

---

# INNOVACIÓN EN EL SERVICIO DE RECOGIDA DE RESIDUOS: PLAN DE CONTROL Y MEJORA CONTINUA. EJEMPLO DE IMPLEMENTACIÓN

## Plan de control y mejora continua del servicio de limpieza viaria, recogida y transporte de residuos en Vitoria-Gasteiz (País Vasco)

### Descripción

---

Entre verano de 2015 y primavera de 2016, Vitoria-Gasteiz (246.976 habitantes<sup>1</sup>) implantó diferentes medidas de mejora, en el marco de la nueva contrata de gestión del servicio público de limpieza viaria y recogida y transporte de residuos urbanos. En este sentido, cabe mencionar que el gobierno municipal apostó por el control y la transparencia en la gestión de la nueva contrata de recogida de residuos urbanos, debido a que durante los años anteriores a su implantación había quedado patente la preocupación de grupos municipales y ciudadanía en la eficacia de los servicios de limpieza del municipio.

Los pliegos de condiciones técnicas y administrativas que habían de regir el concurso público para la realización de los servicios de recogida de residuos y limpieza viaria establecieron las bases para articular un sistema de control y mejora continua del servicio, instaurando la obligación que todos los vehículos de la contrata tenían que incorporar un sistema de localización GPS y la identificación mediante huella de los trabajadores adscritos a la contrata en los diferentes centros de trabajo.

La empresa concesionaria que ganó la licitación creó una plataforma de seguimiento y control mediante el uso de sistemas de última generación. El objetivo de la iniciativa era disponer de innovadores medios técnicos que permitiesen lograr un estricto seguimiento, con el fin de obtener una imagen real del servicio que se presta. En este contexto, se habilitó una herramienta de control que permite hacer un seguimiento a través de la tecnología GPS de las rutas que realizan los vehículos adscritos a la contrata. Es decir, se trata de una plataforma informática que posibilita al personal técnico del servicio conocer de forma sencilla y en tiempo real los recorridos

---

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estadística, 2017.



que realizan los equipos de la contrata de limpieza a través de un transmisor de localización incorporado a los vehículos. La información llega a la aplicación informática al instante y permite verificar en qué momento han pasado por un punto de la ciudad concreto u obtener información fidedigna sobre qué zona de la ciudad ha sido desatendida.

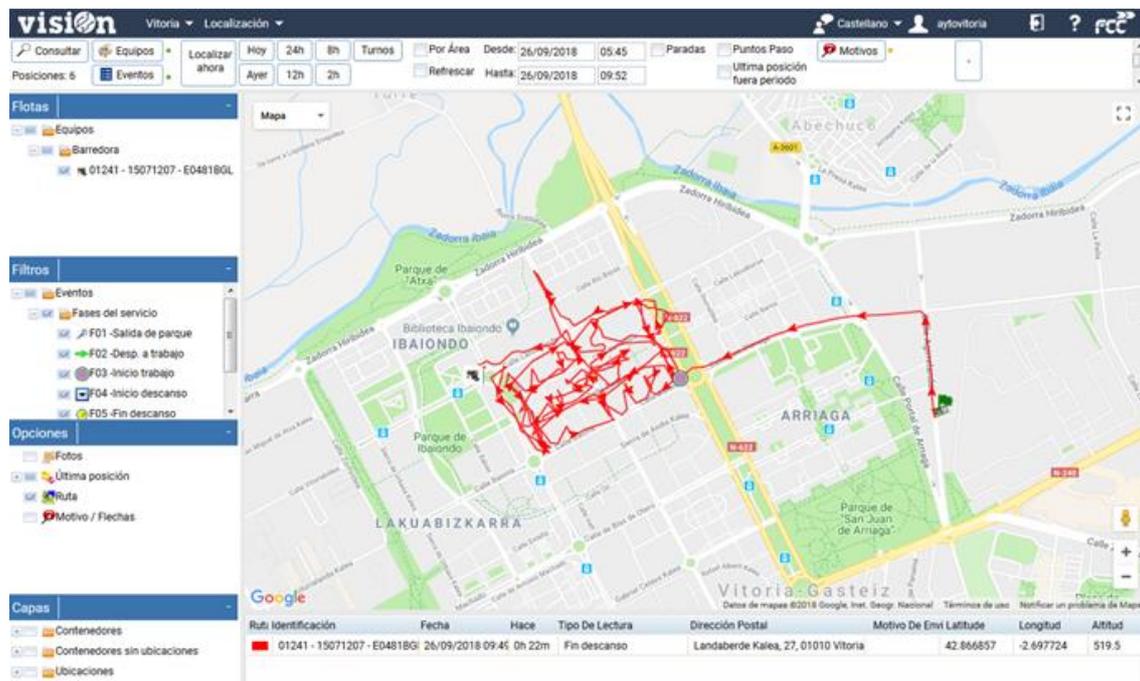


Figura 1. Herramienta de control del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, creada por la empresa concesionaria del servicio de recogida de residuos y limpieza viaria. Fuente: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2018.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz encargó a una empresa consultora independiente especializada en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) la creación de otra plataforma programable, la cual complementa y amplía las prestaciones ofrecidas por la plataforma creada por la empresa concesionaria. En este sentido, la aplicación permite analizar rutas, comparar rutas, sacar un histórico de actividad de los vehículos (camiones, barredores, baldeadoras, etc.) y, en general, llevar a cabo un control total de la contrata de recogida de residuos y limpieza viaria, verificando el grado de realización de los diferentes servicios y, por lo tanto, evitándose pagar por servicios no realizados.



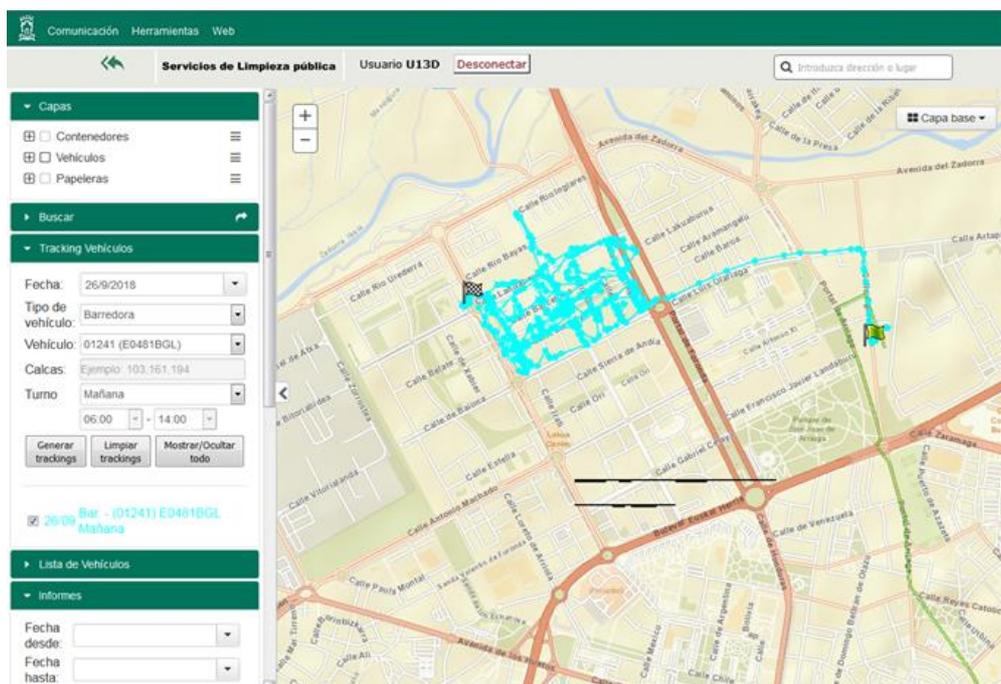


Figura 2. Herramienta de control del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, creada por una empresa externa contratada. Fuente: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2018.

Por otro lado, también se habilitó *VGarbi*, un servicio gratuito de mensajería telefónica para que la ciudadanía pueda transmitir las sugerencias y quejas al servicio municipal de gestión de residuos. El objetivo de la aplicación es la creación de un flujo de comunicación directa entre ciudadanía y administración, así como la mejora de la calidad del servicio prestado. El modo de funcionamiento es sencillo, ya que únicamente se envía un mensaje con la fotografía del punto de la incidencia y una localización lo más concreta posible del lugar.



Figura 3. Difusión del servicio VGarbi. Fuente: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2018.

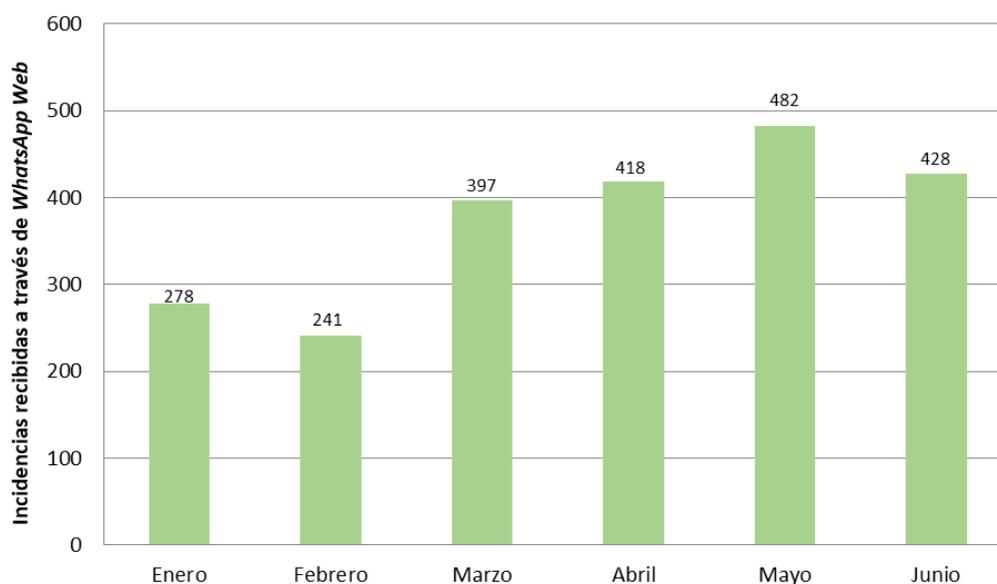


---

Un técnico del Ayuntamiento recibe los mensajes de los ciudadanos a través de las aplicaciones *WhatsApp Web* y *Telegram Web*. Al recibir esa información, la transmite al personal de la empresa concesionaria para que acudan al lugar a la máxima brevedad. En este contexto, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene un protocolo con la empresa concesionaria que obliga a esta a dar una respuesta a las quejas ciudadanas antes de que se cumplan 24h de su recepción. Una vez solucionado el problema, la empresa concesionaria transmite una foto al Ayuntamiento y este se encarga de enviarla al usuario que informó de la incidencia a través de los mismos canales de comunicación.

### Resultados

Durante los dos primeros trimestres del año 2018 se han recibido un total de 2.244 mensajes a través de la aplicación *WhatsApp Web* y 15 a través de la aplicación *Telegram Web*.



*Figura 4. Evolución de las incidencias recibidas a través de la aplicación WhatsApp Web del servicio VGarbi, año 2018. Fuente: Institut Cerdà, a partir de datos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2018.*

En las siguientes figuras se muestra la distribución de los mensajes por tipología de incidencia, expresado en porcentaje. Principalmente, las incidencias están relacionadas con la presencia de voluminosos en la vía pública y de residuos fuera de los contenedores.



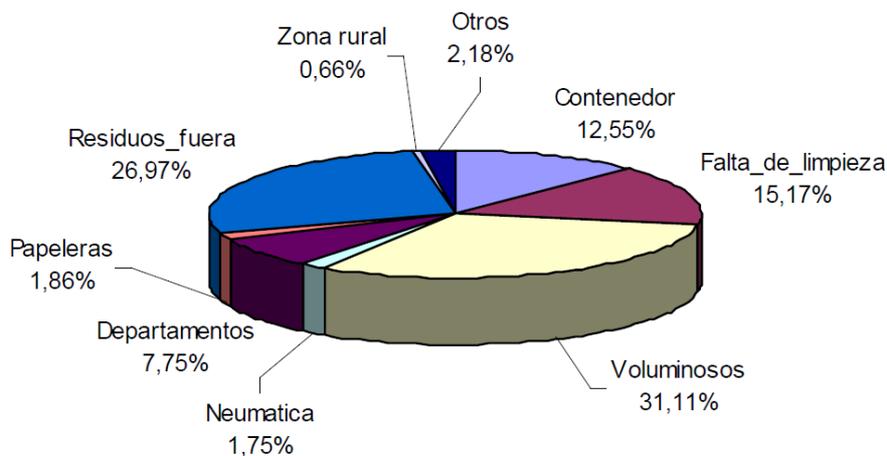


Figura 5. Distribución de los mensajes recibidos a través de VGarbi por tipología de incidencia durante el primer trimestre de 2018. Fuente: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2018.

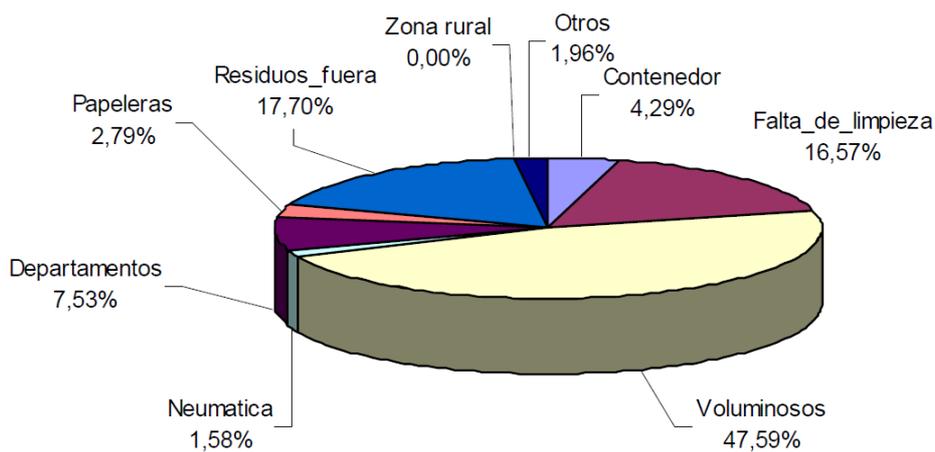


Figura 6. Distribución de los mensajes recibidos a través de VGarbi por tipología de incidencia durante el segundo trimestre de 2018. Fuente: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2018.

## Más información

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz  
 Persona de contacto: Joseba Sánchez  
 Contacto: [jsanchez@vitoria-gasteiz.org](mailto:jsanchez@vitoria-gasteiz.org)



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

