

Suspensión general en información sobre



Toda la diligencia que tienen los ayuntamientos para cobrarnos la tasa de basuras, les falta a la hora de informarnos y ayudarnos.

AYUNTAMIENTOS DE 35 CIUDADES

Nuestro estudio evalúa la información ofrecida en las webs municipales (de los ayuntamientos o empresas gestoras) sobre dos tipos de residuos concretos: papel y pilas.

FACILIDAD DE ACCESO
Una vez analizadas las webs, hemos contactado con los responsables de los residuos de estas localidades para que nos digan dónde encontrar la información que buscamos. Así completamos los datos que tenemos, a la vez que evaluamos la facilidad de acceso.

Santiago de Compostela



A Coruña



Ourense



Salamanca



Cáceres



Badajoz



Sevilla



Cádiz



Marbella



Las Palmas de Gran Canaria

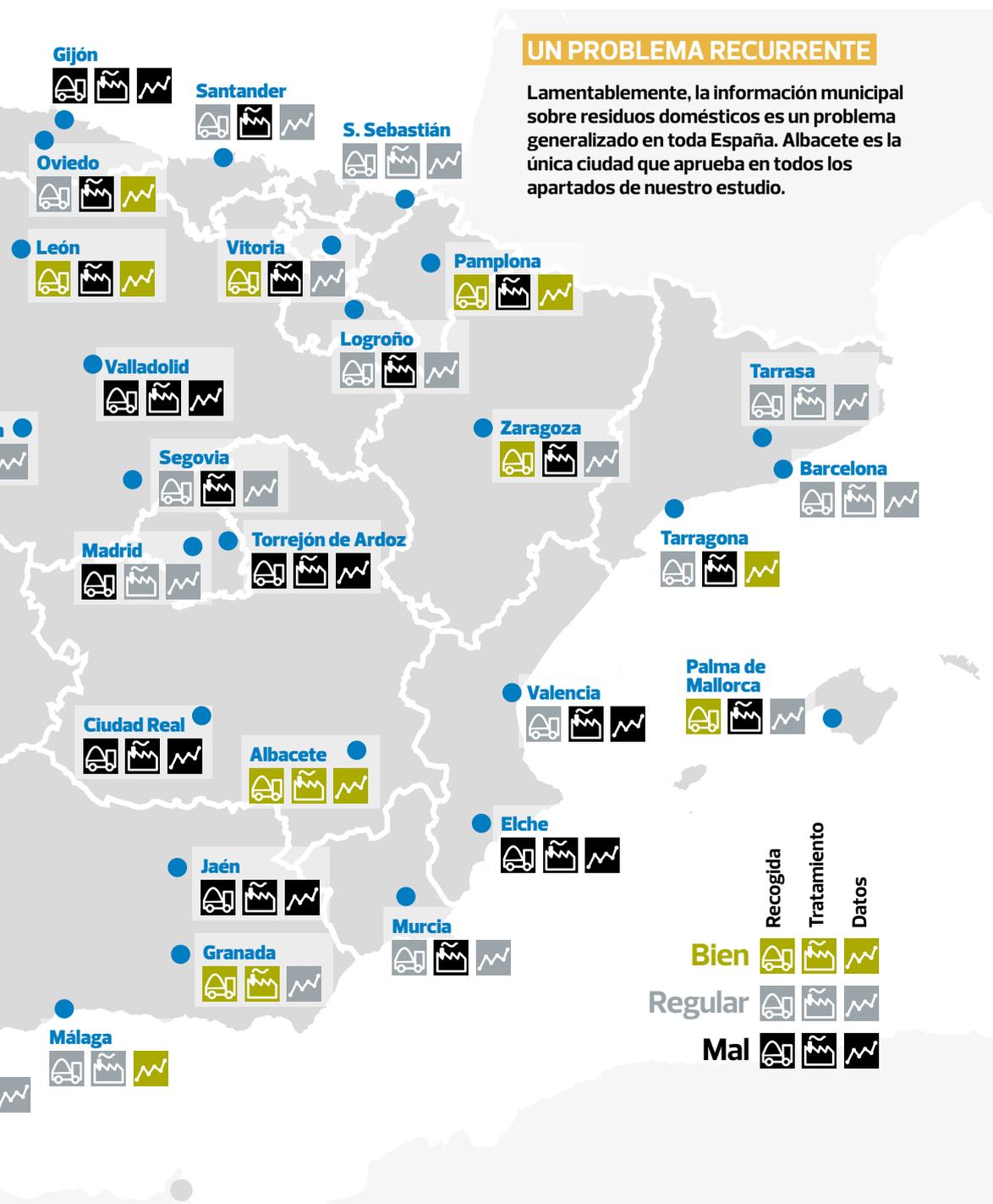


neral e residuos



Dónde deposito las pilas usadas? ¿Puedo tirar cualquier tipo de plástico en el contenedor amarillo o únicamente envases? Son solo algunas de las preguntas que pueden hacerse los ciudadanos. Y es que, aunque a menudo se exige nuestra colaboración en el reciclado, la información que los responsables municipales proporcionan sobre la gestión de los residuos domésticos

