



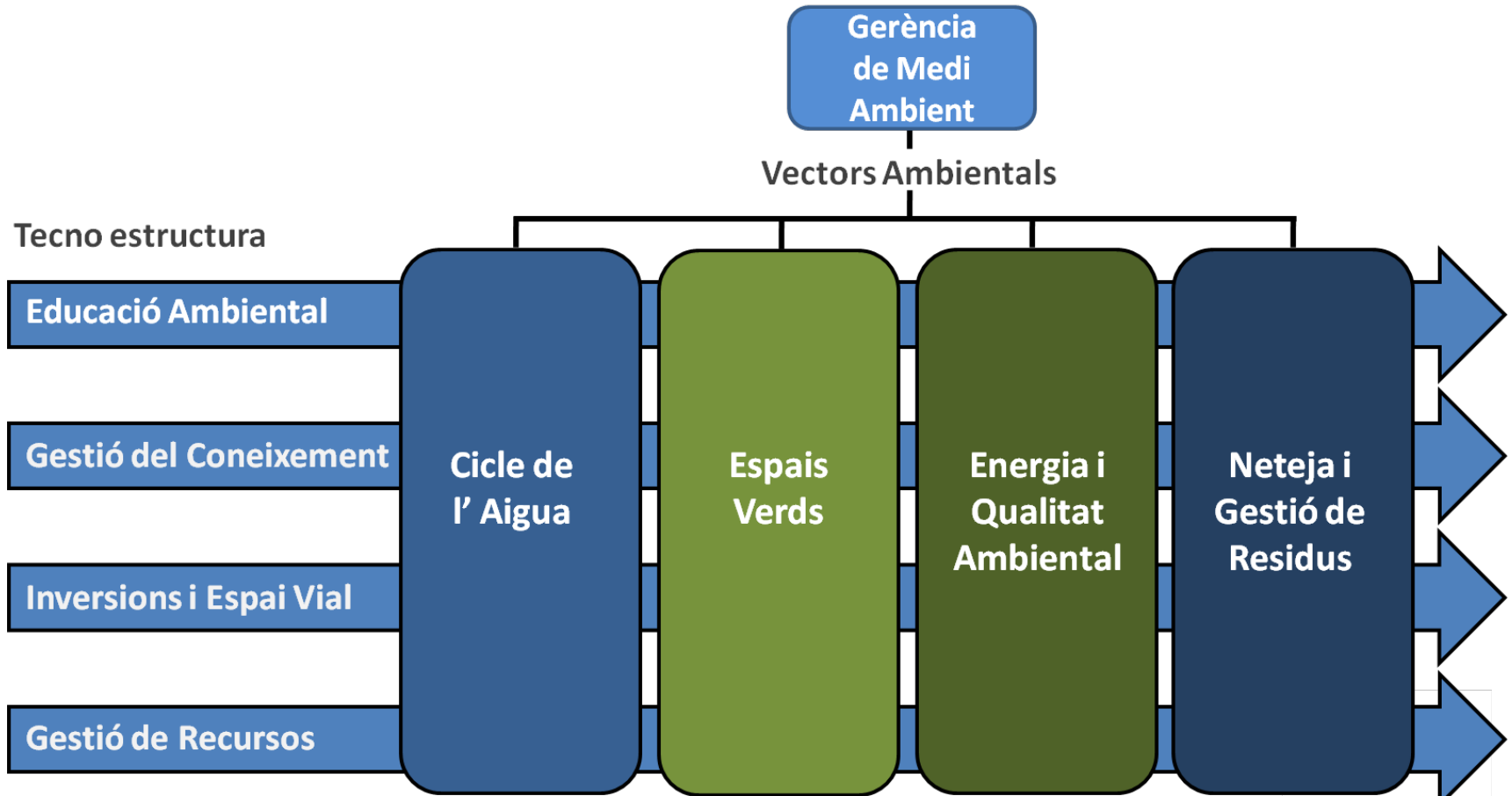
Ajuntament
de Barcelona

El control de qualitat a Barcelona

14 de març de 2012

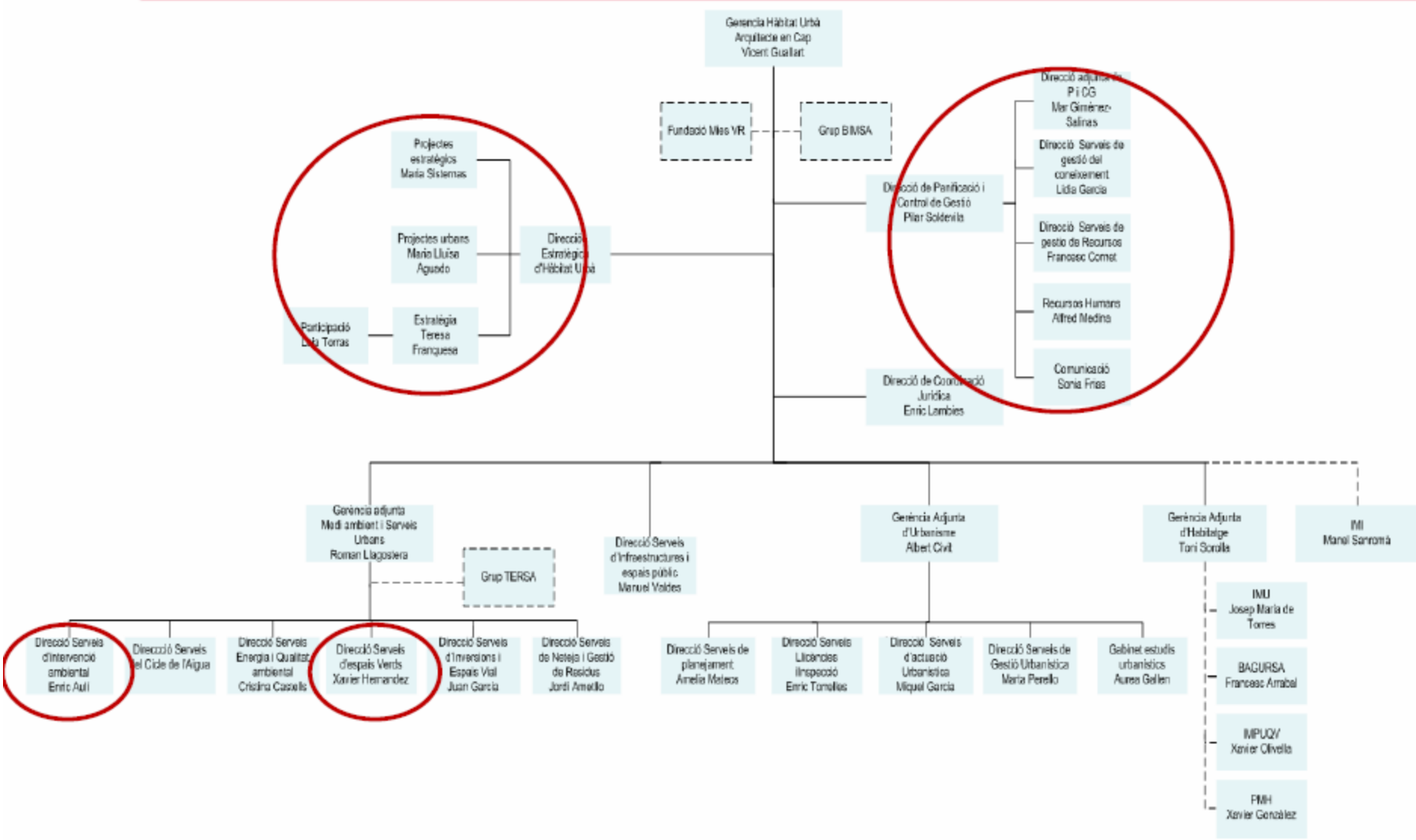


Organigrama anterior legislatura



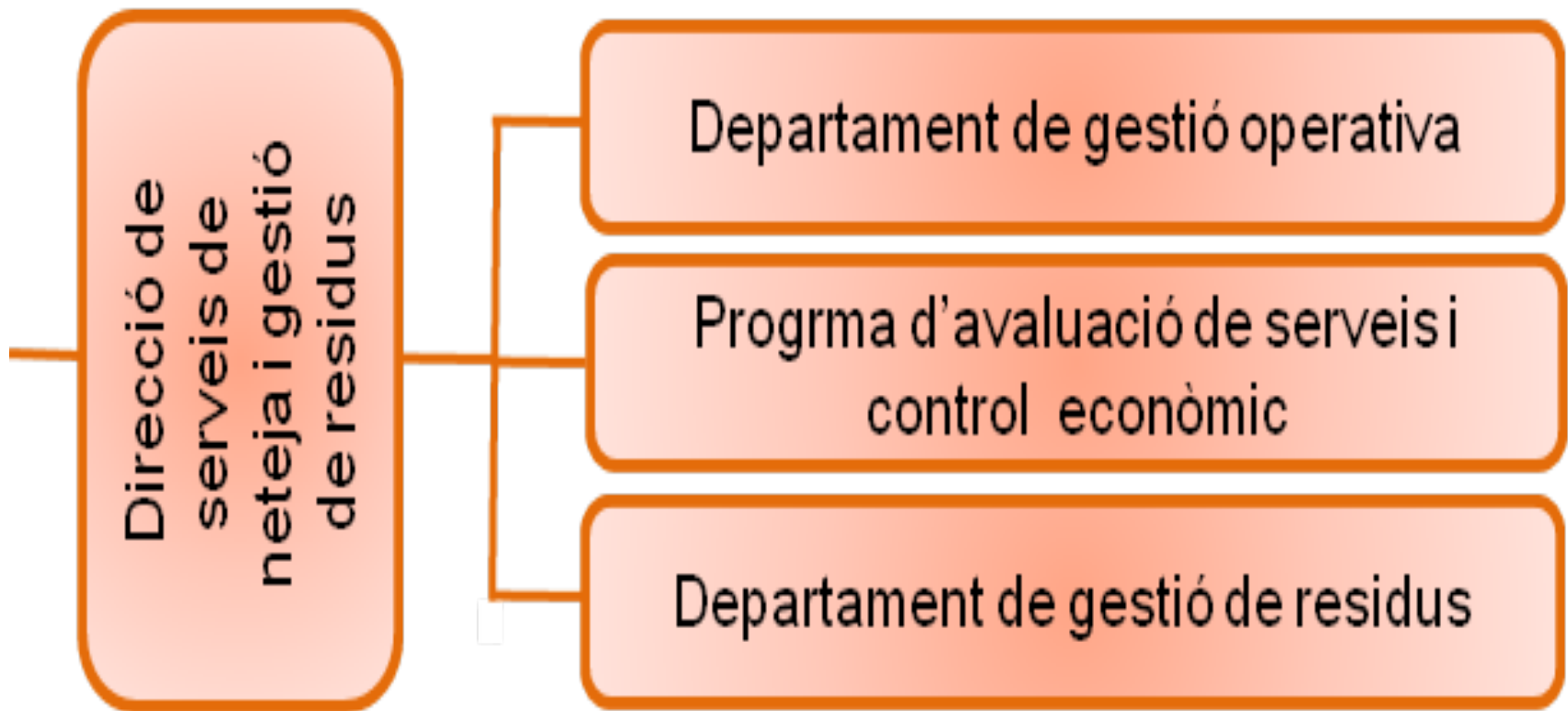


Organigrama Hàbitat Urbà: fase 2





Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus





La triple C

C C C



3 FORMES DIFERENTS DE CONTROL

- El ciutadà sempre té la raó
- Amb ulls de ciutadà
- La prestació del servei





RECOLLIDA I NETEJA DE GSA - Quinzena 27 Febrer a l'11 de Març de 2012 - (vs quinzena anterior).

L'ESPAI URBÀ

Fitx: Tipus Fitxa/Element -> Columna: Zones Neteja/Dtes BCN

	TOTAL CIUTAT	ZONA CENTRE				TOTAL ZONA	ZONA EST				TOTAL ZONA	ZONA NORD				TOTAL ZONA	ZONA OEST				TOTAL ZONA
		1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16	
INCIDÈNCIA	639	78	117	58	253	61	73	134	61	59	120	56	17	59	132	132	17	59	132	132	132
- NETEJA CARRERS I/O PLACES	275	35	45	24	104	24	37	61	26	23	49	34	4	23	49	34	4	23	49	34	49
↑ 1 RECOLLIDA DE MOBLES I TRASTOS VELL	67	7	22	2	31	9	5	14	4	6	10	4	3	6	10	4	3	6	10	4	10
↑ 1 RECOLLIDA BROSSA DOMICILIÀRIA	64	2	18	6	24	8	8	14	8	14	22	13	4	13	22	13	4	13	22	13	22
↑ 1 RECOLLIDA COMERCIAL	62	16	14	4	34	4	3	7	2	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	5	5
↓ -3 RECOLLIDA BROSSA NETA	42	2	7	5	14	6	6	12	1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
↑ 2 RECOLLIDA ANIMALS MORTS	37	3	5	3	11	3	4	7	7	4	11	1	2	3	4	1	2	3	4	1	4
↓ -1 PINTADES / CARTELLS	34	5	5	4	12	4	5	9	5	2	7	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2
↓ -1 SACS I CONTENIDORS RUNA	30	9	1	8	19	1	1	2	2	5	7	0	0	7	0	0	0	7	0	0	0
- ESPAIS VERDS	15	0	0	1	1	3	3	6	0	6	6	0	0	6	0	0	0	6	0	0	0
- NETEJA SOLAR MUNICIPAL	13	0	2	0	2	1	1	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
QUEIXA	177	32	30	17	79	14	21	35	11	13	24	11	9	19	39	39	9	19	39	39	39
- NETEJA CARRERS I/O PLACES	107	23	15	14	52	8	10	18	8	10	18	8	4	10	18	8	4	10	18	8	18
- RECOLLIDA COMERCIAL	29	7	7	1	15	3	3	6	0	2	2	0	2	2	0	0	2	2	0	0	0
- RECOLLIDA DE MOBLES I TRASTOS VELL	20	2	3	1	6	3	3	6	1	1	2	0	1	2	0	0	1	2	0	0	0
- PERSONAL DE NETEJA	9	0	1	0	1	0	3	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
↑ 1 ESPAIS VERDS	6	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	2	0	2	0	2	1	2	0	1	1
↓ -1 RECOLLIDA BROSSA DOMICILIÀRIA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
↑ 1 PUNTS VERDS	2	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
↓ -1 RECOLLIDA BROSSA NETA	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
↑ 2 PINTADES / CARTELLS	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
↑ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PETICIO DE SERVEI	161	16	31	19	66	14	14	28	19	12	31	10	7	19	36	36	7	19	36	36	36
- RECOLLIDA DE MOBLES I TRASTOS VELL	107	11	24	17	52	9	3	12	13	7	20	7	4	20	7	4	2	20	7	4	4
- RECOLLIDA ANIMALS MORTS	46	4	5	2	11	4	11	15	6	3	9	3	3	6	3	3	5	6	3	5	5
↑ 3 PINTADES / CARTELLS	3	1	1	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
↑ 1 RECOLLIDA BROSSA DOMICILIÀRIA	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
↑ 1 RECOLLIDA ALIMENTS CADUCATS	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
SUGGERIMENT	84	12	15	5	32	10	9	19	6	4	10	8	3	12	23	23	3	12	23	23	23
- RECOLLIDA COMERCIAL	42	9	12	3	24	3	1	4	2	3	5	3	1	4	3	3	1	4	3	1	1
- RECOLLIDA BROSSA DOMICILIÀRIA	26	2	0	2	4	5	4	9	2	1	3	4	4	3	2	2	2	4	3	2	2
- RECOLLIDA BROSSA NETA	16	1	3	0	4	2	4	6	2	0	2	1	0	2	1	0	0	2	1	0	0
↑ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGRAIMENT	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- AGRAIMENTS	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL QUINZENAL GSA CIUTAT	1.062	138	193	99	430	99	118	217	97	88	185	85	36	109	230	230	36	109	230	230	230

↑ ↓ = Canvi de posició respecte a quinzena anterior.

Àrea Temàtica: 0 RECOLLIDA I NETEJA DE L'ESPAI URBÀ
 Procedència: CIUTADÀ (Ciutadà, Empreses Privades i Col·lectius).
 Estat: PENDENT DE VALIDACIÓ, EN PLANIFICACIÓ, EN RESOLUCIÓ, PENDENT RESPOSTA, TANCADA, TRAMITACIÓ EXTERNA.
 Ubicació: DISTRICTES 1 al 10

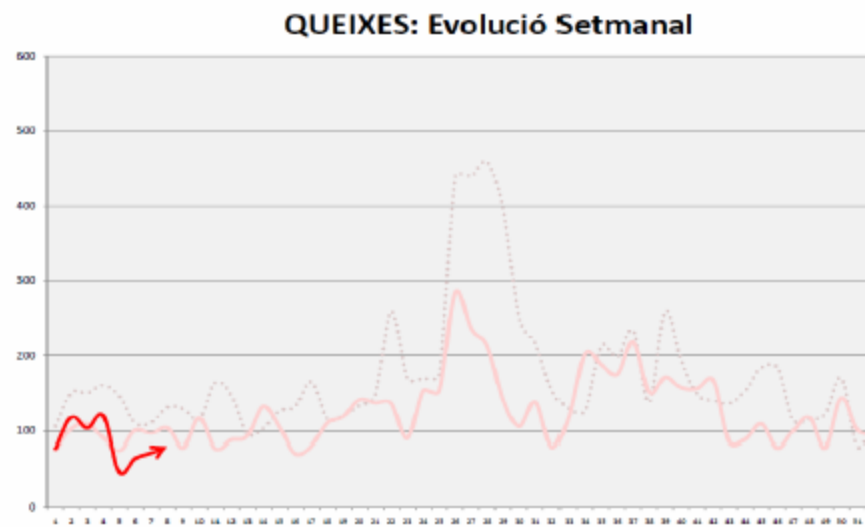
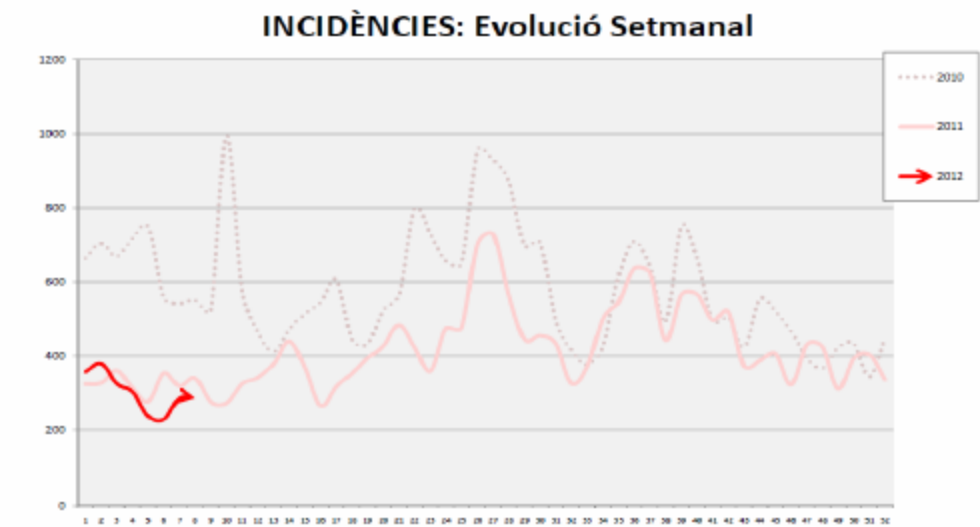
Fílles IRIS computades



De l' anàlisi a la paràl.lisi

- Des de l' any 2000
- Què és la Gerència de Seguiment d' Activitats
- GSAneteja

	INCIDÈNCIES					QUEIXES				
	TOTAL CIUTAT	CENTRE: FCC	EST: URBASER	NORD: CLD	OEST: CESPA	TOTAL CIUTAT	CENTRE: FCC	EST: URBASER	NORD: CLD	OEST: CESPA
NETEJA CARRERS	259 24%	96 66%	39 11%	52 -9%	72 22%	90 91%	40 186%	11 0%	25 108%	14 40%
REC BROSSA NETA	60 20%	20 25%	16 23%	5 -17%	19 27%					
REC MOBLES	60 15%	22 10%	11 22%	16 78%	11 -21%	19 0%	4 -56%	4 0%	4 300%	7 40%
REC DOMICILIÀRIA	47 -15%	11 -8%	10 -33%	10 -17%	16 0%					
REC COMERCIAL	43 26%	26 53%	4 100%	5 0%	8 -20%	29 26%	16 -6%	4 33%	3 50%	6 500%
TOTAL	561 23%					153 38%				



