



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

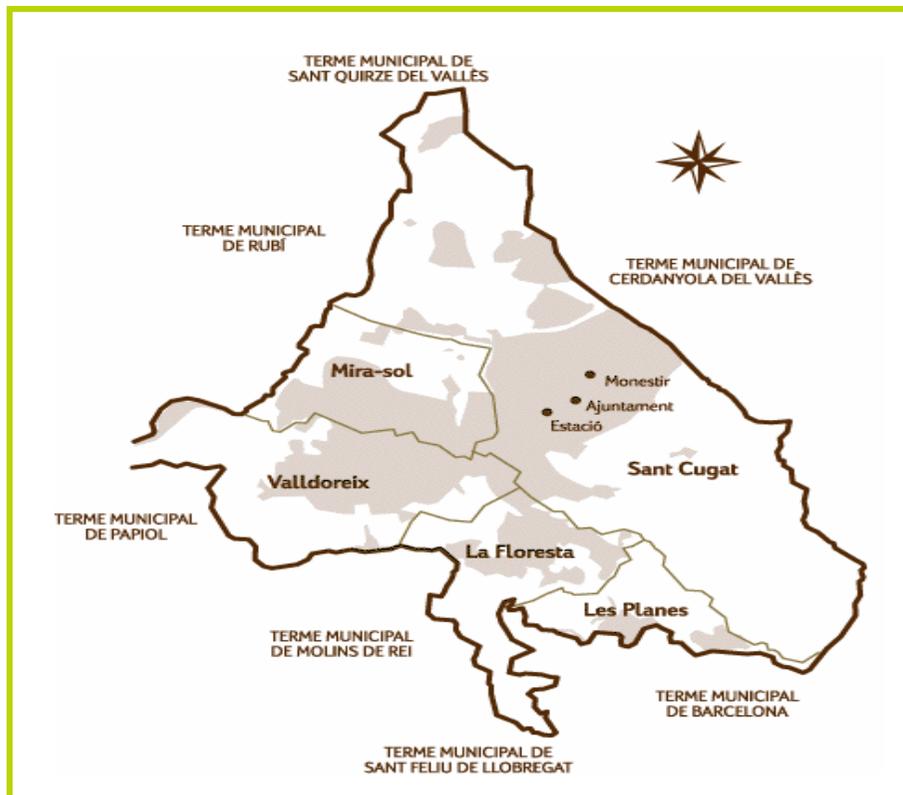
“Smart cities: proyectando el futuro desde el presente”(GT20)

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**

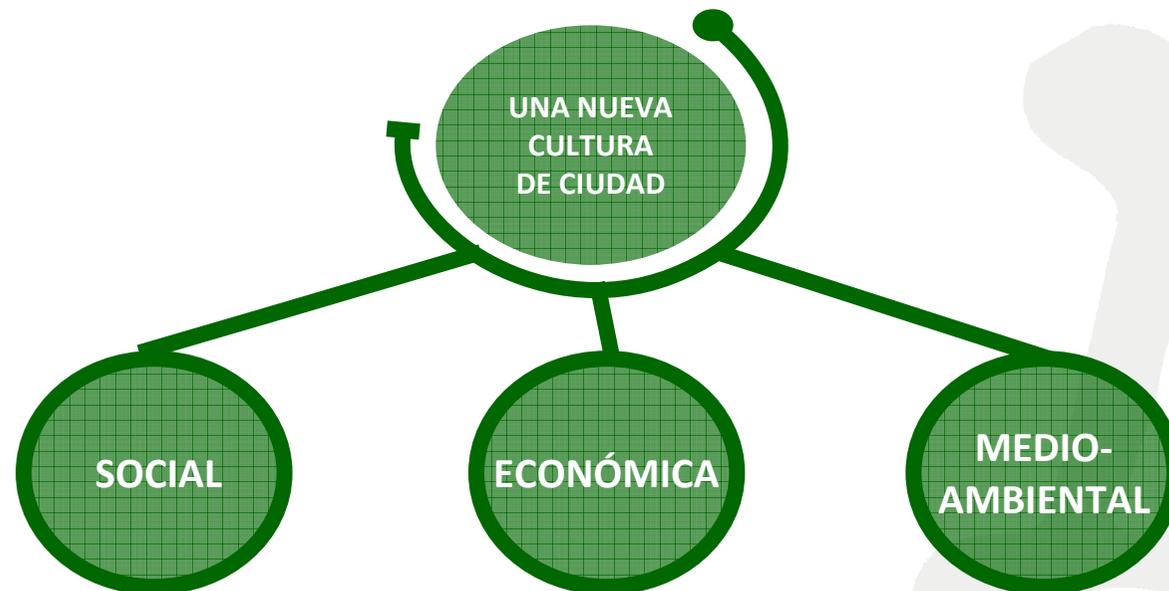
***Sant Cugat es una ciudad urbanísticamente casi finalizada.
Nuevo reto: Nuevas estrategias y gestionarla de manera diferente***

