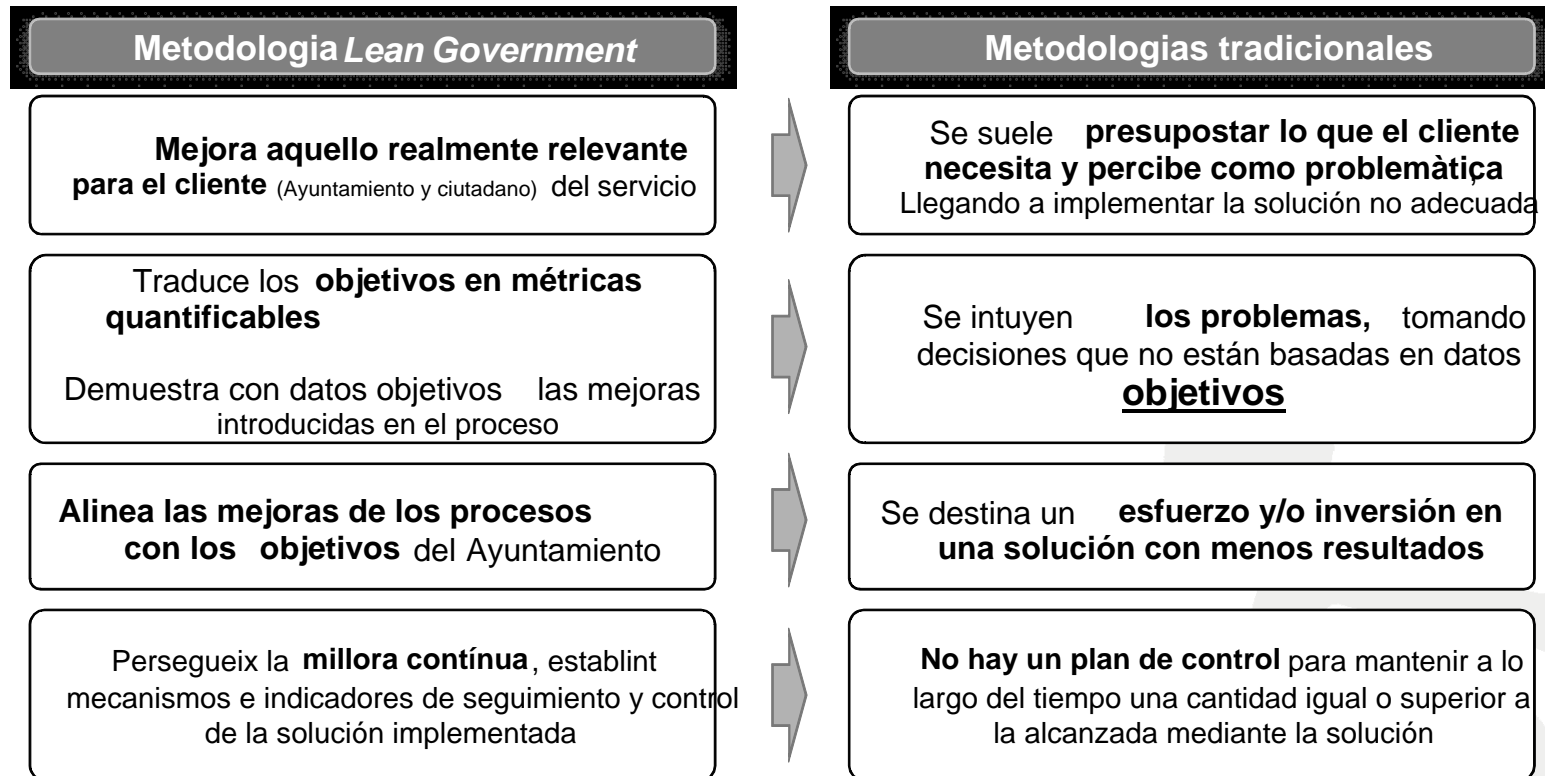
**Modelo De ejecución de proyectos de mejora y control**

**Modelo de gestión**

**Modelo de formación y comunicación**

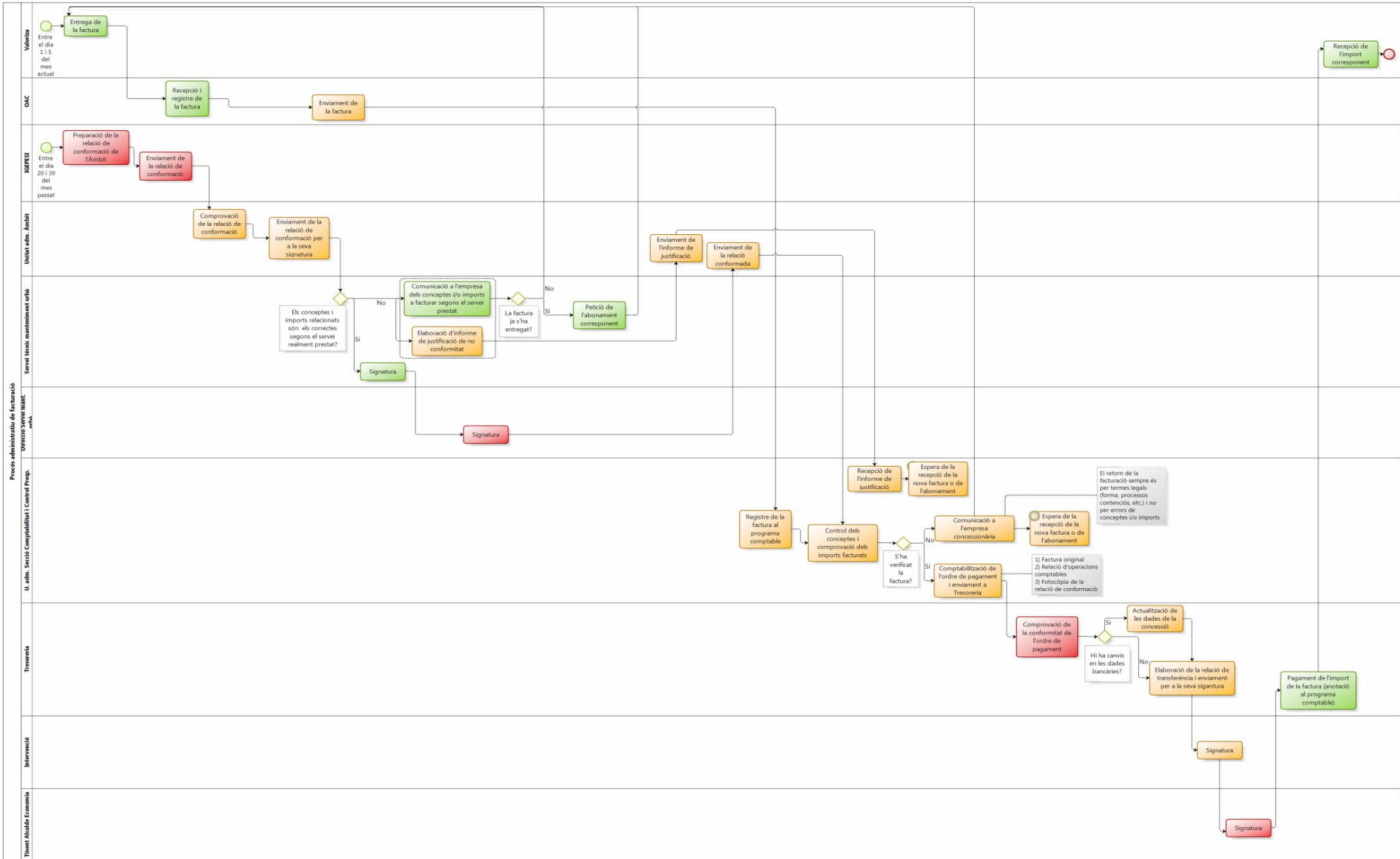


## Proceso de medición y tratamiento de datos



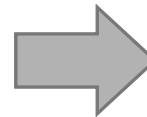
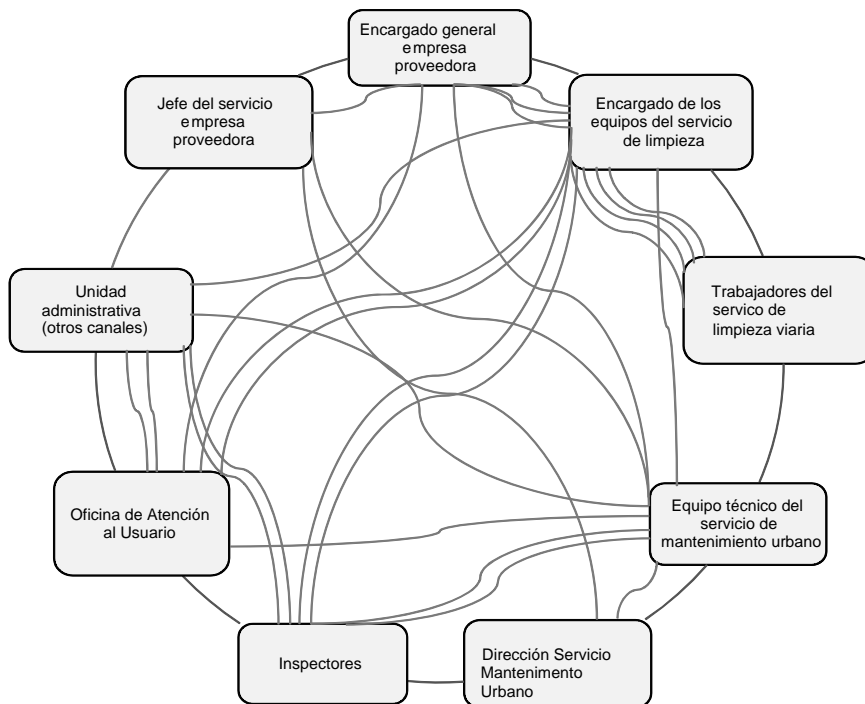
## Control de calidad del servicio de limpieza viaria y recogida y transporte de residuos: Traducción de objetivos y selección de métricas críticas

<b>Objetivo del servicio</b>	<b>Mejorar la atención al ciudadano y su opinión del servicio.</b>
<b>Nombre de la métrica</b>	<b>Descripción funcional</b>
<b>Nº de incidencias respondidas</b>	Nº de incidencias que han sido respondidas directamente al ciudadano que se ha puesto en contacto con InfoNet (presencial, mail, telf...)
<b>Incidencias respuestas / incidencias recibidas</b>	Relación del nombre de incidencias respondidas con el nombre de incidencias recibidas
<b>Calles limpiadas/ calles previstas</b>	Relación del nº de calles (plazas, avenidas, etc.) limpiados con el nº de calles previstas en la ruta
<b>% tiempo medio respecto jerarquía</b>	Tiempo medio de realización de la ruta de limpieza / recogida de un trabajador respecto al tiempo medio del total de trabajadores del mismo servicio
<b>% de cumplimiento d'ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio)</b>	Relación del nº de calles/plazas, etc. Limpiados y containers/papeleras, etc. Recogidos dentro del tiempo establecido respecto al total
<b>Variación resolución respecto período anterior</b>	Variación porcentual del tiempo medio de resolución del período actual respecto al período anterior
<b>Variación respuesta respecto período anterior</b>	Variación porcentual del tiempo medio de respuesta del período actual respecto al período anterior

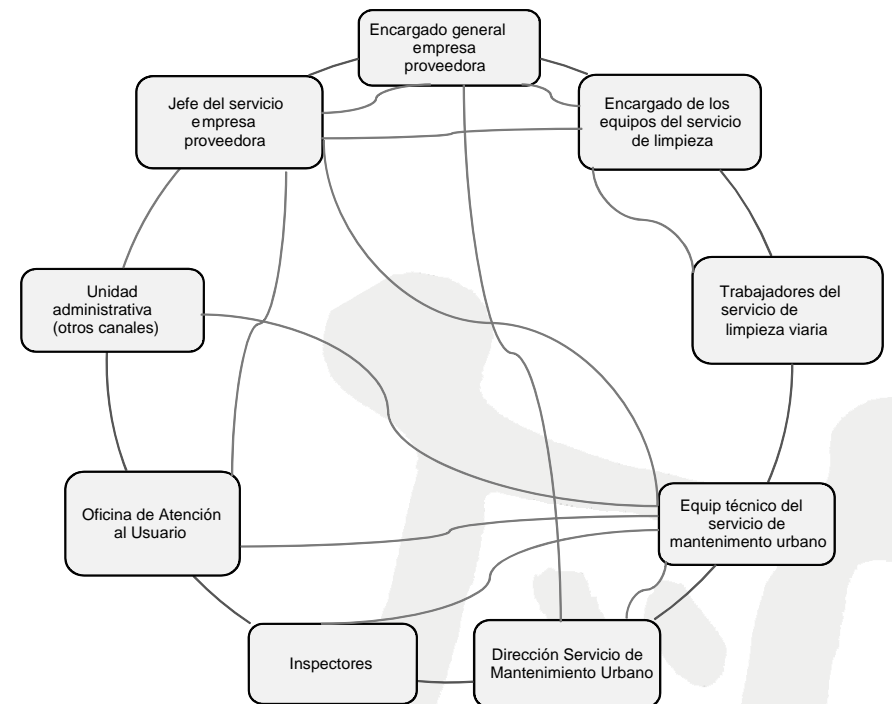


## BENEFICIOS ESPERADOS

Situación previa



Situación futura





**Gracias por vuestra atención  
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès**