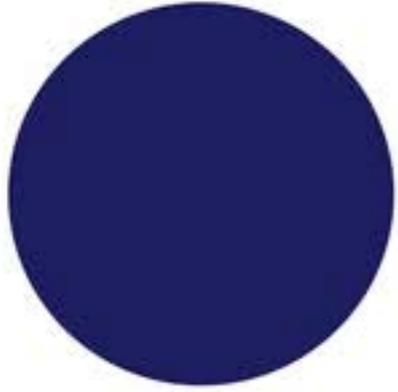


**SEGOVIA**



PROYECTO INTEGRAL DE INFORMACIÓN  
Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE  
RESIDUOS PARA LA CIUDAD  
DE SEGOVIA 2017





## ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

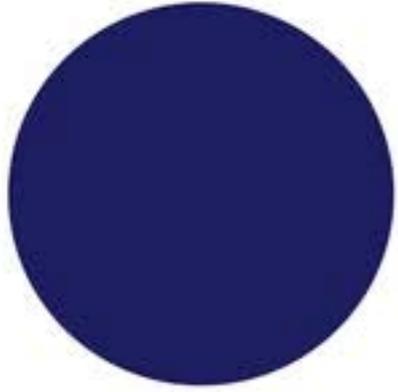
**Dynamyca Sostenible** ha desarrollado desde Julio de 2015 hasta marzo de 2017 un proyecto de **Educador de Calle** basado en el análisis de dos rutas de calle en islas de contenedores, complementado con visitas informativas a los establecimientos existentes en las rutas.

De forma complementaria, se ha realizado en días concretos un análisis intensivo en islas prefijadas, con el objetivo de visualizar comportamientos y provocar del mismo modo cambios de actitud.

Otras tareas realizadas han sido: revisión del estado de contenedores, informaciones varias sobre ordenanza a establecimientos, multas ficticias, elaboración de documentación gráfica y/o informes detallados.

Se han realizado seguimientos quincenales con el Ayuntamiento de Segovia, FCC y Dynamyca Sostenible, desde el inicio y hasta el fin del proyecto.





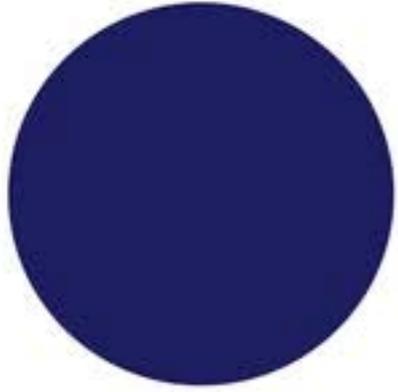
## ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Tras un año y ocho meses desde el nacimiento del proyecto, han sido muchos los objetivos conseguidos a nivel de concienciación en las rutas analizadas, así como en las acciones de vista a establecimientos.

Consideramos que el proyecto debe actuar sobre los **mismos destinatarios** (establecimientos y ciudadanía) pero con un cambio en las **funciones y actuaciones** a realizar debido a motivos de "comodidad y rutina" para los establecimientos, que ya conocen "el modus operandi" del proyecto.

Se propone utilizar la figura de un **Cliente Misterioso** para actuar sobre el sector establecimientos, sin dejar de realizar acciones de vigilancia y estado de las infraestructuras (contenedores, islas, papeleras, estado de limpieza de la ciudad...) así como otras nuevas propuestas.





## OBJETIVOS

El objetivo principal se mantiene:

Solucionar la **problemática actual** en la ciudad respecto al depósito de diferentes tipologías de residuos en puntos concretos.

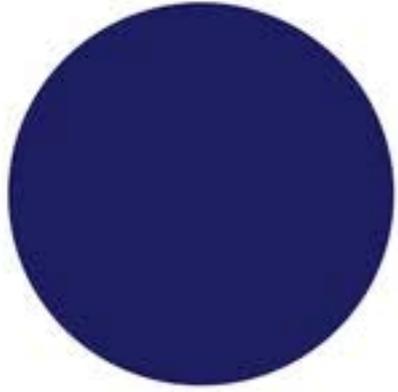
Objetivos específicos:

Buscar **otros métodos de información diferentes**, que llamen la atención y sirvan como reclamo a los establecimientos de la ciudad.

Dar respuesta a los problemas derivados de malos comportamientos empresariales y ciudadanos.

**Educar activamente en el cambio de conductas**, haciendo cumplir la ordenanza municipal.





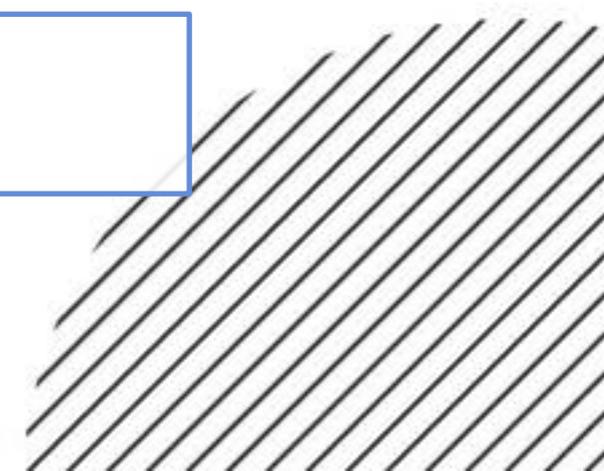
# UN NUEVO PROYECTO

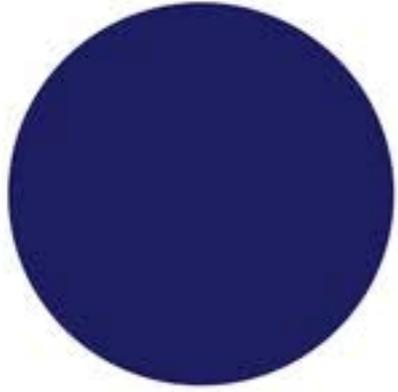
Tras los buenos resultados obtenidos y la continuidad de acciones similares, se plantea que el proyecto tome un giro hacia nuevas propuestas de actuación:

Cliente Misterioso en varias fases

Análisis y evaluación de infraestructuras

Segovia Informa





# CLIENTE MISTERIOSO

Se plantean nuevas formas de información y sensibilización en los establecimientos y se busca la figura de una persona externa, desconocida en gran medida para todos.

Los pasos a seguir son:



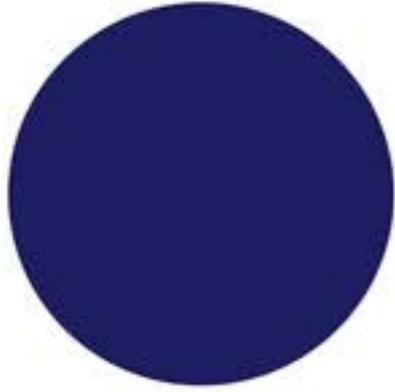
1ª Quincena de Mayo 2017

Junio a Agosto 2017 (3 meses)



Septiembre a Diciembre 2017





# CLIENTE MISTERIOSO

1º

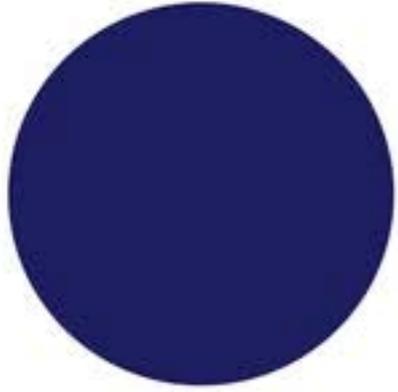
- Visita misteriosa al establecimiento (de junio a agosto).
- Elaboración de informe de situación del establecimiento que incluya un breve plan de actuaciones.

2º

- A partir de septiembre. Entrega del informe al establecimiento y explicación de los resultados para implementar acciones preventivas o correctoras. \* Condicionado a la obtención de resultados en las visitas de cliente misterioso.

*Se adjunta un ejemplo del cuestionario a utilizar con establecimientos de hostelería.*





## CLIENTE MISTERIOSO: Aspectos positivos

¿Qué buscamos con la implantación del cliente misterioso?

Otros métodos de información diferentes, que llamen la atención y sirvan como reclamo a los establecimientos de la ciudad.

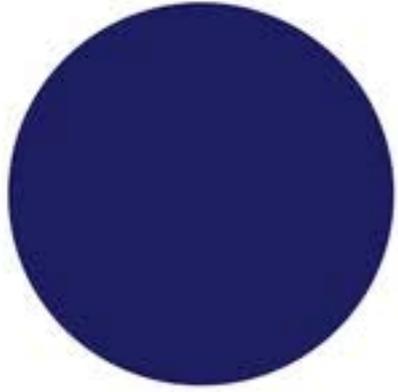
Apoyar a los establecimientos en lo que más les importa, "la buena marcha de su negocio".

Analizar el estado ambiental del establecimiento, **especialmente en el ámbito de la generación y gestión de los residuos**, pero sin olvidar otros aspectos ambientales de interés.

Ofrecer un **plan de acción** con medidas sencillas y fáciles de implementar, que ayuden al establecimiento en su día a día y que sirva como excusa para informar e implementar un plan de gestión de sus residuos de acuerdo a la ordenanza municipal.

**Resolver cualquier duda** generada durante el proceso, que ayude a mejorar la recogida de residuos de la ciudad.

**Educar activamente en el cambio de conductas**, haciendo cumplir la ordenanza municipal.



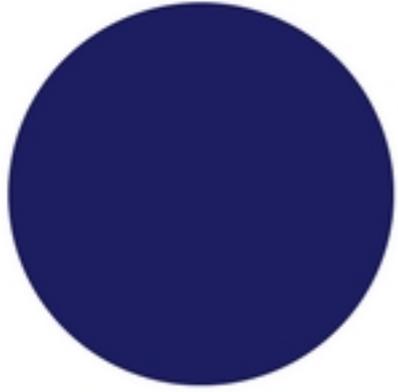
## PROYECTO PILOTO

Es importante que todas las partes implicadas en el proyecto seamos conscientes de que es una acción piloto con las ventajas y desventajas que conlleva.

La información a los asociados por parte de las asociaciones empresariales implicadas es básica, para poner en conocimiento de todos el proyecto.

La obtención de resultados será evaluada tras el paso de los tres primeros meses con el fin de valorar la continuidad del proyecto.





**SEGOVIA**



PROYECTO INTEGRAL DE INFORMACIÓN  
Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE  
RESIDUOS PARA LA CIUDAD  
DE SEGOVIA 2017

