

IMPLEMENTACIÓ D'EINES TELEMÀTIQUES PER NOTIFICAR INCIDÈNCIES EN L'ÀMBIT DELS RESIDUS. EXEMPLE D'IMPLEMENTACIÓ

Eina telemàtica per notificar incidències a l'Hospitalet de Llobregat: L'H Ben net! (Catalunya)

Descripció

L'Hospitalet de Llobregat és un municipi de la comarca del Barcelonès amb una població de 254.804 habitants (Idescat, 2016). La gestió dels residus i la neteja viària es realitza de forma indirecta a través d'una empresa concessionària.

El desembre de 2014, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat va iniciar un model de gestió públic-privat, amb l'objectiu de millorar l'eficiència i la transparència en la prestació dels serveis de recollida de residus i neteja viària, facilitant la resolució de les incidències associades al servei. Fins aleshores, l'Ajuntament gestionava una base de dades on es concentrava l'origen de la incidència i les actuacions a realitzar. Per altra banda, el contractista del servei tenia una altra base de dades on anotava tot el procés de resolució de la incidència. D'aquesta forma, existien dues bases de dades independents, no transparents entre sí, que no relacionaven la informació i que no permetien realitzar un seguiment ni un control de la incidència. La metodologia era seqüencial: quan arribava una incidència a l'Ajuntament, un tècnic municipal la classificava i concretava les accions a realitzar, enviant la incidència a l'encarregat de l'empresa concessionària, el qual s'encarregava de passar-la a un dels equips del servei. El mateix succeïa quan l'empresa concessionària havia de donar el feedback a l'Ajuntament sobre la resolució d'una incidència.

No obstant això, amb l'entrada en funcionament del nou model de gestió, es va unificar les dues bases de dades (la de l'Ajuntament i la de l'empresa concessionària) en una de sola, la qual és totalment transparent per les dues parts. Addicionalment, es va crear una aplicació pública (*L'H Ben net!*, gratuïta per a smartphones i tablets) i una professional (*L'H Ben net! Pro*), com a eina d'ús exclusiu per a l'empresa concessionària del servei. L'objectiu és dur a terme els serveis de recollida de residus i neteja viària amb els màxims índexs de qualitat i amb la complicitat ciutadana com a principi imprescindible, resolent les incidències associades al servei amb la màxima agilitat possible.



L'aplicació pública, oberta a tots els ciutadans del municipi, permet notificar en temps real les incidències detectades a la ciutat. També permet consultar els serveis de neteja que es realitzen a un carrer o zona, concertar la recollida d'objectes voluminosos, així com obtenir informació sobre la deixalleria municipal i la deixalleria mòbil.

En aquest sentit, per notificar una incidència, el ciutadà ha d'entrar a l'aplicació *L'H ben net!*, a l'apartat *Incidències neteja*. El ciutadà ha de fer una foto de la incidència i, opcionalment, escriure un comentari. Després d'enviar la incidència, aquesta es geolocalitza a partir de la ubicació del ciutadà que l'ha enviada (associant a la mateixa unes coordenades X, Y). A partir d'aquí, la incidència queda registrada a la base de dades i el capatàs responsable del districte al qual pertany la incidència rep una notificació al seu dispositiu mòbil (a través de l'aplicació professional, app *L'H Ben net! Pro*). El capatàs serà l'encarregat de gestionar la incidència i redistribuir els mitjans necessaris per a la resolució de la mateixa mitjançant l'ús de l'aplicació professional (les opcions que té el capatàs quan rep una incidència són: enviar un equip per resoldre la incidència, reclassificar la incidència, afegir una anotació, no actuar o tancar la incidència). Un aspecte important a destacar és que si al finalitzar el torn del capatàs al qual s'ha assignat la incidència, aquesta encara no s'ha resolt, la notificació es passa al capatàs responsable del torn següent. En aquest context, cal destacar que tots els interlocutors (ciutadans, tècnics municipals i treballadors de l'empresa concessionària del servei) poden veure en temps real l'estat de resolució en què es troba la incidència, ja que s'obre una finestra per veure en temps real com s'està gestionant la mateixa. Quan un equip de l'empresa concessionària va a un lloc a resoldre una incidència realitza una fotografia sobre l'estat abans d'actuar i l'estat després d'actuar, fotografies que es pengen a la base de dades, essent consultables per tots els interlocutors.

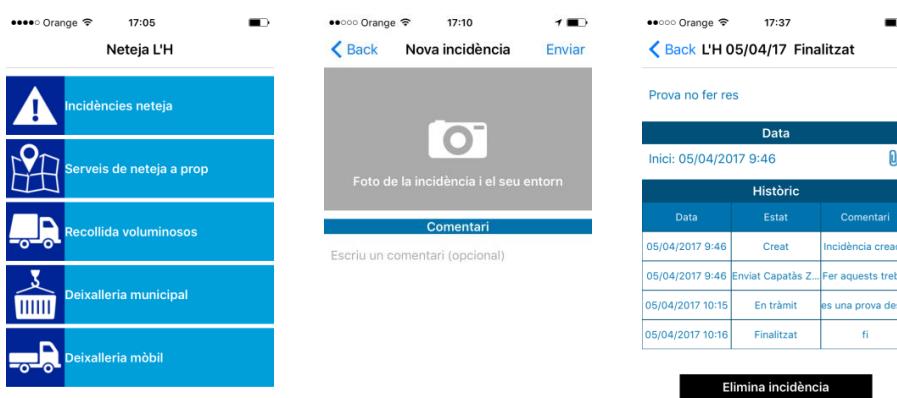


Figura 1. Aplicació *L'H Ben net!*: serveis que es poden realitzar a través de l'aplicació (esquerra); notificació d'una incidència (centre); i, estat de resolució en què es troba un'incidència (dreta). Font: Institut Cerdà, 2017.



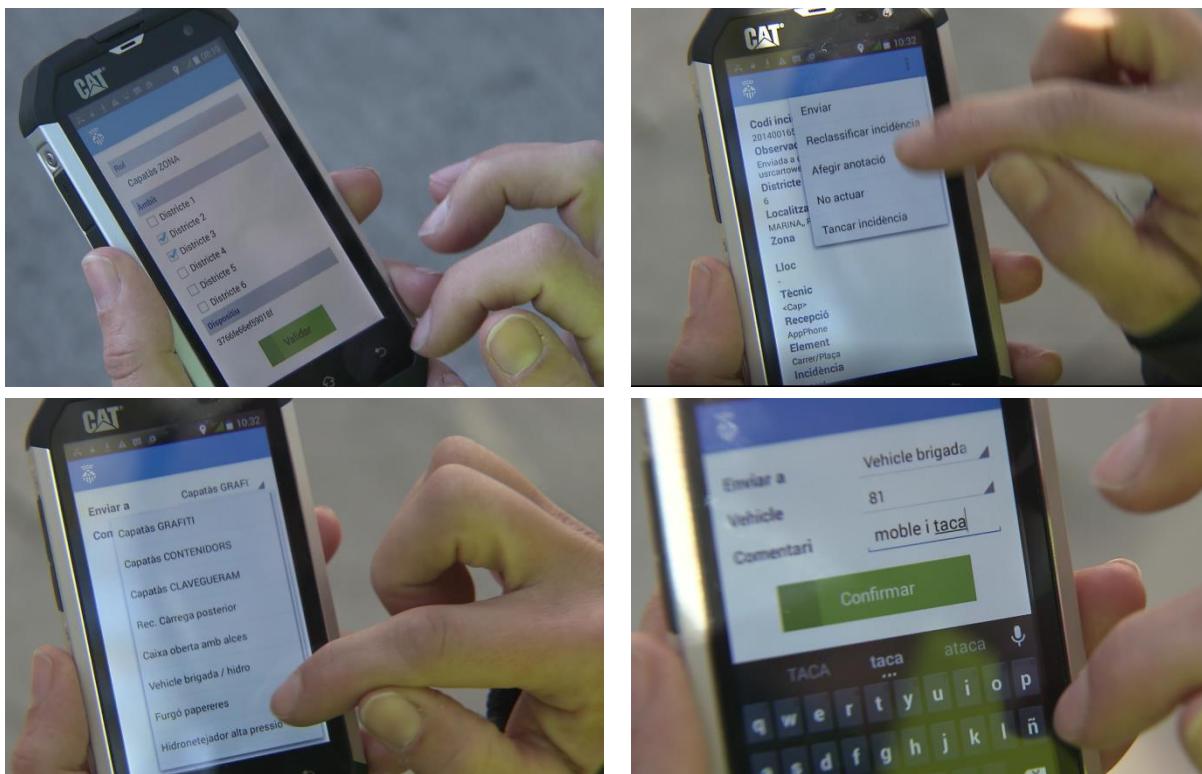


Figura 2. Aplicació professional L'H Ben net! Pro: districtes dels quals és responsable el capatàs (esquerra, part superior); recepció d'una incidència al mòbil del capatàs (dreta, part superior); i, selecció per part del capatàs de l'equip al qual s'assigna la incidència (esquerra i dreta, part inferior). Font: Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, 2017.

Aquesta eina també permet que els tècnics municipals puguin introduir les incidències rebudes per correu electrònic o a través de trucada telefònica. Per altra banda, els treballadors de l'empresa concessionària també poden notificar incidències a través de l'aplicació professional. El tancament final d'una incidència l'ha de realitzar un tècnic municipal.

L'eina consta d'una base de dades i d'un visualitzador, en el qual es poden sobreposar diferents capes topogràfiques (ubicació dels contenidors, camins, arbres, semàfors, etc.). Addicionalment, també permet als tècnics municipals realitzar un control en temps real sobre les tasques que realitzen els treballadors associats a la contracta (es pot consultar quines ordres de treball ha de realitzar cada capatàs i cada equip). Aquest model permet analitzar, prioritzar i reorganitzar els processos i recursos, reduint el temps de resolució d'incidències i millorant l'eficiència del servei.



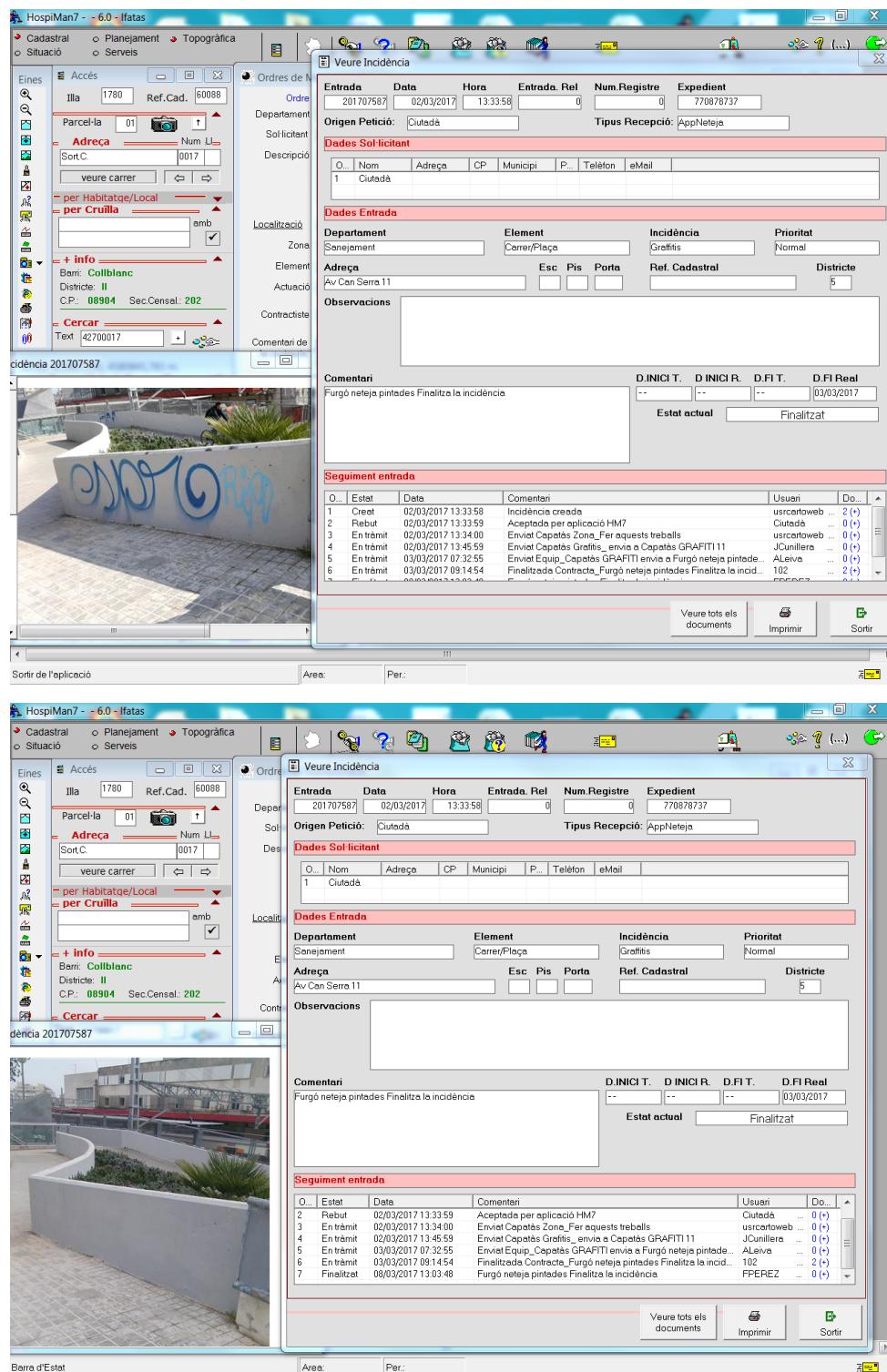


Figura 3. Base de dades per gestionar les incidències: incidència pendent de resolució (superior); i, incidència resolta (inferior). Font: Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, 2017.



Resultats

Durant l'any 2016 es van crear 25.284 incidències a través de l'aplicació: 7.979 incidències a través de l'aplicació pública i 17.305 a través de l'aplicació professional. L'entrada en funcionament de l'aplicació va permetre un increment de la participació, una reducció del temps mitjà necessari per a la resolució d'una incidència, així com una major eficiència en l'ús de l'energia per incidència i una reducció de les emissions de gasos amb efecte hivernacle per incidència. En els següents gràfics es pot observar una comparació entre el model antic i el nou model, amb ús de l'aplicació (les dades corresponen als primers mesos d'entrada en funcionament de l'aplicació):

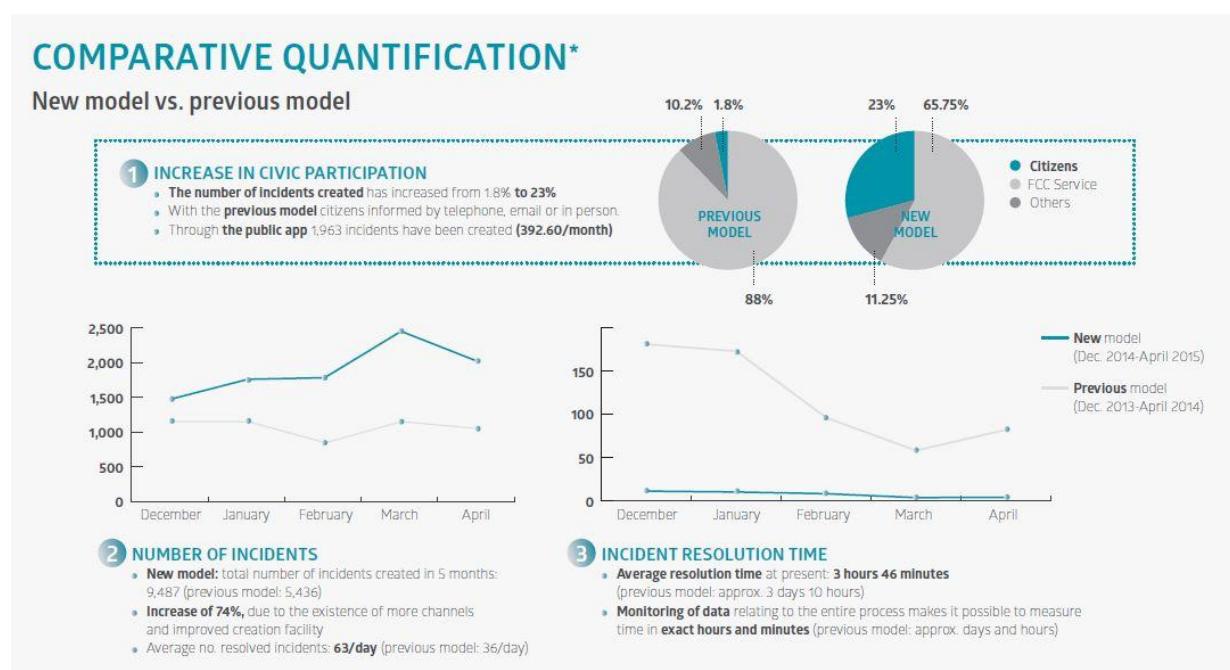


Figura 4. Comparació entre el model antic i els primers mesos de l'entrada en funcionament de l'aplicació (I/II). Font: Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, 2017.



COMPARATIVE QUANTIFICATION*

New model vs. previous model

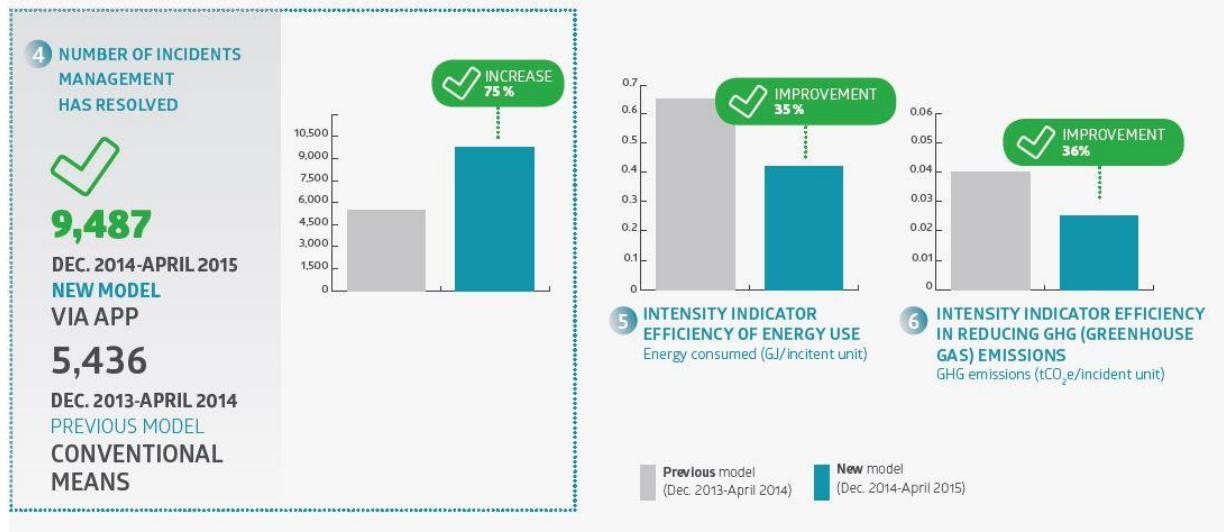


Figura 5. Comparació entre el model antic i els primers mesos de l'entrada en funcionament de l'aplicació (II/II). Font: Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, 2017.

Més informació

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

Persona de contacte: Luis Fatás

Contacte: lfatas@l-h.cat

