



TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RESIDUOS

2024

LYMA GETAFE S.A.M





C O N T E N I D O

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 01 | PÁGINAS WEB | 08 | RESTRUCTURACIÓN SERVIDOR Y RAC |
| 02 | NEWSLETTER | 09 | MIGRACIÓN EMAILS Y SHAREPOINT |
| 03 | REDES SOCIALES | 10 | IMPLEMENTACIÓN MAPAS DIGITALES
ASEO URBANO |
| 04 | SISTEMA DE TICKETS | 11 | CÁMARAS DE SEGURIDAD |
| 05 | APP EMPRESAS | 12 | PANTALLAS CANTONES |
| 06 | APP INCIDENCIAS | 13 | CAMBIO DE LA GESTIÓN DE LLAMADAS DE
ATENCIÓN CIUDADANA |
| 07 | REDUCCIÓN DEL USO DE PAPEL
EN SELUR | 14 | CONEXIÓN A INTERNET EN EL CPA |





01

p á g i n a s w e b



1.1 LYMA GETAFE



Página web general de **Lyma**, donde se exponen los servicios, noticias y eventos de interés para los usuarios.

Además, de tener acceso directo a la página web de **Educa y recicla**, y **Getafe Reutiliza**.

<https://lymagetafe.es>

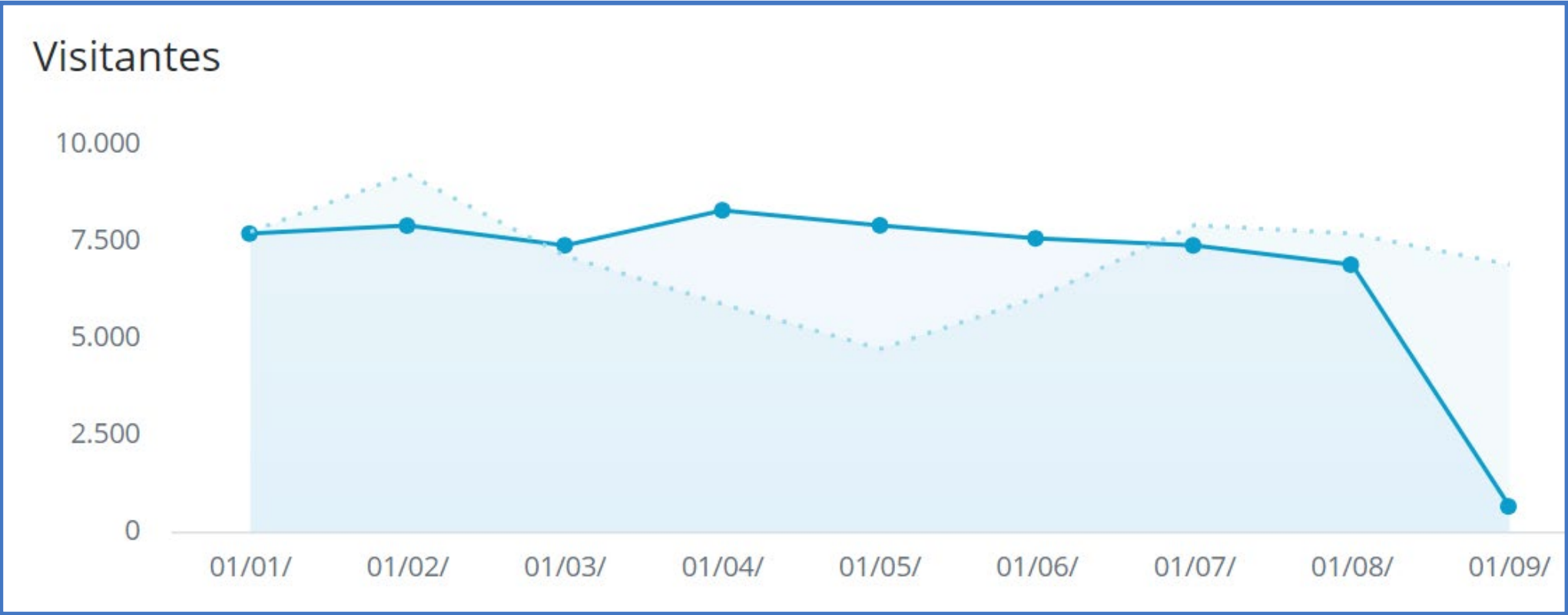




VISITAS

Enero - Septiembre 2024

La página web recibe entre **7.000** y **8.000** visitantes mensuales , aproximadamente.



01/01/2024 - 03/09/2024	
FECHA	VISITANTES
01/01/2024 - 31/01/2024	7.689
01/02/2024 - 29/02/2024	7.894
01/03/2024 - 31/03/2024	7.384
01/04/2024 - 30/04/2024	8.291
01/05/2024 - 31/05/2024	7.901
01/06/2024 - 30/06/2024	7.564
01/07/2024 - 31/07/2024	7.384
01/08/2024 - 31/08/2024	6.886
01/09/2024 - 30/09/2024	646
Total	61.639

<https://lymagetafe.es>





1.2 GETAFEREUTILIZA

- Página web está diseñada por el equipo de informática para el servicio **Getafe Reutiliza**,
- Gestionada por **María José Plaza** y **Victoria Gálvez**, quienes actualizan el catálogo con productos como muebles, juguetes y libros.



