



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

INFORME DE EVALUACIÓN PLAN DE GESTIÓN 2016

Febrero 2017



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE RESULTADOS POR EJES ESTRATÉGICOS	3
2. EVOLUCIÓN DE LOS PLANES DE GESTIÓN ANUALES 2016	22
3. DATOS E INDICADORES RELEVANTES 2016	45
4. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS 2016	48



1. VALORACIÓN DE RESULTADOS POR EJES ESTRATÉGICOS

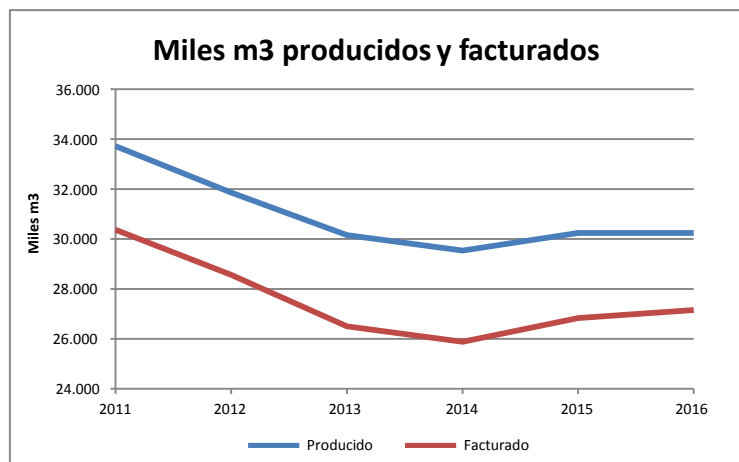
Finalizado el último ejercicio del Plan Estratégico 2013 – 2016, presentamos en este Informe de Evaluación la evolución y principales resultados de MCP/SCPSA correspondientes al año 2016. Lo hacemos de acuerdo al horizonte y dirección que marcamos en la reflexión estratégica para el periodo 2013-2016, concretada en una serie de Ejes y Retos que han orientado la actuación de esta Entidad.

EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS: Incrementar la satisfacción de la ciudadanía prestando servicios de calidad y planificándolos con antelación.

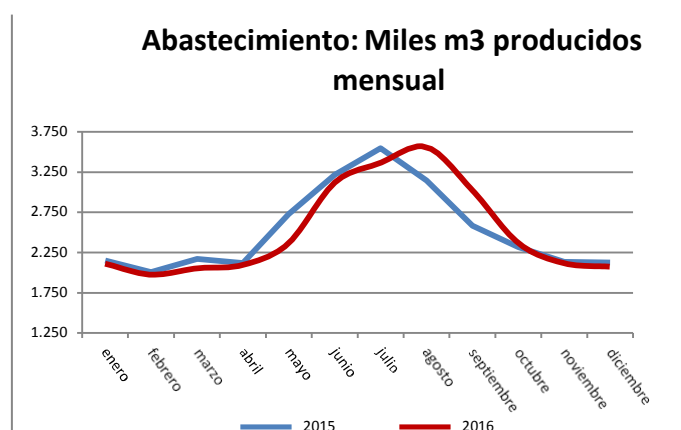
Ciclo Integral del Agua

La producción de agua en 2016 ha sido 30.236.789 m³, un 0,01% menos que en 2015 y un 2,54% menos que la media de los últimos cinco años. Cabe destacar que en 2016 se produjo un nuevo mínimo semanal de 721 l/s de media durante la semana 12 (21-27 marzo, coincidiendo con la festividad de Semana Santa), ligeramente inferior al mínimo histórico anterior, de 723 l/s durante la Semana Santa de 2013. El máximo semanal de 2016 ha sido de 1.373 l/s durante la última semana de agosto, lejos del máximo histórico de 1.659 l/s en junio de 2006.

La evolución de los últimos años de los metros cúbicos producidos y facturados ha sido la siguiente:



La distribución de la producción de agua a lo largo del año, en relación con 2015, ha sido la siguiente:





El dato provisional de agua no registrada en 2016 se ha situado en el 9,88%, a la espera de los cálculos definitivos de consumo facturado. Es un mínimo histórico, inferior al dato definitivo del ejercicio anterior, ya de por sí bastante bajo, que se situó en el 11,48%. Hay que señalar que este resultado está entre los mejores del sector en España. Según el estudio de AEAS "Suministro de Agua potable y Saneamiento 2016" la media en España para este indicador es del 23% y el correspondiente de forma específica para las áreas metropolitanas es del 17%.

En cuanto a la **calidad del agua suministrada**, el año ha transcurrido con normalidad. Las actuaciones de campo más frecuentes han tenido que ver con verificaciones y ajustes de analizadores de cloro, así como con aportaciones manuales de hipoclorito en pequeños depósitos con baja tasa de renovación.

Se ha continuado con el despliegue del Plan Sanitario de Agua, minimizando los riesgos significativos del diagnóstico realizado en 2013. Cabe destacar los siguientes hitos relevantes realizados este año:

- Estudio batimétrico y de calidad realizado en el Embalse de Eugi con un dron submarino en el marco de un convenio de colaboración con la Universidad de A Coruña.
- inicio de la implantación de la red propia de muestreo para autocontrol en los sectores de abastecimiento de la Comarca.

La información de control de la red de abastecimiento ha sido implementada en el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo.

En cuanto a **saneamiento**, destacar que el caudal tratado ha sido de 1.063 l/s, con unos rendimientos medios de depuración del 95% para la materia orgánica, 92% para el nitrógeno y el 80% para el fósforo. La digestión de los fangos ha producido 403.883 Nm³/mes de biogás con una concentración de metano del 60%. Se ha estimado un tratamiento para 590.240 habitantes equivalentes. Son reseñables los bajos caudales registrados durante diciembre por las nulas precipitaciones registradas durante este mes.

Se ha continuado con el esfuerzo de asesoramiento y control de las industrias que vierten a la depuradora de Arazuri para asegurar el correcto funcionamiento tanto de las poblaciones microbianas que depuran el agua como de las que permiten la obtención de biogás.

Por último, destacar que en los dos laboratorios, Eguillor (abastecimiento) y Arazuri (saneamiento), se han superado las dos auditorías realizadas por la Empresa Nacional de Acreditación-ENAC que garantizan la acreditación de los mismos de acuerdo a la Norma UNE-EN ISO 17025.

Parque Fluvial

A lo largo del año se han concluido las siguientes dotaciones previstas en el Parque:

- Iluminación ornamental del Depósito de Burlada.
- Rehabilitación del puente de Dorraburu (Huarte) en el río Arga.
- Creación del área recreativa de la Morea (Zizur Mayor) en el río Elorz.

Se han iniciado las obras de conexión con el paseo fluvial de Pamplona en Landaben, término de Arazuri (Cendea de Olza), cuya apertura está prevista en la próxima primavera.

Durante este año se tramitaron las modificaciones del PSIS del río Urbi en el Valle de Egúés y del Bajo Arga (Arazuri-Ororbía). El primero ya ha sido aprobado por el Gobierno de Navarra y el segundo está en trámite de aprobación.



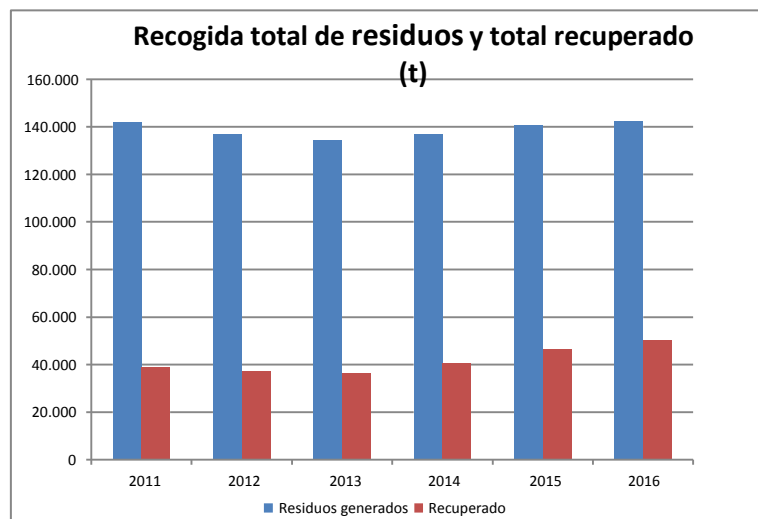
Por último, señalar que se ha concluido el estudio de fusión de los parques de Pamplona y de la Comarca. En estos momentos se está elaborando un convenio que regule la gestión conjunta de ambos parques.

Residuos

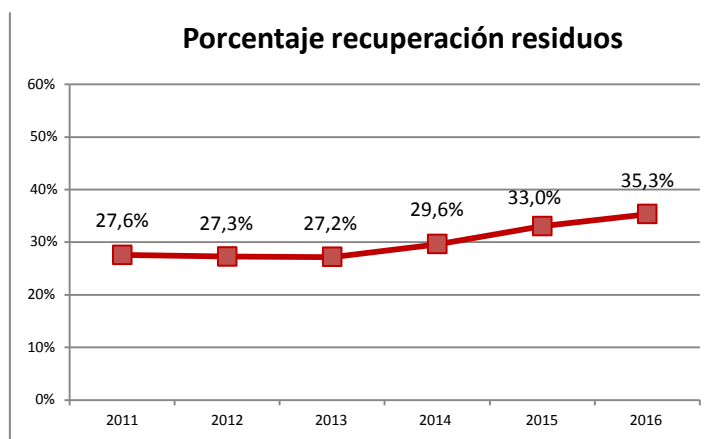
En 2016 continúa la tendencia al alza en la generación de residuos que comenzó en 2014 tras varios años de tendencia descendente. Las toneladas generadas en este año han sido 142.296, incluyendo las compostadas domésticas y comunitarias, lo cual supone un incremento del 1,18% respecto a lo generado el año anterior.

No obstante este incremento, en 2016 se ha evitado la generación de 842 toneladas de residuos, gracias al aprovechamiento de productos alimenticios a través del Banco de Alimentos y de otros artículos a través de Traperos de Emaús y la aplicación web www.yonolotiro.es.

Las fracciones recuperables recogidas han experimentado un incremento superior al 1%, excepto en la fracción de papel-cartón, que ha sufrido una leve caída debido a una mayor incidencia de las sustracciones del contenedor. En este apartado destaca el incremento del 66,4% en la recogida de materia orgánica debido a la implantación del quinto contenedor de recogida separada de dicha fracción. Por su parte, la fracción resto ha experimentado un descenso del 2,6%.



El índice de recuperación de residuos se ha incrementado desde el 33% del año 2015 al 35,3%.





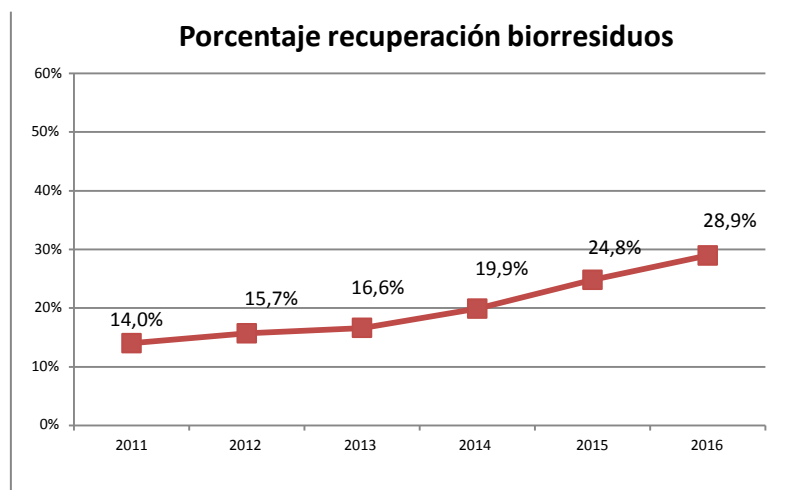
Asimismo, las 7.931 toneladas de materia orgánica recogidas a través del 5º contenedor, junto con los residuos de poda y jardinería, y el compostaje domiciliario y comunitario, han permitido alcanzar una recuperación del 28,9% de los biorresiduos generados.

En este sentido, destacar que se han reciclado la totalidad de los restos orgánicos producidos y recibidos en la EDAR Arazuri (33.729 toneladas de lodos y 8.568 toneladas de restos verdes). La producción de lodos ha sido la misma del pasado año, mientras que los restos verdes tratados han disminuido un 6,26% por la menor cantidad recibida de las entidades locales. Se han compostado todos los restos verdes y parte de los lodos generados en la depuradora (20%) en la planta de compostaje en túneles. El resto de los lodos se han reciclado en la agricultura.

Se han comercializado 5.186 m³ de compost, un 23,5% menos que el pasado año, continuando el descenso iniciado hace seis años con la crisis económica y la inexistencia de proyectos paisajísticos públicos que consuman este producto. Se han consolidado dos líneas de producción (Clase A-vegetal y Clase B-vegetal + lodos).

Continúan los ensayos de investigación sobre aplicación de lodos en la agricultura de acuerdo al convenio firmado con INTIA en la finca experimental de la EDAR y en una finca en regadío de Murillo el Fruto. También se han realizado ensayos más específicos sobre aspectos microbiológicos en suelos de estas parcelas con NEIKER.

En cuanto al compostaje doméstico, destacar que tras la campaña de primavera y la del 5º contenedor de zona rural, hay más de 3.000 familias apuntadas en este programa de reciclaje. A esta cifra se le deben sumar las 32 áreas de compostaje comunitario que agrupan a otras 714 familias. Con este colectivo de familias se ha estimado que se han reciclado a lo largo del año 2.110 toneladas. Como elemento informativo y de sensibilización se han publicado cuatro boletines sobre compostaje destinados a las personas participantes en estos programas.



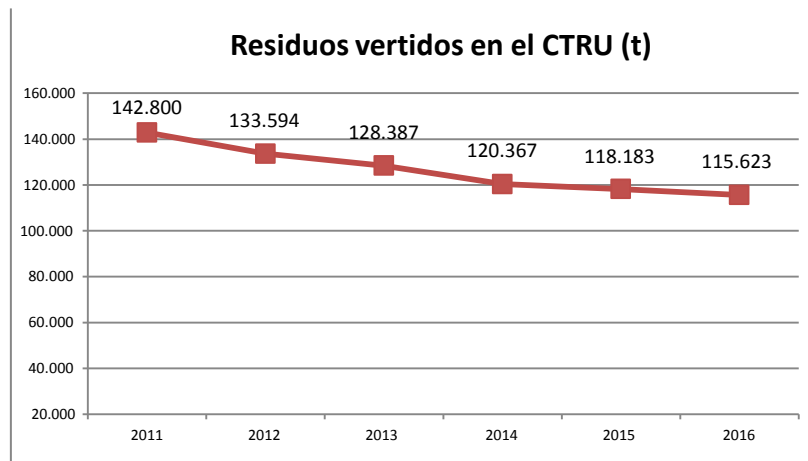
Durante 2016 se ha continuado con la 4ª fase de despliegue de la recogida separada de materia orgánica en las áreas más rurales de la Mancomunidad. El despliegue ha incluido 11.016 viviendas de 230 localidades, agrupadas en 8 zonas. Las características de estas zonas han permitido ofrecer el compostaje doméstico y comunitario como forma de tratamiento de la materia orgánica, aunque también se ha instalado el quinto contenedor en aquellas localidades de más de 200 habitantes que lo han solicitado.

En esta última fase se ha inscrito el 38,5% de los domicilios, alcanzando de esta forma el 44,4% de domicilios inscritos en el total de la Comarca. Con esta 4ª fase se da por terminada la implantación de la recogida separada de materia orgánica. En el Plan de Gestión Anual 2017 se han previsto nuevas acciones de sensibilización para incrementar los resultados conseguidos mediante una mayor participación ciudadana.



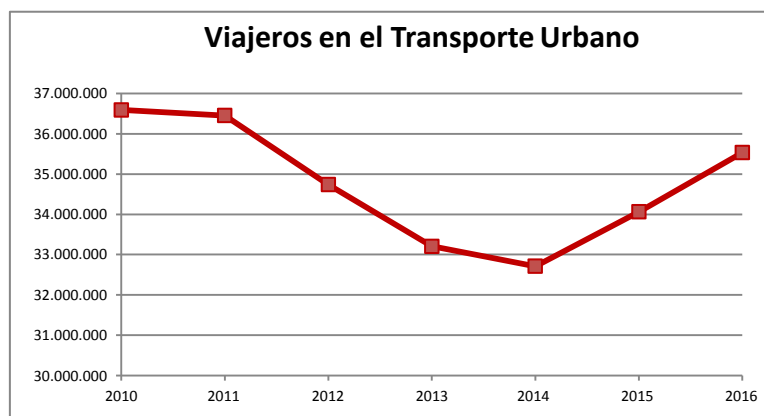
Actualmente, el tratamiento de esta fracción se realiza en la planta de biometanización de HTN en Caparroso, donde se digiere anaeróbicamente junto con residuos agrícola-ganaderos, produciendo biogás. El digerido obtenido en el tratamiento se aplica en los campos de cultivo de la zona.

Finalmente, las toneladas de residuos vertidas en el CTRU de Góngora se han reducido respecto al año anterior un 2,2%, alcanzando la cifra de 115.623 toneladas, lo cual supone que la cantidad anual vertida en 2016 ha sido la menor de todas las registradas desde la apertura del CTRU.



Transporte Urbano Comarcal

El número provisional de viajeros transportados durante el año 2016 fue de 35.529.448, lo que supone un incremento del 4,3% respecto al año anterior y confirma el cambio de tendencia producido en 2015 en la evolución del número de viajeros.



Como hecho reseñable, Transports Ciutat Comtal S.A. (TCC) solicitó en el mes de julio la prórroga para el periodo 2017-2019 de la modificación del contrato de concesión establecida para el periodo 2012-2016 por la ruptura del equilibrio económico de la concesión. La Asamblea General de la Mancomunidad celebrada el 29 de diciembre de 2016 acordó prorrogar las mismas condiciones establecidas para el periodo 2012-2016, en el que se aplicó el 35% de la penalización por incumplimiento del compromiso de viajeros del contrato original. Una vez resuelto este expediente, se tramitará durante el primer trimestre de 2017 un nuevo Plan TUC 2017-2018.

Por otra parte, en este año apenas ha habido modificaciones importantes del servicio, pudiendo destacarse la integración de la línea 22 (Yanguas y Miranda - Berriosuso) en la línea 16 (Aizoáin -



Noáin – Beriáin) a partir del día 5 de septiembre. Este cambio ha permitido mejorar la explotación del servicio de esta importante línea del TUC.

Con relación a las inversiones, en el mes de enero se incorporaron 9 autobuses articulados y, entre los meses de junio y octubre, otros 10 autobuses estándares de 12 metros, 5 de los cuales son de tecnología híbrida. De esta forma, entre los años 2015 y 2016 se ha renovado el 20% de la flota, lo que permite compensar el efecto que produjo la falta de renovación en los 2 años anteriores.

En el aspecto medioambiental, del total de 140 vehículos de la flota, 9 unidades (el 6%) son ya de tecnología híbrida. En este periodo de algo más de un año de funcionamiento con esta tecnología se ha producido un ahorro de combustible del 26,5% con respecto a la tecnología diésel convencional. En cuanto a los principales proyectos en curso, el correspondiente a la “Nueva Red del TUC” se ha reformulado, en virtud de las actuaciones llevadas a cabo durante el primer semestre del año, a “Elaboración del Plan de Movilidad Urbana Sostenible de la Comarca de Pamplona (PMUSCP)”. Con este objetivo se firmó el día 22 de septiembre un convenio de colaboración entre los Ayuntamientos del área TUC, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y la Mancomunidad, de forma que sea la Mancomunidad, en coordinación con las otras 19 Administraciones, quien elabore dicho PMUSCP. Para ello ha contratado una asistencia técnica que inició sus trabajos en el mes de diciembre y cuya conclusión se estima para final de 2018. Además, se pretende poner en marcha un plan de participación de gran calado y realizar un estudio de viabilidad de la red de ejes troncales de transporte público.

En el proyecto de nuevas modalidades de recarga y pago del transporte, se ha realizado un exhaustivo análisis de las alternativas, su adaptación a la situación actual de medio de pago del TUC y una propuesta de próximos pasos; dicho trabajo se recogió en un informe presentado a la Comisión Permanente celebrada el día 20 de diciembre de 2016. Adicionalmente, en el mes de julio se firmó un convenio con el departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra para el desarrollo de los trabajos de asistencia que permitan definir una estructura de datos de la futura Tarjeta Única del Transporte de Navarra (TUTN) y sus procedimientos asociados. Estos trabajos han sido contratados por el Gobierno de Navarra y son cofinanciados entre ambas administraciones.

En relación a la parcela donde se prevé que se ubiquen las futuras cocheras del Transporte Urbano Comarcal, se ha solicitado al Ayuntamiento de Pamplona la sustitución del sistema de ejecución del planeamiento urbanístico vigente por un sistema de ejecución público.

Por último, señalar que la Comisión Permanente celebrada el día 30 de noviembre aprobó la licitación de la nueva concesión de mobiliario urbano en paradas de TUC y Taxi que sustituirá al actual contrato que finaliza el día 30 de abril de 2017.

Servicio de Taxi

En 2016 cambió la evolución a la baja en la utilización del servicio, aumentando desde las 32.375 carreras semanales en la última medición realizada en 2013 a 34.386 carreras semanales en 2016, lo que supone un incremento del 6,2%. Cabe indicar que en este año 2016 se mantuvieron las mismas tarifas que el año anterior.

En otro orden de cosas, el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 2 desestimó el recurso que interpuso la Mancomunidad contra las resoluciones del Tribunal Administrativo de Navarra referidas al convenio de la Mancomunidad con el Ayuntamiento de Etxauri en materia de taxi. La Mancomunidad interpuso recurso de apelación, aunque, finalmente y por Resolución del Presidencia de la Mancomunidad se resolvió desistir del citado recurso.

Como hecho reseñable, en el mes de junio se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra una Proposición de Ley Foral de modificación de la Ley Foral 9/2005, de 6 de julio, del Taxi, en que se propone una nueva redacción de su artículo 48 “Coordinación intermunicipal. Áreas Territoriales de Prestación Conjunta”. Dicha proposición de Ley Foral se encuentra en tramitación.



Dentro de los proyectos de innovación de MCP-SCPSA, se ha diseñado una solución para utilizar la tarjeta de transporte del TUC en la gestión del pago en servicios regulares de taxi a la demanda promovidos por otras Administraciones. Se ha llegado a un principio de acuerdo para realizar una prueba piloto entre la asociación de taxistas, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Ayuntamiento del Valle de Aranguren, uno de los municipios que dispone de taxi regular a la demanda, pendiente de ratificar en un convenio de colaboración entre las tres partes.

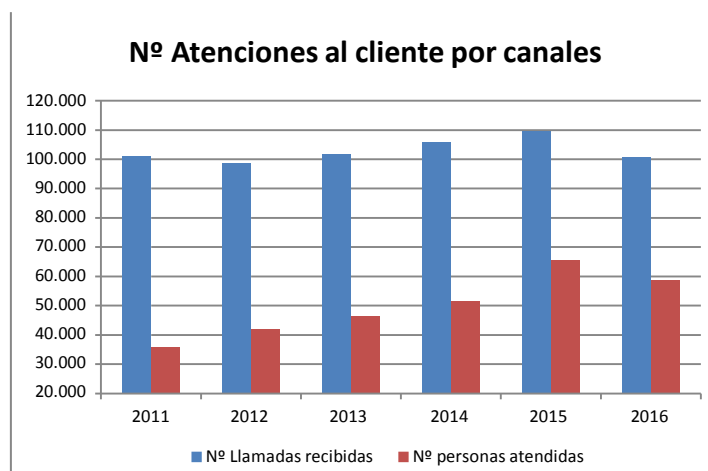
Por otra parte, dentro del plan de mejora del servicio del Taxi, se ha estado trabajando con representantes del sector del taxi y se han incluido en el presupuesto para el año 2017 diversas subvenciones destinadas a la mejora de la seguridad del sector, al servicio de los euro taxis a personas de movilidad reducida y a la compra de vehículos ecológicos (ecotaxis). Además, se ha trabajado con distintas administraciones para fomentar el uso del taxi como transporte a la demanda.

En este año 2016 la Mancomunidad ha vuelto a colaborar con el Gobierno de Navarra, quien ha llevado a cabo, conjuntamente con los diferentes cuerpos de Policía, la III Campaña de Inspección del taxi en Navarra entre los días 16 al 18 y 23 al 25 de septiembre. En el caso de la Mancomunidad, ha dado lugar a 8 expedientes sancionadores a titulares o asalariados, y a 5 expedientes sancionadores a personas que ejercían el servicio sin el título habilitante.

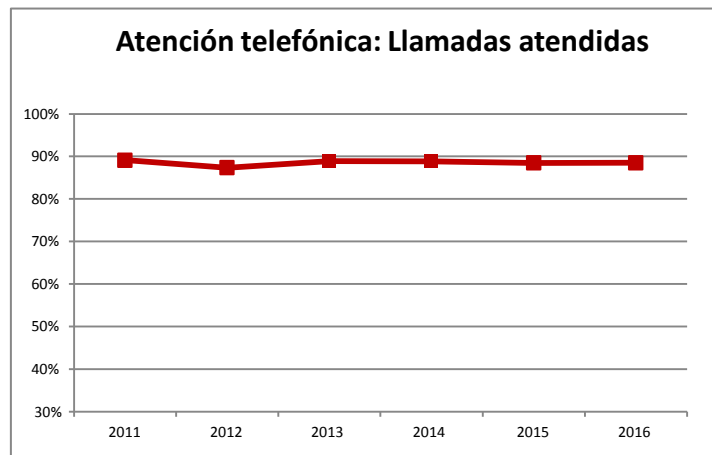
Finalmente, en el mes de abril se realizaron las 11ª pruebas para la obtención del permiso de conductor profesional de taxi, habiéndose admitido 58 solicitudes y obteniendo el permiso 35 solicitantes.

Servicio de Atención a la Ciudadanía

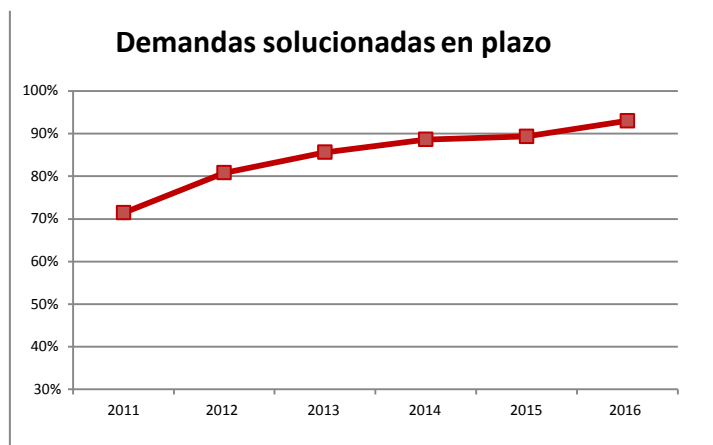
Se constata un descenso tanto en el número de llamadas recibidas como en el de personas atendidas presencialmente en el SAC respecto a valores del año 2015, tras los fuertes incrementos en el volumen de atenciones producidas en ese año como consecuencia de la puesta en marcha la Tarifa F de carácter social y los abonos 30 días del TUC (Abono General, Abono Joven y Abono Familia Numerosa)



El indicador de llamadas atendidas sobre las recibidas se mantiene estable en valores altos, un 88,52% para esta ejercicio.

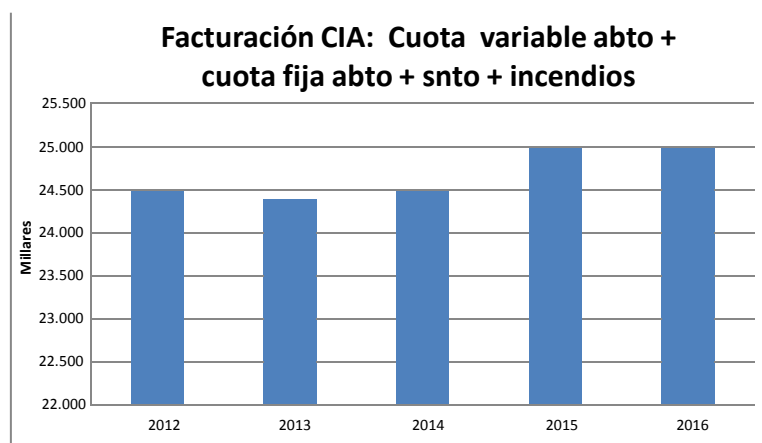


El porcentaje de demandas resueltas en plazo ha tenido un comportamiento muy positivo, alcanzando el 93%.



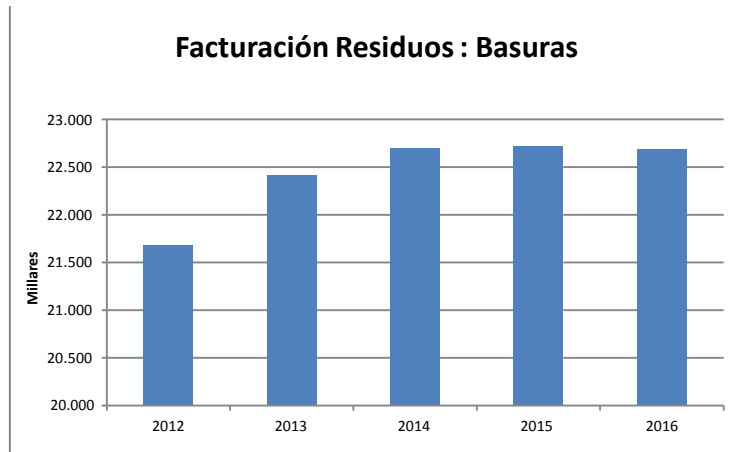
EJE 2. FINANZAS: Lograr la estabilidad económica y financiera.

La facturación nominal del **Ciclo Integral de Agua** es prácticamente igual a la del año pasado, un 0,35% más. La facturación de los principales conceptos del Ciclo Integral del Agua en 2016 ha sido de 25.058.930 euros, correspondiente a los 168.149 contratos en vigor.

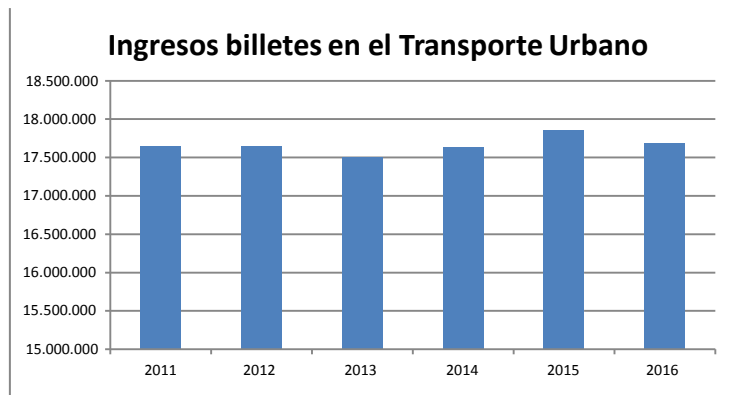




Por su parte, la facturación de **Residuos** en 2016 ha sido de 22.693.512 euros, muy similar a la del año anterior y en línea con el mantenimiento de tarifas, teniendo en cuenta que se calcula en función del valor catastral y no de los residuos generados. A cierre de 2016 existen 184.384 contratos de este servicio.

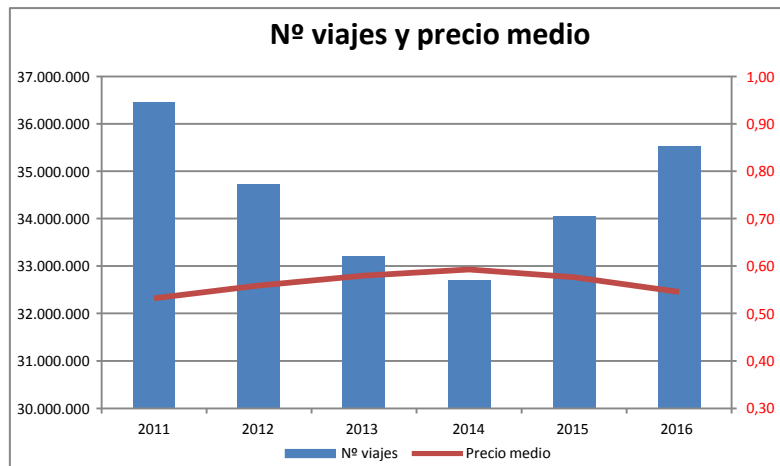


En cuanto al **Transporte**, la estimación provisional de ingresos netos (sin IVA) por viajeros para todas las tarifas en este periodo, pendiente también de ajuste por periodificación de los ingresos debidos a abonos temporales que se venden en un año y sus derechos vencen en otro, es de 17.626.995 €, lo que supone un descenso del 1,3% respecto al año anterior.

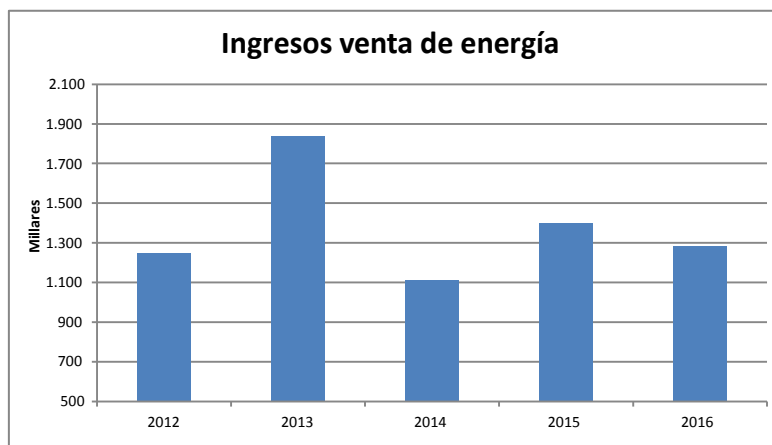


A subrayar el incremento del uso de las nuevas tarifas introducidas en 2015, representando los viajes realizados con abonos temporales el 14,4% del total de viajes y la utilización de la tarifa social F para personas en riesgo de exclusión social el 7,5% del total de viajes. En este año 2016 se han vendido un total de 78.036 abonos temporales, con unos ingresos netos (sin IVA), excluyendo ajustes por periodificación, de 1.858.154 €, lo cual representa el 10,5% de la recaudación.

Se debe destacar que en 2016 se han mantenido las tarifas y que el incremento de ingresos debido al mayor número de viajeros se ve contrarrestado progresivamente por el menor ingreso medio por viajero debido a la introducción de tarifas más económicas a lo largo del primer semestre de 2015. En el siguiente gráfico se refleja la evolución en los últimos años del número de viajeros y del precio medio de tarifa (ingreso medio + IVA).



En cuanto a la **facturación por venta de energía eléctrica**, los ingresos han sido de 1.283.381 euros, un 8,29% inferiores a los 1.399.431 euros del 2015, en línea con el descenso de los kWh vendidos.

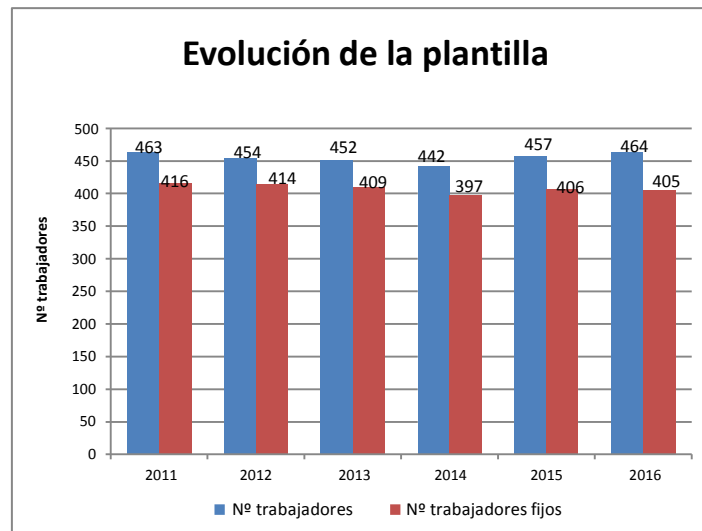


El análisis de los principales indicadores económicos se realizará en marzo, al cierre de cuentas anuales.

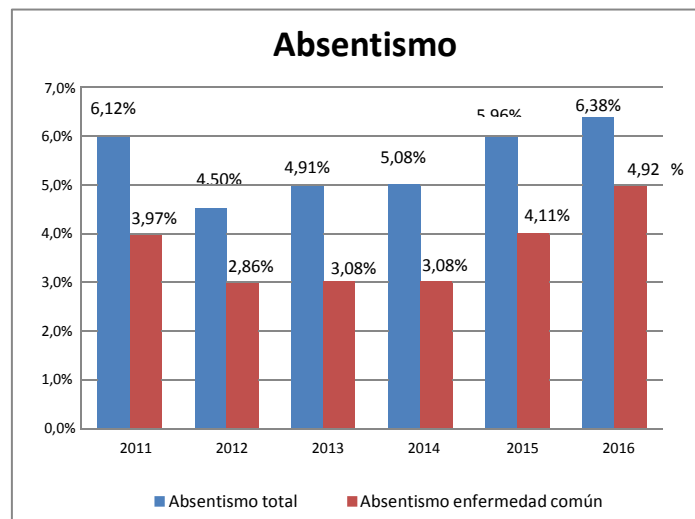
EJE 3. PERSONAS Y ORGANIZACIÓN: Desarrollar una organización cohesionada, motivada y flexible.

La plantilla de SCPSA a diciembre 2016 es de 464 personas, lo que supone un aumento respecto al año anterior, en el que se produjo un cambio de tendencia respecto a los últimos cuatro ejercicios. En 2016, y de acuerdo a lo regulado por la Ley General de Presupuestos, se realizaron 12 contratos indefinidos y se facilitaron 11 jubilaciones parciales. Al cierre del año, el número de contratos de relevo temporales para la cobertura de la jubilación parcial era de 16.

Por otra parte, y en virtud de la misma Ley, se actualizaron los salarios del personal en un 1%.



Los valores de absentismo se han incrementado, alcanzando el absentismo global un 6,38% y el de enfermedad común un 4,92%, siendo éste el que más ha afectado al incremento del absentismo global. Este incremento se relaciona en gran medida con la existencia de varias bajas de larga duración.



En el ámbito de relaciones laborales, cabe destacar el proceso de negociación del Convenio Colectivo llevado a cabo en 2016. La Comisión negociadora se constituyó el 6 de mayo y, tras diversas reuniones, logró un preacuerdo entre la Dirección de la empresa y la totalidad de representantes de los trabajadores el 23 de septiembre. Posteriormente se procedió a la redacción del texto definitivo y la determinación de los detalles operativos necesarios en algunas de las materias preacordadas. Finalmente, el 23 de diciembre se firmó el Convenio Colectivo estatutario por parte de la Dirección y la mayoría de la representación de los trabajadores (53%) con una vigencia de 4 años (2017-2020). El Convenio Colectivo fue aprobado por el Consejo de Administración de SCP SA en su sesión del 29 de diciembre.

También se ha realizado la adaptación al nuevo sistema de cotización-recaudación de la Tesorería General de la Seguridad Social, así como el desarrollo de una nueva aplicación para la gestión de las jornadas del personal.

En cuanto a proyectos de desarrollo de recursos humanos, se ha continuado con las iniciativas para mejorar tanto el liderazgo y funcionamiento del Comité de Dirección como para impulsar la



comunicación interna, entendiendo que son dos palancas fundamentales para avanzar en los retos estratégicos.

Igualmente, se ha estado trabajando en las mejoras derivadas del análisis realizado a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción de la plantilla de 2014, para potenciar el compromiso, la profesionalidad y la satisfacción de las personas. En el último cuatrimestre del año se ha realizado de nuevo la encuesta de satisfacción del personal correspondiente a 2016, que ha sido contestada por el 51% de la plantilla. Los resultados obtenidos confirman una evolución positiva en prácticamente todos los factores medidos, resaltando el dato de satisfacción global, que ha sido del 64%, frente al 57% en 2014.

Desde la perspectiva de seguridad laboral, en 2016 se han registrado 19 accidentes con baja (incluidas las recaídas y los accidentes *in-itinere*) y 22 sin baja.

Destacar que ha sido aprobado un nuevo Plan de Prevención que ha sido difundido en todos los niveles de la empresa. Para el despliegue de las líneas de prevención y salud laboral previstas en este Plan, se han adoptado las siguientes iniciativas:

- Incorporación de un nuevo técnico al servicio de prevención para incrementar la presencia sobre el terreno en tareas de evaluación de riesgos, supervisión, control, información y formación.
- Finalización de la revisión de la evaluación general de riesgos y publicación en el Portal del Empleado para su difusión entre la plantilla.
- Implantación del procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales a cargo de un servicio de prevención ajeno.
- Contratación de un servicio de prevención ajeno para la realización de los controles y seguimientos de higiene industrial.

Por otra parte, se realizó la campaña anual de reconocimientos médicos con resultados satisfactorios y la participación del 85% de los trabajadores. Se han realizado los estudios epidemiológicos correspondientes no apreciándose resultados significativos de afecciones, ni en la población trabajadora de forma general, ni de forma parcial por centros y riesgos específicos.

Finalmente, indicar que se han realizado varios cursos de promoción de la salud y que, en el marco del Plan de Cardioprotección se han instalado 5 desfibriladores en los centros de Navas, Chinchilla, Arteaga, Arazuri y Góngora, habiéndose impartido formación sobre el uso de los mismos.

En cuanto a iniciativas de organización, se ha elaborado el nuevo Plan Estratégico de MCP/SCPSA para el periodo 2017-2030. Tanto en el proceso de análisis como en el de elaboración de propuestas participaron más de 50 personas, organizadas en diferentes equipos. El Plan Estratégico fue aprobado por la Asamblea de MCP el 27 de octubre.

Por otra parte, se ha continuado trabajando en el proyecto de “Business Intelligence” para una gestión más automatizada, integrada y fiable de los indicadores de la empresa. En concreto, se finalizó el proyecto piloto en Transporte (medio de pago), con resultados satisfactorios, y se comenzó el de Clientes. Complementariamente, se ha realizado una recopilación de todos los indicadores actuales por parte del Departamento de Innovación, para trabajar en su revisión y adecuación para responder a demandas más inmediatas.

Finalmente, se ha desarrollado una metodología de gestión de proyectos que, una vez adaptada, debe desplegarse progresivamente para su utilización en los proyectos de toda la empresa.



EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA: Incrementar la eficiencia en la gestión diaria, sostenible e innovadora.

Eficiencia

Hay varias iniciativas que tienen como finalidad una mejora en la eficiencia a través de la combinación entre tecnología y nuevas formas de trabajar y que han tenido un avance importante en 2016. Destacan las siguientes:

- Implantación de la aplicación de gestión en el Laboratorio de Saneamiento.
- Implantación de la aplicación de gestión de activos en el centro de Mantenimiento de Redes e Instalaciones.
- Potenciación de la administración electrónica para poner a disposición de la ciudadanía nuevos servicios telemáticos e implantar, dentro de la entidad, el expediente electrónico.
- Estudio y definición necesidades GIS de Control de Calidad de Abastecimiento.
- Diseño y planificación de un nuevo sistema de control de acceso y de presencia.
- Diseño y planificación de un nuevo sistema de gestión de compras.

Innovación

A lo largo de 2016 las actividades de Innovación se han desarrollado de forma ajustada a las previsiones del PGA previsto para el conjunto del año.

El balance (a 31 de diciembre) del **Programa IDÉATE** de Sugerencias internas a presentar por la plantilla es el siguiente:

SUGERENCIAS AL PROGRAMA IDÉATE 2015*-2016		2015	2016
PRESENTADAS	100%	96	41
ADMITIDAS	77,1%	74	36
APROBADAS	29,1%	28	11

*2015 desde junio.

Del total de las sugerencias aprobadas se han implantado 14.

Hay que destacar que a lo largo del mes de abril todos los trabajadores y trabajadoras de SCPSA pudieron votar y elegir las 2 mejores sugerencias aprobadas en 2015.

En cuanto a los **10 Proyectos de Innovación para MCP/SCPSA** puestos en marcha (5 en 2015 y 5 en 2016), la evolución es la siguiente:



EVOLUCIÓN DE LAS FASES DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN										
CLAVE	PROYECTO	CONTENIDO	IDEACIÓN	CONCEPCIÓN	DISEÑO	P.PILOTO	EJECUCIÓN	EVALUACIÓN	EXTENSIÓN	
PINN15-01	Red-CONOCIENDO	Favorecer el conocimiento interdepartamental entre los trabajadores de SCPSA								
PINN15-02	WIFI-BUS	Implantar WIFI con valor añadido en las Villavesas								
PINN15-03	ACÉRCATE	Utilización del Taxi como modo de movilidad en las zonas dispersas de la Comarca								
PINN15-04	OPINIÓN	Nuevos cauces y métodos de captación de la opinión pública								
PINN15-05	EXTRUVITA	Recuperación del Fósforo-Nutrientes en la EDAR de Arazuri								
PINN16-01	INTER-FÓRMATE	Posibilitar el intercambio o estancias profesionales con otras empresas de los sectores afines a MCP/SCPSA								
PINN16-02	MOVIL-CLIENTES	Plataforma MOVIL para Clientes								
PINN16-03	DRONES-BIOGAS	Sistema de evaluación de emisiones de Biogás en el vertedero								
PINN16-04	ENERGÍA	Optimizaci3n de recursos y generaci3n de energ3a en MCP/SCPSA								
PINN16-05	CPI	Puesta en marcha de la Compra P3blica Innovadora								

Respecto de los **Proyectos de Innovaci3n en colaboraci3n con empresas**, el correspondiente a la Depuraci3n del Biog3s del vertedero de G3ngora para la obtenci3n de biometano para uso vehicular, concluy3 su fase operativa el 3 de junio, y se confeccion3 el correspondiente Informe de Conclusiones. El desarrollo ha sido satisfactorio.

El d3a 3 de noviembre se puso en marcha un segundo proyecto piloto de depuraci3n de biog3s, en este caso con el precedente de la digesti3n de la EDAR de Arazuri. A partir del d3a 19 de diciembre comenz3 el suministro de biometano vehicular a dos camiones de residuos/poda y a un autob3s urbano. El proyecto concluye en mayo de 2017.

Por otra parte, el proyecto-piloto correspondiente al aprovechamiento t3rmico de las conducciones de abastecimiento en Ansoain, ha deca3do y puede darse por no realizado, al haber vencido el plazo para su puesta en marcha y no fructificar acuerdo alguno entre la empresa promotora y el Ayuntamiento de Ansoain para su desarrollo.

Por 3ltimo los dos proyectos europeos donde MCP/SCPSA interviene como colaborador, GEO-SMART CITY liderado por TRACASA y LIFE+ RESPIRA liderado por la Universidad de Navarra, avanzan seg3n lo previsto.

Estrategia Energ3tica y Cambio Clim3tico

Como resultado del a3o debe rese3arse que MCP/SCPSA calcul3 y certific3 su Huella de Carbono correspondiente a 2015 dando como resultado una evaluaci3n de Emisiones de Gases de efecto Invernadero

EMISIONES GASES DE EFECTO INVERNADERO 2015		
ACTIVIDAD	tCO2eq	%
TOTAL MCP/SCPSA	54.777,3	100,0%



Ciclo Integral del Agua	4.034,5	7,4%
Transporte Urbano Comarcal	14.201,3	25,9%
Recogida y Tratamiento Residuos	36.541,5	66,7%

Durante el segundo semestre de 2016, los avances en esta materia han sido los siguientes:

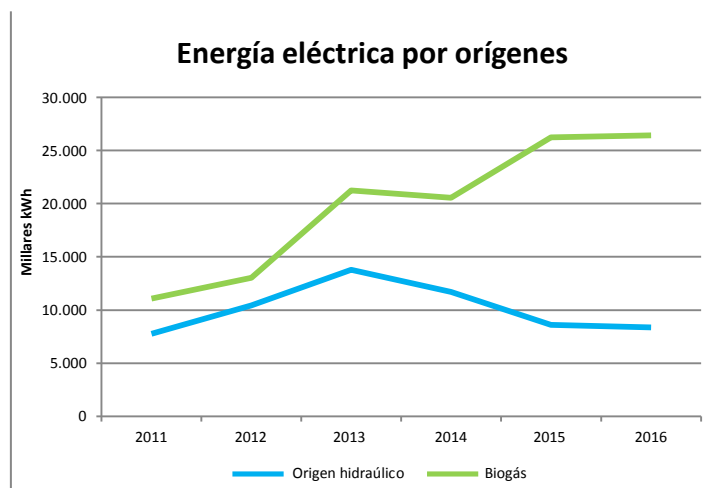
La Asamblea de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona aprobó el 27 de octubre el Plan Estratégico de MCP/SCPSA para el periodo 2017-2030, en el que se recoge el objetivo de que la Mancomunidad sea “Neutra en Carbono en 2030”.

Simultáneamente se han realizado actuaciones concordantes con esta iniciativa, como son la incorporación de nuevos autobuses híbridos a la flota y que la totalidad de la compra de energía eléctrica de SCPSA se realice a partir de fuente de origen renovable. También se ha realizado un estudio previo para analizar la posibilidad de que la masa forestal del Parque Fluvial pudiera ser contabilizada como sumidero de emisiones.

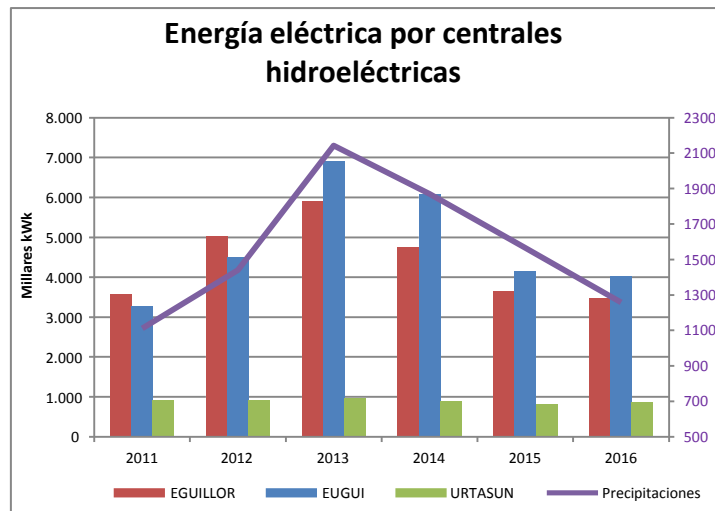
Se ha realizado la Auditoría Energética de SCPSA con una evaluación integral de sus instalaciones, un plan de acción y la inscripción en el Registro nacional dentro del plazo establecido.

Queda pendiente de iniciar la redacción de la Estrategia Energética y de Cambio Climático a largo plazo para MCP/SCPSA que se podrá alimentar con la información y decisiones adoptadas en los últimos meses.

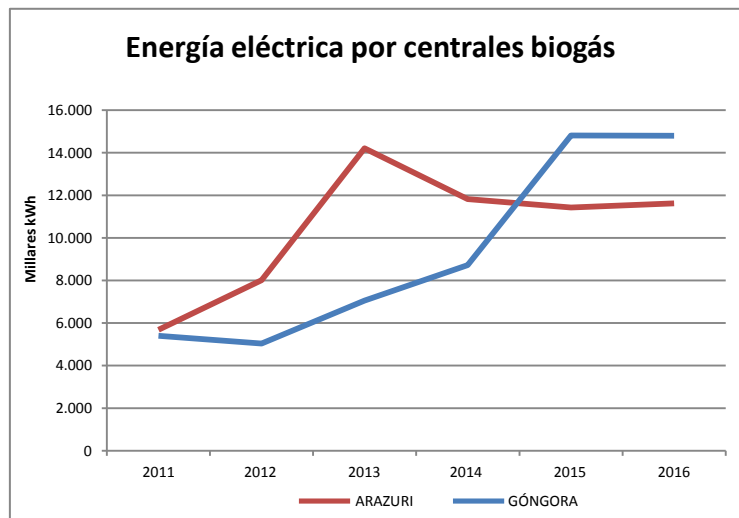
Con relación a la producción de energía, el total de la energía renovable producida ha sido de 50.077.523kWh, ligeramente superior a la de 2015. La energía eléctrica generada de origen hidráulico y biogás ha evolucionado según el siguiente gráfico:



La producción de energía eléctrica de origen hidráulico se ha reducido ligeramente, en línea con la disminución de precipitaciones, que en Eugi han sido de 1.258 mm, inferior a los 1.565 mm del año anterior y a los 1.626 mm de la media histórica.



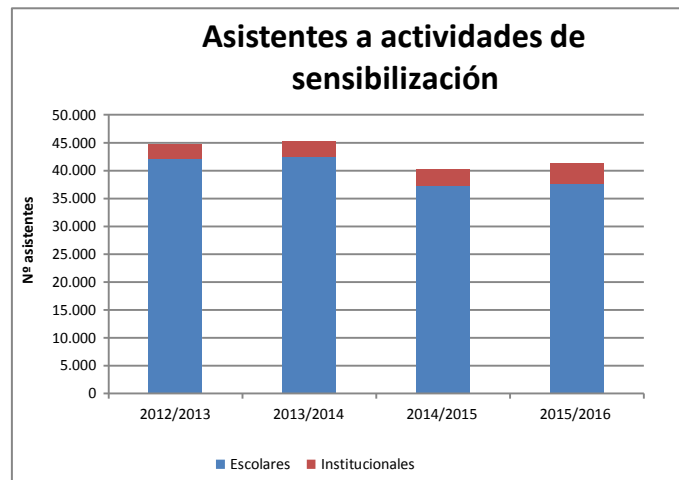
En cuanto a las centrales de biogás, la producción de energía se ha mantenido prácticamente estable, con un incremento del 1,65% en la EDAR de Arazuri y un descenso del 0,12% en CTRU de Góngora, después del fuerte incremento producido el año pasado en Góngora por la entrada en funcionamiento de la cogeneración con biogás procedente del vertedero.



El autoabastecimiento eléctrico en la EDAR ha sido del 97%, un 3% superior al del año anterior y el del CTRU de Góngora, del 603,8%, un 5,3% superior al año anterior.

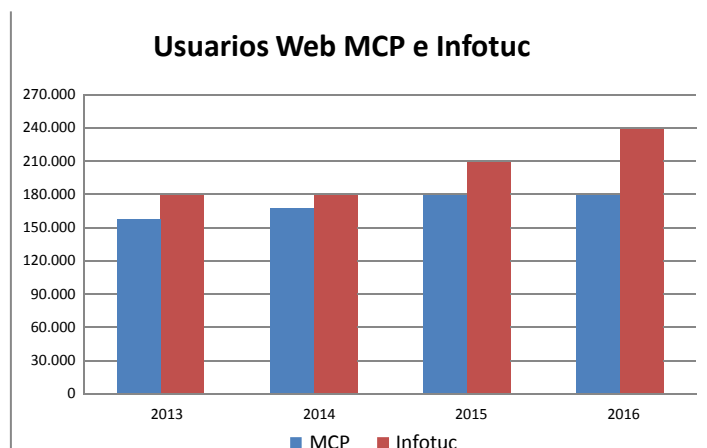
EJE 5. SOCIEDAD Y ALIANZAS: Incrementar la confianza y colaboración con los distintos grupos de interés.

El programa de Educación Ambiental es uno de los grandes vectores de comunicación con la sociedad y de transmisión de mensajes de sostenibilidad. En el curso 2015/2016 participaron en el Programa de Educación Ambiental 41.265 personas, de las cuales 37.585 pertenecen al programa dirigido a centros escolares. Estos resultados manifiestan cifras similares a las del año anterior, aunque con un ligero aumento pese a continuar cerrado el Centro de Información de Arteta por razones de seguridad.



Dentro del programa escolar, de las 1.736 actividades realizadas las más demandadas corresponden a las relacionadas con los Residuos y con el Ciclo Integral del Agua, con un 56% de asistentes, seguidas del Parque Fluvial, y el Transporte Urbano Comarcal y movilidad sostenible. Por idiomas, el 67 % de las actividades se han realizado en castellano, el 27% en euskera y el 6% en inglés, lo que representa cifras muy similares a las del curso anterior, con un ligero aumento del castellano y un leve descenso en euskera e inglés. No obstante, por número de personas asistentes, todos los idiomas han experimentado un aumento: el 5% en castellano, el 2% en inglés y el 0,7% en euskera.

Por lo que se refiere a la comunicación en línea, las dos páginas más visitadas son la web mcp.es, y la de información a tiempo real del servicio del Transporte Urbano Comarcal (infotuc.es). Esta última continúa su crecimiento sostenido y la web mcp.es refleja un descenso en el número total de usuarios, probablemente explicado por el aumento de la web del transporte.



A comienzos de año se presentó la **web de transparencia**, que refleja resultados muy moderados en el número de usuarios, 796 en el total de año.

En cuanto a redes sociales, la cuenta de Twitter, "[MCP_info](https://twitter.com/MCP_info)", contaba con 1965 seguidores a final de año y ofrece información de utilidad sobre los servicios y actividades de la entidad, además de servir como un canal de atención ciudadana que atiende consultas, sugerencias y reclamaciones de los usuarios y usuarias.

Por lo que se refiere a la información de frecuencias y recorridos en Infotuc, según el avance de resultados de la última encuesta de satisfacción, el 38% de los usuarios y usuarias han consultado en la web información sobre el Transporte Urbano Comarcal, recorridos, horarios, incidencias, etc. Al



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

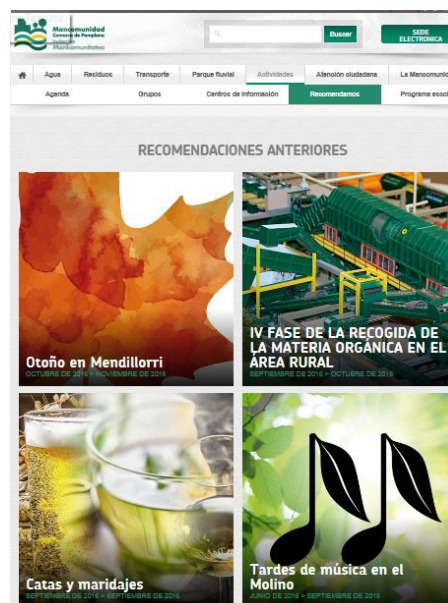
Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

88% les ha resultado sencillo su manejo, de los cuales el 71% considera fiable con bastante precisión la información sobre horarios y para el 23% es fiable en algunos viajes. Estos datos reflejan un relevante aumento en el porcentaje de personas que consideran fiable la información ofrecida en la web.

Por otro lado, la aplicación “*TuVillavesa*”, con información a tiempo real del servicio, ha registrado 153.815 descargas (122.413 para sistema Android y 31.404 para iOS), lo que supone un incremento del 25% con respecto a 2015, y confirma el crecimiento sostenido en el número de descargas, especialmente en el sistema operativo Android.

Según los primeros resultados de la encuesta de satisfacción, el 58% de los usuarios y usuarias del Transporte Urbano Comarcal (dispongan o no de teléfono inteligente) conocen la aplicación *Tu Villavesa*. Entre los que la consultan, el 57% consideran que es fiable con bastante precisión y para el 33% es fiable en algunos viajes. Aumenta el grado de conocimiento y se mantienen en cifras similares las valoraciones de su fiabilidad.

Por otro lado, en junio de 2016 se puso en marcha una versión revisada y actualizada de la web de actividades de sensibilización que quedó integrada en la web institucional www.mcp.es



En 2016 se puso en marcha el “*Boletín MCP – IM-ren buletina*” dirigido a los ayuntamientos de la Comarca y a los trabajadores y trabajadoras de MCP/SCPSA, en el que mensualmente se informa de los acuerdos de la Comisión Permanente y del Consejo de Administración, así como de las noticias más relevantes de la entidad.

En cuanto a estudios realizados, en 2016 se elaboró la encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias del Transporte Urbano Comarcal, el estudio de demanda y satisfacción del Taxi, la encuesta de satisfacción del personal de MCP/SCPSA y el análisis trimestral de la composición de residuos.

Por lo que se refiere a acciones informativas singulares realizadas a lo largo de 2016, es destacable la cuarta fase de implantación del 5º contenedor de recogida de materia orgánica (dirigida a 11.016 viviendas), tras la que se han registrado un número de inscripciones acumulado desde 2013 de un 44,4%. Con esta fase queda concluida la implantación de la recogida y tratamiento separados de materia orgánica en toda la Comarca a través de 5º contenedor y compostajes doméstico y comunitario. El total de viviendas a los que se ha dirigido la campaña desde su inicio en 2013 es de 153.786.



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

Es también destacable la campaña realizada sobre el uso adecuado del saneamiento, especialmente de las toallitas higiénicas. Esta campaña ha sido cofinanciada y realizada en colaboración con la empresa pública NILSA, ya que su previsión es hacerla extensiva a toda Navarra en el año 2017.

Otra de las acciones relevantes por su duración y trascendencia fue la campaña “*KulturBus*” que en esta segunda edición se ha realizado a lo largo de todo el año 2016. Esta iniciativa está promovida por la Asociación de Fundaciones de Navarra y contó con la colaboración de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y Transports Ciutat Comtal, entre otros.

EJE 6. FUTURO MANCOMUNIDAD: Consolidar un nuevo marco de prestación de servicios en la Comarca de Pamplona potenciando el modelo mancomunado.

El Plan Estratégico de MCP/SCPSA para el periodo 2017-2030, aprobado por la Asamblea de MCP el 27 de octubre de 2016, recoge como primer Eje el referido al Marco Institucional, entendiéndose que el modelo mancomunado de prestación de servicios en Pamplona y la Comarca ha demostrado ser eficaz en la aportación de soluciones técnicas y medioambientales, asegurando una alta calidad de servicio y un uso eficiente de los recursos a su disposición.

Desde esta perspectiva, personal de la entidad ha participado, a título personal, en algunas de las reuniones de expertos que tienen que ver con el proyecto de reforma del mapa local promovido por el Gobierno de Navarra, que tendrá su desarrollo a lo largo de 2017.

A este respecto, el mencionado Plan Estratégico recoge que la planificación establecida se basa en aprovechar todas las sinergias y economías de escala consolidadas a lo largo de estos 35 años de funcionamiento, considerando que cualquier cambio estructural en la configuración de la MCP puede comprometer la viabilidad de esta planificación a largo plazo.



2. EVOLUCIÓN DE LOS PLANES DE GESTIÓN ANUALES 2016

A continuación se presenta la relación de proyectos del Plan de Gestión Anual 2016 y el porcentaje de realización.

En las páginas siguientes del Informe se detalla cada proyecto, con información precisa de las actuaciones llevadas a cabo.

I. PROYECTOS CORPORATIVOS		PORCENTAJE REALIZACIÓN
1.	Plan de innovación	100
2.	Estrategia energética de MCP/SCPSA	68
3.	Gestión activos empresariales	83
4.	Administración electrónica	61
5.	Modelo de gestión corporativo	87
6.	Desarrollo del liderazgo	82
7.	Nuevo marco de relaciones laborales	100
8.	Nuevo sistema de gestión de compras	100
9.	Nueva sede	83
II. PROYECTOS AREA TÉCNICA Y CIA		
10.	Plan de obras de SCPSA	59
11.	Plan de Seguridad del Agua: Fase III – Tratamiento en ETAP Urtasun	93
12.	Análisis de patologías en estructuras de SCPSA - Sistema de Gestión de Estructuras	60
13.	Ampliación Parque Fluvial	70
III. PROYECTOS ÁREA RESIDUOS		
14.	Plan de tratamiento de materia orgánica	20
15.	Plan de tratamiento de la fracción resto	13
IV. PROYECTOS TRANSPORTE URBANO COMARCAL		
16.	Nuevo Plan TUC	74
17.	Nueva red TUC/Elaboración PMUSCP	100
18.	Cocheras TUC	35
19.	Mobiliario urbano paradas TUC	90
20.	Nuevas modalidades de recarga y pago del Transporte	100
21.	Taxi en zonas de baja densidad	100
VALORACIÓN GLOBAL		75



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 1 Plan de Innovación	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.3. Potenciar la innovación y tecnología.
META	Mantener un procedimiento sistemático de Innovación en MCP/SCPSA que sirva para aportar iniciativas de mejora en la prestación de nuestros servicios a la ciudadanía, mejore nuestro funcionamiento interno y coopere con terceros en campos de innovación de interés común.
OBJETIVOS 2016	Llevar a cabo, a lo largo del ejercicio y en diferentes etapas de ejecución, los siguientes Proyectos de Innovación en el marco de los cauces establecidos: <ul style="list-style-type: none"> • Idéate: 5 proyectos. • Proyectos Innovación SCPSA: 5 proyectos. • Proyectos-Piloto con terceros: 2 proyectos. • Proyectos nacional/europeos: 1 proyecto.
SEGUIMIENTO ANUAL	<ul style="list-style-type: none"> • Programa IDÉATE de Sugerencias Internas. En este año se han presentado 41 Sugerencias, de estas se han admitido 36 e implantado total o parcialmente 13. • Proyectos internos de Innovación, avanzan, en diferentes fases de desarrollo los 10 proyectos puestos en marcha <ul style="list-style-type: none"> - Los 5 proyectos de 2015: 'Relación entre Empleados', 'Wifi con valor añadido en Villavesas', 'Movilidad pública en zonas dispersas de la Comarca', 'Recuperación de Estruvita en EDAR' y 'Nuevo Sistema de Captación de Opinión Pública'. - Los 5 planteados en 2016: "Intercambio estancias profesionales con otras empresas", "Plataforma móvil para clientes", "Valoración emisiones biogás vertedero", "Optimización de recursos y en energía SCPSA", "Puesta en marcha de la compra pública innovadora". • Dos Proyectos de Innovación en cooperación con empresas. El correspondiente a la Depuración del Biogás del Vertedero de Góngora para la obtención de Biometano para uso vehicular, concluyó su fase operativa el 3 de junio, y se redactó el correspondiente Informe de Conclusiones. El desarrollo ha sido satisfactorio. El día 3 de noviembre se puso en marcha un segundo Proyecto-Piloto de depuración de Biogás, en este caso con el precedente de la Digestión de la EDAR de Arazuri. A partir del día 19 de diciembre comenzó el suministro de Biometano Vehicular a dos camiones de residuos/poda y a un autobús urbano. Está previsto que el proyecto concluya en mayo de 2017. Por otra parte, el proyecto piloto correspondiente al aprovechamiento térmico de las conducciones de abastecimiento en Ansoain, ha decaído y puede darse por no realizado, al haber vencido el plazo para su puesta en marcha y no fructificar acuerdo alguno entre la empresa promotora y el Ayuntamiento de Ansoain para su desarrollo. • Por último los 2 Proyectos europeos donde MCP/SCPSA interviene como colaborador: GEO-SMART CITY liderado por TRACASA y LIFE+ RESPIRA liderado por la Universidad de Navarra, avanzan según lo previsto. <p>Porcentaje de realización: 100%</p>
RESPONSABLE	Álvaro Miranda, Director Innovación y Proyectos Estratégicos.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	42.000 euros en gastos en proyectos. 10.000 euros en asistencia técnica.
OBSERVACIONES	Proyecto plurianual 2013-2016



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 2 Estrategia energética de MCP/SCPSA	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.2. Potenciar la integración medioambiental como factor propio de los servicios que prestamos. RETO 4.3. Potenciar la innovación y tecnología.
META	Lograr, en el plazo que se establezca por los Órganos de Gobierno, la Neutralidad en Carbono de la Mancomunidad y la sostenibilidad 100% de MCP/SCPSA con la no dependencia de combustibles fósiles.
OBJETIVOS 2016	Redactar y aprobar un Plan de Transición a la Sostenibilidad 100% de MCP/SCPSA, que incluya: 1. Los aspectos relacionados con la eficiencia y aprovechamiento energético en Plantas. 2. La visión energética y medioambiental de los Residuos considerados como recursos. 3. La transformación y la eliminación del gasoil como combustible en las flotas de TUC, RU y Propia.
SEGUIMIENTO ANUAL	Se ha realizado la auditoría energética de SCPSA con una evaluación integral de sus instalaciones, un plan de acción y la inscripción en el Registro nacional dentro del plazo establecido. Con carácter general en esta materia puede considerarse que el ejercicio 2016 ha sido un año de transición y de clarificación sobre esta actividad. Por una parte, el Plan Estratégico de MCP/SCPSA aprobado por la Asamblea ha recogido el objetivo de Neutralidad en Carbono de esta organización para 2030. Simultáneamente, se ha avanzado de forma relevante con los proyectos-piloto de biogás, con la incorporación de autobuses híbridos y con la compra de energía eléctrica de origen renovable 100% Porcentaje de realización: 68%
RESPONSABLE	Álvaro Miranda, Director de Innovación y Proyectos Estratégicos.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	15.000 euros Proyecto Transición Energética. 10.000 euros Eficiencia energética.
OBSERVACIONES	En función del desarrollo del proyecto, en el futuro se plantearán decisiones sobre la implantación de diferentes programas de eficiencia energética y transición a combustibles renovables.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 3 Gestión de activos empresariales	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 3. PERSONAS Y ORGANIZACIÓN. RETO 3.4. Mejorar la gestión, planificación y coordinación. EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.1. Mejorar los procesos para un óptimo aprovechamiento de los recursos.
META	Optimizar el rendimiento de los activos de SCPSA durante su ciclo de vida mediante la implantación de un software de control para mejorar: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos de gestión. • Mantenimiento preventivo y correctivo. • Cumplimiento regulatorio sobre Normativa de Seguridad y Medio Ambiental.
OBJETIVOS 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar el software de gestión de activos en Mantenimiento de Redes e Instalaciones (Centro de Agustinos). 2. Integrar la aplicación con GIS, para acceso a las redes georreferenciadas. 3. Consolidar la implantación de la aplicación en la EDAR de Arazuri y en la planta de lodos.
SEGUIMIENTO ANUAL	<p>El proyecto avanza según lo establecido, habiéndose desarrollado las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implantación del software en Centro de Mantenimiento de Redes e Instalaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Definición árbol de activos redes CIA, definición de flujo de órdenes y solicitudes de trabajo, diseño funcional de integraciones Sigem y Lawson (almacén). • Estudio funcional actividades de Lawson y recodificación de artículos de almacén. • Análisis de los procedimientos de trabajo entre CMRI y el resto de departamentos de la empresa, ante la implantación de Prisma (reparaciones a terceros, ejecución de acometida, etc.) • Integración de la gestión del trabajo de las contratas en Prisma, movilidad y código de barras. 2. Se ha avanzado y está finalizando la integración con GIS 3. Se ha incorporado al sistema la parte de laboratorio de la EDAR de Arazuri, la planta de compost de y la gestión de residuos peligrosos, ambas también de Arazuri. 4. Se ha estudiado con Sisteplant de la posibilidad de integrar en la aplicación Prisma un sistema de Gestión de Estructuras. Se ha desarrollado un prototipo para poder evaluar las posibilidades, configurando el sistema para probar las inspecciones básicas. <p>Durante la ejecución del proyecto ha aparecido un nuevo alcance no contemplado en sus orígenes y la parte de integraciones se ha retrasado, llevando todo ello a retrasar la salida a producción en 2 meses.</p> <p>Porcentaje de realización: 83%</p>
RESPONSABLE	Felipe Alonso, Director de Organización y Sistemas de Información.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	50.000 euros
OBSERVACIONES	<p>En ejercicios siguientes, está previsto que este Plan de Gestión se desarrolle de acuerdo a los siguientes hitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016-2017: en el resto de necesidades detectadas, en paralelo con otras actuaciones (fosas, parque fluvial, etc.). • 2017: CTRU



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 4 Administración electrónica	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	<p>EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.2. Facilitar la relación con la Entidad. EJE 3. PERSONAS Y ORGANIZACIÓN. RETO 3.4. Mejorar la gestión, planificación y coordinación. EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.1. Mejorar los procesos para un óptimo aprovechamiento de recursos. EJE 5. SOCIEDAD Y ALIANZAS. RETO 5.4. Mejorar la comunicación bidireccional con la sociedad para avanzar en transparencia, participación y colaboración.</p>
META	Incrementar la eficiencia en la gestión facilitando el acceso electrónico de la ciudadanía a los trámites relacionados con los servicios que presta la Entidad, simplificando y agilizando los mismos mediante la implantación de procesos y aplicaciones de administración electrónica, y la adecuación de la organización a esta forma de trabajar con los ciudadanos.
OBJETIVOS 2016	<p>Ejecutar el proyecto según los hitos incluidos en el condicionado del proyecto (finales 2015):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar la solución para la factura electrónica. 2. Implementar en el módulo de secretaría el apartado de propuestas y sesiones. 3. Implementar la interoperabilidad. 4. Implantar dentro de la organización el expediente electrónico junto con el despliegue y formación en las diferentes herramientas electrónicas: certificado electrónico, firma electrónica, notificaciones electrónicas y tramitación electrónica.
SEGUIMIENTO ANUAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha implantado la nueva aplicación de contabilidad pública de MCP incluyendo la factura electrónica y su integración con el punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACe). 2. Se ha implantado, en el módulo de secretaría, el apartado de propuestas y sesiones. 3. Se ha automatizado la renovación de las tarjetas del transporte tarifa F para los perceptores del RIS mediante la interoperabilidad con el Gobierno de Navarra. Se está analizando la interoperabilidad con el DNI. 4. SE ha avanzado en la implantación y evolución de nuevos expedientes/servicios electrónicos: contratación de clientes telemáticamente, solicitud de acometidas y conexiones telemáticamente, contratación de SCPSA, nuevas formas de notificación electrónica. Se ha desarrollado la digitalización certificada y la integración de SIGM con la aplicación de gestión de abonados y la aplicación de residuos. <p>El proyecto ha avanzado, aunque con retraso debido a la consolidación de las funcionalidades puestas en producción durante el año 2015, que han requerido mayor esfuerzo del estimado. Como consecuencia de ello no se ha desarrollado todo el alcance previsto.</p> <p>Porcentaje de realización: 61%</p>
RESPONSABLE	Felipe Alonso, Director de Organización y Sistemas de Información.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/ 2016
PRESUPUESTO	125.000 euros.
OBSERVACIONES	Proyecto plurianual que se extenderá hasta 2017.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 5 Modelo de Gestión Corporativo	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 3. PERSONAS Y ORGANIZACIÓN. RETO 3.4. Mejorar la gestión, planificación y coordinación. EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.1. Mejorar los procesos para un óptimo aprovechamiento de recursos.
META	Mejorar el funcionamiento de la Organización a través de: <ul style="list-style-type: none"> • Un modelo de gestión útil. • Adaptado a las necesidades de la empresa. • Que facilite el acceso a la información relevante y la toma de decisiones.
OBJETIVOS 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponer del nuevo Plan Estratégico 2017-2020 para finales de 2016. 2. Avanzar en la implantación de la gestión de indicadores (sistema Business Intelligence) a través de dos primeros proyectos: Clientes y TUC. 3. Diseñar una metodología común de gestión de proyectos aplicable al ámbito informático. Integrar y conectar las diferentes actuaciones existentes como parte del modelo de gestión corporativo, solucionando posibles disfunciones e incoherencias. 4. Diseñar la metodología de definición de procesos/procedimientos para la administración electrónica.
SEGUIMIENTO ANUAL	<p>En relación a los objetivos planteados, su desarrollo en el ejercicio ha sido el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se elaboró el Plan Estratégico 2017-2030, que fue aprobado por la Asamblea General de MCP el 27 de octubre. En el proceso de análisis y elaboración interna del PE han participado más de 50 personas, para, posteriormente, ser debatido por los grupos políticos representados en la Asamblea. 2. Se ha concluido el proyecto piloto del sistema Business Intelligence del Transporte (medio de pago), y se ha iniciado el de Clientes, desarrollándose según lo planificado. 3. Se ha aplicado la metodología de gestión de proyectos en dos áreas, Laboratorio de Saneamiento (proyecto STARLIMS) y en Transporte (primera fase del PMUS), con resultados satisfactorios. Además de las aportaciones concretas a estos dos proyectos, SCPSA dispone de un primer Manual de Gestión de Proyectos que, con las adaptaciones necesarias, debe extenderse progresivamente como metodología para la gestión de proyectos en la empresa. 4. Se ha procurado una mayor integración de actividades en los procesos de planificación estratégica y de elaboración del Plan de Gestión Anual. No obstante, una parte importante del cumplimiento de este objetivo está ligada a la implantación efectiva de un sistema de gestión avanzada, cuyo inicio está previsto en 2017. 5. Se ha diseñado la metodología. Está pendiente su implantación en los modelados de procedimientos del 2016. <p>Porcentaje de realización: 87%</p>
RESPONSABLE	Manuel Iribarren, Director de Organización.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	N/A La partida económica del apartado de gestión de indicadores (sistema Business Intelligence) se presupuesta por parte del departamento de Sistemas de Información y una parte en el presupuesto de MCP.
OBSERVACIONES	Acción plurianual comenzada en 2013.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 6 Desarrollo del liderazgo	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 3. PERSONAS Y ORGANIZACIÓN. RETO 3.1. Fortalecer el liderazgo. RETO 3.2. Potenciar el compromiso, profesionalidad y satisfacción de las personas.
META	Mejorar la gestión de las personas que componen MCP/SCPSA desarrollando la competencia de liderazgo del Comité de Dirección y del resto de niveles de dirección, potenciando la cohesión de estos equipos.
OBJETIVOS 2016	1. Formar al tercer nivel de Dirección. 2. Realizar, al menos, una sesión sobre liderazgo para el grupo del Comité Directivo y segundo nivel de Dirección. 3. Realizar la encuesta específica de liderazgo para el Comité Directivo y segundo nivel de Dirección
SEGUIMIENTO ANUAL	Conforme a lo planificado, a lo largo del año 2016 se ha desarrollado la formación conjunta e individual del tercer nivel de Dirección. Respecto a las sesiones de refuerzo del primer y segundo nivel y la encuesta específica de liderazgo, se decidió realizar la encuesta bienal de satisfacción de la plantilla entre los meses de octubre y diciembre 2016 y, una vez obtenidos los resultados, trabajar en el año 2017 en los aspectos de mejora en los diferentes niveles de dirección por los que se ha preguntado. Porcentaje de realización: 82%
RESPONSABLE	Teresa Azcona, Directora de Recursos Humanos.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/ 2016
PRESUPUESTO	Partida 629700015 (Formación)
OBSERVACIONES	De los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Empleados 2014 se toman datos de indicadores relacionados con el ejercicio del liderazgo con los que analizar su evolución.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 7 Nuevo marco de relaciones laborales	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 3. PERSONAS Y ORGANIZACIÓN. RETO 3.2. Potenciar el compromiso, profesionalidad y satisfacción de las personas.
META	Disponer de un nuevo marco regulador de las relaciones laborales que contribuya a la existencia de una plantilla de trabajadores/as estable, capacitada, motivada e implicada en el cumplimiento de la misión y visión de SCPSA con la máxima calidad y eficiencia.
OBJETIVOS 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar las negociaciones conforme a la normativa vigente. 2. En su caso, desarrollar las negociaciones en sus diversos apartados procurando conciliar y equilibrar los diferentes intereses existentes. 3. Específicamente, potenciar el Programa II de Apoyo a la Promoción del Plan de Formación de acuerdo a la evolución prevista de la plantilla a medio plazo.
SEGUIMIENTO ANUAL	<p>Durante el primer semestre del año la Dirección y el Comité de Empresa elaboraron sus plataformas para la negociación del convenio, que se inició en mayo, con el fin de tratar los temas de convenio (licencias, retribución, promoción, selección, formación, etc.) y de llegar a acuerdos. Fruto de lo anterior, el 23 de septiembre de 2016 se firmó un preacuerdo con todas las secciones sindicales de SPCSA y, a partir de ese momento, se comenzó a trabajar en la redacción final del texto de convenio.</p> <p>El 23 de diciembre de 2016 se firmó el convenio por parte del de Dirección y del 53% de la representación del Comité de Empresa (ELA y CCOO). El 29 de diciembre de 2016 se ratificó el acuerdo del convenio por el Consejo de Administración con 9 votos a favor, 5 en contra y 2 abstenciones.</p> <p>Respecto al Programa II de Formación, se han planificado y/o realizado 4 cursos de capacitación para los puestos de Fontanería, Operador de Báscula, Punto Limpio y Palista del CTRU, según diagnóstico de necesidades del Plan de Formación 2016,</p> <p>Porcentaje de realización: 100%</p>
RESPONSABLE	Teresa Azcona, Directora de Recursos Humanos.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/ 2016
PRESUPUESTO	N/A



PLAN DE GESTIÓN ANUAL N°8 Nuevo sistema de gestión de compras	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 3. PERSONAS Y ORGANIZACIÓN. RETO 3.4. Mejorar la gestión, planificación y coordinación. EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.1. Mejorar los procesos para un óptimo aprovechamiento de recursos.
META	Incrementar la eficiencia del proceso de compras con la implantación de un sistema integrado de gestión que vaya desde la solicitud al pago de la factura, mejorando el control económico mediante un sistema de aprobación en pedido y de control de expedientes de acuerdo a la normativa vigente.
OBJETIVOS 2016	Desplegar la aprobación en pedido para las compras realizadas a través de pliego en toda la organización.
SEGUIMIENTO ANUAL	Cumplido el objetivo establecido para el año 2016: Todas las compras realizadas a través de licitaciones de importe superior a 15.000 € se realizan a través del nuevo sistema de compras (RQC) desde las correspondientes áreas. Porcentaje de realización: 100%
RESPONSABLE	María Ducay, Directora de Finanzas y Compras.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	N/A
OBSERVACIONES	Proyecto plurianual que se extenderá hasta 2017, implantando la aprobación en pedido para las compras no realizadas a través de pliego.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº9 Nueva sede	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 3. PERSONAS Y ORGANIZACIÓN. RETO 3.2. Potenciar el compromiso, profesionalidad y satisfacción de las personas. RETO 3.4. Mejorar la gestión, planificación y coordinación. EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.1. Mejorar los procesos para un óptimo aprovechamiento de recursos.
META	Avanzar en la definición de una solución para albergar una nueva sede unificada.
OBJETIVOS 2016	1. Abrir un período de reflexión para valorar la idoneidad del edificio y su ubicación, así como la oportunidad de llevar a cabo el proyecto. 2. En su caso, finalizar el programa de necesidades, elaborar pliego e iniciar la licitación del proyecto.
SEGUIMIENTO ANUAL	<p>Durante el segundo trimestre del año se mantuvieron contactos con diversas administraciones para explorar posibilidades, tanto en la cesión y adquisición de un nuevo solar como para compartir el uso del edificio. No se realizó una exploración del mercado privado, si bien se había constatado cierto interés en el mismo.</p> <p>Se contactó con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento de Pamplona, facilitando éste una relación de los solares de los que dispone para uso dotacional. El Ayuntamiento mostró su interés tanto en que el edificio ayude en la revitalización del casco histórico, como en la vertebración de la ciudad respecto un eje Noroeste-Sureste (Avda. de Guipúzcoa – Lezkairu). • Universidad Pública de Navarra: estaría interesada en la disposición de un espacio central en la ciudad para actividades de representación y extensión universitaria. Sería compatible con el establecimiento de la sede de MCP, pero no disponen de fondos para la cofinanciación de la rehabilitación. • Con la portavocía del Gobierno de Navarra: manifestando su interés en general, dado el valor del emplazamiento, pero a la fecha sin una concreción en cuanto a posibles usos. • Servicio Navarro de Empleo: interesado en compartir el uso, con disponibilidad parcial de fondos, pero con unas necesidades incompatibles en cuanto a necesidades de ocupación, con las propias de MCP. (requieren del orden de la mitad del espacio disponible). <p>En base a lo anterior se elaboró un documento con una evaluación cualitativa desde una perspectiva multicriterio de las opciones consideradas. Dicha evaluación se trasladó a los Órganos de Gobierno que concluyó con la aprobación (11 votos a favor y 5 abstenciones) en la sesión de la comisión permanente de 25 de octubre de 2016 de un acuerdo para Iniciar los procedimientos necesarios para la implantación de la sede de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona en el denominado edificio de “Salesas” e iniciar los trámites siguientes.</p> <p>Tras dicho acuerdo, que pone punto final al primer objetivo de 2016, se han iniciado los trámites previstos en el acuerdo y segundo objetivo del PGA. Así durante los meses de noviembre y diciembre se ha recopilado la información disponible, y se han iniciado la aproximación a los trámites requeridos en base al acuerdo adoptado.</p> <p>Porcentaje de realización: 83%</p>
RESPONSABLE	Presidencia de MCP y Dirección-Gerencia de SCPSA.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	250.000 euros
OBSERVACIONES	Proyecto plurianual.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 10 Plan de obras SCPSA 2016	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.1. Incrementar la calidad de los servicios. RETO 1.3. Coordinar y mejorar la planificación de las infraestructuras y servicios. RETO 1.7. Reforzar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia.
META	Realizar los proyectos y obras definidos en los presupuestos de SCPSA 2016: 1. Abastecimiento en alta zona MCP: 3,45 M€ 2. Abastecimiento en alta zonas limítrofes: 1,31 M€ 3. Saneamiento en alta: 3,60 M€ 4. Redes locales abastecimiento y saneamiento: 2,57 M€ 5. Tratamiento residuos: 1,88 M€ 6. Edificios y otros: 2,60 M€ 7. Caminos locales: 0,11 M€
OBJETIVOS 2016	Desarrollar, de lo contemplado en presupuestos 2016, al menos los siguientes proyectos u obras, por considerarse prioritarios, y cuyo conjunto supone el 78% del total de inversión previsto: 1. <u>Abastecimiento en alta</u> <ul style="list-style-type: none"> • Estabilización ladera en Larrasoaña (fase 3). • Depósito de Ciriza. • Depósito de Arre. • Bombeo e impulsión de Zulueta. • Rehabilitaciones en canales de Arteta. 2. <u>Abastecimiento en alta zonas limítrofes</u> <ul style="list-style-type: none"> • Abastecimiento a Juslapeña fase 5: Arístregui y Osinaga. • Abastecimiento Olaibar (Oláiz, Olave y Endériz) y Ezcabarte (Eusa y Adériz). 3. <u>Saneamiento en alta</u> <ul style="list-style-type: none"> • Emisario y depuración de Anoz. • Emisario y depuración de Arteta. • EDAR de Zubiri. • Depuración Monreal y Salinas. • Reparación espesadores de fangos nº 1, 2 y 3. • Renovación colector de centrífugas en EDAR Arazuri . • Tamiz aliviadero general EDAR Arazuri. • Flotador nº 3 en EDAR Arazuri. • Sustitución del sistema de tamices de fangos primarios e impulsión. • Ampliación de bombeo e impulsión de aguas residuales en Arazuri (fase 1). 4. <u>Redes locales abastecimiento y saneamiento</u> <ul style="list-style-type: none"> • Renovación redes de abastecimiento y saneamiento de Beriáin. • Ampliación red de pluviales en polígono de Landaben. • Red de saneamiento en c/Miluze de Barañáin. 5. <u>Tratamiento residuos</u> <ul style="list-style-type: none"> • Celda 19 CTRU de Góngora. • Puesta en marcha central de recogida neumática de Lezkairu. 6. <u>Edificios y otros</u> <ul style="list-style-type: none"> • Impermeabilización de cubiertas en los depósitos de Santa Lucía, Polvorín, Noáin y Sarasate.
SEGUIMIENTO ANUAL	El estado de los diferentes proyectos y obras contemplados en los objetivos 2016 es el siguiente: 1. <u>Abastecimiento en alta</u> <ul style="list-style-type: none"> • Estabilización ladera en Larrasoaña (fase 3). La obra se paralizó el mismo día de su inicio en el mes de mayo como consecuencia de la situación de concursal de la empresa adjudicataria Arian Construcción y Gestión de Infraestructuras. En sesión celebrada en el mes de noviembre, el Consejo de Administración de SCPSA aprobó la cesión del contrato a la empresa Construcciones Mariezcurrena, pero la obra no se reiniciará hasta el mes de mayo de 2017. • Depósito de Ciriza. La obra se paralizó cuando estaba ejecutada al 15% como consecuencia de la situación de concursal de la empresa adjudicataria Arian Construcción y Gestión de Infraestructuras. En sesión celebrada en el mes de noviembre, el Consejo de Administración de SCPSA aprobó la cesión del contrato a la empresa Construcciones Mariezcurrena, pero la obra no se reiniciará hasta el mes



	<p>de enero de 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bombeo e impulsión de Zulueta. Proyecto en redacción. Rehabilitaciones en canales de Arteta. Proyecto en redacción. <p>2. <u>Abastecimiento en alta zonas limítrofes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Abastecimiento a Juslapeña fase 5: Arístregui y Osinaga. Obra finalizada y puesta en servicio en el mes de julio. Abastecimiento Olaibar (Oláiz, Olave y Endériz) y Ezcabarte (Eusa). Proyecto terminado. Pendiente de compromiso de gasto por parte del Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra. <p>3. <u>Saneamiento en alta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Emisario y depuración de Anoz. Proyecto terminado. La obra está en licitación. Emisario y depuración de Arteta. Proyecto terminado y obra adjudicada. Se iniciará en enero de 2017. EDAR de Zubiri. Obra en ejecución. Depuración Monreal y Salinas. Proyecto redactado. Pendiente autorización Nilsa Reparación espesadores de fangos nº 1, 2 y 3. Obra terminada. Renovación colector de centrífugas en EDAR Arazuri. Obra terminada. Tamiz aliviadero general EDAR Arazuri. Modelización hidráulica de la planta terminada. Proyecto iniciado. Flotador nº 3 en EDAR Arazuri. Obra terminada. Sustitución del sistema de tamices de fangos primarios e impulsión. Proyecto en redacción. Ampliación de bombeo e impulsión de aguas residuales en Arazuri (fase 1). Obra terminada. <p>4. <u>Redes locales abastecimiento y saneamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Renovación redes de abastecimiento y saneamiento de Beriáin. Obra terminada. Ampliación red de pluviales en polígono de Landaben. Obra terminada. Red de saneamiento en c/Miluze de Barañáin. Proyecto redactado. <p>5. <u>Tratamiento residuos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Celda 19 CTRU de Góngora. Obra terminada. Puesta en marcha central de recogida neumática de Lezkairu. Obra terminada. <p>6. <u>Edificios y otros</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Impermeabilización de cubiertas en los depósitos de Santa Lucía, Polvorín, Noáin y Sarasate. Obra en ejecución <p>Porcentaje de realización: 59%</p>
RESPONSABLE	Juan Ramón Ilarregui, Director Área Técnica y CIA.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	15,5 Millones de euros.
OBSERVACIONES	Incluye las principales inversiones del Plan de Saneamiento y Depuración 2013 - 2016



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 11 Plan de seguridad del agua: Fase III- Tratamiento ETAP Urtasun	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.1. Incrementar la calidad de los servicios.
META	Optimizar y controlar la eliminación de la materia orgánica del agua en la ETAP de Urtasun.
OBJETIVOS 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar los resultados obtenidos en las pruebas realizadas en el periodo 15 septiembre a 15 de diciembre de 2015 en la ETAP de Urtasun, tras el desembalse de Eugi. 2. Realizar estudios en el Embalse de Eugi con ECOMAPPER (calidad y batimetría) y mediante colocación de perfiladores automáticos. 3. Evaluar el proceso diseñado durante el otoño. 4. Definir el proyecto para modernización de la ETAP de Urtasun.
SEGUIMIENTO ANUAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. De acuerdo a los resultados de las experiencias en planta del año pasado, de las observaciones constatadas en la ETAP del Llobregat y de los ensayos de laboratorio efectuados este año, se han realizado pruebas con carbón activo en polvo en el proceso productivo de potabilización. Los resultados iniciales muestran una mejora del proceso de coagulación, y una mayor retención de materia orgánica. Se están analizando los resultados obtenidos para diseñar una instalación de dosificación de carbón activo. 2. Se ha realizado un primer estudio de caracterización de las aguas brutas y tratadas con la Universidad del País Vasco. Se ha conseguido una caracterización de la materia orgánica del agua del Embalse de Eugi por análisis de fluorescencia, que será complementada con pruebas de agua ozonizada en laboratorio en el marco de un nuevo estudio con esta Universidad. 3. Se ha realizado el estudio batimétrico y de calidad del embalse de Eugi con dron submarino en colaboración con la Universidad de A Coruña, con resultados muy satisfactorios. Se trasladarán los resultados a la CHE. 4. Se ha suministrado el perfilador, pendiente su colocación en la presa de Eugi en enero de 2017, debido a retrasos en la concesión de permisos de la Confederación Hidrográfica del Ebro para control de la calidad del agua del embalse. 5. Se ha aprobado el primer proyecto de remodelación de la ETAP, la modificación de los filtros. Se planifica su obra teniendo prevista su puesta en operación para el verano de 2018. <p>Porcentaje de realización: 93%</p>
RESPONSABLE	Teo Herreras, Jefe ETAP
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	50.000 euros para estudio de calidad.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 12 Análisis de patologías de estructuras SCPSA. Sistema de Gestión de Estructuras	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.3. Coordinar y mejorar la planificación de las infraestructuras y servicios. RETO 1.7. Reforzar la capacidad de respuesta ante situaciones críticas y de emergencia. EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.3. Potenciar la innovación y tecnología.
META	Establecer un mapa de prioridades en los requerimientos de inversión en conservación y rehabilitación que permita: <ul style="list-style-type: none"> • Mejor conservación de los activos. • Anticipación y ahorro de costes en su mantenimiento.
OBJETIVOS 2016	1. Elaborar una primera fase del análisis en cuanto a número de estructuras. 2. Finalizar el inventario.
SEGUIMIENTO ANUAL	1. En cuanto al análisis del número de estructuras, se estima que se ha completado el 80%, quedando pendientes las estaciones de tratamiento de agua potable. 2. Se ha realizado el inventario del 50% de las estructuras contempladas en el análisis anterior. Se ha elaborado el catálogo de daños, para su uso en las inspecciones básicas. Se ha definido el modelo con el que se gestionarán las estructuras, integrando en Gestión de Activos las inspecciones básicas, mientras que las inspecciones principales se desarrollarán mediante una aplicación específica a seleccionar. Porcentaje de realización: 60%
RESPONSABLE	Juan Ramón Ilarregui, Director Área Técnica y CIA.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016. Proyecto plurianual que se extenderá hasta 2018.
PRESUPUESTO	60.000 euros (al margen del desarrollo informático, que supone otros 60.000).
OBSERVACIONES	En 2014 se realizó una primera aproximación al tema. Partiendo de objetivos muy modestos se constató la suma importancia de este análisis. En 2015 se inició el proceso de inventariado y se ha desarrollado conceptualmente una primera aplicación de apoyo. Este Plan de Gestión Anual es susceptible de desarrollarse a través de proyectos de innovación con otras entidades.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 13 Ampliación Parque Fluvial	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.1. Incrementar la calidad de los servicios.
META	Mejorar e incrementar el Parque Fluvial en la Comarca de Pamplona contribuyendo a la creación de un corredor verde comarcal.
OBJETIVOS 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiar la fusión del Parque Fluvial de la Comarca de Pamplona con el del Ayuntamiento de Pamplona por parte de una comisión conjunta. 2. Ampliar el Parque Fluvial en el Valle de Egües (vía verde del Irati): aprobar PSIS, modificar el proyecto e iniciar la tramitación para la obtención de terrenos. 3. Ampliar el Parque Fluvial en Cendea de Olza: <ul style="list-style-type: none"> • Tramo Arazuri-Orobia: modificar PSIS y realizar proyecto. • Enlazar con Parque de Pamplona en Landaben.
SEGUIMIENTO ANUAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha realizado estudio por parte de la comisión conjunta con el Ayuntamiento de Pamplona. Queda pendiente de suscribir el convenio entre las partes, previsto para febrero de 2017. 2. Se ha aprobado por Gobierno de Navarra el PSIS del Valle de Egüés. Está pendiente de modificación el proyecto constructivo por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, a expensas de decisión del Gobierno de Navarra, por lo que no se ha podido iniciar la expropiación de los terrenos. 3. Tramo Arazuri - Orobia: se ha presentado el PSIS, pendiente de su aprobación por el Gobierno de Navarra (puente de Astrain). Está pendiente también la modificación del proyecto de obra, por lo que se prevé el inicio de obra en junio de 2017. Enlace Landaben, obra en ejecución con apertura prevista para abril de 2017 <p>Porcentaje de realización: 70%</p>
RESPONSABLE	Alfonso Amorena, Director Control Calidad, Medio Ambiente y PRL.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	Se han previsto las siguientes cantidades: <ul style="list-style-type: none"> • Cendea de Olza, 150.000 euros • Valle de Egués, 100.000 euros



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 14 Plan de tratamiento de la materia orgánica	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.4. Diseñar e implantar el sistema de tratamiento FORU y resto.
META	Aplicar los sistemas de tratamiento más adecuados a los biorresiduos recogidos mediante el 5º contenedor para cumplir con los siguientes objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de recuperación establecido en la ley 22/2011 de Residuos y suelos contaminados: 50% del conjunto de residuos domésticos en 2020. • Porcentaje recuperación de biorresiduos: 50% recogida separada en 2020. • Contribución al porcentaje de reducción de vertido de residuos biodegradables según RD 1481/2001: reducción en el año 2016 al 35% de biodegradables vertidos en 1995, a nivel de Estado.
OBJETIVOS 2016	Teniendo en cuenta el estudio de alternativas de tratamiento de los biorresiduos en la Comarca de Pamplona y los análisis a realizar en el primer semestre, los objetivos para 2016 son: <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el sistema de tratamiento de la materia orgánica y su ubicación. 2. Comenzar, una vez logrado el objetivo anterior, las tramitaciones urbanísticas y ambientales. 3. Redactar el proyecto constructivo.
SEGUIMIENTO ANUAL	Se encargaron dos estudios de cara a la implantación de una instalación de compostaje que obtuvieron las siguientes conclusiones: <ul style="list-style-type: none"> - Se recomienda un tamaño de planta entre 15.000 y 10.000 toneladas que sea flexible para adaptarse a la evolución de la captación de materia orgánica en el contenedor de recogida separada. - Utilización de sistema cerrado con aireación forzada (4 semanas) en fase de descomposición y fase de maduración en meseta estática o semiestática (12 semanas). - Tratamiento en nave cubierta con posibilidad de tratamiento de emisiones en función de la distancia a núcleos de población. - El coste de inversión se estima que puede alcanzar los 7 M€ y la superficie necesaria puede llegar a los 11.400 m². - Se sugiere la construcción de planta de carácter agrícola de 200-400 toneladas en falda sur del Perdón y compostaje comunitario en Zubiri, Eugi, Iraitzoz y Olagüe. <p>Porcentaje de realización: 20%</p>
RESPONSABLE	Carmen Laínez, Directora de Residuos.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	150.000 euros
OBSERVACIONES	Proyecto plurianual.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 15 Plan de tratamiento de la fracción resto	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.4. Diseñar e implantar el sistema de tratamiento FORU y resto.
META	Participar en el proceso de revisión del PIGRN impulsado por Gobierno de Navarra, para definir e implantar en ese marco el sistema de tratamiento de la fracción resto de acuerdo a: <ul style="list-style-type: none">• La jerarquía de residuos establecida en la Ley 21/2011.• Las condiciones de vertido de residuos establecidas en el RD 1481/2001.
OBJETIVOS 2016	1. Definir tecnología de tratamiento y ubicación. 2. Comenzar, en su caso, tramitaciones urbanísticas y ambientales.
SEGUIMIENTO ANUAL	El 8 de marzo se presentó el borrador del Plan Integrado de Residuos de Navarra, abriendo un plazo a la participación pública a través de diferentes medios y reuniones de participación. En agosto se redactó la versión inicial del Plan de Residuos que fue sometido a información pública. Desde MCP se realizaron varias alegaciones a dicho Plan que no fueron contempladas. El 14 de Diciembre el Gobierno de Navarra aprueba el Plan de Residuos 2017-2027. El Plan considera que hay suficiente capacidad para tratar la fracción resto en las plantas existentes y prevé una planta de transferencia para la Comarca de Pamplona. Opcionalmente contempla la construcción de una planta de fracción resto para evitar transportes asociados. El plan deja en manos de la MCP la ubicación y necesidad de construcción de la planta. Porcentaje de realización: 13%
RESPONSABLE	Carmen Lainez, Directora de Residuos Urbanos
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	N/A
OBSERVACIONES	Proyecto plurianual.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 16 Nuevo Plan TUC	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.3. Coordinar y mejorar la planificación de las infraestructuras y servicios. RETO 1.6. Aumentar el uso del TUC.
META	Aprobar un nuevo Plan TUC plurianual que promueva una nueva estrategia de impulso al transporte público y la movilidad sostenible: nueva red TUC dentro de un PMUS comarcal, nuevas cocheras, etc.
OBJETIVOS 2016	Evaluar las necesidades, proponer actuaciones, tramitar el nuevo Plan y aprobarlo.
SEGUIMIENTO ANUAL	<p>Se ha puesto en marcha la Comisión Técnica de seguimiento del actual Plan TUC con el Gobierno de Navarra, estableciéndose las liquidaciones de las aportaciones de las Administraciones al TUC correspondientes a la regularización definitiva del ejercicio 2015 y a la provisional del 2016.</p> <p>Se han evaluado las necesidades y actuaciones del TUC y el Taxi para el año 2017, recogidas en el presupuesto de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona para el 2017 aprobado por su Asamblea General en sesión de 27 de octubre de 2016.</p> <p>Las anteriores previsiones económicas estaban condicionadas por el resultado de la solicitud que presentó Transports Ciutat Comtal S.A. (TCC) en el mes de julio sobre la prórroga, para el periodo 2017-2019, de la modificación del contrato de concesión establecida para el periodo 2012-2016 por la ruptura del equilibrio económico de la concesión. En su solicitud incluía variar dichas condiciones a su favor, proponiendo entre otras opciones eliminar totalmente la penalización por incumplimiento del compromiso de viajeros. Finalmente, la Asamblea General de la Mancomunidad de diciembre de 2016 acordó prorrogar las mismas condiciones establecidas para el periodo 2012-2016 en que se aplicó el 35% de la penalización del contrato original.</p> <p>Una vez resuelto este expediente, se tramitará durante el primer trimestre 2017 un nuevo Plan TUC 2017-2019. Hasta su aprobación, se prorroga el Plan TUC existente.</p> <p>Los objetivos del proyecto han debido replanificarse por la necesidad de resolver con anterioridad a la aprobación del nuevo Plan TUC la solicitud presentada por TCC sobre la prórroga de la modificación del contrato por la ruptura del equilibrio económico de la concesión.</p> <p>Porcentaje de realización: 74%</p>
RESPONSABLE	Jesús Velasco, Director Área de Transporte.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	N/A



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 17 Elaboración PMUSCP	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	<p>EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.3. Coordinar y mejorar la planificación de las infraestructuras y servicios. RETO 1.5. Diseñar e implantar el nuevo modelo de red TUC. RETO 1.6. Aumentar el uso del TUC. EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.3. Potenciar la innovación y la tecnología. EJE 5. SOCIEDAD Y ALIANZAS. RETO 5.1 Incrementar la participación y colaboración con Órganos de Gobierno, entidades locales y foros técnicos de decisión. RETO 5.4. Mejorar en la comunicación bidireccional con la sociedad para avanzar en transparencia, participación y colaboración.</p>
META	Implantar una nueva red de Transporte Urbano Comarcal resultante de un estudio de movilidad sostenible para el ámbito del transporte de MCP y de un plan de participación ciudadana.
OBJETIVOS 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración, aprobación y firma del convenio entre administraciones para el PMUSCP. 2. Contratación de asistencia técnica para su elaboración e inicio.
SEGUIMIENTO ANUAL	<p>El proyecto inicial Nueva Red del TUC se reformula a “Elaboración del PMUSCP”, ya que en el primer semestre del año se llevaron a cabo las actuaciones para que la Mancomunidad elaborase un Plan de Movilidad Urbana Sostenible de la Comarca de Pamplona (PMUSCP).</p> <p>El 28 de enero de 2016 se celebró una jornada sobre el PMUSCP dirigida a los alcaldes y grupos políticos de los 18 municipios integrados en el área de TUC y a los Representantes de los Órganos de Gobierno de la MCP, todo ello en el marco del proyecto europeo ENDURANCE. Se propuso la fórmula de un convenio interadministrativo para articular los derechos y responsabilidades de las Administraciones implicadas y se encomienda a la Mancomunidad la realización de los trabajos, entregándose un borrador de convenio.</p> <p>Tras recibir aportaciones a dicho documento de los Ayuntamientos, del Gobierno de Navarra y de los Órganos de Gobierno de la Mancomunidad, se aprobó el convenio y se firmó en un acto público el 22 de septiembre de 2016.</p> <p>Mancomunidad ha contratado una asistencia técnica para la elaboración del PMUSCP que ha iniciado sus trabajos en diciembre y se estimada su conclusión a final de 2018. Este Plan englobará lo contenido en esta actuación y tendrá un plan de participación de gran calado.</p> <p>Por otra parte, en los presupuestos de la Mancomunidad para el año 2017 se ha aprobado la elaboración de un estudio de viabilidad de la red de Ejes Troncales de transporte público; dicho estudio se deberá integrar en los trabajos del PMUSCP.</p> <p>Porcentaje de realización: 100%</p>
RESPONSABLE	José Luis Díaz Carrero, Técnico de Planificación y Estudios TUC.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	160.000 euros para realizar este proyecto en el marco de un Plan de Movilidad Urbana Sostenible de la Comarca de Pamplona, siempre que así se acuerde entre la Mancomunidad y las Administraciones implicadas.
OBSERVACIONES	<p>Proyecto plurianual cuyo objetivo final depende de decisiones de los Órganos de Gobierno.</p> <p>Calendario previsible:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016: Decisión sobre si MCP coordina PMUS. - 2017: Estudio viabilidad red troncal.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 18 Cocheras TUC	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.1. Incrementar la calidad de los servicios. RETO 1.3. Coordinar y mejorar la planificación de las infraestructuras y servicios.
META	Disponer de unas nuevas cocheras para la flota del TUC con capacidad suficiente para las necesidades de futuro del servicio.
OBJETIVOS 2016	1. Obtener los terrenos por parte de MCP. 2. Estudiar fórmulas de financiación. 3. Iniciar el anteproyecto.
SEGUIMIENTO ANUAL	Para la obtención de los terrenos por parte de la Mancomunidad es requisito imprescindible la aprobación definitiva de la reparcelación de la modificación del Plan Municipal de Pamplona relativa a las parcelas catastrales 1461, 2200 y 2201, y que el Ayuntamiento haya obtenido por cesión la parcela dotacional pública de 40.200 m ² prevista en dicha área. Dado que el sistema de ejecución del planeamiento urbanístico era el de compensación o reparcelación voluntaria, y se marcaba un plazo máximo de 12 meses desde la Aprobación Definitiva de la Modificación del Plan Municipal para la presentación por el promotor del Proyecto de reparcelación y que no se ha cumplido dicha obligación, se decidió solicitar al Ayuntamiento de Pamplona la sustitución del sistema de ejecución del planeamiento urbanístico por un sistema de ejecución público como es el sistema de Cooperación. El Ayuntamiento de Pamplona va a abordar dicha solicitud en el año 2017. El resto de actuaciones de este proyecto están condicionadas al resultado de dicha decisión. Porcentaje de realización: 35%
RESPONSABLE	Pedro Rezusta, Técnico de Estudios y Planificación del Transporte
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	Existe una partida de 50.000 euros para anteproyecto en caso de que se obtengan los terrenos.
OBSERVACIONES	Proyecto plurianual. Pendiente proyecto de reparcelación. Necesidad de impulso por parte de Ayuntamiento de Pamplona.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 19 Mobiliario urbano paradas TUC	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.1. Incrementar la calidad de los servicios.
META	Disponer de un nuevo contrato de mobiliario urbano en paradas a partir del 1 de mayo de 2017.
OBJETIVOS 2016	Definir pliegos, aprobar licitación y adjudicar el contrato.
SEGUIMIENTO ANUAL	<p>Se ha realizado una detallada evaluación del actual contrato con el fin de detectar puntos clave y de mejora.</p> <p>Tras el análisis del nuevo contrato desde el punto de vista técnico, jurídico y económico, se ha diseñado una nueva concesión en que se mantiene el modelo propio de mobiliario urbano en paradas, se establece una duración corta del contrato (plazo inicial de 3 años y posible prórroga de 2 años posteriores) y se incluye una novedosa fórmula para el régimen económico del contrato, renunciando al cobro de un canon por parte de la Mancomunidad y diseñando unas "unidades anuales de actuación" para el tratamiento de las nuevas inversiones.</p> <p>La licitación se aprobó por la Comisión Permanente celebrada el 30 de noviembre de 2016 y se espera adjudicarla en el primer cuatrimestre de 2017, de manera que entre en vigor cuando finalice el actual contrato el día 30 de abril de 2017.</p> <p>Se han cumplido los objetivos a la espera de adjudicar el contrato en el primer cuatrimestre de 2017.</p> <p>Porcentaje de realización: 90%</p>
RESPONSABLE	Mª Paz Alvero, Técnica de Estudios y Planificación del Transporte.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	N/A
OBSERVACIONES	El contrato actual está vigente hasta el 30 de abril de 2017.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 20 Nuevas modalidades de recarga y pago del Transporte	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.1. Incrementar la calidad de los servicios. RETO 1.6. Aumentar el uso del TUC. EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.3. Potenciar la innovación y tecnología.
META	Disponer de nuevas modalidades de recarga de la tarjeta de transporte y de pago del TUC, así como de un medio de pago común para TUC y Taxi.
OBJETIVOS 2016	Estudiar las posibilidades existentes, proponer las que más se adapten a las necesidades del TUC así como una solución común para pago del TUC y del Taxi.
SEGUIMIENTO ANUAL	<p>Durante este año se ha realizado el análisis de nuevas modalidades de recarga de la actual tarjeta del TUC (recarga on-line, recarga con teléfono móvil con tecnología NFC, recarga en cajeros bancarios, máquinas de auto-venta, etc.) y nuevos medios de pago complementarios a la tarjeta de plástico (pago con móvil, post-pago, EMV, etc.). Para ello se han realizado visitas a la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE) en Valencia, y al Consorcio de Transportes de Bizkaia (CTB) en Bilbao. Se ha recibido a empresas como TRANSERMOBILE y PREPAY (pago a través del móvil), FARA MOBILE (métodos de pago alternativos al metálico a bordo de los autobuses) y PAY[IN] que presenta soluciones de recarga de la tarjeta con móvil. También se han mantenido reuniones con las principales entidades financieras de la Comunidad Foral (Caja Rural, CaixaBank y Laboral Kutxa) para analizar la posibilidad de la recarga de la tarjeta del TUC en los cajeros bancarios, y con la empresa concesionaria del servicio del aparcamiento regulado (Dornier) para analizar la posibilidad de integrar la recarga de la tarjeta en las máquinas de la ORA.</p> <p>Con todo ello se ha realizado un exhaustivo documento de análisis donde se estudian cada una de estas alternativas, su adaptación a la situación actual de medio de pago del TUC y una propuesta de próximos pasos. Dicho informe se presentó tanto al Departamento de Transporte como a las áreas de SCPSA y Mancomunidad implicadas. Finalmente, se explicó en la Comisión Permanente celebrada el día 20 de diciembre de 2016.</p> <p>Respecto a la implantación de un medio común para el pago del TUC y del Taxi, se ha estudiado una propuesta técnica para la utilización de la tarjeta del TUC en la gestión del pago de servicios de taxi a la demanda en determinadas áreas de baja densidad, según se detalla en el siguiente proyecto (PGA nº 21). Para la concreción de la solución técnica se han mantenido reuniones con los principales agentes implicados: Ayuntamiento de Aranguren, ANIMSA y Teletaxi.</p> <p>Dicha solución se ha decidido implantarla en 2017, en el marco del Plan de Innovación de MCP/SCPSA, mediante la realización de un proyecto piloto para el uso de la tarjeta del TUC en la gestión del pago del servicio de taxi a la demanda en el municipio de Aranguren. Para ello se está elaborando un convenio entre el Ayuntamiento de Aranguren, la Asociación Teletaxi San Fermín y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, que se prevé firmar en los primeros meses de 2017.</p> <p>Porcentaje de realización: 100%</p>
RESPONSABLE	Carolina Jiménez, Técnica de Estudios y Planificación del Transporte.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	25.000 euros
OBSERVACIONES	Proyecto plurianual. Incorporada sugerencia interna del programa Idéate en el marco del PGA nº 1 "Plan de Innovación", sobre tarjeta de pago común para TUC y Taxi. El resultado repercute en el contrato de red de recarga, cuya duración inicial es hasta el 17/11/2017.



PLAN DE GESTIÓN ANUAL Nº 21 Taxi en zonas de baja densidad	
EJES Y RETOS ESTRATÉGICOS	EJE 1. CIUDADANÍA Y SERVICIOS. RETO 1.1. Incrementar la calidad de los servicios. EJE 4. GESTIÓN INTEGRADA. RETO 4.3. Potenciar la Innovación y la tecnología.
META	Disponer de líneas de taxi, integradas con el servicio del TUC, para prestar el servicio de transporte público a zonas de baja densidad de la Comarca de Pamplona.
OBJETIVOS 2016	Definir la prueba piloto.
SEGUIMIENTO ANUAL	<p>El equipo de innovación ACÉRCATE, junto a personal de Sistemas de Información y Transporte encargado del Medio de Pago, han diseñado una solución para utilizar la tarjeta de pago del TUC en la gestión del pago en servicios regulares de taxi a la demanda, según se explica en el anterior proyecto (PGA nº 20).</p> <p>Este proyecto se ha explicado a los municipios del ATPCCP que disponen de servicios regulares a la demanda con taxi y a la asociación de taxistas que presta el servicio. Finalmente se ha llegado a un principio de acuerdo para realizar una prueba piloto entre la asociación de taxistas, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Ayuntamiento del Valle de Aranguren (uno de los municipios que dispone de taxi regular a la demanda). Este principio de acuerdo deberá ser ratificado posteriormente en un convenio en el que se detallan aspectos de la prueba piloto como las responsabilidades y obligaciones de cada parte, los plazos,....</p> <p>Actualmente existe un primer borrador del convenio que será distribuido próximamente para recoger las aportaciones de los agentes implicados.</p> <p>Porcentaje de realización: 100%</p>
RESPONSABLE	Pedro Rezusta, Técnico de Estudios y Planificación del Transporte.
FECHA INICIO/FIN	01/2016 - 12/2016
PRESUPUESTO	40.000 euros.
OBSERVACIONES	Proyecto plurianual. Convenio firmado con GN para estudiar servicios a zonas de baja densidad. Proyecto relacionado con proyecto sobre movilidad en zonas dispersas de la Comarca de Pamplona, incluido en el PGA nº 1 "Plan de Innovación".



3. DATOS E INDICADORES RELEVANTES 2016

DATOS E INDICADORES PLAN DE GESTIÓN ANUAL	2013	2014	2015	2016	CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2016	
					Objetivo	Cumplimiento
CICLO INTEGRAL AGUA: ABASTECIMIENTO						
Calidad agua suministrada						
Calidad organoléptica del agua suministrada (% parámetros conformes)	N/A	99,92	100,00	100,00	> 99	SI
Calidad microbiológica del agua suministrada (% parámetros conformes)		99,83	99,90	99,80	> 99	SI
Calidad química del agua suministrada ((% parámetros conformes)		99,79	99,86	99,90	> 99	SI
Distribución						
Agua no registrada (porcentaje)	12,47	12,09	11,48	9,88	<=13	SI
Agua no registrada en relación a la red (m3/día/km de red)	6,49	6,03	5,81	4,95	<=7	SI
Inversión anual en red general de abastecimiento (millones euros)	2,19	0,8	0,6	(1)	Pendiente cierre cuentas	
Consumo						
Uso doméstico y asimilado (litros/habitante/día)	114	112	115	115	N/A	
Uso industrial	47	46	47	46	N/A	
Riegos	25	24	28	30	N/A	
General	202	198	205	207	N/A	
CICLO INTEGRAL AGUA: DEPURACIÓN						
Depuración: Eliminación sólidos suspensión (%)	N/A	96,92	95,91	96,15	>90	SI
Depuración: Eliminación D.B.O. (%)		96,67	96,14	96,48	>90	SI
Inversión anual en instalaciones de depuración (millones euros)	0,78	2	1,7	(1)	Pendiente cierre cuentas	
CICLO INTEGRAL AGUA: GENERAL						
Inversión anual en red local de abto. y smto. (millones euros)	0,193	2,7	1,9	(1)	Pendiente cierre de cuentas	
Grado de satisfacción global clientes con servicio de agua (escala 0-10)	8,0	N/A	7,9	N/A	N/A	
RESIDUOS						
Porcentaje de recuperación total (%)	27,2	29,6	33,0	35,42	38%	NO
Porcentaje de recuperación de biorresiduos (%)	16,6	19,9	24,7	28,9	35%	NO
Porcentaje de recuperación de envases (%)	49,3	51,8	51,4	53,0	Mantener	SI
Índice de desvío a vertedero (%)	45,5	44,9	47,8	49,44	51%	NO
Reducción de residuos (t) Desde 2014 el compostaje doméstico y comunitario recuperación de residuos, no prevención	2.774	1.021	834	842	Mantener	SI
Grado satisfacción global clientes con servicio residuos (escala 0-10)	7,7	N/A	7,7	N/A	N/A	



DATOS E INDICADORES PLAN DE GESTIÓN ANUAL	2013	2014	2015	2016	CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2016	
					Objetivo	Cumplimiento
TRANSPORTE						
Nº viajeros	33.212.865	32.711.051	34.061.626	35.529.448	34.400.000	SI
Uso per cápita del TUC (Nº viajeros anuales / Nº habitantes ámbito)	98,22	96,78	100,44	104,37	101	SI
Cumplimiento expediciones programadas (porcentaje)	100	100	100	100	Mantener 100%	SI
Índice de puntualidad (porcentaje)	95,60	94,25	93,32	93,47	Mantener 92,5%	SI
Antigüedad de la flota	6,89	7,89	8,08	7,36	Rebajar a 7,5 años	SI
Inversiones realizadas en el TUC	1,81	0,54	2,44	5,37	5,2 millones de euros	SI
Ingresos netos por viajeros del servicio del T.U.C. (millones de euros):	17,50	17,63	17,86	17,63	17,2 millones de euros	SI
Grado satisfacción global servicio TUC (escala 0-10)	7,6	7,6	7,7	7,7	7,6-7,7	SI
TAXI						
Grado satisfacción global clientes servicio TAXI (escala 0-10)	7,5	N/A	N/A	7,6	Mantener 7,5	SI
PARQUE FLUVIAL						
Grado satisfacción global usuarios tramo Comarca servicio Parque Fluvial (escala 0-10)	7,7	N/A	8,0	N/A	N/A	
RELACIONES CON CLIENTES						
Atención presencial - Nº personas atendidas	46.495	51.547	65.643	58.655	N/A	
Atención telefónica - Nº llamadas recibidas	101.626	105.626	109.480	100.701	N/A	
Atención telefónica - Nº llamadas atendidas sobre total	88,92	86,86	88,47	88,52	87	SI
Demandas resueltas en tiempo establecido.	85,60	88,60	89,30	93,00	88	SI
Grado satisfacción global con servicio recibido (escala 0-10)						
Atención presencial	N/A	(2)	9	N/A	N/A	
Atención telefónica	N/A		8,7	N/A	N/A	
Atención escrita	N/A		8,3	N/A	N/A	
CAMBIO CLIMÁTICO, DESARROLLO SOSTENIBLE, ENTORNO SOCIAL e INNOVACIÓN						
Huella de Carbono de MCP/SCPSA (toneladas de CO ² eq)	39.106	60.275	54.997	(3)	Reducir 0,18% Pendiente cálculo en primer semestre	
Aprovechamiento de recursos						
Producción total de energías renovables (Kwh energía hidroeléctrica + energía biogás)	57.920.258	49.847.107	50.012.737	50.077.523	>=50.000.000 (mismo nivel de precipitación:	SI
Autosuficiencia energética CTRU (porcentaje)	353	377	573	604	>=300	SI
Autosuficiencia energética EDAR (porcentaje)	98,80	100,03	97,70	102,80	>=95	SI
Reciclaje de lodos (toneladas)	38.027	31.536	33.617	33.729	100% producido	SI
Reciclaje de restos verdes (toneladas)	9.894	9.808	9.141	8.568	100% recogido	SI



DATOS E INDICADORES PLAN DE GESTIÓN ANUAL	2013	2014	2015	2016	CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2016	
					Objetivo	Cumplimiento
Comercialización compost (m3 vendidos/año)	5.325	9.155	6.780	5.186	100% compost producido 5.500 m3	SI
Educación y sensibilización medioambiental						
Actividades escolares por curso escolar cerrado	42.171	42.494	37.385	37.585	Mantener	SI
Actividades resto población por curso escolar cerrado	2.523	2.800	2.900	3.680	Mantener	SI
Innovación						
Propuestas presentadas en IDÉATE			55	41	Entre 50 y 60	NO
Propuesta Aprobadas en IDÉATE			17	8	5	SI
Proyectos de Innovación en SCPSA			4	5	5	SI
Proyectos de Innovación con empresas			2	2	2	SI
Proyectos de Innovación europeos			2	2	1	NO
PERSONAS						
Desarrollo profesional						
Horas de formación por empleado	20,02	28,89	28,99	38,72	Mantener	SI
Seguridad y salud laboral						
Índice de frecuencia (Nº accidentes con baja / millón horas trabajadas)	15,16	35,10	19,42	18,59	20-30	SI
Índice de incidencia (Nº accidentes con baja / 1.000 trabajadores)	24,13	55,89	30,92	30,33	30-40	SI
Índice de gravedad (Nº jornadas perdidas / 1.000 horas trabajadas)	0,26	1,00	0,83	0,39	NO	
Percepción del personal sobre actuaciones en esta materia (% personas satisfechas o muy satisfechas)	(2)	49	N/A	57	Aumentar la satisfacción	SI
Absentismo						
Absentismo	4,91	5,08	5,96	6,38	Reducción	NO
Absentismo por enfermedad común	3,08	3,08	4,11	4,92	Reducción	NO
Absentismo por accidente de trabajo	0,19	0,77	0,64	0,30	Reducir	SI
Satisfacción						
Satisfacción global (% personas satisfechas o muy satisfechas)	(2)	57	N/A	64	Aumentar	SI
RESULTADOS ECONÓMICO-FINANCIEROS						
Grado de cobertura gastos de explotación	93,67	95,41	97,18	(1)	Pendiente cierre cuentas	
Grado de participación de subvenciones en financiación de estructuras necesarias	55,06	55,31	57,17	(1)	Pendiente cierre cuentas	
Desviación en cantidades liquidadas sobre adjudicadas en obras	5,53	4,18	2,11	5,32	<=10	SI
Índice de solvencia	8,38	8,97	9,69	(1)	Pendiente cierre cuentas	
Nivel de endeudamiento	4,25	4,01	2,87	(1)	Pendiente cierre cuentas	
Índice de cobros (cobro sobre total facturado/año en servicios periódicos)	98,62	98,70	98,89	99,04	98,5: Cumplido	SI

(1) Pendiente cierre cuentas (2) Pospuesta su realización (3) Pendiente de cálculo y certificación en primer semestre de 2017



4. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS 2016

En relación a lo establecido en el convenio colectivo vigente, los resultados de cumplimiento de los planes de gestión anual presentados en el mencionado se ponderan y suman junto con el desarrollo de los planes internos de mejora de cada proceso, a los obtenidos en las Cartas de Servicio, y a los indicadores que reflejan los compromisos con la ciudadanía a los obtenidos en los indicadores de percepción de la ciudadanía en los estudios de opinión.

Tal y como se recoge en el Informe de Evaluación del Plan de Gestión Anual 2016, los 21 proyectos incluidos se han cumplido, de forma global, en un 77,12%, siendo los proyectos del ámbito de residuos (Plan de tratamiento de la materia orgánica y Plan de tratamiento de la fracción resto) los que, junto con el proyecto de Cocheras para el TUC, han tenido más dificultades y retrasos en su realización.

En cuanto a los planes de mejora (44) su cumplimiento alcanza el 74,53%.

En cuanto a indicadores de gestión, de los 36 indicadores seleccionados con repercusión a estos efectos, se cumplen completamente treinta, parcialmente uno, y cinco no se cumplen, lo que supone un cumplimiento del 84,72 %.

Finalmente los indicadores relativos a los estudios de opinión, de carácter bianual, alcanzan el 100% de los objetivos fijados.

Con ello la cuantificación total es la siguiente:

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS 2016				
	Elemento	Ponderación	Porcentaje cumplimiento	Resultado
PROYECTOS Y MEJORAS	Plan de Gestión Anual	40%	77,12	30,85
	Planes de mejora de procesos	10%	74,53	7,45
RESULTADOS	Indicadores Cuadro de mando y Cartas de Servicio	25%	84,72	21,18
	Estudios opinión ciudadanía (satisfacción con servicios y atención)	25%	100,00	25,00
			TOTAL	84,48