OBSERVACIONS:

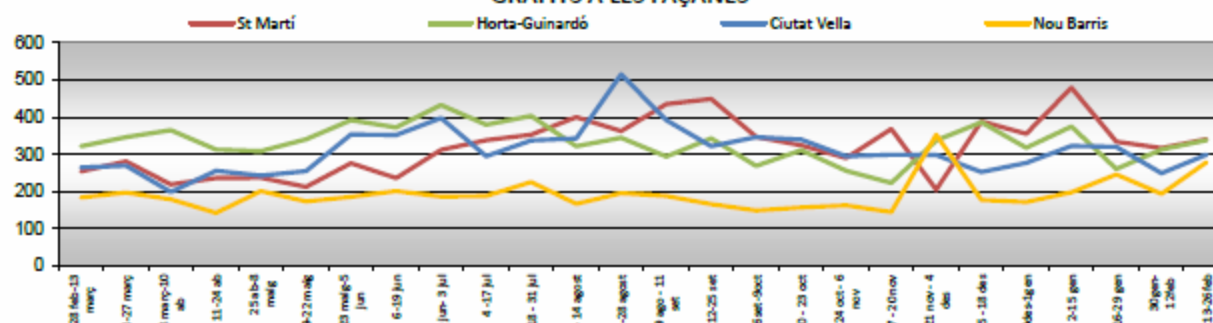
- Tot i l'augment de les incidències i les queixes de finals de febrer, aquestes milloren respecte 2011 i 2010 gràcies a la millora de la primera quinzena de mes. És destacable, però, l'increment a la Zona de FCC, incidències com de les queixes de neteja de carrers.

QUALITAT DE LA VIA PÚBLICA

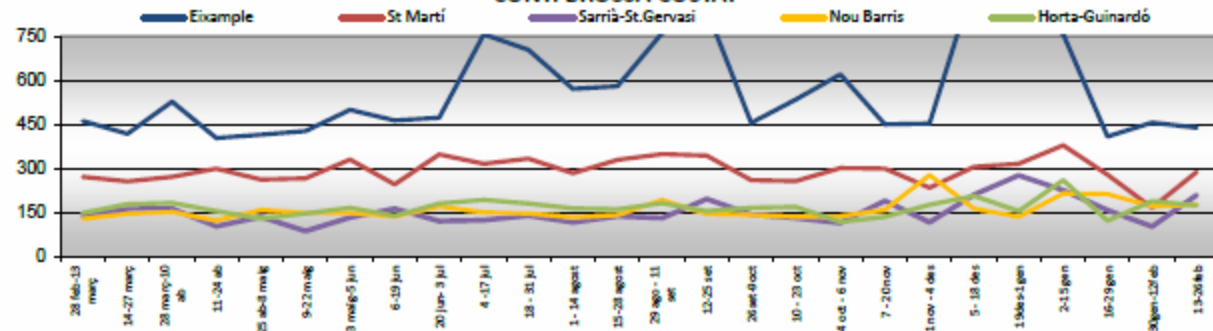
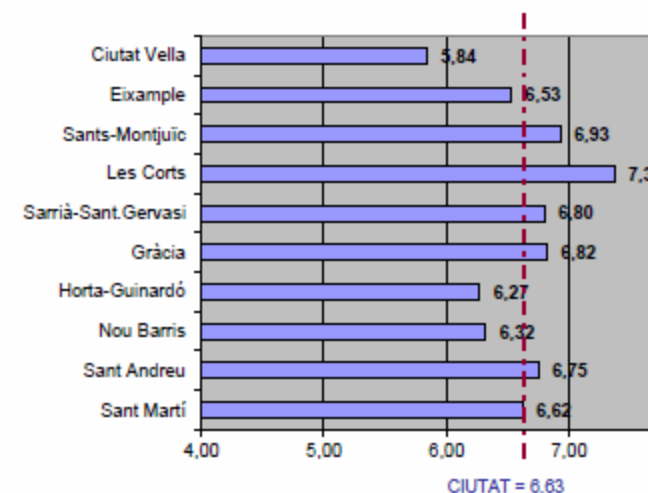
Quinzena 13 -

CIUTAT	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Les Corts	Sarrià-Sant Gervasi	Gràcia	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí
ÍNDEX DE NETEJA*	6,63 0%	5,84 5%	6,53 -4%	6,93 4%	7,37 -9%	6,80 -4%	6,82 11%	6,27 -2%	6,32 1%	6,75 5%
GRAFITs FAÇANES	2.166 6%	299 20%	100 -17%	122 -35%	46 -59%	154 66%	269 13%	338 8%	279 44%	218 -4%
CONT.BROSSA COSTAT	1.937 10%	184 15%	439 -4%	99 -27%	50 -43%	211 103%	164 37%	176 -7%	178 3%	147 -10%
CONT.ESPATLLATS	240 -12%	24 -29%	29 -28%	17 -29%	1 -67%	44 19%	33 50%	8 -43%	4 8%	13 -35%

GRAFITs A LES FAÇANES

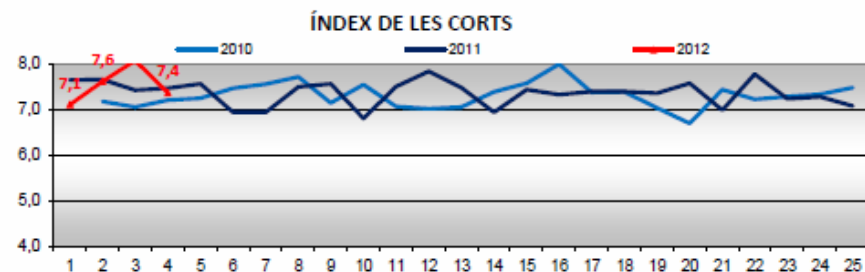
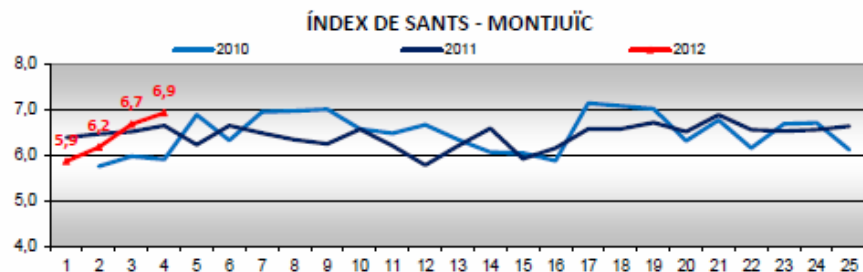
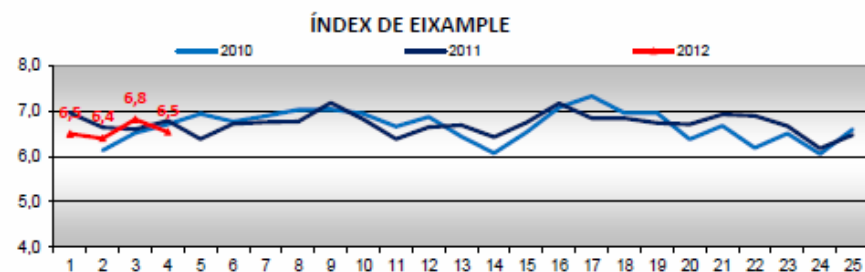
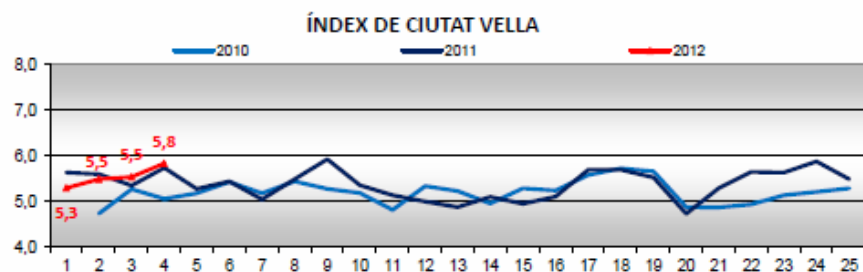
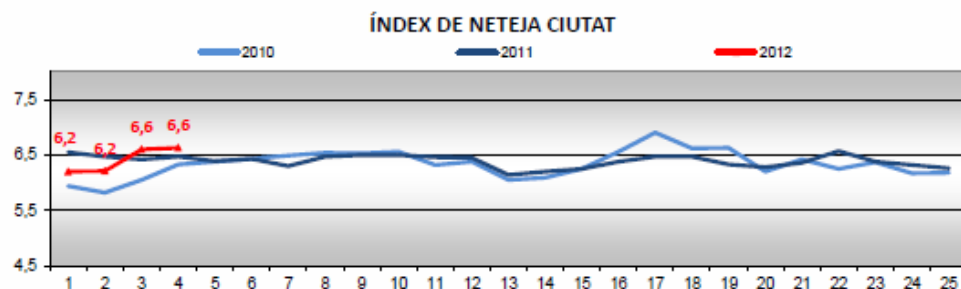


CONT. BROSSA COSTAT

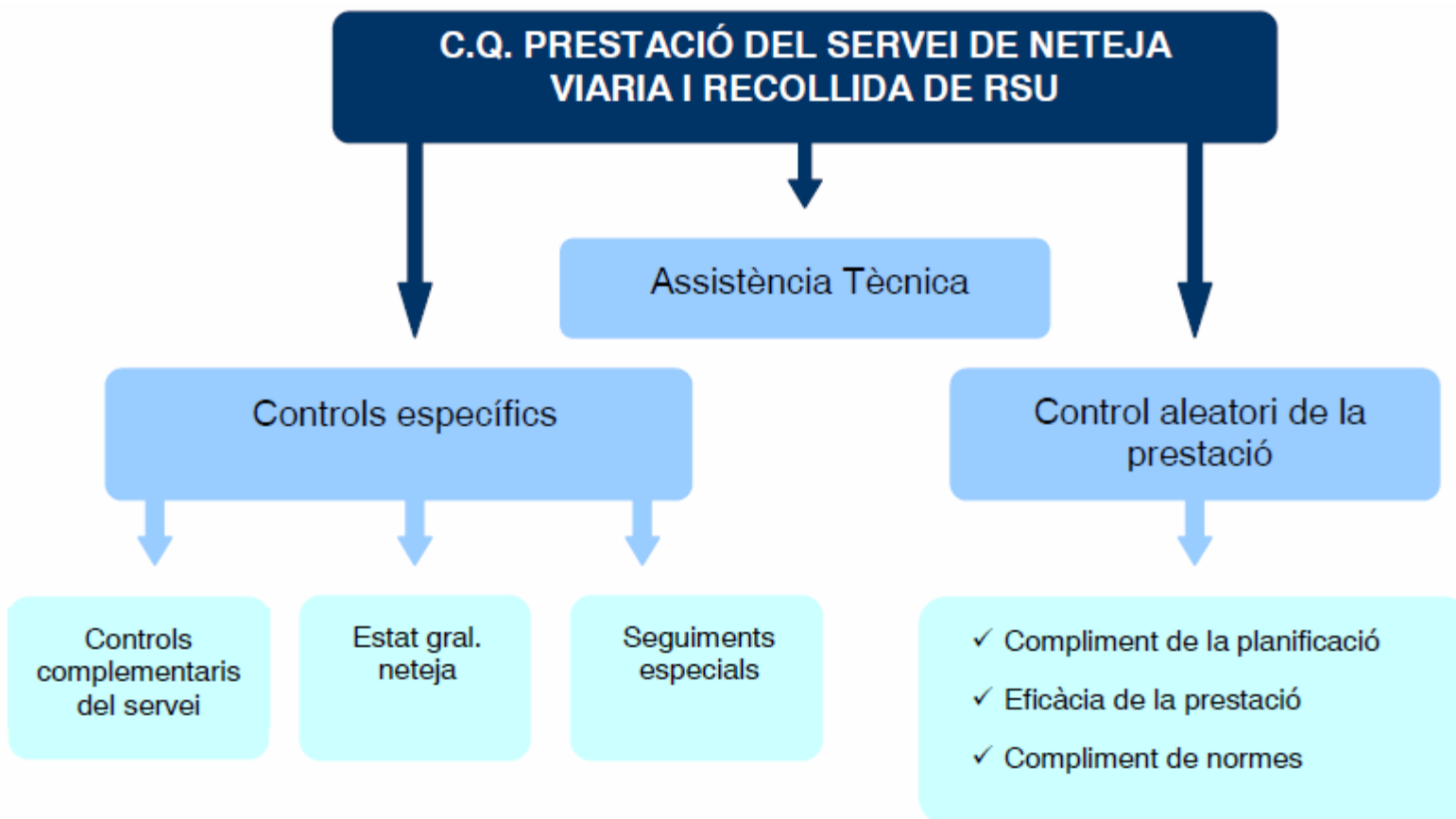
ÍNDEX NETEJA
(6 - 19 febrer)

OBSERVACIONS: (*del 6 al 19 de febrer)

- L'Índex de neteja millora notablement al febrer amb puntuacions per sobre dels darrers anys. Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Gràcia i Sant Andreu són els districtes que més milloren.
- Després de la millora dels grafit a les façanes i dels contenidors amb brossa al costat de les tres primeres quinzenes de 2012, s'ha produït un empitjorament en la darrera quinzena de febrer. Tot i això, ambdós indicadors es troben a nivells de 2011 i per sota de 2010 (en el cas dels grafit).
- És destacable l'empitjorament de Sarrià-Sant Gervasi (en ambdós indicadors), Nou Barris (en grafit) i Sant Martí (en contenidors amb brossa al costat).

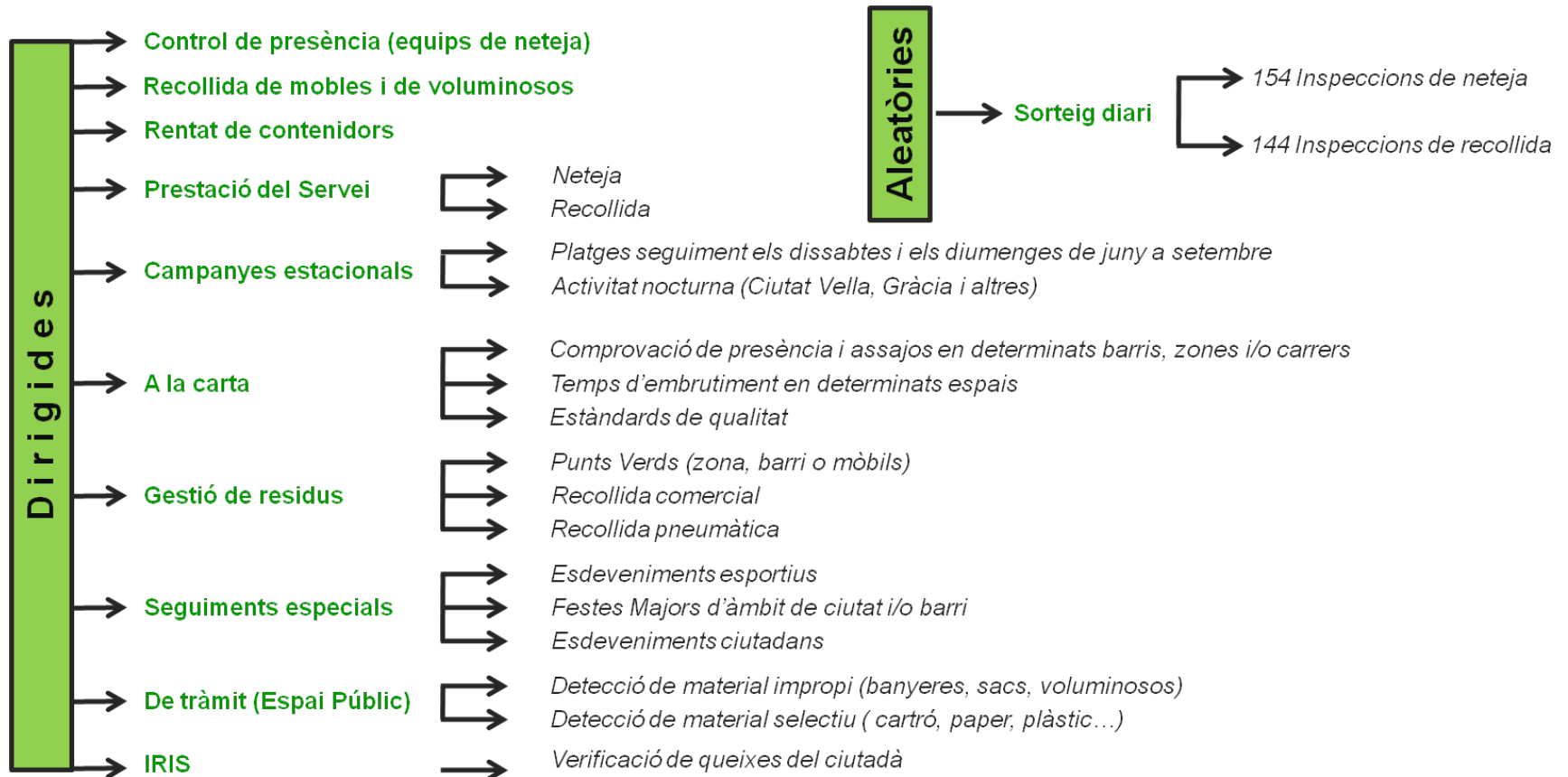


El control de la prestació





Què controlem

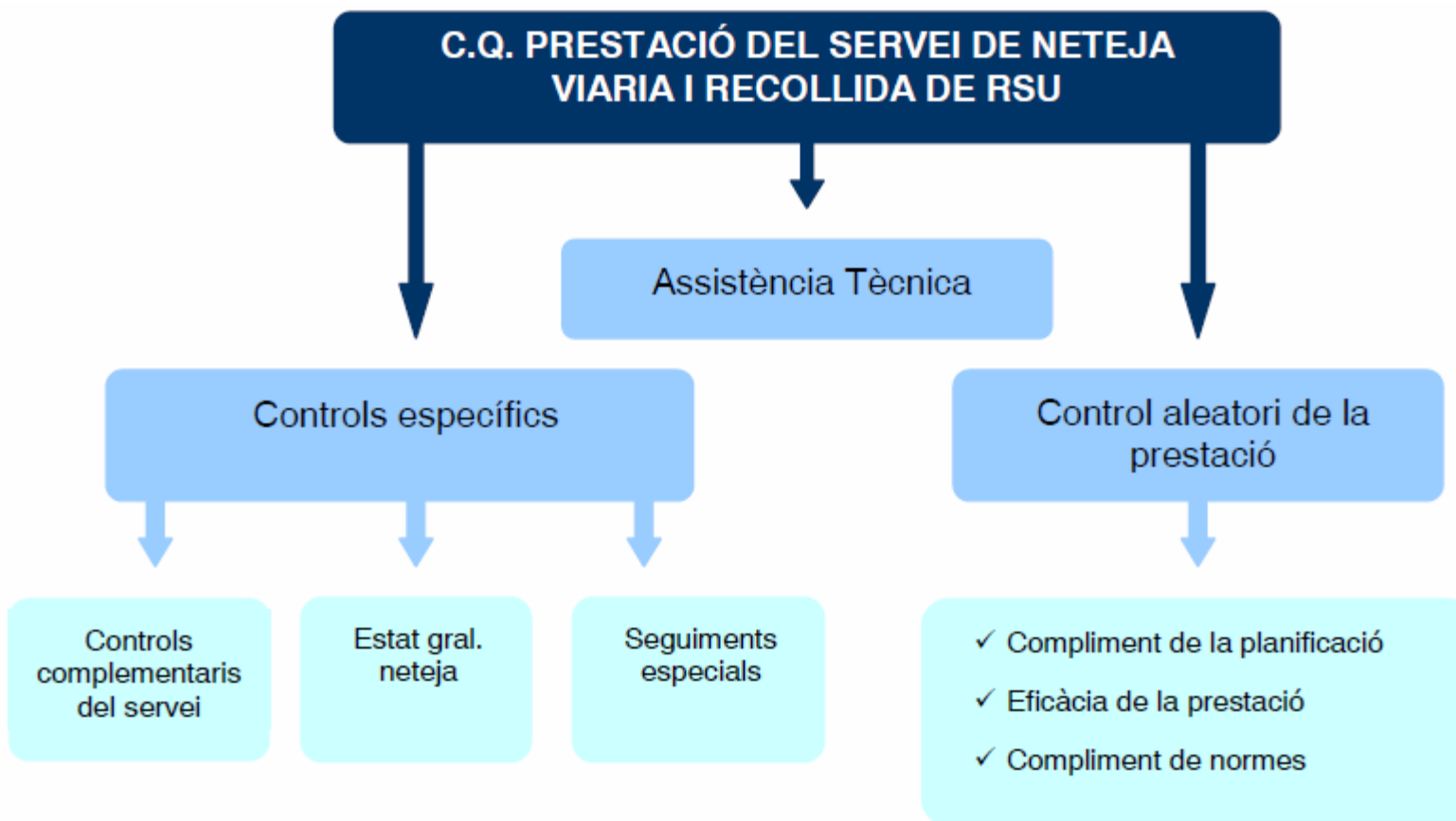




El control de la prestació

- Import: 1.440.000 € - 0,5 % de la contracta
- 91 % control aleatori: 75% viària i 25 % recollida
- 31.000 inspeccions anuals
- 9 % control dirigit:
 - Equips
 - Estat general de neteja
 - Seguiments especials

El control de la prestació





Els compliment de les rutes



CIUTAT VELLA

NETEJA BASICA
AMB ESCOMBRADA MANUAL
EQUIP 1 OPERARI

ITINERARI: 1BA1B107AM

METRES EFECTIUS: 4786

DIES D'ACTUACIO
1 M X 1 V S D 1 2 3 4

REALITZA A PRIMERA HORA
LLAUNES Y BRUTICIA A LES
PLACES DEL SEU RECORREGUT

DATA D'ACTUALITZACIO
04 / 11 / 2010

18 NOV. 2010

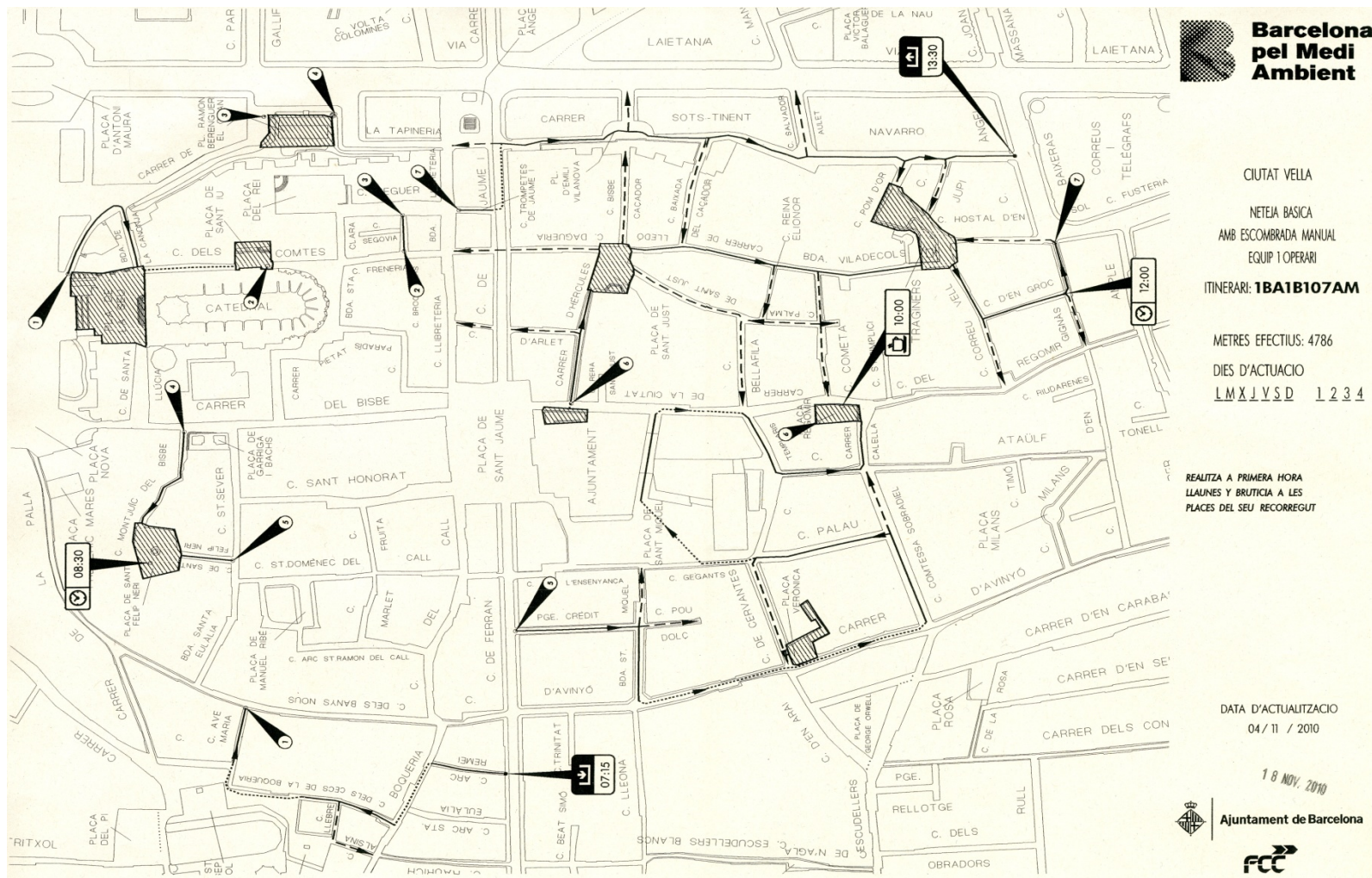
 Ajuntament de Barcelona



❖ La totalitat dels equips disposen d' un itinerari on s' indica:

- El Districte o la Zona
- El tipus de servei que s' ha de realitzar
- El recorregut a efectuar
- Les ubicacions
- Els elements a recollir (papereres, contenidors, bujols)
- Els dies de la setmana que han de realitzar aquell itinerari
- La freqüència setmanal
- Cinc punts horaris (inici - fi - descans – dos punts de control)
- Codi de l' equip en el que s' informa de:

- ✓ Territori
- ✓ Grup de Servei i Tipologia del Servei
- ✓ Número d' operaris que configuren l' equip
- ✓ Grup de Material i Tipologia del Material que utilitza l' equip.
- ✓ Número d' ordre de l' itinerari
- ✓ Freqüència
- ✓ Torn de treball



NETEJA

CIUTAT: RESULTATS PERCENTUALS

Dif.