<https://getafereutiliza.es/>

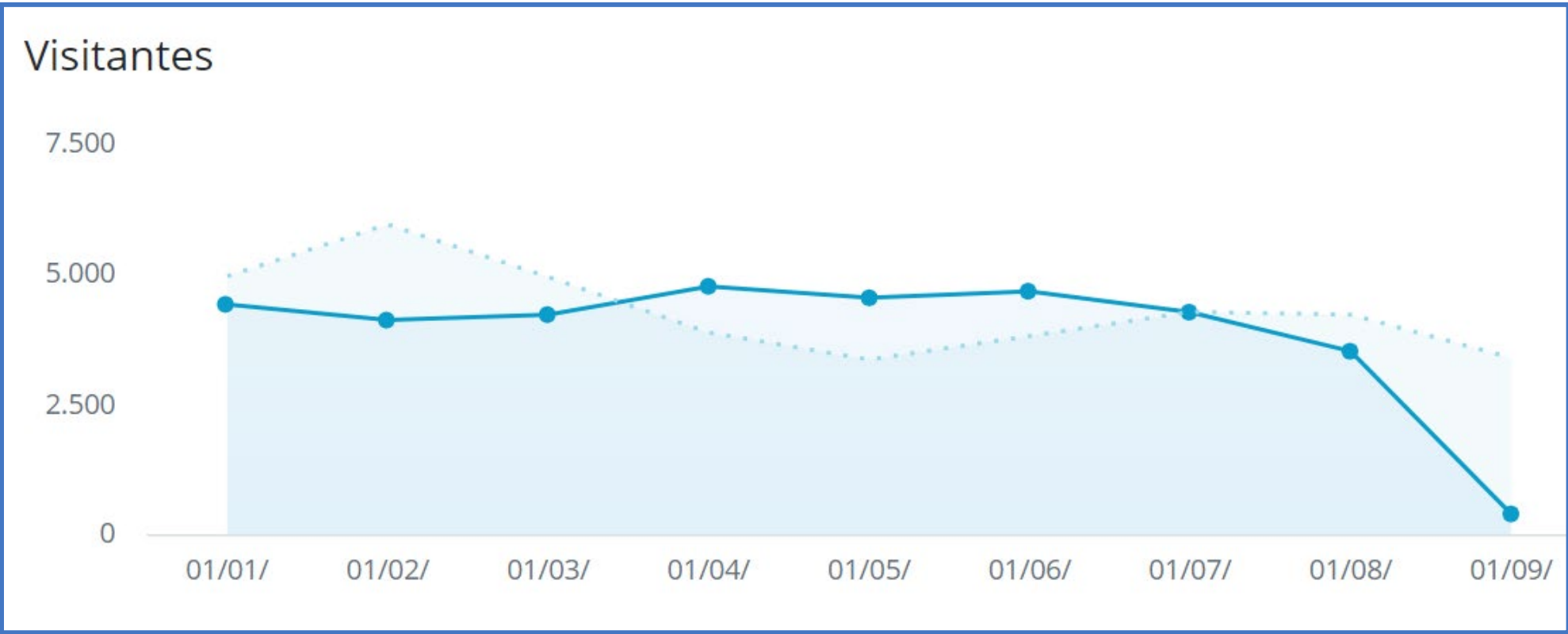


VISITAS

Enero - Septiembre 2024

La página web recibe entre **3.000** y **4.000** **visitantes mensuales**, aproximadamente.

Se registran **908** pedidos totales.



01/01/2024 - 03/09/2024	
FECHA	VISITANTES
01/01/2024 - 31/01/2024	4.418
01/02/2024 - 29/02/2024	4.114
01/03/2024 - 31/03/2024	4.220
01/04/2024 - 30/04/2024	4.764
01/05/2024 - 31/05/2024	4.544
01/06/2024 - 30/06/2024	4.670
01/07/2024 - 31/07/2024	4.267
01/08/2024 - 31/08/2024	3.516
01/09/2024 - 30/09/2024	390
Total	34.903

[https ://getafereutiliza .es/](https://getafereutiliza.es/)





1.3 c p a



- Página web ha sido **desarrollada** por el **equipo de informática** para el **CPA**.
- Gestionada por **Virginia Madera** y **Eva Casado**.
- Mantener actualizada la información sobre los **animales** disponibles para **adopción**, así como de publicar avisos de **animales perdidos**.

<https://cpa.lymagetafe.es>

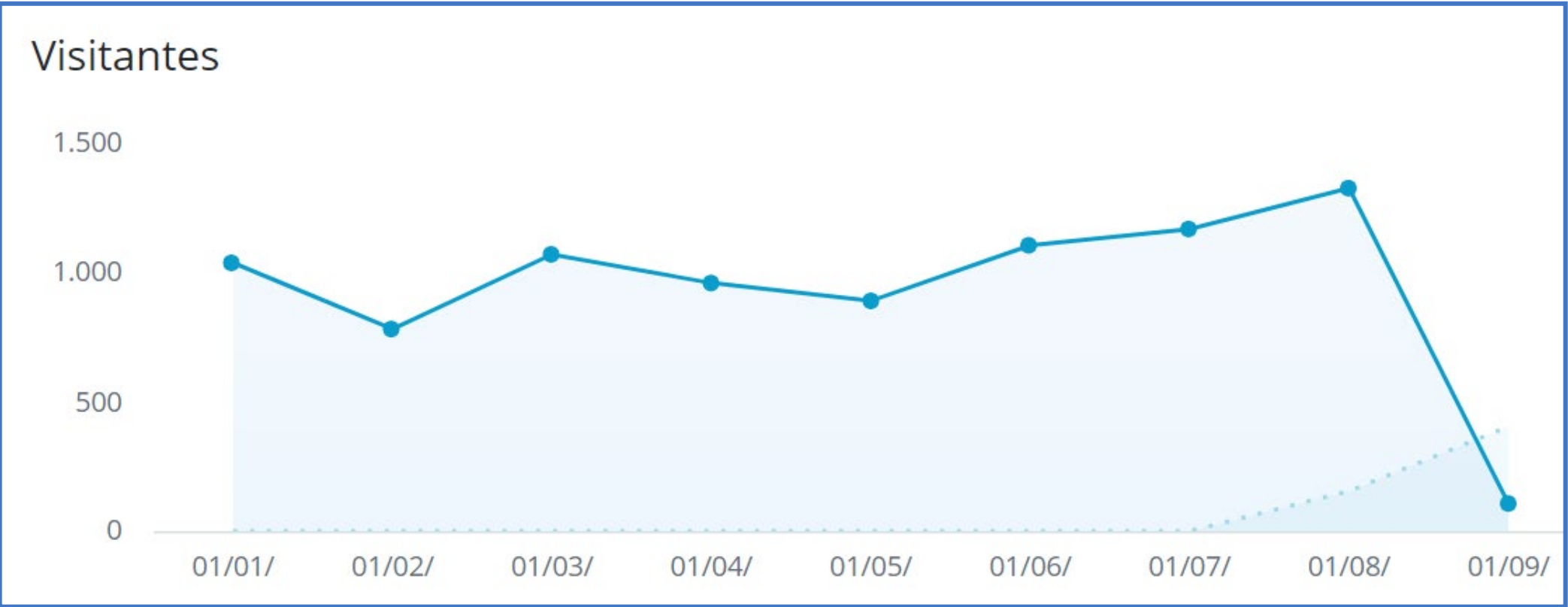


VISITAS

Enero - Septiembre 2024

La página web recibe entre **900** y **1.000** visitantes mensuales ,aproximadamente.

Desde el lanzamiento de la web se han registrado **73 adopciones** ,de las cuales **24** son de 2024.



01/01/2024 - 03/09/2024	
FECHA	VISITANTES
01/01/2024 - 31/01/2024	1.038
01/02/2024 - 29/02/2024	782
01/03/2024 - 31/03/2024	1.071
01/04/2024 - 30/04/2024	960
01/05/2024 - 31/05/2024	891
01/06/2024 - 30/06/2024	1.106
01/07/2024 - 31/07/2024	1.169
01/08/2024 - 31/08/2024	1.327
01/09/2024 - 30/09/2024	107
Total	8.451

[https ://cpa .lymagetafe .es](https://cpa.lymagetafe.es)





02

NEWSLETTER



ENVÍOS SEMANALES

Cada **lunes**, con el objetivo de mantener una comunicación constante y efectiva con nuestra audiencia.



CONTENIDO

Publicamos parte del catálogo de productos de **Getafe Reutiliza**, facilitando el acceso directo de los usuarios a la página web .

Actualizaciones constantes sobre nuestras **actividades** y **novedades** (talleres ambientales, actividades en centros educativos, etc .)