deja mucho que desear. Tanto es así que suspenden 20 grandes municipios, de los 35 incluidos en nuestro estudio. La falta de información supone, por ejemplo, que el 24 % de lo que metemos los españoles en los contenedores amarillos sea basura distinta a los envases. Eso sí, a pesar de esta falta de transparencia general, de lo que no se olvidan los ayuntamientos es de cobrar a los contribuyentes las tasas municipales de basuras. En Madrid, por ejemplo, una



INFO-RANKING	
MUNICIPIO	GLOBAL
ALBACETE	65
GRANADA	62
LEÓN	61
MÁLAGA	55
TARRASA	52
VITORIA	52
ZARAGOZA	52
PAMPLONA	51
OVIEDO	46
BARCELONA	46
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	44
SAN SEBASTIÁN	42
A CORUÑA	42
SEGOVIA	42
PALMA DE MALLORCA	41
MADRID	40
TARRAGONA	38
SANTANDER	38
SALAMANCA	34
LOGROÑO	32
CÁCERES	28
CÁDIZ	26
OURENSE	26
MURCIA	26
VALLADOLID	24
SEVILLA	23
CIUDAD REAL	20
VALENCIA	20
TORREJÓN DE ARDOZ	19
GIJÓN	17
MARBELLA	15
JAÉN	15
SANTIAGO DE COMPOSTELA	7
BADAJOS	5
ELCHE	0



La información sobre residuos debe ser accesible, comprensible y amena

Recogida



El ciudadano tiene que encontrar la ubicación más próxima (con respecto a su situación) a la que poder llevar el residuo e identificar el contenedor o enclave donde deberá depositarlo. Normalmente se informa sobre contenedores: se detalla el número, se incluye alguna fotografía o se dice que el azul es para papel, pero pocas veces se detalla su emplazamiento.

ES POSIBLE HACERLO BIEN:

En el buscador de Palma de Mallorca, al introducir la dirección del usuario, aparecen los puntos de recogida (de cada residuo) más cercanos en un mapa de Google.



Hay otros aspectos que sería provechoso y útil proporcionar a los ciudadanos:

- Cómo hay que realizar la entrega o el depósito del residuo. Por ejemplo, si hablamos de papel, conviene saber si se debe plegar o si se introduce sin bolsa en el contenedor...
- Explicar el funcionamiento de los servicios especiales.
- Detallar (y cumplir) el calendario y el horario de recogidas. Si se produce algún cambio se debe comunicar.

PERO ENCONTRAMOS ESTO:

En Torrejón, Gijón, Orense, Sevilla y Salamanca no se proporciona ni la más mínima información.

Tratamiento



Los consumidores entregamos los residuos, pero no siempre tenemos constancia de la evolución del proceso... y es importante, porque si desconocemos dónde y cómo son tratados, es lógico que cualquier incidencia levante sospechas sobre todo el sistema y nos desmotive (por ejemplo, las recientes imputaciones por la gestión ilegal de aparatos eléctricos desechados).

ES POSIBLE HACERLO BIEN:

Tarrasa y Las Palmas usan infografías amenas. Sin embargo, cojean al identificar las plantas solo parcialmente. Granada, por ejemplo, utiliza texto con fotografías en lugar de infografías.



PERO ENCONTRAMOS ESTO:

Ninguna página municipal de nuestro estudio recoge qué ocurre con el procesado de pilas. Aunque todavía resulta más grave que 14 ciudades no aporten referencia alguna sobre el procesado general de residuos. En esta situación se encuentran Ciudad Real, Zaragoza, Logroño o Vitoria, entre otras. Necesitamos saber el proceso que sigue el residuo, así como las plantas, para poner en valor y contextualizar el trabajo realizado. De nada sirve una explicación meramente teórica.

municipales en las que se anuncie una “nueva renovación de contenedores en 2010”, como vimos en Jaén en diciembre 2013, o que no funcionen los links donde se dice que se proporciona más información (por ejemplo, Santander con el contenido “Conozca más el servicio de recogida selectiva de pilas”). Aunque posiblemente

Datos



Proporcionar datos es importante para que la ciudadanía vea el resultado de su colaboración. Separar los residuos requiere un esfuerzo individual y puede generar hartazgo si no vemos que se traduce en algo positivo para el conjunto de la sociedad. Los datos deben estar desglosados por materiales, deben estar actualizados e incluir referencias a años anteriores, medias, etc.

ES POSIBLE HACERLO BIEN:

León recoge los datos en un gráfico de barras, haciendo que la información se comprenda fácilmente y motivando.



PERO ENCONTRAMOS ESTO:

El caso de Santiago de Compostela es el más sorprendente y esperpéntico. Alegan que no ofrecen datos porque les “resulta complicado”, mientras que muchos otros municipios sí que son capaces de aportarlos (incluso del mes anterior)... ¡Menuda cara dura! Por otra parte, aportar supuestas ventajas o datos medioambientales es positivo. Pero solo si están basados en estudios contrastados como las emisiones o el espacio en vertederos.

el caso más sangrante sea el de Cáceres, en cuya página se habla todavía de “previsión” de datos para 2007... ¡con más de 7 años de retraso!

Valladolid, entre las menos accesibles

El ciudadano tiene que encontrar fácilmente la información sobre residuos cuando entra en una página que abarca tantas áreas o dominios como es el caso de una web municipal. Una buena página contendrá la información sobre residuos bien agrupada y estructurada. La web del ayuntamiento vallisoletano dispersa la información en diferentes secciones: hay que acceder a “atención ciudadana”, introducir en el buscador el nombre del residuo y aparece un listado con los puntos de recogida y las empresas dedicadas a dicha tarea. En otra sección de “tu ciudad” encontramos la “carta de servicio”, donde se incluye la normativa y las formas de presentación de sugerencias y reclamaciones. Otros ejemplos de información dispersa son los sitios de Vitoria o Jaén.

Además de accesible, la información tiene que ser visualmente agradable y lo suficientemente clara como para que pueda entenderla la mayoría de los ciudadanos. En este sentido, hemos observado que los idiomas pueden constituir una barrera notable. Las webs deberían contar siempre con una versión en castellano (por ser la lengua oficial de todo el estado) y, cuando proceda, en el idioma cooficial en la comunidad autónoma. Incluso es recomendable contar con una traducción al inglés en las zonas turísticas o a otros idiomas cuando haya una presencia significativa de población inmigrante. Un buen ejemplo de esto lo encontramos en Vitoria, donde la información está disponible en castellano, euskera, inglés y francés. En el lado opuesto se sitúan Tarrasa y Tarragona, donde solo utilizan el catalán.



LA GESTIÓN VARÍA EN CADA MUNICIPIO

Para conocer cómo se regula en el municipio la gestión de los residuos conviene disponer de la ordenanza. En ella se recogen aspectos útiles para el ciudadano como los derechos y las obligaciones, así como las infracciones que puede suponer un comportamiento incívico. También es importante ofrecer una vía de contacto para que los usuarios puedan plantear sus dudas o problemas.

No solo es conveniente que esté la normativa sino que, además, sea fácilmente accesible. Las Palmas es un buen ejemplo. También destaca Ciudad Real, entre otras. Sin embargo,

nuevamente, detectamos localidades donde no la encontramos dentro de la web municipal correspondiente. Tal es el caso de Cáceres, Badajoz, Marbella, Tarragona o San Sebastián.

Asimismo, el ayuntamiento o la empresa gestora deben proporcionar alguna vía de contacto para responder preguntas que no se solucionan en la web. Lo ideal es aportar varias formas de comunicación de manera destacada (email, teléfono, etc.) en 25 de las 35 ciudades de nuestro estudio cumplen esta premisa.



OCU exige más y mejor información



La correcta gestión de los residuos es una tarea de todos. Por este motivo, es importante que los responsables municipales informen sobre los resultados de la participación ciudadana y faciliten la colaboración de los usuarios. Consideramos que este es el camino a seguir para lograr mantener y mejorar los objetivos de reciclado. Eso sí, se trata de una tarea que exige un compromiso real y unos estándares de calidad:

- Debe ser fácil acceder a la página en la que se encuentre recogida y convenientemente agrupada la información.
- Es preciso que esté redactada en un lenguaje comprensible y que, como mínimo, cuente con una versión en castellano.
- Resultaría muy útil que todas las webs incluyeran información sobre cómo participar, el destino de los residuos recogidos, así como el resultado de nuestra colaboración.
- Se debería permitir contactar con los responsables municipales para resolver dudas o plantear ruegos.
- A la hora de exigir a la ciudadanía su implicación y participación en el proceso de gestión de los residuos, los responsables municipales deberían llevar a la práctica la transparencia que exige su cargo.
- En este sentido, dichos responsables tendrían que evaluar si están informando correctamente a los vecinos de la localidad.



El ayuntamiento de Santiago de Compostela anuncia tan campante que no ofrece datos porque le resulta complicado recogerlos