

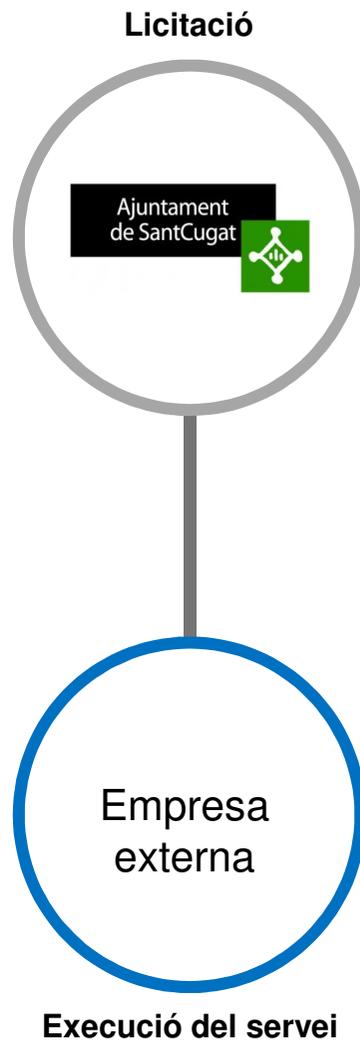


Pla de Control i Millora Contínua dels Serveis de Neteja i Recollida de Residus de Sant Cugat del Vallès.



08 de juliol de 2021

Model de relació tradicional



- Servei externalitzat
- Concessió més important a nivell econòmic de l'Ajuntament.
- Licitació durada d'aprox 10 anys.
- Facturació 1/12

! Problemes

- Manca de control sobre els serveis executats.
- Falta d'eficiència en les rutes diàries.
- Pagament no vinculat a resultats.
- Servei estàtic / serveis extraordinaris.

Objectius del projecte

1

Controlar el nivell de cobertura i qualitat del servei

- Saber què s'està fent
- Comprovar que el que s'està fent s'està fent bé
- Pagar en funció del servei rebut

2

Aplicar contínuament millores per optimitzar el servei

- Veure què podem millorar i dur-ho a terme

3

Oferir un servei de qualitat

- Aconseguir l'excel·lència en la prestació del servei públic

La Millora Contínua prevista als plecs:

24^a.- SISTEMA DE MILLORA CONTINUA DELS SERVEIS

L'Ajuntament implantarà un sistema de millora continua que, a través de l'obtenció d'informació i l'anàlisi permanent dels serveis prestats, possibiliti l'adaptació d'aquests d'acord amb l'evolució tecnològica del sector i les necessitats que es detectin a partir dels estudis i dades extretes, els serveis tècnics podran efectuar les propostes de actualització, millora o modificació dels serveis que considerin convenients, tot exigint la seva tramitació i aprovació el compliment del contracte i restant legislació aplicable.



Alguns requeriments del plec de 2009:

- GPS/GPRS a tots els vehicles i carrets.
- pesatge a tots els contenidors, soterrats i superfície.
- senyors de treball per saber si les màquines estan treballant o no
- comparació de rutes planificades amb rutes realitzades
- Display d'inserció d'incidències a tots els vehicles.



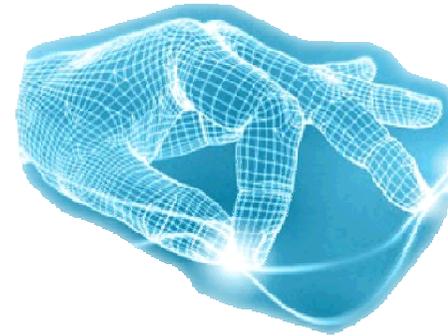
● PLA DE CONTROL I MILLORA CONTINUA

- Eines:

- Six sigma/Lean Management
- GPS/GPRS, sensors de posició i treball, cèl·lules de pesatge,...
- Facturació variable
- Enquesta de satisfacció Ciutadana.

- Objectius:

- Definir el millor servei (tipologia i freqüència) per a cada carrer i ubicació del municipi.
- Minimitzar les emissions, els problemes a la mobilitat i les molèsties a la ciutadania en general.
- Realitzar el millor servei al menor cost: eficiència i optimització.



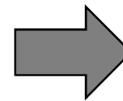
Execució operativa

1 Realització d'inspeccions

- Inspeccions en base a una **planificació mensual**.
- **Fitxes d'inspecció** per avaluar la qualitat del servei .
- Inspeccions en companyia d'un responsable de l'empresa concessionària (o no).
- Cobertura de tot el servei a final de mes.

Planificació mensual de les inspeccions

Calendari d'inspeccions - abril 2013					
Setmana 2					
Inspector	Dilluns 08	Dimarts 09	Dimarts 10	Dijous 11	Divendres 12
Lluís	SSA / IAS	SSC / STB	S14 / S22 / STC	HTD / S11 / SSC	SSA / I22 / S12
Ricard	Pedresca zona 5	NERSA soterris A6	NERSA soterris A7	NERSA soterris A2	NERSA soterris A3
	Les Planes 2 / IAN	INT	SSA / Pedresca zona 17	V4 / STE	VE / S42 / SGP
	Recollida comissions Ruta 1A / R2U	NERSA comissions Ruta 1A / R2U	NERSA comissions Ruta SA / R2U	NERSA comissions Ruta SA / R2U	NERSA comissions Ruta 1A / R2U

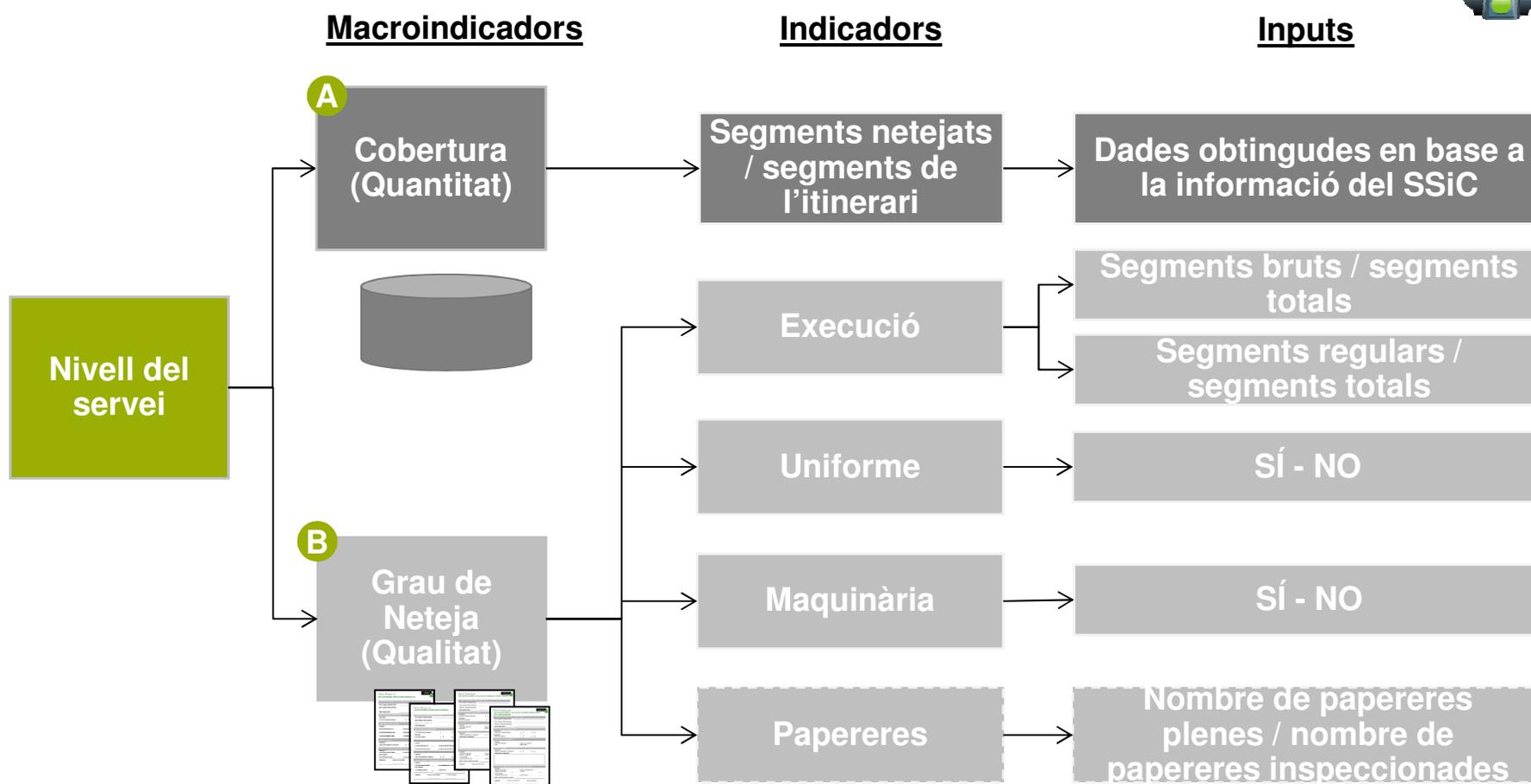


Fitxes d'inspecció

Execució operativa

3

Avaluació del servei



 Només en el subservei d'Escombrada Manual

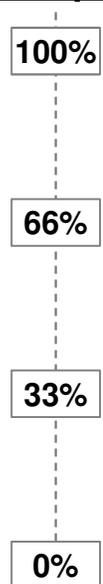
Execució operativa

3

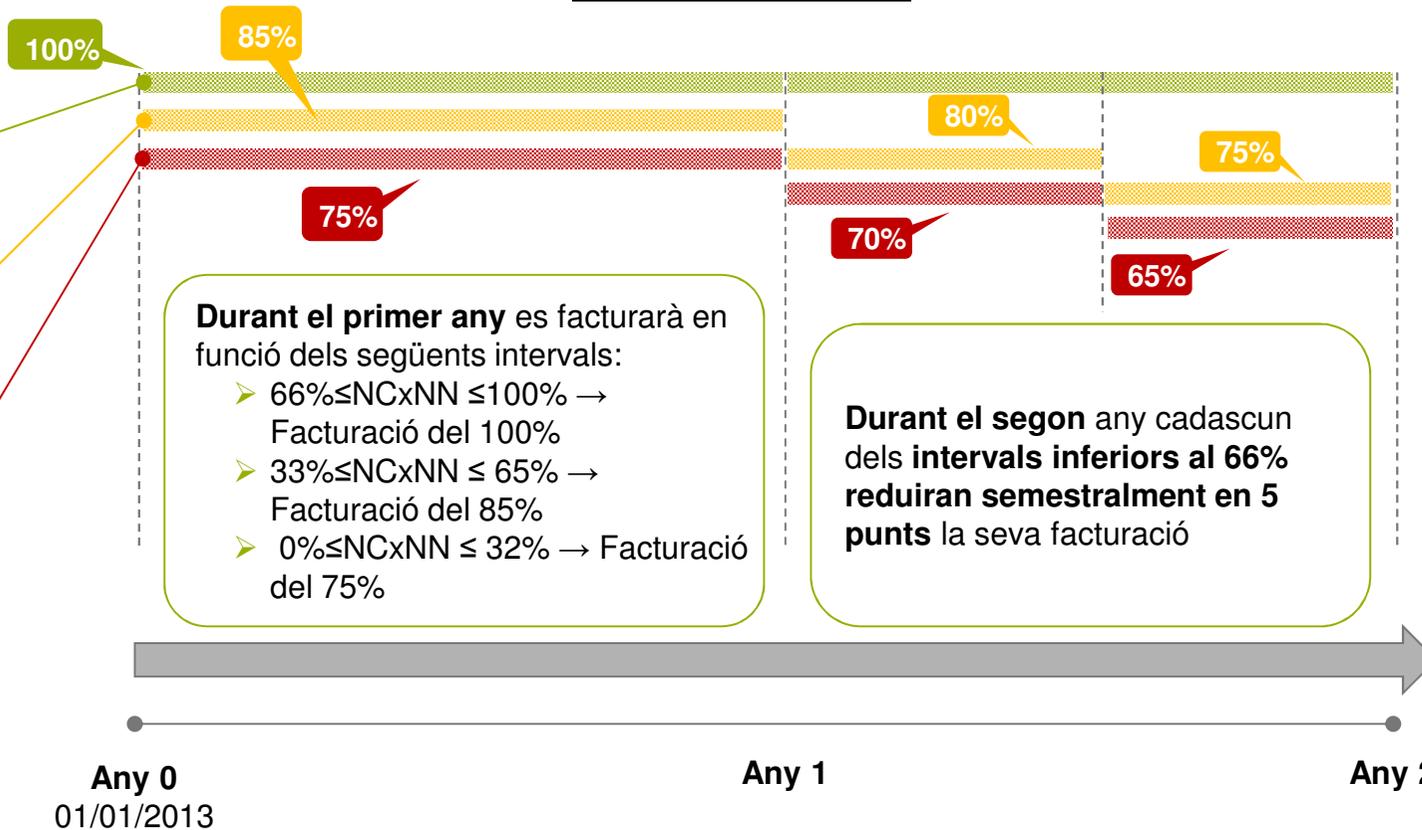
Avaluació del servei



Resultat de les inspeccions



Facturació variable



Execució operativa

1

Realització d'inspeccions



Inspeccionar la feina diària executada per l'empresa concessionària

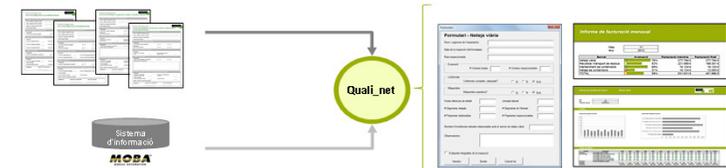


2

Recopilació de dades



Recollir i analitzar tota la informació mensual relativa al servei



3

Avaluació del servei



Elaborar la factura en base al nivell global del servei realitzat per l'empresa concessionària (quantitat i qualitat)



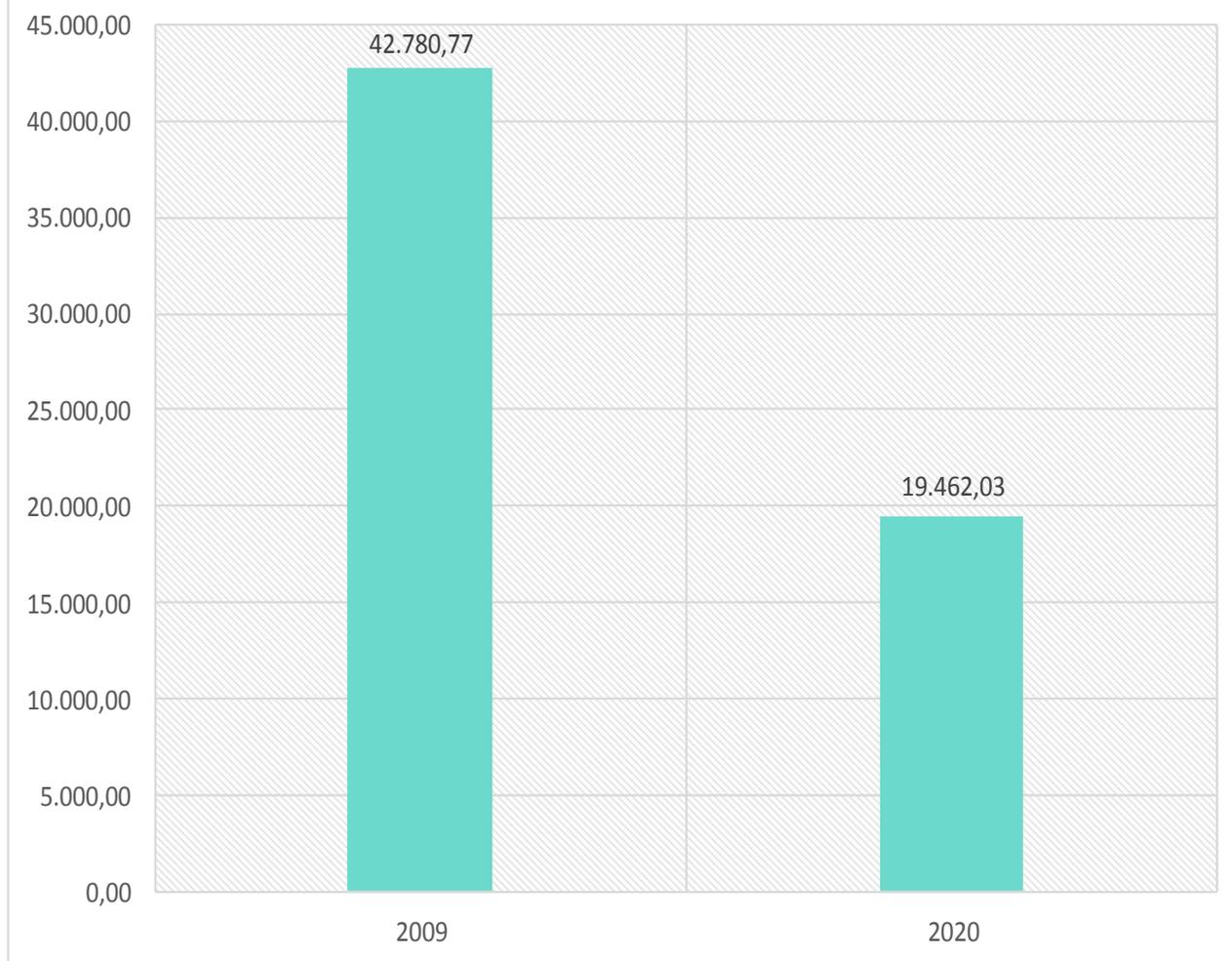
Quali_net: informe anual

Evolució de cada indicador per a cadascun dels serveis:

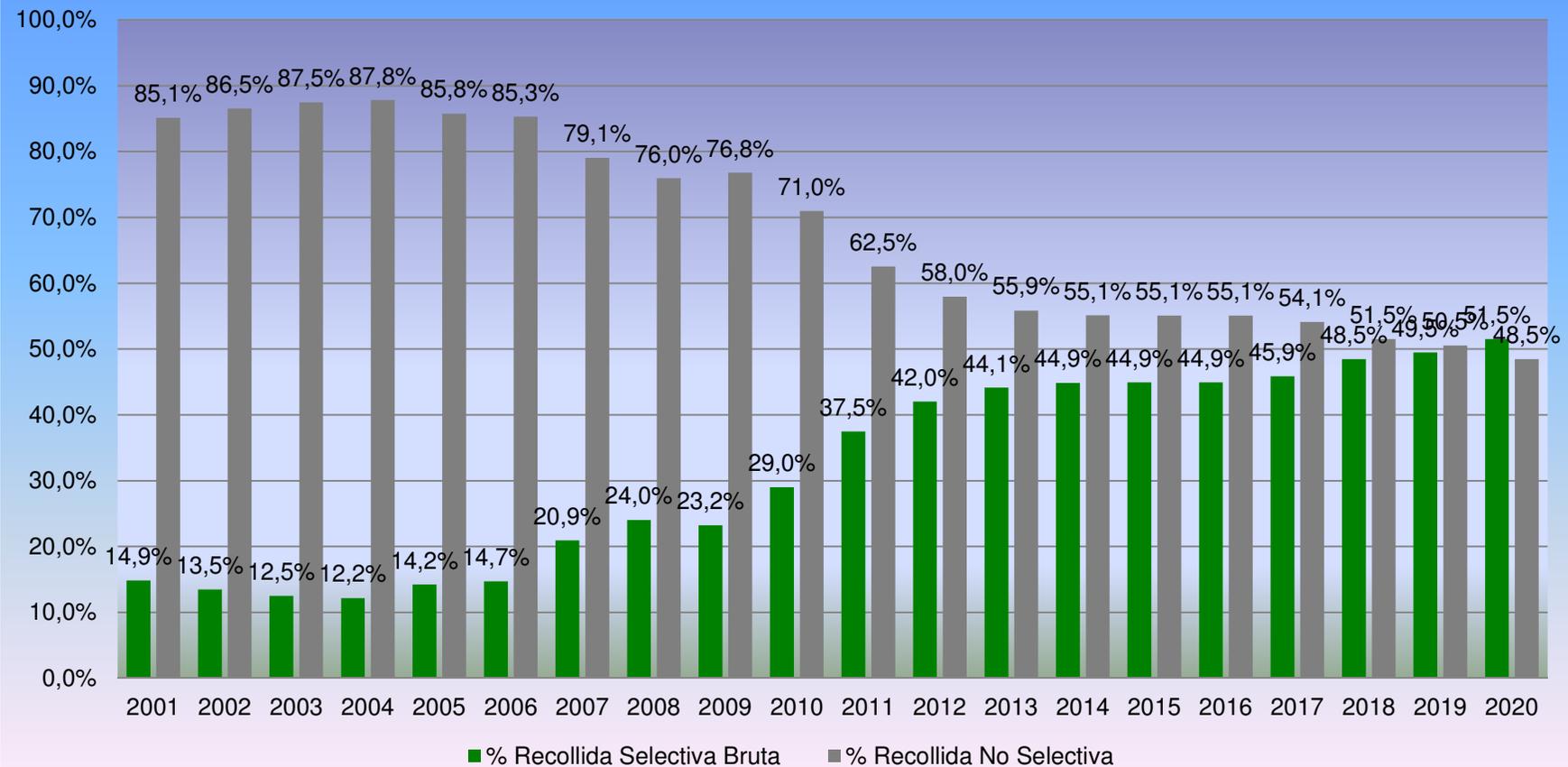
Informe anual														
2012														
Neteja viària														
Variable	Indicadors	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL
Cobertura	Percentatge itinerari realitzat	37%	30%	29%	30%	37%	27%	26%	27%	37%	33%	27%	34%	33%
	Percentatge execució correcta del servei	91%	92%	92%	91%	92%	92%	91%	92%	92%	92%	92%	92%	92%
	Percentatge uniformitat correcta	73%	75%	80%	70%	80%	75%	70%	75%	75%	75%	75%	80%	76%
	Percentatge maquinària operativa	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
	Percentatge hores efectives d'execució	72%	79%	81%	75%	79%	81%	82%	81%	73%	87%	81%	86%	82%
Pensat	Percentatge pagaments no decontada	95%	94%	94%	95%	94%	94%	95%	94%	94%	94%	94%	94%	94%
	Número d'incidències rebudes	31%	34%	26%	26%	33%	34%	33%	34%	32%	30%	34%	31%	29%
Avaluació		200.345 €	206.125 €	208.345 €	208.345 €	208.345 €	208.345 €	208.345 €	208.345 €	208.345 €	208.345 €	208.345 €	208.345 €	2.827.824 €
Recollida i transport de residus														
Variable	Indicadors	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL
Cobertura	Percentatge itinerari realitzat	39%	31%	34%	25%	32%	34%	28%	29%	30%	37%	41%	33%	33%
	Percentatge execució correcta del servei	14%	30%	25%	30%	25%	20%	33%	22%	25%	25%	25%	14%	24%
	Percentatge uniformitat correcta	14%	30%	25%	30%	25%	20%	33%	22%	25%	25%	25%	14%	24%
	Percentatge maquinària operativa	57%	50%	50%	50%	50%	50%	44%	50%	50%	50%	50%	57%	51%
	Percentatge hores efectives d'execució	75%	78%	77%	72%	71%	78%	76%	77%	89%	79%	79%	79%	75%
Pensat	Percentatge de contenidors no decontada	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	93%	94%	94%	94%	94%	94%
	Número d'incidències rebudes	20%	19%	19%	14%	17%	19%	19%	16%	16%	20%	22%	17%	19%
Avaluació		166.192 €	166.192 €	166.192 €	166.192 €	166.192 €	166.192 €	166.192 €	166.192 €	166.192 €	166.192 €	166.192 €	166.192 €	1.864.302 €
Manteniment de contenidors														
Variable	Indicadors	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL
Cobertura	Percentatge itinerari realitzat	39%	39%	29%	30%	37%	40%	39%	39%	41%	30%	33%	39%	37%
	Percentatge execució correcta del servei	57%	71%	57%	67%	43%	53%	57%	50%	50%	46%	50%	50%	52%
	Percentatge uniformitat correcta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Percentatge maquinària operativa	71%	71%	87%	87%	85%	75%	71%	75%	75%	87%	83%	70%	70%
	Percentatge hores efectives d'execució	69%	74%	71%	74%	65%	70%	73%	67%	72%	70%	64%	73%	70%
Pensat	Percentatge de contenidors en bon estat	90%	90%	87%	96%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	Número d'incidències rebudes	30%	32%	22%	29%	27%	32%	31%	29%	33%	28%	26%	30%	29%
Avaluació		12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	145.118 €
Neteja de contenidors														
Variable	Indicadors	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL
Cobertura	Percentatge itinerari realitzat	28%	30%	31%	33%	30%	35%	29%	32%	30%	28%	32%	30%	31%
	Percentatge execució correcta del servei	50%	50%	50%	50%	50%	50%	60%	67%	60%	50%	50%	57%	54%
	Percentatge uniformitat correcta	50%	50%	50%	50%	50%	50%	40%	33%	40%	50%	43%	40%	46%
	Percentatge maquinària operativa	50%	50%	50%	50%	50%	50%	40%	33%	40%	50%	50%	43%	46%
	Percentatge hores efectives d'execució	69%	69%	67%	64%	70%	68%	75%	72%	71%	71%	74%	74%	70%
Pensat	Percentatge de contenidors nets	82%	91%	91%	91%	91%	91%	82%	82%	82%	82%	83%	91%	82%
	Número d'incidències rebudes	18%	18%	19%	20%	19%	22%	18%	19%	23%	17%	20%	23%	19%
Avaluació		12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	12.093 €	145.118 €

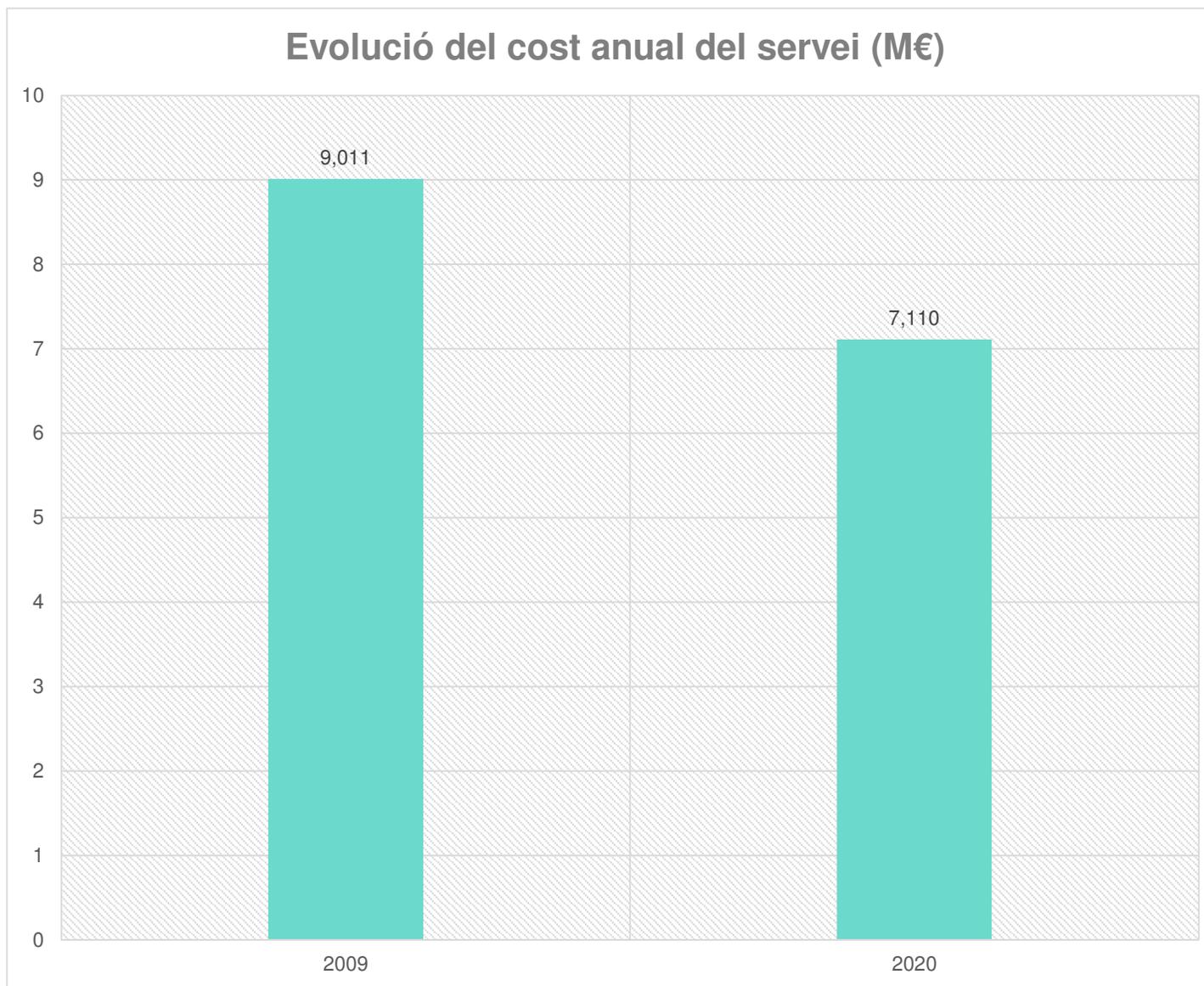
L'informe anual presenta en 1 única pagina la informació acululada de l'any per tots els serveis

Evolució de les tones recollides de resta



Evolució de la recollida selectiva versus la no selectiva





Lliçons apreses

- Inclusió de la millora contínua als **plecs** de prescripcions.
- Sistema de l'Ajuntament, no de l'empresa. **Dades** de propietat municipal.
- Flexibilitat, **serveis dinàmics**. Servei adaptat a la realitat del municipi en cada moment.
- Més servei ≠ Millor servei.
- **Implicació** dels nivells directius i polítics.
- Dimensionament intern (equip tècnic i d'**inspecció**)
- Comunicació i formació per propiciar un canvi en la cultura.
- **Coneixement i control dels serveis** per part dels STM.
- Model exportable a qualsevol servei públic.
- No tot és tecnologia. S'ha d'aplicar el **sentit comú**.

Moltes gràcies per la vostra atenció

Dubtes / Comentaris / Propostes...

