

Secretaría General
Gabinete de Comunicación

NOTA DE PRENSA

La FAMP presenta en Sevilla un manual sobre la transparencia de la gestión de residuos para los municipios andaluces

En este taller de trabajo se han abordado los conceptos clave para la comunicación sobre gestión de residuos en las webs municipales de forma que los ciudadanos conozcan cómo se gestionan los residuos en sus municipios y se impliquen más con el reciclaje. De forma particular se trabajará en la adaptación de la plantilla web elaborada en el proyecto a las características de cada ayuntamiento

Sevilla, 10 de noviembre de 2016

La Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), han organizado con ECOEMBES y con la colaboración de la Diputación de Sevilla, un taller celebrado esta mañana en Sevilla, en el que técnicos municipales de Andalucía han debatido sobre la transparencia en la gestión de los residuos. Al mismo tiempo se ha presentado un manual que servirá como punto de referencia para todos los ayuntamientos andaluces.

La gestión de los residuos urbanos ha evolucionado mucho en los últimos años con el surgimiento de una legislación cada vez más estricta en materia ambiental, nuevas tecnologías de recogida y tratamiento y un amplio abanico de posibilidades de difusión y comunicación a los ciudadanos, quienes tienen un papel fundamental en el correcto funcionamiento del sistema.

De ellos y de las Entidades Locales depende que las tasas de reciclaje aumenten al mismo ritmo que la conciencia ambiental y el comportamiento sostenible de la sociedad: de los ciudadanos porque son los responsables de separar selectivamente en origen y depositar sus residuos en los contenedores adecuados y en la forma óptima.

**Secretaría General
Gabinete de Comunicación**

De los Ayuntamientos porque son los responsables de gestionar la recogida de esos residuos domésticos, por lo que son el vínculo fundamental entre los propios ciudadanos y las entidades encargadas de la gestión de los mismos.

En la actualidad, diversos estudios e informes han advertido que queda mucho recorrido de mejora en cuanto a la información que realmente llega a los ciudadanos. Está claro que es necesario que los Ayuntamientos continúen con dichos esfuerzos en comunicación y transparencia en materia de gestión y tratamiento de residuos. De hecho, la única manera de fomentar que los ciudadanos sepan cómo reciclar y cómo funciona la gestión de los residuos, es ofrecerles información completa, precisa y centrada en lo local a través de un canal claro y directo. En este sentido, internet se ha convertido en una herramienta básica, pues ha permitido sustanciales mejoras en los procesos de comunicación.

El presente manual técnico, promovido por la FAMP y la FEMP en el marco del convenio de colaboración con Ecoembes, pretende servir de referencia en materia de comunicación e información digital para técnicos municipales de residuos de las Entidades Locales españolas. *El objetivo final del manual es sistematizar la información sobre gestión de residuos domésticos para que pueda ser ofrecida en cualquier plataforma web de forma ágil y transparente.* En esta publicación se ofrecerán recomendaciones básicas sobre qué información publicar en las webs locales de residuos y cómo hacerlo, de manera que se transmita de forma efectiva a los ciudadanos e inspire en ellos la adopción de comportamientos más responsables hacia la separación de residuos en origen.

Es interesante que los ciudadanos conozcan los residuos que se recogen de forma selectiva en su municipio. Materia orgánica, resto, envases ligeros, papel y cartón, vidrio, aceites usados, etc. son recogidos periódicamente en gran cantidad de Ayuntamientos, pero es necesario reunir la información clave sobre cada uno de ellos. En referencia a esto se recomienda comunicar los siguientes aspectos:

Color de referencia de contenedores.

Residuos admitidos en cada caso.

Algunos hábitos responsables para saber cómo hacer la entrega.

Horario preferente para que los ciudadanos depositen los residuos lo más cerca posible del momento de la recogida y se evite un almacenamiento

**Secretaría General
Gabinete de Comunicación**

innecesario en la calle. Con el objetivo de que el usuario web pueda asegurarse dónde depositar cada fracción de residuos, es interesante la posibilidad, si existe, de enlazar algún buscador de residuos on line que oriente al ciudadano acerca del contenedor de referencia para cada fracción o informe sobre la ubicación más próxima de un contenedor desde una dirección concreta (ejemplos: Residuonvas o dondelotiro.com). Además, conviene recordar frecuentemente a los ciudadanos a través de pequeñas “píldoras” informativas, cuáles son los errores más frecuentes que se deben evitar a la hora de depositar los residuos que generamos en casa.

El ciudadano debe poder encontrar fácilmente la información relativa a residuos al entrar en la web municipal, ya sea desde el menú principal, submenú, banner, botones, etc. La comodidad del usuario debe ser una prioridad a la hora de comunicar. Por ello, se recomienda incluir un esquema web que clarifique la organización de la información en la propia web.

La información, además de concisa y completa, debe encontrarse lo más agrupada posible y bien categorizada para que los usuarios la encuentren intuitivamente. Así, es importante crear un sistema de navegación eficaz que lleve a los usuarios donde deseen ir, una navegación lógica y clara que tenga sentido para el usuario y sea fácil de entender y seguir. Dicho con otras palabras, trabajar la usabilidad de la sección web de residuos.

El servicio prestado al ciudadano, normativa municipal, documentación de referencia, impresos de solicitudes o quejas, etc., deben situarse en secciones emplazadas lógicamente y con títulos representativos del contenido que incluyen. El ciudadano debe poder encontrar la información en el mínimo tiempo posible, es decir, con los mínimos pasos de navegación. Debe poder acceder a toda la información de la página en tan solo tres clics desde la página de inicio (*“Regla de los tres clics”*).

Es interesante que la web contenga un buscador que, de forma directa, ayude al usuario a encontrar lo que desea visualizar desde la página inicial. Si no es así, al menos la información debería estar bien organizada y encontrarse con facilidad. Debe existir un enlace directo a la web de las empresas municipales gestoras de residuos y a la inversa, pues ambas entidades contienen información sobre la gestión local de residuos. Esto ayudará a dar una imagen de coordinación entre ambas entidades públicas.

La redacción debe ser rigurosa pero, al mismo tiempo, estar adaptada a un lenguaje comprensible para el público en general. Al tratarse de páginas

**Secretaría General
Gabinete de Comunicación**

municipales cuyo fin es llegar a cualquier ciudadano, no se debe enmarañar la información con palabras muy técnicas ni frases muy rebuscadas.

Es recomendable utilizar un lenguaje que conecte con el público receptor para maximizar su implicación, lo que se podría conseguir informando y comunicando con contenidos útiles, relevantes y que faciliten el proceso exploratorio de los usuarios. Para conseguir esto hay que difundir contenido de calidad y de carácter divulgativo que sea de interés para los usuarios.