

Con la colaboración de:



Àrea Metropolitana de Barcelona

Programa “Mejor Que Nuevo! Reparado”

“Mejor que nuevo! Reparado” es un servicio gratuito que ofrece el Àrea Metropolitana de Barcelona a la población para enseñar a quien lo desee a reparar sus pequeños electrodomésticos, bicicletas, muebles, textiles y fontanería y electricidad, con el objetivo de promover la minimización de residuos, alargando la vida útil de los productos.

El Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) es la administración pública del territorio metropolitano de Barcelona, que ocupa una extensión de 636 km² y está formada por 36 municipios donde viven más de 3,2 millones de personas.

Los ámbitos de gestión del AMB tienen relación con el territorio y el urbanismo, la movilidad, la vivienda, el medio ambiente, el desarrollo económico y la cohesión social.

Sus competencias en Medio ambiente y Sostenibilidad están vinculadas a varios ámbitos entre ellos la gestión de los residuos: Concretamente se encarga de:

- El tratamiento de los residuos municipales y de los procedentes de obras, incluidas su valorización y disposición.
- La coordinación de los sistemas municipales de recogida.
- La selección de envases.
- Los puntos verdes, en colaboración con los municipios.



- Este programa se enmarca dentro de la estrategia global del Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) de **promocionar la reparación de objetos y los mercados de intercambio** como mecanismos para evitar la generación de residuos.
- El público de este servicio es muy concreto, no todo el mundo quiere aprender a reparar un objeto, por lo que este servicio es **complementario** al “Mejor que nuevo! 100% viejo” en el que el usuario contrata un especialista que le haga la reparación.
- Los técnicos no reparan nada, solo **asesoran y guían** a los usuarios durante la reparación de sus objetos.
- Los talleres procuran atraer a todo tipo de público para intentar **concienciar** al mayor número de personas.

Destacamos ...

Presentación

Antecedentes
Acciones

Cómo funciona
Difusión

Resultados
Claves de aprendizaje

Antecedentes

En 2006, impulsados por la normativa de la Agencia de Residuos de Cataluña que requería una disminución del 10% en la generación de residuos, desde el Área Metropolitana de Barcelona buscan ideas para alcanzar este objetivo.

Así, ante la evidencia de que cada vez hay más electrodomésticos y objetos voluminosos que se cambian por razones estéticas o por pequeños desperfectos, en 2007 el AMB lanza “Mejor que nuevo, 100% viejo” un programa que pone en contacto personas que tiene aparatos estropeados con profesionales del reparado y tiendas de segunda mano. Este programa se articula principalmente a través de una web (www.millorquenou.cat), en la que se hace difusión de las diferentes posibilidades para alargar la vida útil de los productos: establecimientos de reparación, tiendas de segunda mano, mercados y webs de intercambio y compraventa.

Aunque es un servicio que funciona con éxito, con los años constatan que la principal queja de los usuarios es que a veces resulta muy caro reparar algunos aparatos. Es así como en 2009 el AMB lanza en paralelo un nuevo servicio de autoreparado: “Mejor que nuevo, Reparado” que ofrece gratuitamente a los ciudadanos un espacio, herramientas y asesoramiento profesional especializado para que puedan reparar por sí mismos sus objetos estropeados.



Acciones

El programa “Mejor que nuevo! Reparado” es fruto del análisis de los resultados y valoraciones del servicio con el que se inició esta campaña para reducir la generación de residuos (“Mejor que nuevo! 100% viejo”). Para intentar dar una opción más económica al reparado de los objetos, la Sección de Prevención de Residuos del AMB propuso poner en marcha un servicio de autoreparación.

En un inicio, el servicio empezó como proyecto piloto, solo por las tardes y en dos especialidades, en un centro cívico (lo que facilitaba el funcionamiento administrativo, pero complicaba el logístico porque debían compartir espacios físicos y por lo tanto el material y proyectos iniciados debían quedar recogidos y guardados a diario).

Con el paso de los meses, la demanda de los ciudadanos creció rápidamente y decidieron apostar por el proyecto. El servicio se trasladó a un local propio que tuvieron que adecuar a todos los requisitos legales y de seguridad, propios de un servicio público.

El AMB es responsable del servicio, pero como no dispone de personal suficiente y especializado lo adjudicó mediante concurso público a una empresa que asignó al proyecto una persona de administración y cuatro especialistas (con una formación mínima de Formación Profesional de Grado Medio, y demostrable en su ámbito con el código de profesiones). Además cuentan con el apoyo del equipo jurídico, de arquitectos, etc. del Área Metropolitana de Barcelona.

Desde entonces, el proyecto conserva las mismas características aunque se ha ido adaptando constantemente a la demanda de los usuarios.

Presentación

Antecedentes
Acciones

 Cómo funciona
 Difusión

 Resultados
 Claves de aprendizaje

Página 2

Cómo funciona

La campaña trabaja en dos modalidades distintas:

- **Asesoramiento:** Cualquier persona que quiera reparar un producto puede acercarse al local del servicio, situado en Barcelona. Allí encontrará técnicos especialistas en carpintería, bricolaje, electrónica, textil y bicicletas que le enseñarán cómo repararlo por sí misma. Antes que nada se pesa el producto a reparar. El técnico guía al usuario en los pasos que debe ir siguiendo (desmontar el aparato, hacer comprobaciones, etc.), le indica si tiene que comprar una pieza de recambio y dónde puede comprarla, y finalmente le ayuda a reparar el producto si es posible. El servicio es gratuito, pero los repuestos van a cargo de los usuarios. En un 70% de los casos esta reparación tiene éxito. En otros casos la avería es demasiado grave y requiere unas herramientas y/o conocimientos especializados fuera del alcance del usuario o bien no es reparable.
- **Cursos y talleres:** son sesiones de aproximadamente dos horas y media dirigidas a aquellas personas que no tienen ningún aparato concreto para reparar pero que están interesadas en aprender una técnica concreta. Los talleristas hacen una introducción teórica y luego pasan a la parte práctica en la que participan todos los asistentes. Estas sesiones son también gratuitas pero requieren inscripción previa.

El local está en Barcelona, aunque en Sant Cugat y Viladecans hay equipamientos que ofrecen un día a la semana el servicio “Reparado mejor que nuevo” con técnicos y herramientas que el proyecto les facilita.

Además, para llegar a otros puntos del área metropolitana de Barcelona, se organizan cursos y talleres itinerantes en los municipios que lo solicitan.

El Servicio funciona de lunes a sábado de 10h30 a 14h y de lunes a viernes de 17h a 20h45. Cada especialidad tiene unos horarios específicos en los que los usuarios pueden acudir libremente, excepto en el caso de carpintería que al requerir normalmente varias sesiones es necesario reservar hora.

Ambos programas han sido subvencionados parcialmente por la Agencia de Residuos de Cataluña a través de las convocatorias anuales, pero actualmente se financian totalmente con presupuesto del AMB.



Difusión

Para el lanzamiento del programa se hizo un único anuncio a doble página en un importante periódico. A partir de allí numerosos medios de comunicación (televisión, periódicos, etc.) se han hecho eco del proyecto.

En sus inicios se hacía difusión de la programación de servicios y talleres por correo electrónico a una base de datos de 200 entidades. Actualmente esta difusión activa ya no es necesaria. Solo se envía información a los usuarios que lo han solicitado de entre los 12800 usuarios que han pasado por el servicio.

Además, el servicio se ha dado a conocer con los medios clásicos (trípticos, folletos, charlas, libretos, exposiciones en seminarios o congresos) y a través de las redes (web, blog, Facebook, youtube, etc.). De todos modos, más de la mitad de los usuarios del servicio acuden a él porque son del barrio o porque algún conocido se lo ha recomendado.

Resultados

Los potenciales usuarios se elevan a 1,5 millones de personas en la ciudad de Barcelona.

En 2014 el asesoramiento ha atendido a 4508 usuarios y los talleres a 3097.

Todos los objetos se pesan para evaluar los residuos que no se producen. Como media están en una tonelada por mes. Concretamente en 2014 han entrado 11967 kg de productos.

Aunque varía según las especialidades, la media de éxito de las reparaciones es del 74%.

Los usuarios están valorando el servicio con una satisfacción media del 95%.

El presupuesto anual del servicio es de 255.100 euros.



Más información.

<http://www.millorquenou.cat/es/reparat>

<http://reparatmillorquenou.blogspot.com.es/>

Claves de aprendizaje

- Una de las dificultades del programa es que al ser un servicio público debe tener un reglamento y cumplir unos **requerimientos** de licencia del local, seguridad, incendios, ventilación, etc., lo que no resulta simple administrativamente.
- A la hora de buscar **local**, cabe valorar los pros y contras de compartirlo con otros servicios.
- Los talleres siempre se tienen que combinar con una parte **práctica** importante para que funcionen bien.
- Al ser un servicio gratuito hay quien se apunta a los talleres y luego no acude, sin darse de baja, dejando fuera gente que sí hubiera asistido. Se recomienda implantar **mecanismos** para reducir estos casos (p.e.: las bajas no justificadas implican que el usuario ya no podrá inscribirse a otro taller, etc.)
- Es imprescindible hacer un buen **control estadístico** de asistencia, valoraciones, etc. para hacer el seguimiento y poder ir adaptando continuamente la oferta del servicio a la demanda del público.
- No es un servicio barato si se compara con lo que costaría enviar estos productos al vertedero sin repararlos. Sin embargo no es caro si se considera que es un **servicio personalizado de asesoramiento y capacitación**.
- No se debe olvidar además que este servicio lo que **persigue es un cambio de hábitos** de la población. La colaboración de los medios de comunicación es muy valiosa en este sentido.
- Hay que tener en cuenta la cantidad de usuarios potenciales para **dimensionar** el servicio.