SITUACIÓ EQUIP SATISFACTÒRIA			78,5	74,1	4,4
EQUIPS TROBATS			97,0	96,4	0,6
COMPL. NORMES SATISFACTORI			66,3	69,5	-3,2
ASSAIG QUALITATIU BO			99,5	99,2	0,3

RECOLLIDA

EQUIPS TROBATS			79,8	75,4	4,4
CONFORMITAT EQUIP I POSICIÓ EN RUTA (D'EQUIPS TROBATS)					
SITUACIÓ SEGONS HORARI PREVIST SATISF.			96,9	97,6	-0,7
COMPOSICIÓ EQUIP SATISFACTÒRIA			99,6	98,3	1,3
ESTAT FUNCIONAL I IMATGE SATISFACTÒRIA			94,9	94,2	0,7
ACOMPL. NORMES TREBALL SATISFACTORI			79,4	83,5	-4,1
CÀRREGA FRACCIONS NO PROCEDENTS SATISF.			100,0	100,0	0,0

ASSAIG DE QUALITAT

CONT. BUIDATS I/O RENTATS			99,3	99,3	0,0
CONT. CORRECTAMENT COL·LOCATS			98,4	98,3	0,1
CONT. ESTAT FUNCIONAL CORRECTE			89,4	86,9	2,5
CONT. SENSE DESBORDAMENTS			93,3	91,2	2,1
CONT. AMB ENTORNS CORRECTES			94,3	94,4	-0,1
CONT. SENSE RESTES DE RECOLLIDA			99,2	99,0	0,2
PUNTS DE RESIDUS RECOLLITS			100,0	100,0	0,0
ALTRES ANOMALIES			100,0	100,0	0,0



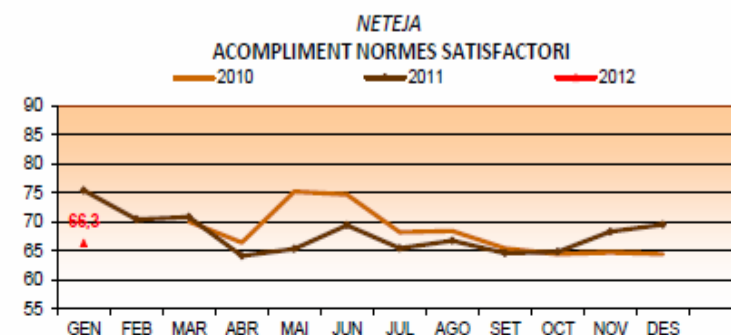
NETEJA

	ZONA CENTRE			ZONA NORD			ZONA EST			ZONA OEST		
SITUACIÓ EQUIP SATISF.	86,6	83,7	2,9	77,3	73,1	4,2	66,5	56,2	10,3	78,6	75,2	3,4
EQUIPS TROBATS	98,3	97,6	0,7	91,1	94,2	-3,1	97,0	92,2	4,8	98,8	99,1	-0,3
COMPL. NORMES SATISF.	68,9	76,1	-7,2	64,9	63,3	1,6	53,1	58,3	-5,2	73,7	72,8	0,9
ASSAIG QUALITATIU BO	100,0	99,0	1,0	99,4	98,5	0,9	99,5	100,0	-0,5	99,1	99,2	-0,1

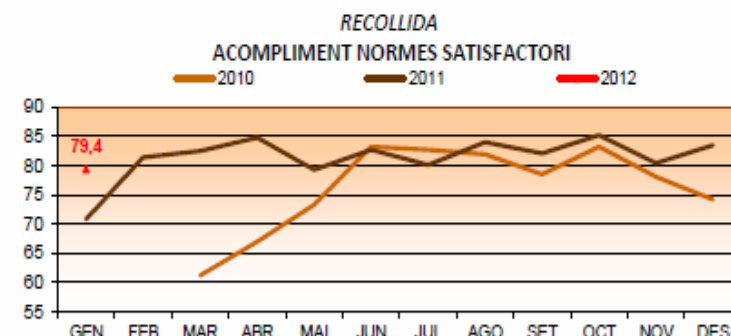
RECOLLIDA

EQUIPS TROBATS	79,4	71,4	8,0	83,2	75,0	8,2	82,3	86,5	-4,2	75,7	70,4	5,3
CONFORME EQUIP I POSICIÓ												
SITUACIÓ HORARI SATISF.	93,1	95,8	-2,7	99,2	100,0	-0,8	98,3	98,5	-0,2	97,2	95,8	1,4
COMP. EQUIP SATISF.	100,0	97,5	2,5	98,3	99,3	-1,0	100,0	100,0	0,0	100,0	96,5	3,5
ESTAT FUNC. I IMATGE SATISF.	94,7	95,8	-1,1	97,5	93,3	4,2	91,7	92,6	-0,9	95,8	95,1	0,7
ACOMPL. NORMES SATISF.	90,8	90,0	0,8	75,6	88,9	-13,3	68,6	76,3	-7,7	81,1	79,7	1,4
CÀR. FRAC. NO PROC.SATISF.	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0
ASSAIG DE QUALITAT												
CONT. BUIDATS I/O RENTATS	99,2	97,9	1,3	99,9	99,9	0,0	98,9	99,6	-0,7	99,0	99,2	-0,2
CONT. CORRECTAMENT COL.	99,0	98,1	0,9	97,2	98,9	-1,7	98,9	97,0	1,9	98,5	99,2	-0,7
CONT. ESTAT FUNCIONAL COR.	95,3	94,3	1,0	82,1	84,8	-2,7	84,1	78,7	5,4	95,3	92,3	3,0
CONT. SENSE DESBORDAMENTS	97,4	94,9	2,5	89,8	90,9	-1,1	94,0	87,2	6,8	92,2	93,1	-0,9
CONT. AMB ENTORNS COR.	98,0	97,5	0,5	95,1	95,0	0,1	91,1	91,9	-0,8	93,6	94,4	-0,8
CONT. SENSE RESTES DE REC.	99,4	98,3	1,1	99,3	99,1	0,2	98,4	98,4	0,0	99,6	99,8	-0,2
PUNTS RES. RECOLLITS	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0
ALTRES ANOMALIES	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0

NETEJA										
	TOTAL CIUTAT		CENTRE: FCC		EST: URBASER		NORD: CLD		OEST: CESPA	
EQUIPS TROBATS	97,0	1	98	1	91	-3	97	5	99	0
SITUACIÓ EQ. SATISF.	78,5	4	87	3	77	4	67	10	79	3
ACOMPL. NORMES SATISF.	66,3	-3	69	-7	65	2	53	-5	74	1
ASSAIG QUALITATIU BO	99,5	0	100	1	99	1	100	-1	99	0



RECOLLIDA										
	TOTAL CIUTAT		CENTRE: FCC		EST: URBASER		NORD: CLD		OEST: CESPA	
EQUIPS TROBATS	79,8	4	79	8	83	8	82	-4	76	5
ACOMPL. NORMES SATISF.	79,4	-4	91	1	76	-13	69	-8	81	1
CONT. ESTAT FUNCIONAL CORRECTE	89,4	3	95	1	82	-3	84	5	95	3



OBSERVACIONS:

- Neteja: compliment de les normes és l'únic indicador que empitjora al gener, puntuant molt per sota dels anys anteriors. CLD, que és l'única Zona que és puntuada per sota dels 60 punts, baixa la seva puntuació 5 punts més.
- Recollida: com a neteja, compliment de les normes empitjora, però la seva puntuació es troba per sobre de 2010 i 2011. URBASER i CLD baixen la seva puntuació 13 i 8 punts respectivament.



Altres consideracions

- Aspectes tecnològics
- Qui paga la festa ?
- La certificació: un instrument de control ?



Ajuntament
de Barcelona

B