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 CO² 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

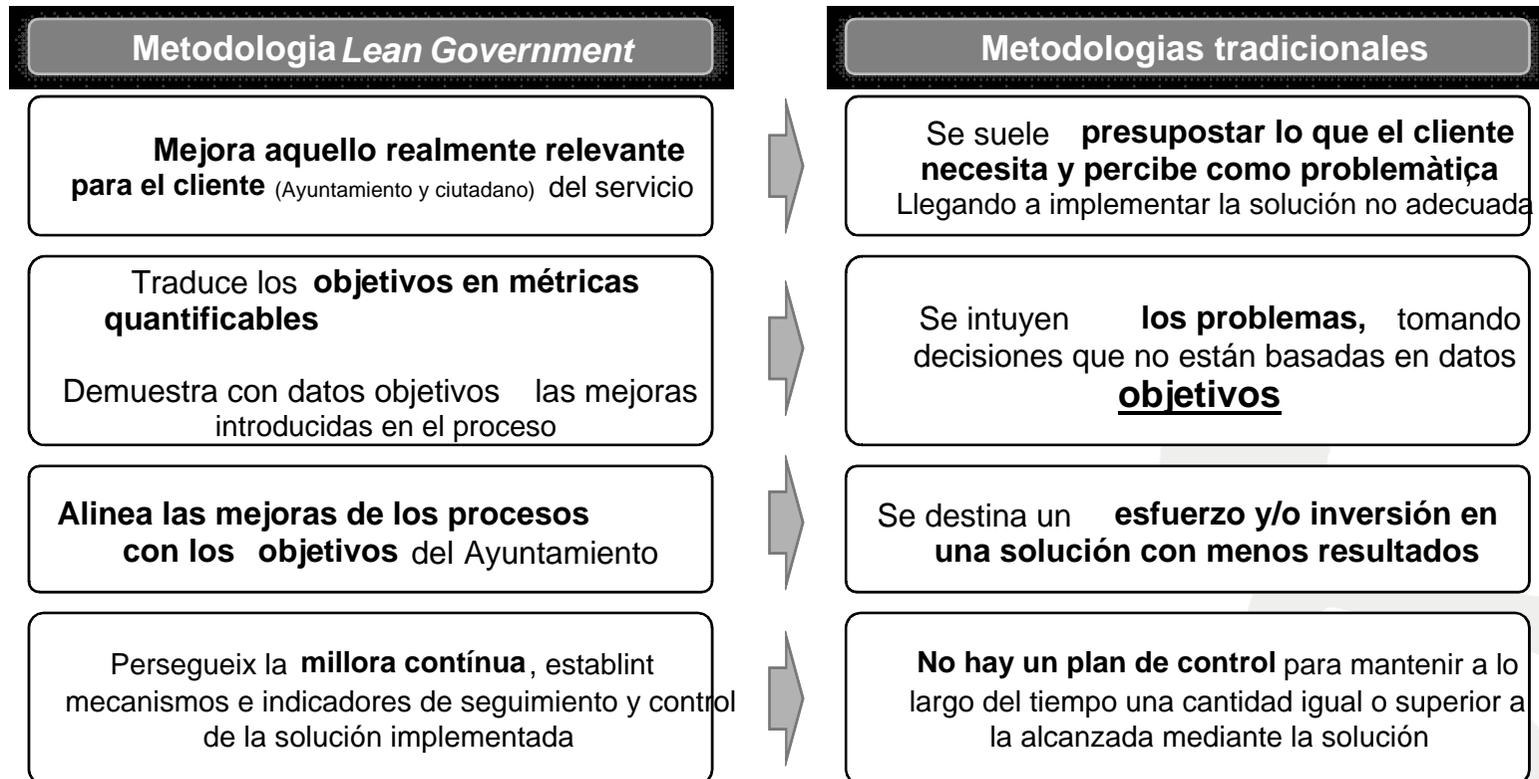
Modelo de selección y priorización de servicios