ESTADÍSTICAS

enero - octubre 2024



4. 768 suscritores



**1209 aperturas
estimadas (29,38%)**



**6.057 Clics en enlaces
(4,70%)**



**243 cancelaciones
(0,19%)**





DISEÑO

2. NEWSLETTER

ANTES



NOVEDADES DISPONIBLES
ESTA SEMANA

Nuestros productos están esperando a que alguien les dé un nuevo uso.
(Ayuda al medio ambiente)



No se pudo mostrar la imagen vinculada. Puede que se haya movido, cambiado d...

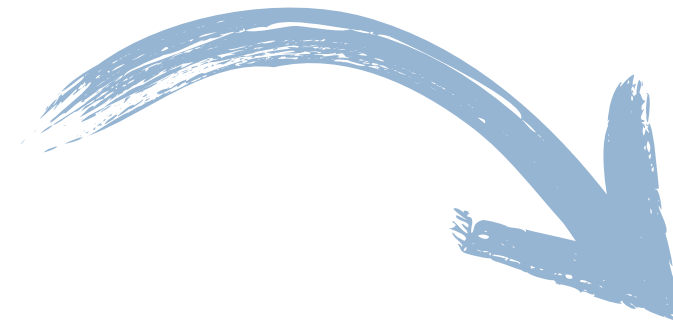
Visita nuestro catálogo de productos y colábralo con nosotros

[Catálogo](#) [Donar producto](#)

Te informamos de qué productos puedes llevar al punto limpio

El Ayuntamiento de Getafe y LYMA lanzan el proyecto Getafe Reutiliza de acuerdo con la DIRECTIVA (UE) 2018/851 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 30 de mayo de 2018 por la que se modifica la Directiva 2008/98/CE sobre los residuos y que tiene como objetivo aumentar la vida de los productos y reducir la cantidad de residuos generados en nuestro municipio.

A través de este proyecto todos los residuos recogidos en Getafe que sean susceptibles de reutilización serán puestos a disposición de la ciudadanía de Getafe. De esta forma se pretende REDUCIR el número de residuos generados en el municipio, gracias a la REUTILIZACIÓN, un elemento fundamental en la gestión de los residuos municipales, que aumenta la vida útil de los productos, dando una nueva opción de uso a los artículos.



DESPUÉS



10 de septiembre de 2019

EN LYMA QUEREMOS ESCUCHARTE



Para continuar mejorando nuestros servicios, necesitamos tu valiosa opinión.

Te invitamos a dedicar unos minutos a completar nuestra breve encuesta y compartir tus comentarios sobre nuestro trabajo.

¡Gracias por tu colaboración!
(Tu voz es muy importante para nosotros!)

[Participar](#)

Getafe Reutiliza



Conjunto de monitor y ordenador con procesador Intel para todo tipo de usos básicos

¡Descubre nuestros nuevos productos y visita nuestra página web para más!

[Visitar Página Web](#)

Síguenos en nuestras redes sociales





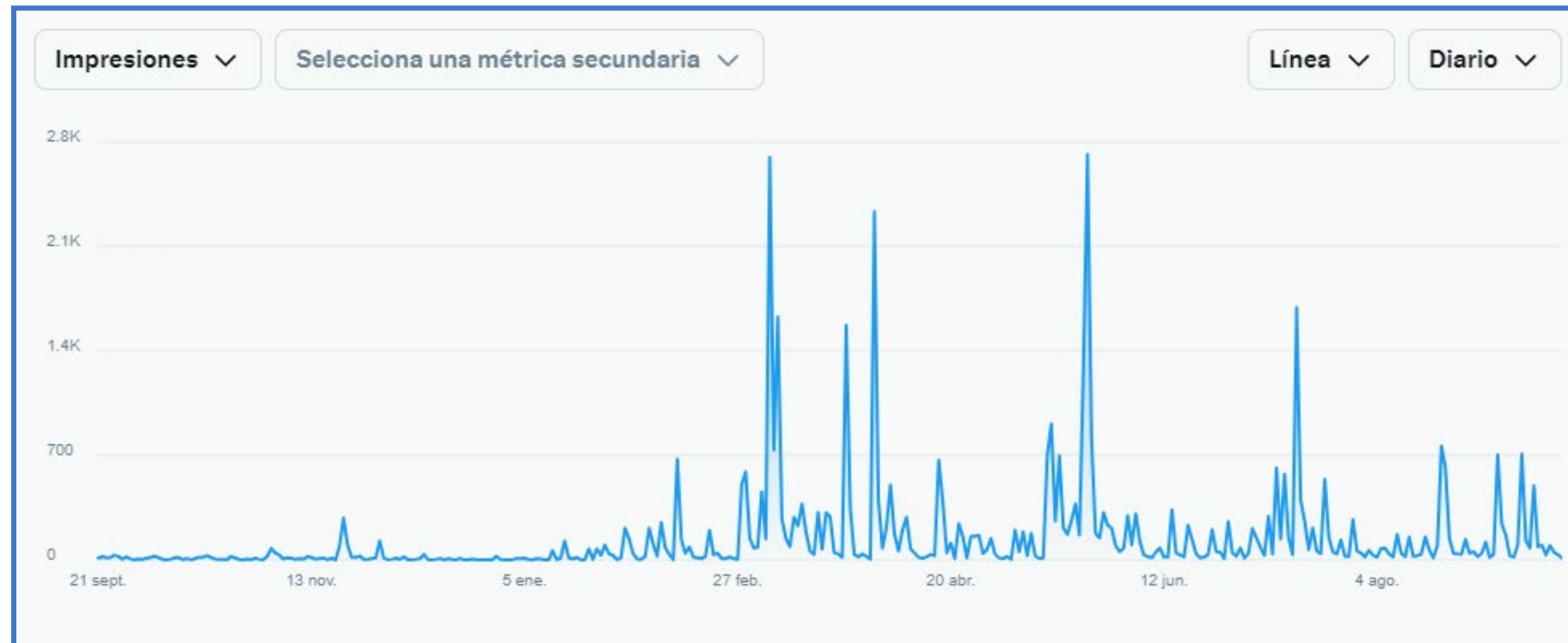
03

R E D E S S O C I A L E S



(TWITTER)

Se publica aproximadamente **3 veces** a la semana contenido a la red social.



ESTADÍSTICAS

enero - octubre 2024



1.519 seguidores



49.500 impresiones



403 me gustas
100 respuestas
51 compartidos



t i p o d e C O N T E N I D O

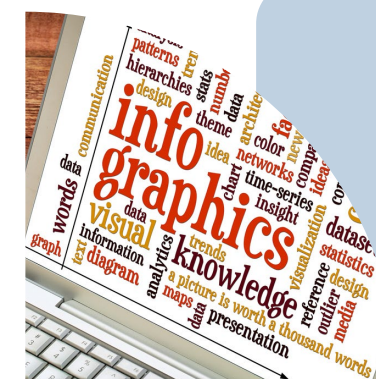
ENCUESTAS

Se realizan encuestas interactivas relacionadas con el reciclaje.



INFOGRAFÍAS

Infografías sobre las medidas de seguridad ante las altas temperaturas, generar menos residuos, etc.



FOTOS/VÍDEOS

Fotos de antes y después de limpieza de zonas, publicidad de los servicios de Lyma (Getafe Reutiliza, talleres de educación, etc.)



RESPUESTA A CONSULTAS

Contestar a las incidencias, quejas y/o sugerencias que dejan los usuarios.





CONTENIDO

ANTES



DESPUÉS





04

S I S T E M A D E T I C K E T S



Hemos implementado un **Sistema de Tickets** para optimizar la gestión y organización de las incidencias.

Este sistema permite una administración **más eficiente** de los problemas y necesidades de nuestros compañeros, facilitando una **respuesta ágil** para mejorar la resolución de cada caso.

Desde que se creó este formato en **Octubre de 2023**, se han abierto y solucionado...

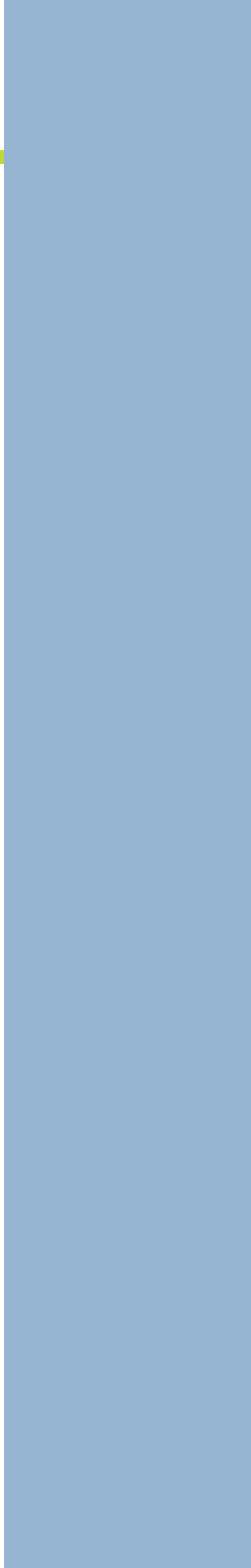
900 tickets.





05

A P P E M P R E S A S





El equipo de informática ha desarrollado la nueva aplicación para gestión de residuos tanto para empresas, comercios y /o ciudadanía. En este momento se encuentra en funcionamiento, únicamente, la parte de gestión para empresas y comercios

Actualmente contamos con más de 550 empresas / comercios registrados, recibiendo más de 5000 solicitudes, entre los diferentes servicios de la App, desde su puesta en marcha a principios de año, facilitando la correcta gestión de sus residuos a los empresarios del municipio.





06

A P P I N C I D E N C I A S



Ligado al desarrollo de la aplicación de gestión de residuos, el equipo de TIC, ha desarrollado una App para gestión de incidencias en tiempo real, la cual a través de las diferentes tipologías de incidencias, asigna automáticamente el trabajo a los diferentes servicios de Lyma, para que los operarios puedan gestionar cada incidencia.

En este momento contamos con más de 20.000 incidencias registradas, tanto por el departamento de SAC como por el de Informador@s, con vista a publicar la app a la ciudadanía.





07

REDUCCIÓN DEL USO DE PAPEL EN SELUR



Hemos reemplazado los partes de trabajo en papel por la **implementación de formularios digitales** a través de nuestra web. Lo que nos permite optimizar el control de rutas y mejorar la gestión de servicios de SELUR, asegurando un seguimiento más eficiente y preciso de las actividades diarias.



Empresa Municipal
LIMPIEZA Y
MEDIO AMBIENTE



FECHA: *

15/10/2024

Turno *

☐ Mañana

☐ Tarde

Operario/a 1 *

Operario/a 2

Vehículo *

Siguiente

TIPO DE INCIDENCIA *

☐ 1. PINTURA

☐ 4. HIDROLIMPIEZA

☐ 7. EXTRAS

☐ 10. RUTA OLORES

☐ 2. OXIRÓN

☐ 5. OBRAS

☐ 8. URGENCIAS

☐ 11. RUTA CONTROLES

☐ 3. QUÍMICO

☐ 6. MANTENIMIENTO

☐ 9. ACCIDENTES POLICÍA

☐ 12. RUTA COMERCIALES

Anterior

Siguiente



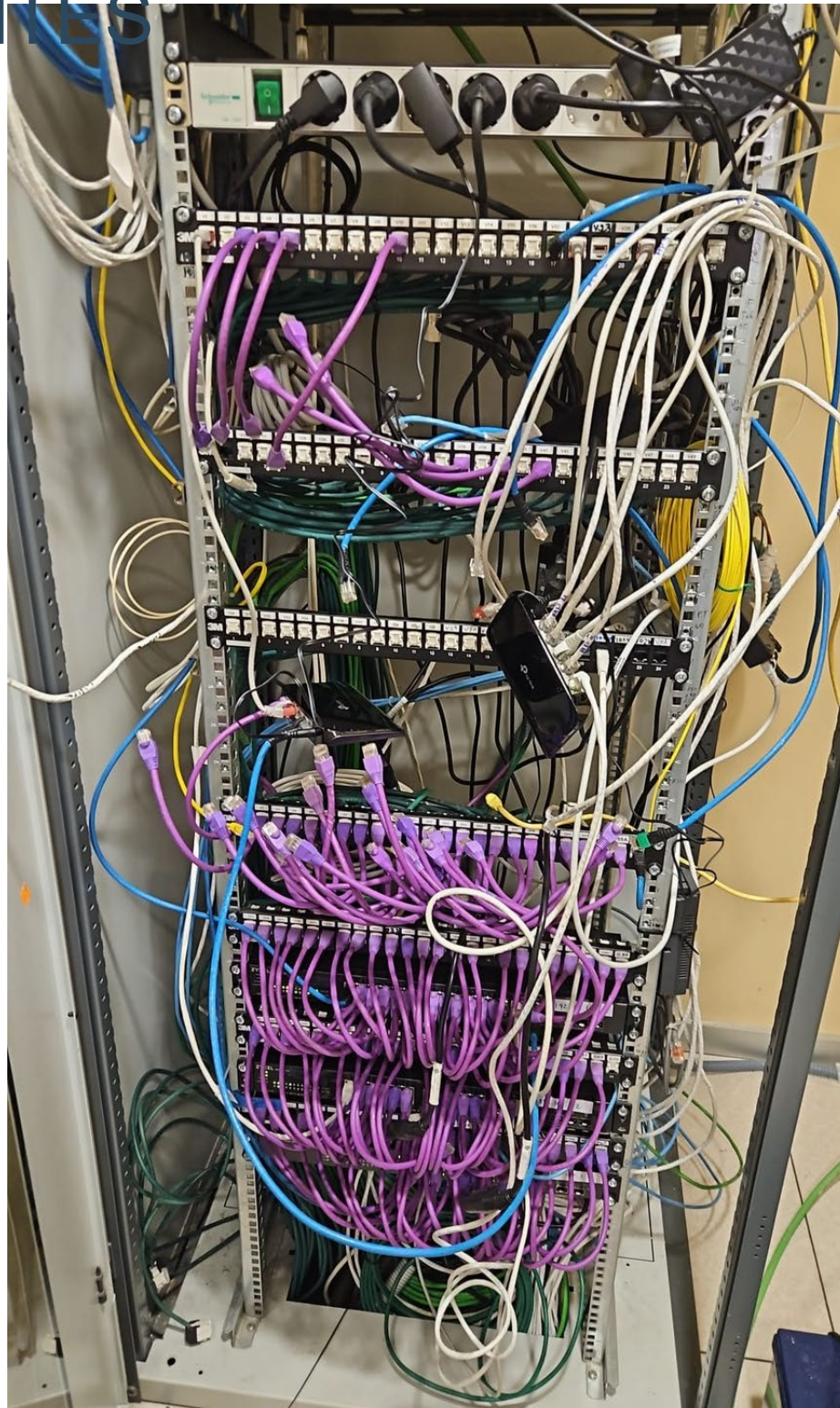


08

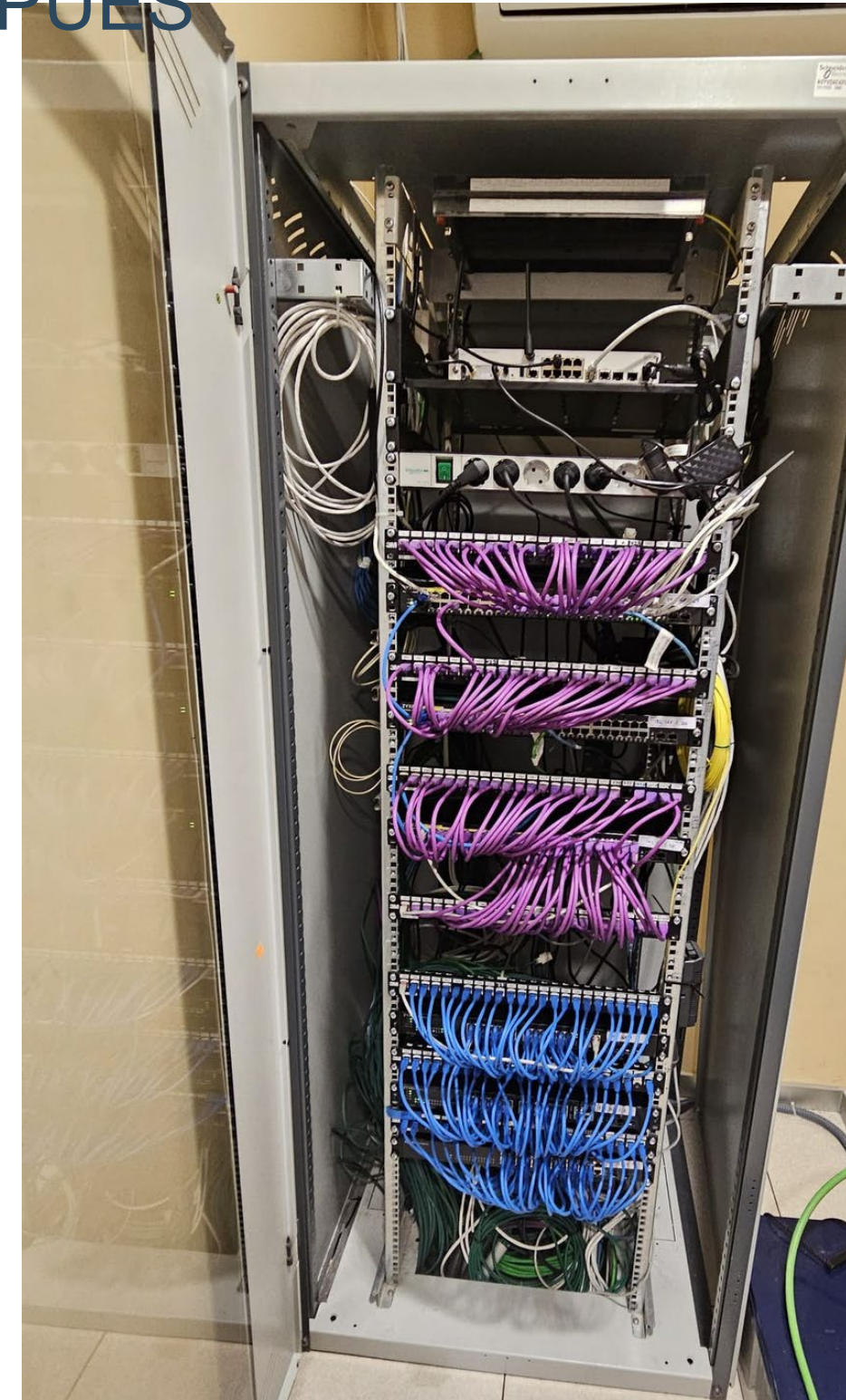
RESTRUCTURACIÓN SERVIDOR Y RAC



ANTES



DESPUÉS





09

MIGRACIÓN EMAILS Y SHAREPOINT



Hemos centralizado toda la **administración de cuentas , correos y almacenamiento** en la nube en una misma plataforma, junto al departamento de **Compras , Contabilidad y RRHH**.

	Nombre para mostrar	Nombre de usuario	Licencias
☐	Alberto Blanco	alberto.blanco@lymagetale.es	Plan 1 de Microsoft Defender para Office 365 , Microsoft 365 Empresa Estándar
☐	Alejandro Arrabal	alejandro.arrabal@lymagetale.es	Plan 1 de Microsoft Defender para Office 365 , Microsoft 365 Empresa Estándar
☐	Alejandro García	alejandro.garcia@lymagetale.es	Plan 1 de Microsoft Defender para Office 365 , Microsoft 365 Empresa Estándar
☐	Alejandro Toret Perillan	alejandro.toret@lymagetale.es	Plan 1 de Microsoft Defender para Office 365 , Microsoft 365 Empresa Estándar
☐	Alex Vegas Palos	alex.vegas@lymagetale.es	Microsoft Defender para Empresas , Plan 1 de Microsoft Defender para Office 365 , Microsoft Power Automate Free , Microsoft 365 Empresa Estándar
☐	Almacen Lyria	almacen@lymagetale.es	Plan 1 de Microsoft Defender para Office 365 , Microsoft 365 Empresa Estándar

Gracias a esta **nueva implementación** , podemos mejorar a la hora de resolver incluso evitar posibles incidencias, ya que **unificamos** varios servicios en una única plataforma.



10

M A P A S D I G I T A L E S
A S E O U R B A N O



**uMap**

Mi panel de control (Rutas Lyma Getafe) Mapas con estrellas Acerca de Ayuda Salir [Crea un mapa](#)

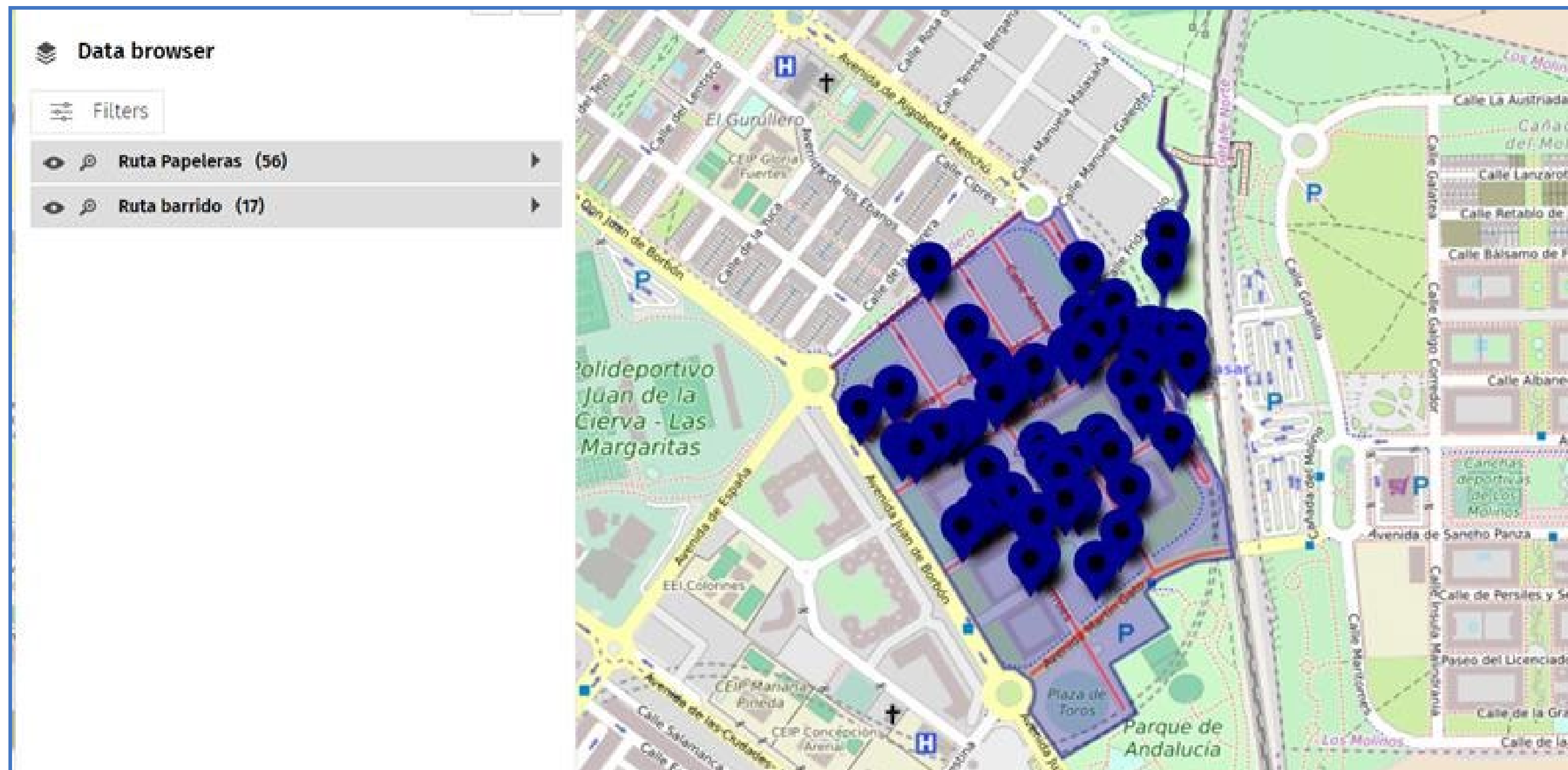
MY MAPS (77) MI PERFIL MY TEAMS

[Buscar en mis mapas](#) [Download 30 maps](#)

Nombre	Preview	Who can see	Who can edit	Último guardado	Dueño	Acciones
Juan de la Cierva Ruta 8		Cualquiera con enlace	Sólo propietario	17 de septiembre de 2024 a las 07:07	Rutas Lyma Getafe	    
Juan de la Cierva Ruta 7		Cualquiera con enlace	Sólo propietario	6 de septiembre de 2024 a las 12:07	Rutas Lyma Getafe	    
Juan de la Cierva Ruta 6		Cualquiera con enlace	Sólo propietario	3 de septiembre de 2024 a las 10:58	Rutas Lyma Getafe	    
Juan de la Cierva Ruta 5		Cualquiera con enlace	Sólo propietario	14 de agosto de 2024 a las 07:11	Rutas Lyma Getafe	    
Getafe Norte Ruta 4		Cualquiera con enlace	Sólo propietario	13 de agosto de 2024 a las 10:15	Rutas Lyma Getafe	    
Getafe Sur Ruta 3		Cualquiera con enlace	Sólo propietario	12 de agosto de 2024 a las 09:00	Rutas Lyma Getafe	    

Se han digitalizado los mapas de aseo urbano para mejorar la **eficiencia** y **organización** en las operaciones de limpieza, permitiendo una mejor **planificación** y **seguimiento** de las tareas .





Dentro de cada mapa, **delimitamos la zona** que debe recorrer cada compañero de aseo urbano, ubicando cada una de las papeleras que se encuentran en la ruta.



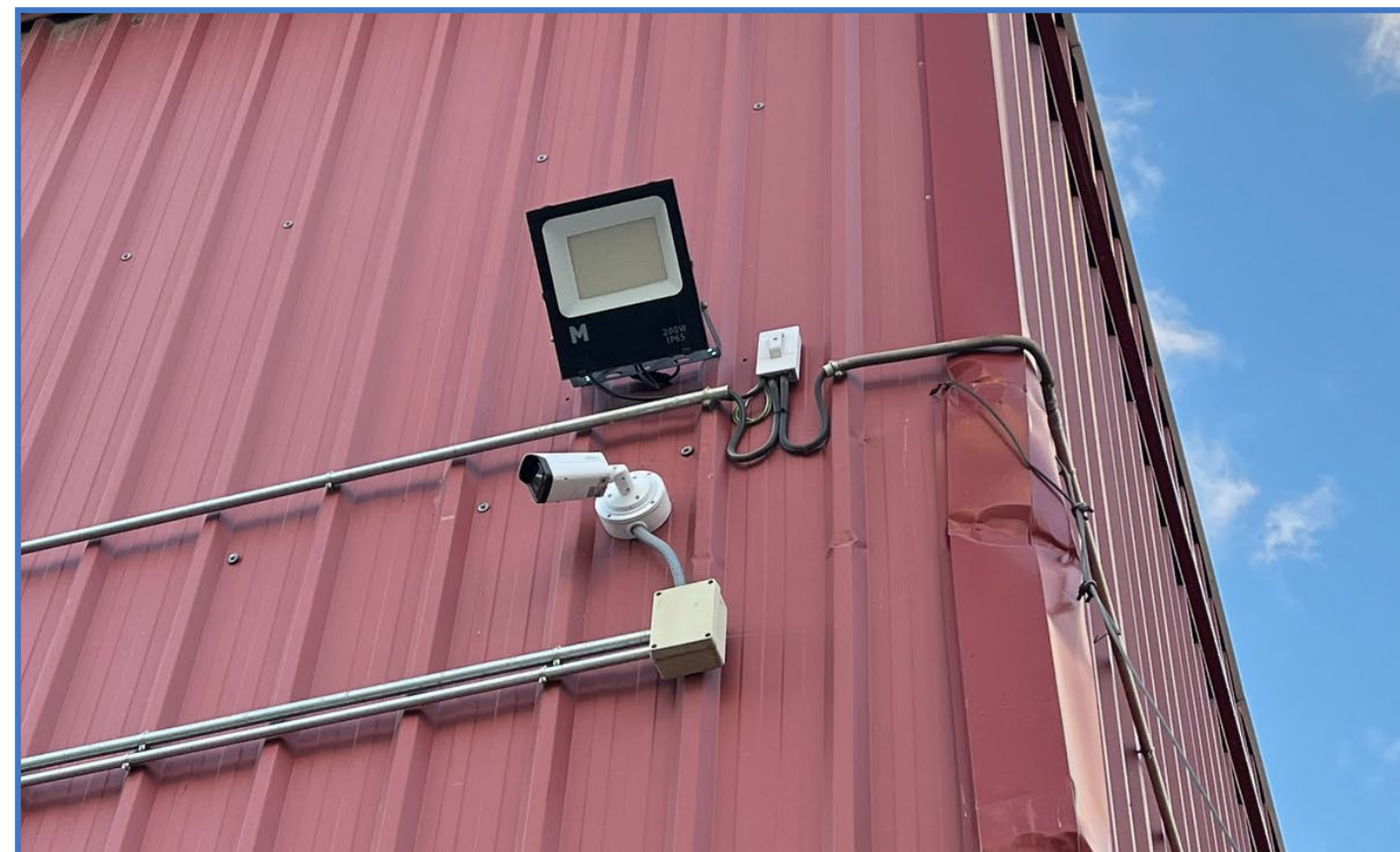
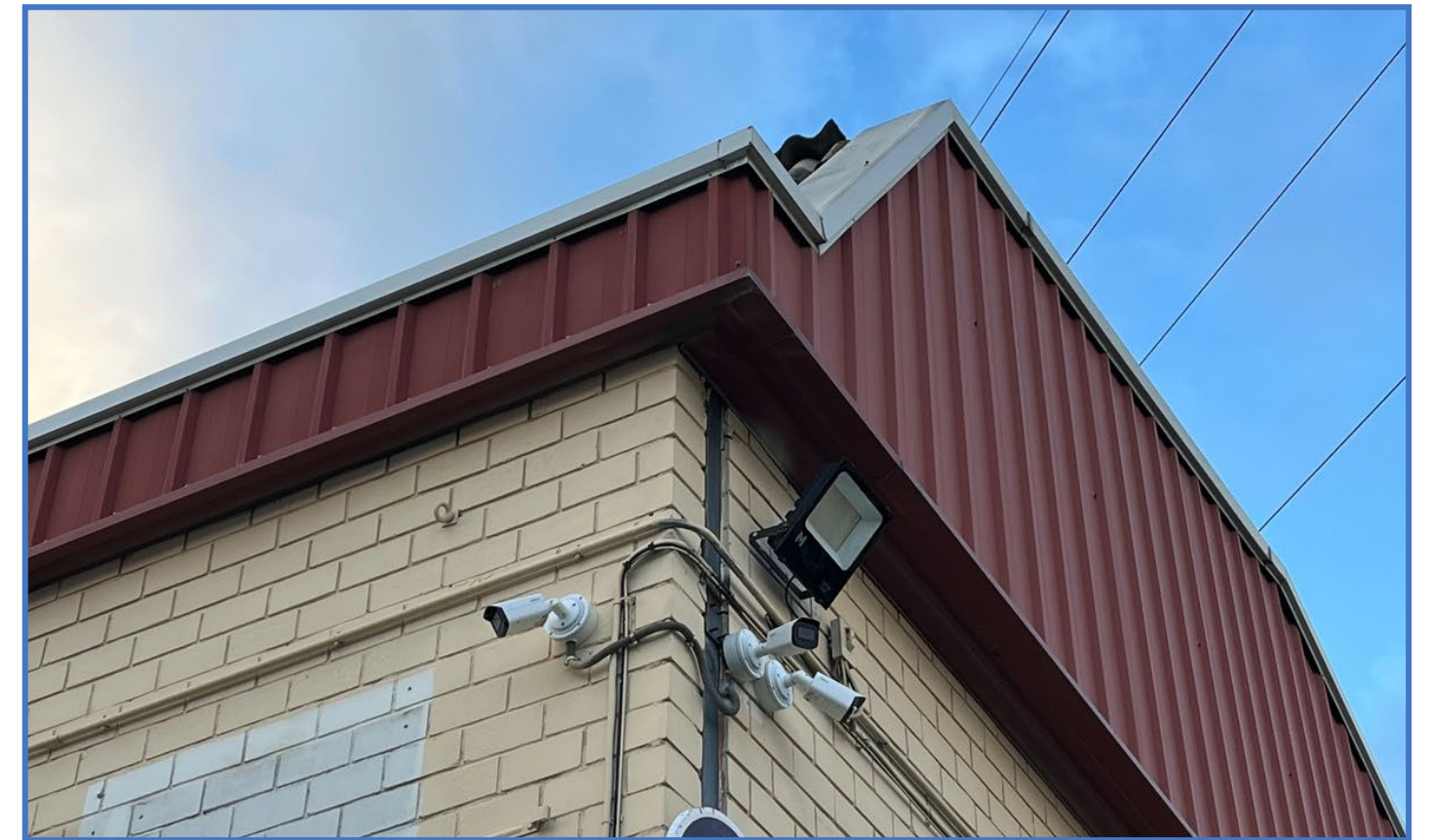


11

C Á M A R A S D E S E G U R I D A D



Apoyo en la **gestión** , **instalación** , **configuración** y **localización** de **cámaras de seguridad** en el perímetro de la oficina, así como en diferentes cantones y ubicaciones de Lyma.





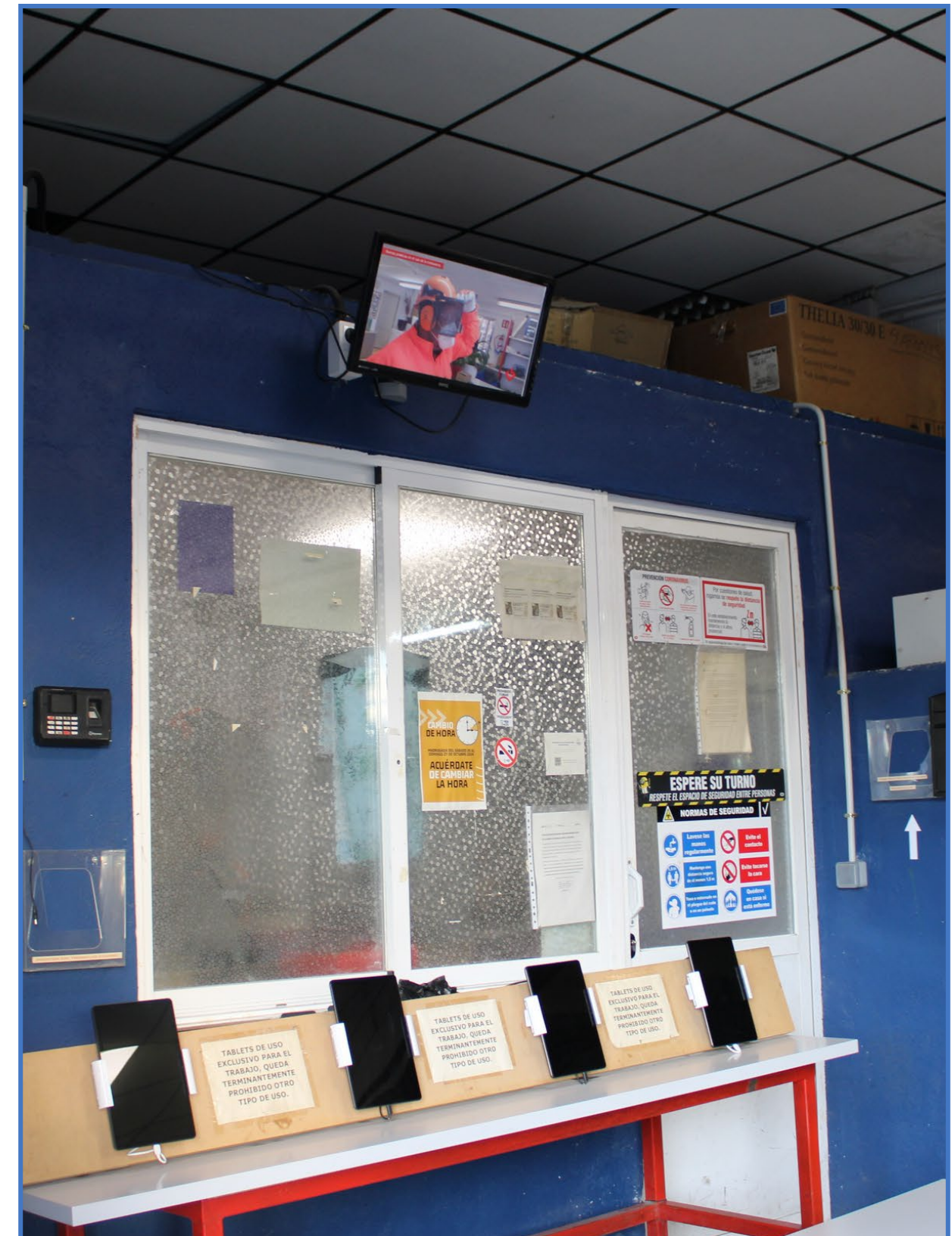
12

P A N T A L L A S C A N T O N E S



Como sustitución de los correos corporativos y mejora en la comunicación con los empleados se ha instalado **pantallas en ciertos cantones de Getafe** con información sobre el trabajo en Lyma.

Se mantendrá actualizado con información sobre **prevención**, **promociones**, **formación**, y otros temas de interés.



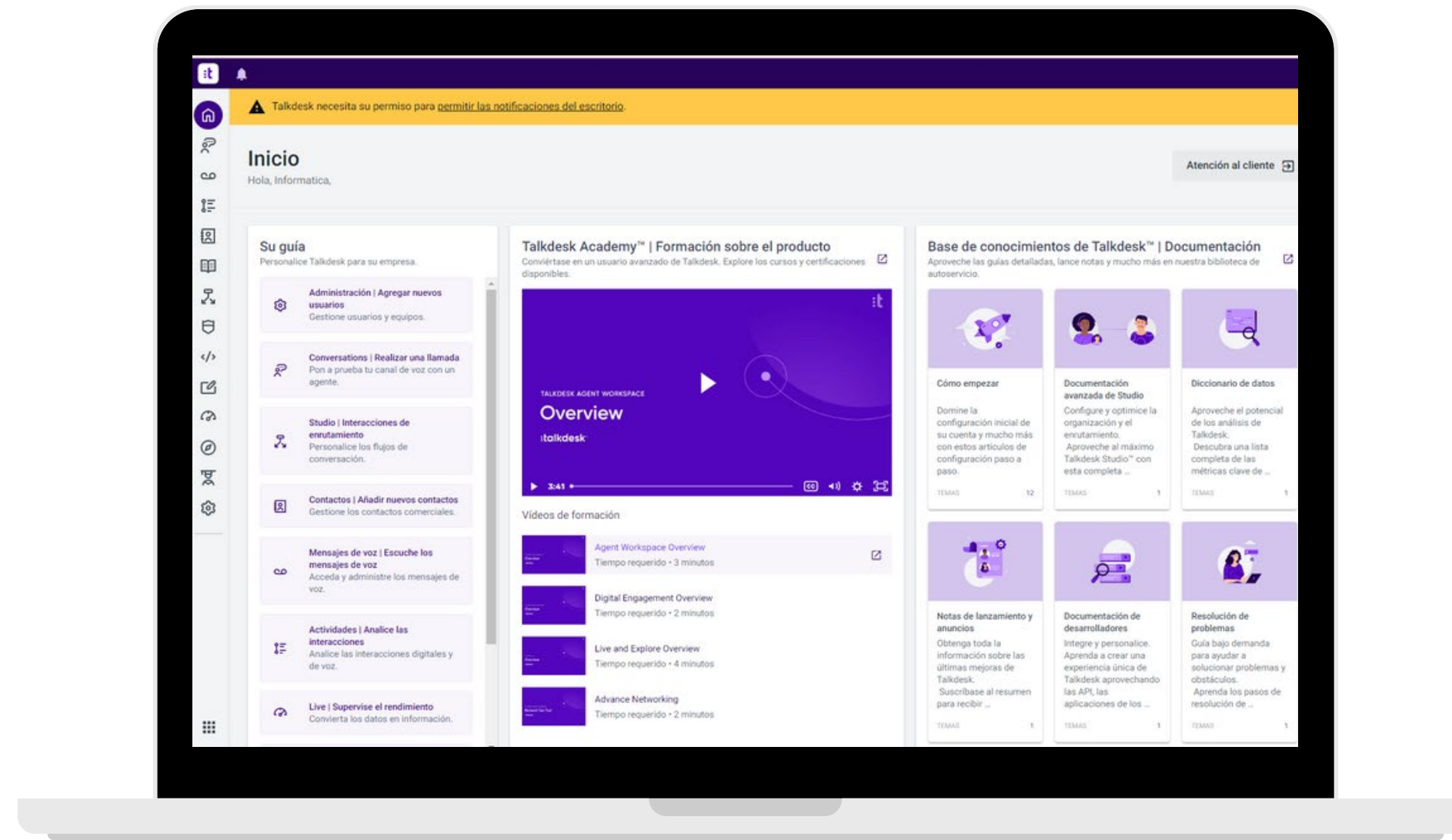


13

G E S T I Ó N D E L L A M A D A S
D E A t e n c i ó n c i u d a d a n a



Incorporación de un **sistema** capaz de **recibir**, **contestar** y **gestionar** las **llamadas ciudadanas** de una manera mucho más eficaz. Se ha pasado de utilizar un buzón de llamadas básico a una aplicación en la que podemos almacenar todas las llamadas realizadas, ya sean contestadas o no.



talkdesk



14

CONEXIÓN A INTERNET EN
EL CPA



Hemos sustituido el uso de tarjeta sim por la **instalación de fibra óptica** para mejorar la calidad del servicio en gestionar la página web, fichajes, y demás sistemas electrónicos que depende de una red para su correcto funcionamiento.