



Indicadors per al seguiment correcte d'un model d'alta eficiència

Eines i estratègies per a un seguiment eficient del servei de recollida

MARÇ 2026

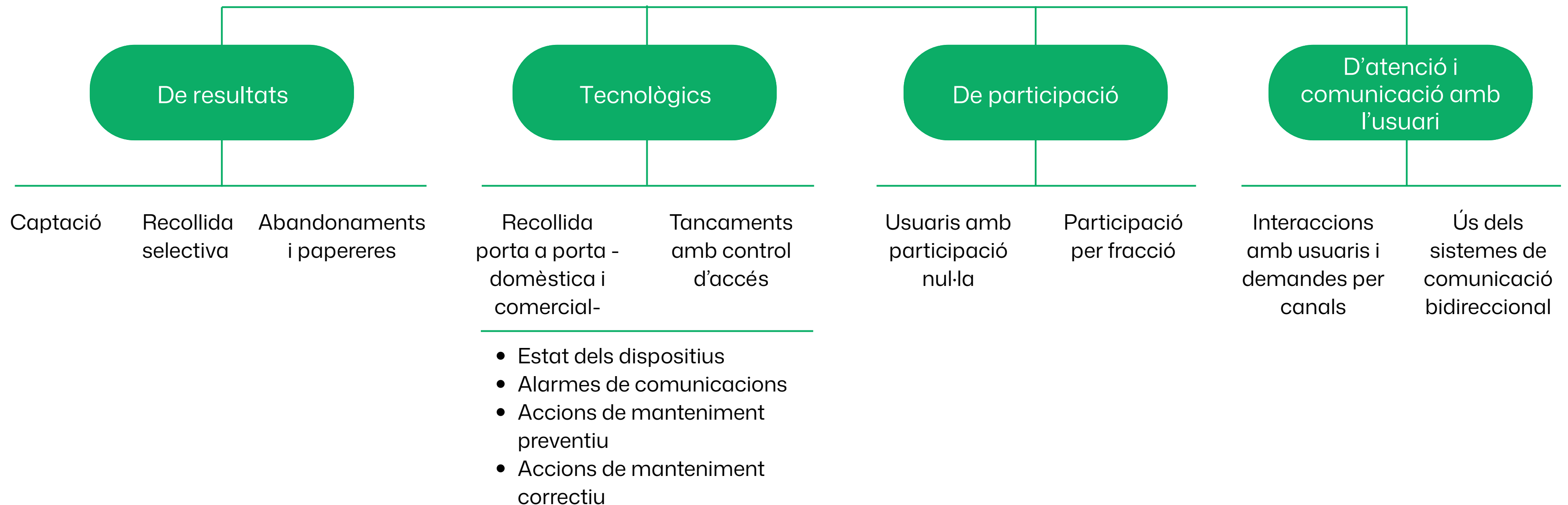
XARXA DE CIUTATS I POBLES CAP A LA SOSTENIBILITAT



Només podem considerar un model d'alta eficiència si hi ha una **anàlisi de dades periòdica, objectiva i comparable** que permet ajustar el sistema en base a resultats i aplicar mesures que incentivin la implicació de l'usuari.

No té sentit implantar tecnologia si no sabem perquè volem les dades i, en el moment que sabem perquè les volem, cal processar-les i analitzar-les

Indicadors per al control i seguiment dels models d'alta eficiència



Ens han de permetre mesurar i comparar sistemes entre ells i analitzar-ne de forma objectiva els resultats i l'efectivitat

Indicadors de resultats.

Què ens indica si el model implantat està funcionant?

Captació

kg / hab / any

Fins a un 10% de reducció es pot associar a prevenció associada al model. A partir del 10% cal considerar la fuga.

Un sistema amb molta fuga no es pot considerar que estigui obtenint bons resultats, ja que la fuga sovint va associada a una mala separació dels residus -bàsicament es fuguen residus barrejats en forma de resta-.

Recollida selectiva

**kg / hab / any per fracció + %
recollida selectiva neta**

Només analitzant els kg/hab any de RS neta es pot valorar l'eficiència del model.

Cal comparar els kg/hab/any per fracció previs i posteriors a la implantació, així com la seva evolució.

Prendre com a referència la recollida selectiva bruta és incorrecte i porta a confusió i a una mala interpretació dels resultats.

Abandonaments i papereres

**kg / hab / any d'abandonaments i
residus recollits en papereres**

Aquests residus cal considerar-los resta i incorporar-los als resultats de RS. En cap cas són neteja viària.

En els models d'alta eficiència sovint formen part de la fuga.

Indicadors tecnològics. La tecnologia ens està funcionant realment?

Estat dels dispositius

**Nº de dies amb lectures o obertures s/
dies totals de servei**

Per al porta a porta: garantir que hi ha lectures en més del 95% dels dies de recollida.

Contenidors amb control d'accés: garantir que han comunicat més del 95% dels contenidors sobre el total de dies previstos d'obertura.

Per sota el 95% es posa en risc la implantació d'un sistema de PxC

Alarmes de comunicacions

Dispositius diaris sense comunicació

Per al porta a porta: alarmes per rutes sense lectures.

Contenidors amb control d'accés: alarmes per contenidors que no comuniquen i geoposicionament.

Aquestes alarmes són essencials per garantir la reacció ràpida a qualsevol problemàtica relacionada amb la tecnologia

Accions de manteniment

**Nº i cost associat a les accions de
manteniment preventives VS correctives**

Control mensual i anual del nombre i cost de les accions de manteniment, diferenciant les accions preventives de les correctives.

Nombre de noves instal·lacions i dispositius instal·lats i cost associat.

Indicadors de participació. La participació quadra amb els resultats de RS?

Usuaris amb participació nul·la

Nº d'usuaris sense participació s/ Nº d'usuaris totals

Inclou usuaris no donats d'alta i usuaris donats d'alta sense participació.

Generalment, un 10% d'usuaris sense participació es considera normal i s'associa a la presència d'habitatges buits, etc. Per sobre aquest % cal creuar aquesta dada amb la fuga i analitzar si es correspon la reducció de generació amb el % de participació nul·la.

Participació per fracció

Anàlisi de trams de participació per fracció amb identificació

En funció dels models de recollida, les freqüències per fracció, etc. cal definir uns trams de participació per fracció mensuals i anuals i realitzar-ne l'anàlisi periòdicament.

Aquesta informació serà fiable sempre que els indicadors tecnològics associats a l'estat del dispositiu superi el 95%.

En cas que sigui fiable és interessant creuar les dades amb els resultats de RS neta per fracció.

Indicadors d'atenció i comunicació amb l'usuari. Què és el que més preocupa?

Interaccions amb usuaris i demandes

Nº d'interaccions ateses per generador i canal

L'evolució d'aquest indicador permet dimensionar els recursos que cal disposar per realitzar el servei d'atenció a l'usuari i analitzar el pes de cada generador sobre el servei.

Tipus de dubte / demandes per generador

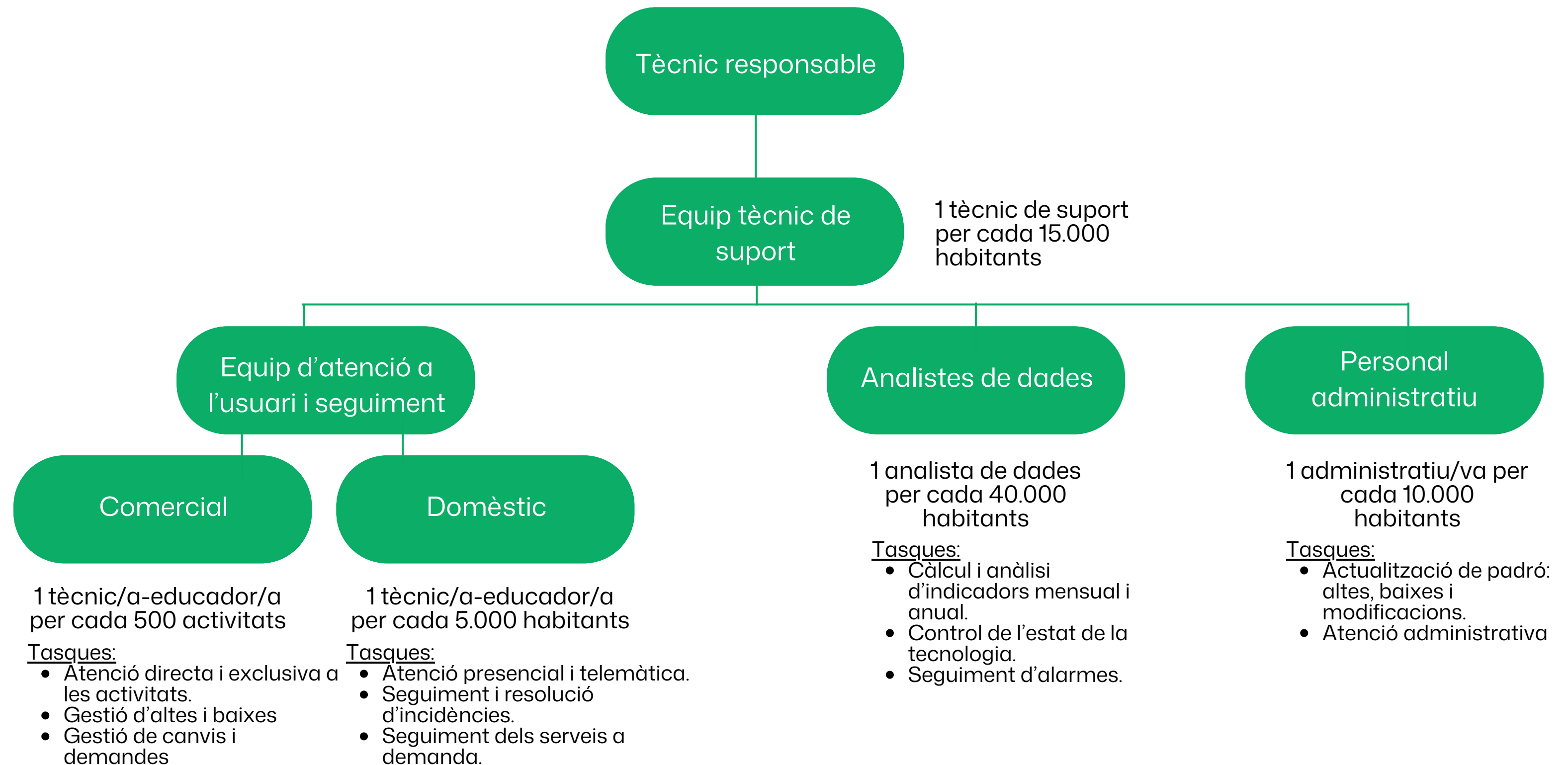
Estandarditzar els tipus de dubtes i/o requeriments permet analitzar els més freqüents i aplicar estratègies com poden ser l'automatització de respostes, entre d'altres, amb l'objectiu de fer més eficient el servei.

Ús dels sistemes de comunicació bidireccional

Nº d'usuaris donats d'alta en cada sistema s/total

Entenem com a canals de comunicació bidireccional l'app ciutadana, grups de whatsapp, grups de correus i SMS, entre d'altres. Aquest indicador permet dimensionar la cobertura de les comunicacions a través d'aquests canals.

Recursos per al seguiment



spóra

Gràcies

 circularity