Modelo De ejecución de proyectos de mejora y control

Modelo de gestión

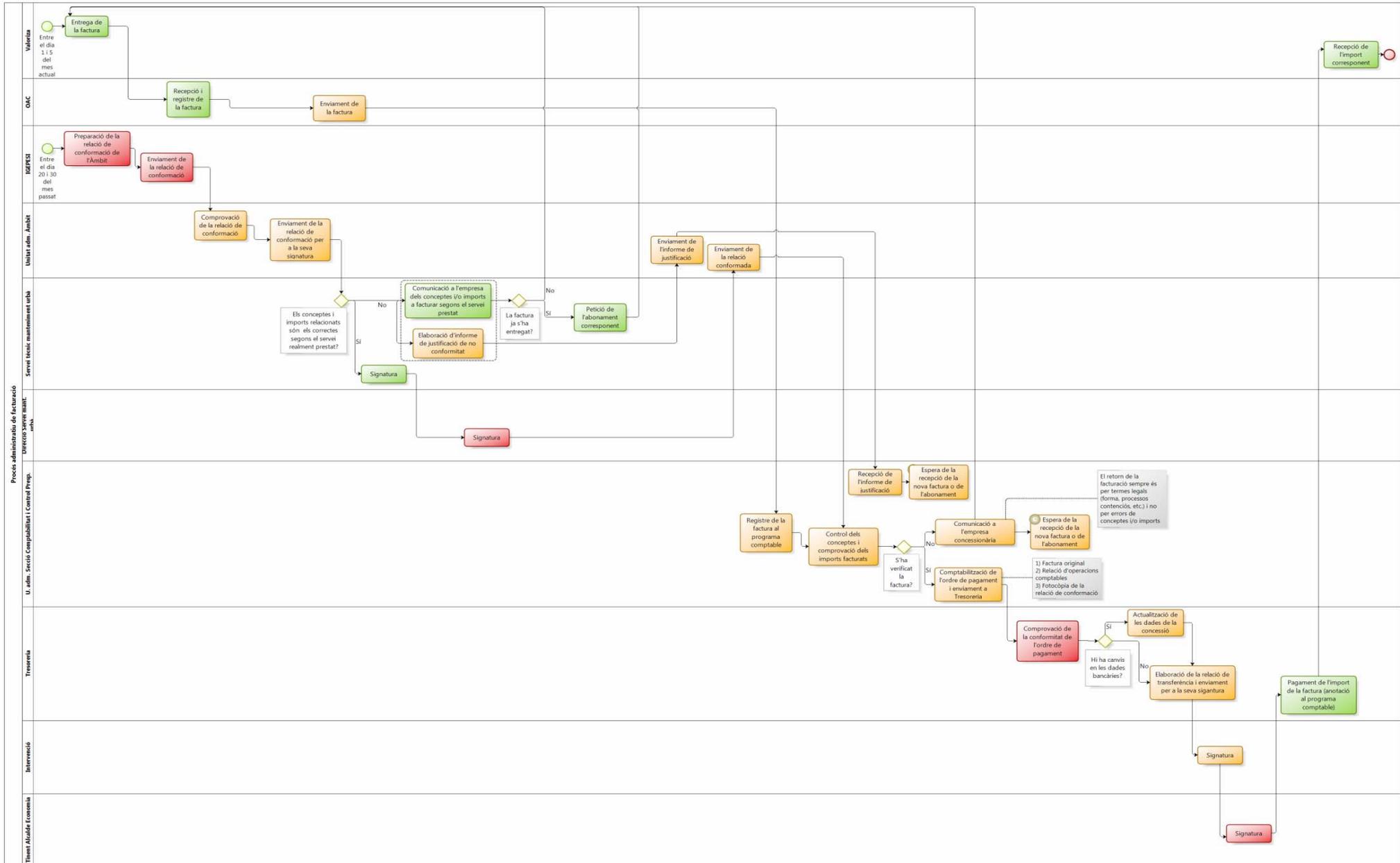
Modelo de formación y comunicación

Proceso de medición y tratamiento de datos



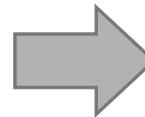
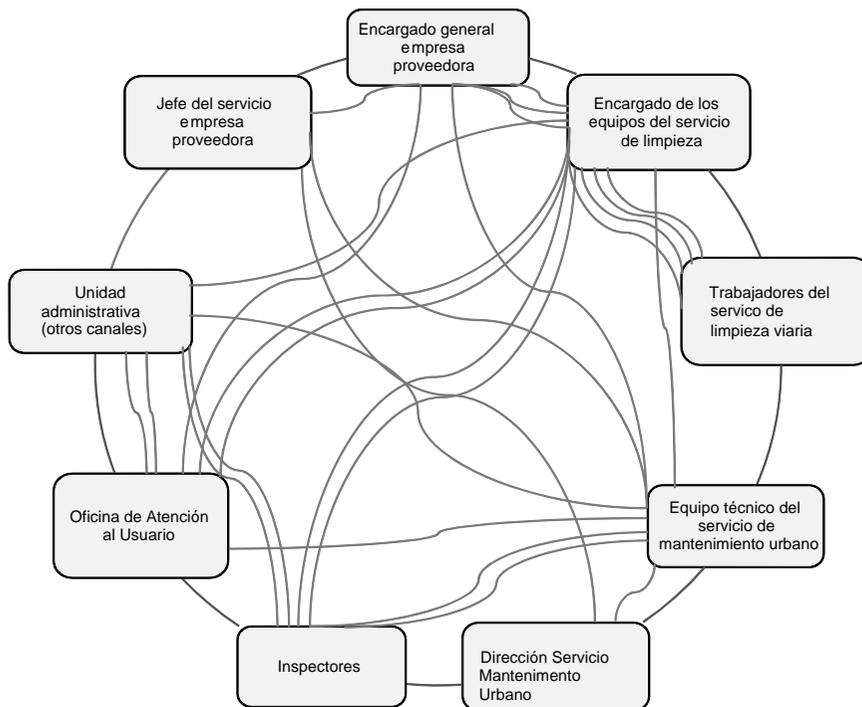
Control de calidad del servicio de limpieza viaria y recogida y transporte de residuos: Traducción de objetivos y selección de métricas críticas

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

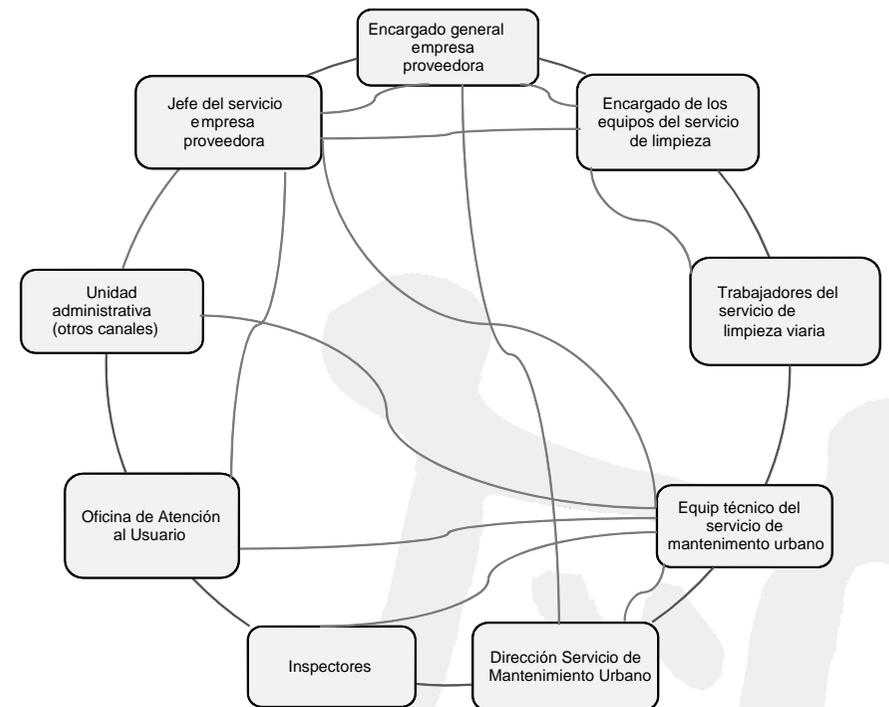


BENEFICIOS ESPERADOS

Situación previa



Situación futura





Gracias por vuestra atención
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès