
IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA NOTIFICAR INCIDENCIAS EN EL ÁMBITO DE LOS RESIDUOS

Justificación

Actualmente, la mayoría de los entes locales con competencias en el ámbito de los residuos ofrecen el servicio de recogida de forma indirecta a través de una empresa concesionaria. Este hecho conlleva que existan muchos canales para notificar incidencias: a través de la propia administración local (policía local, redes sociales, llamada telefónica, etc.) o bien a través de la empresa concesionaria.

En este contexto, la gestión de las incidencias no resulta ágil, ya que la entidad local dispone de su propia base de datos mientras que la empresa concesionaria del servicio tiene otra independiente, dificultando la resolución de las mismas. El objetivo sería disponer de una única base de datos compartida, mejorando así la eficiencia y la transparencia en la resolución de las incidencias relacionadas con el servicio de recogida de residuos y limpieza viaria.

Descripción

Uno de los objetivos de la administración local es mantener una ciudad limpia y ordenada, ofreciendo un servicio de limpieza y de recogida de residuos con los máximos índices de calidad posibles. En este sentido, los ciudadanos valoran positivamente una resolución transparente de sus peticiones, entre ellas la gestión de las incidencias relacionadas con la limpieza viaria y la recogida de residuos municipales.

Por este motivo, se recomienda crear un modelo de gestión público-privado, elaborando una única base de datos, compartida entre la entidad local y la empresa concesionaria del servicio de recogida de residuos y limpieza viaria, con el objetivo de agilizar la resolución de las incidencias detectadas. La base de datos a diseñar debe cumplir tres requisitos: debe ser alfanumérica, cartográfica (toda incidencia se debe geolocalizar a partir de unas coordenadas X, Y) y documental (toda incidencia debe permitir adjuntar archivos), preferiblemente, con la posibilidad de



incorporar diferentes capas topográficas en la misma (contenedores, papeleras, semáforos, caminos, árboles, etc.). Adicionalmente, para incentivar la participación ciudadana se recomienda desarrollar una aplicación para smartphones, con una versión pública y una de profesional, que actúe como canal de comunicación directa entre el ciudadano, la entidad local y la empresa concesionaria.

La aplicación pública, abierta a todos los ciudadanos del municipio, debe permitir que estos notifiquen en tiempo real las incidencias detectadas en la ciudad. Por otra parte, la aplicación profesional, abierta a los trabajadores de la empresa concesionaria del servicio, debe permitir notificar incidencias en tiempo real, así como resolver de forma rápida y ágil aquellas incidencias detectadas. Todas las incidencias y actuaciones realizadas deben quedar registradas en la base de datos, permitiendo que todos los interlocutores (ciudadanos, entidad local y empresa concesionaria) las conozcan y vean en tiempo real su estado de resolución. Este hecho debe permitir analizar, priorizar y reorganizar los procesos y recursos con el objetivo de incrementar la eficiencia del servicio. Esta herramienta también debería permitir a la entidad local llevar un control exhaustivo sobre las tareas realizadas por cada uno de los equipos adscritos a la contrata de residuos y limpieza viaria.

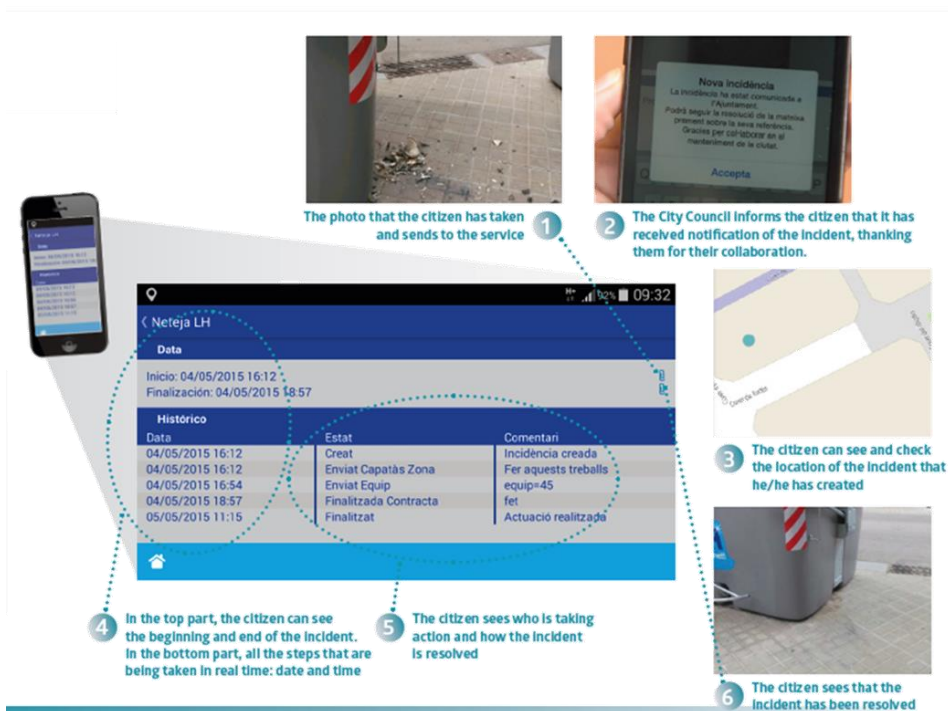


Figura 1. Funcionamiento de la aplicación L'H Ben net! Del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat. Fuente: Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, 2017.



Medios necesarios

Los medios necesarios para la implementación de esta actuación son:

- La creación de una base de datos, compartida entre la entidad local y la empresa concesionaria del servicio de recogida de residuos y limpieza viaria.
- El desarrollo de una aplicación pública y otra profesional para notificar en tiempo real y resolver de forma rápida y ágil las incidencias.

Zona de implementación recomendada

La actuación se puede desarrollar en cualquier tipo de municipio.

Beneficios y resultados

Esta actuación debe permitir analizar, priorizar y reorganizar los procesos y recursos, incrementando la eficiencia del servicio de recogida de residuos y limpieza viaria. En este sentido, mediante este sistema se debería agilizar y disminuir el tiempo para la resolución de las incidencias, aumentando la transparencia durante el proceso de resolución. Por otra parte, también se conseguiría incentivar la participación ciudadana en la gestión de estos servicios.

Amenazas

La principal amenaza asociada a esta actuación es que no se acabe utilizando la aplicación pública, por lo que puede ser interesante desarrollar una campaña de comunicación para dar a conocer e instar a los ciudadanos a utilizarla. Por otro lado, el uso de esta herramienta, aumentando el control de los trabajadores de la empresa concesionaria, también puede ser recibido con oposición por parte de los mismos.



Costes

Los costes asociados a la implementación de esta actuación son:

- El coste asociado a la creación de la base de datos y de desarrollar la aplicación pública y profesional es de aproximadamente 37.000 €. En este sentido, cabe destacar que las tareas de mantenimiento a realizar son mínimas.

Fuentes de financiación

La implementación de herramientas para notificar incidencias en el ámbito de los residuos se debería financiar a través de fuentes propias del ayuntamiento. Sin embargo, cabe destacar que existe la posibilidad de formalizar un convenio de colaboración con alguno de los municipios que ya disponen de la herramienta.

Indicadores

- Número de incidencias notificadas a través de la aplicación pública (unidades: incidencias).
- Tiempo medio de resolución de las incidencias notificadas (unidades: horas/incidencia).

Municipios donde se ha implementado la actuación

Esta actuación se ha implementado en L'Hospitalet de Llobregat (261.068 habitantes¹; Cataluña), Santander (172.044 habitantes¹; Cantabria) y Mataró (126.988 habitantes¹; Cataluña). También ha sido impulsada por entes supramunicipales como el Consorcio Provincial de Residuos Sólidos Urbanos de Málaga (Andalucía) y la Diputación de Albacete (Castilla-La Mancha).

¹ Instituto Nacional de Estadística, 2018.

