

CASTELLDEFELS SUBE LA APUESTA POR LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS URBANOS CON MIRA



Castelldefels es un municipio costero, muy próximo a la ciudad de Barcelona, con una población cercana a los 68.000 habitantes y más de cinco kilómetros de playas.

Desde el año 2017, los servicios de limpieza viaria, recogida de residuos urbanos y puntos limpios son de gestión municipal y prestados de forma directa por el Ayuntamiento a través de la empresa municipal SAC Serveis Ambientals.

También, la empresa municipal JARFELS Jardins i Parcs de Castelldefels es la encargada de gestionar, mantener y promover los espacios y zonas verdes, así como la restauración paisajística del municipio.

Castelldefels ha impulsado un Plan de Calidad y Control de los servicios que supone un paso adelante y definitivo en su estrategia de autocontrol y mejora continua, confiando en la solución MIRA QA|Servicios Urbanos

Clara Quirante Soriano, Concejala-delegada de Juventud, Playas, Limpieza y Gestión de Espacios Verdes y Naturales, junto con la Unidad de Medio Ambiente y Servicios Urbanos del Ayuntamiento, han impulsado un Plan de Calidad y Control de los servicios que supone un paso adelante y definitivo en su estrategia de autocontrol y mejora continua.

Actualmente, el ayuntamiento monitoriza 69 indicadores de calidad para los servicios de limpieza viaria, recogida de residuos urbanos y puntos limpios, y 52 indicadores para espacios verdes

Como parte de ese Plan han implementado MIRA QA|Servicios Urbanos y su método de trabajo MIRA como solución para la digitalización de los servicios de control de calidad en limpieza viaria, recogida de residuos sólidos urbanos, puntos limpios y espacios verdes.

Actualmente, personal del ayuntamiento está monitorizando, de forma continuada, 69 indicadores de calidad para los servicios de limpieza viaria, recogida de residuos urbanos y puntos limpios, y 52 indicadores para espacios verdes.

A finales del 2022 la Diputación de Barcelona publicó su encuesta sobre la percepción ciudadana del municipio, los servicios y la administración de los ayuntamientos de la provincia de Barcelona, denominada *Dibaròmetre*.

De esta encuesta se extraen diferentes resultados sobre temas diversos, como la satisfacción de vivir en el municipio que, en Castelldefels, está por encima de la media de la provincia alcanzando el 91% de satisfacción entre la ciudadanía encuestada.

Entre los tres servicios mejor valorados del municipio, la recogida de residuos urbanos aparecía en segunda posición.

En una segunda fase, el ayuntamiento ha implementado la solución de Query Consulting, MIRA QA|PaP Comercial para realizar el seguimiento, control y vigilancia del servicio puerta a puerta comercial.

Es sabido que uno de los factores que más contribuyen al éxito de una recogida Puerta a Puerta Comercial es el seguimiento y el control que el ayuntamiento establezca sobre los establecimientos.

En este sentido, el año pasado se inició la implantación de la recogida de la fracción orgánica y restos en los establecimientos hosteleros y de ocio de la zona de la playa. Esa implantación, además de las sesiones informativas a los establecimientos, incluye visitas periódicas de control tanto en el interior como en el exterior de estos.

Según datos obtenidos del área de limpieza de SAC, con la adhesión de la recogida de la fracción orgánica de los grandes productores de la zona de la playa se aumentó un 133% el peso de las recogidas respecto al año anterior.

En resumen: vocación de servicio y control de la gestión.

Los controles de calidad son solo controles... hasta que los datos se utilizan para mejorar los servicios, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

UN CONTENIDO DE QUERY

QUERY CONSULTING AND SOFTWARE

Los controles de calidad son solo controles, hasta que los datos se utilizan para mejorar los servicios, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos