



COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA



urbanismo, medio ambiente y movilidad
área delegada de limpieza y zonas verdes

MADRID

Carmen Zurita García

Jefa de Departamento de Calidad y Comunicación del Ayuntamiento de Madrid

Mesa 1. Buenas prácticas en la información suministrada de la gestión de residuos municipales.





Desde el Departamento de Calidad y Comunicación (Servicio de Seguimiento Técnico y Mejora), se vienen realizando numerosas actividades e iniciativas enfocadas al ámbito de la comunicación e información a la ciudadanía, a través de numerosas estrategias y herramientas para mejorar la transparencia y la efectividad de la comunicación en la gestión de residuos en la ciudad de Madrid:

- 1 -** CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y DE INFORMACIÓN
- 2 -** COORDINACIÓN DE CONTENIDOS DE LA DG EN LA WEB MUNICIPAL
- 3 -** OTROS: Actividades con SCRAPS, Carta de Servicio de Recogida y Tratamiento de residuos, Jornadas de servicios, canales de comunicación con la ciudadanía (010, app Madrid móvil, portal de datos abiertos, geoportal...)

La experiencia en estos años nos lleva a unas reflexiones previas





01

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y DE INFORMACIÓN





CAMPAÑAS MUNICIPALES DE SENSIBILIZACIÓN DE PROXIMIDAD Y EN MEDIOS

- Información continua y directa a ciudadanía, comercios, comunidad educativa, asociaciones... con educadores/as ambientales in situ
- Campañas en medios de comunicación (RRSS, internet, exterior, mobiliario digital del Ayuntamiento, autobuses de EMT...).

APOYO Y COLABORACIÓN CON OTRAS UNIDADES MUNICIPALES

- Aportación de contenidos o materiales en acciones y campañas de otras áreas o distritos del Ayuntamiento de Madrid (campañas de sensibilización y concienciación ambiental en materias de reciclaje de residuos, limpieza y cuidado de los espacios públicos).

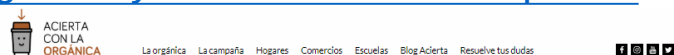


“Acierta con la orgánica”

Iniciada en noviembre de 2017 y realizada en paralelo a la implantación del contenedor de tapa marrón, con información específica sobre la correcta separación de los residuos **orgánicos**. Finalizó en 2021, con 4 fases.

En la web: www.madrid.es > [Inicio](#) > [Medio ambiente](#) > [Recogida de residuos](#) > [Campañas de información y sensibilización de limpieza y recogida de residuos](#) > [Acierta con la orgánica](#), se amplía la información disponible.

A través del canal del Ayuntamiento en YouTube también se pueden encontrar [vídeos informativos sobre la recogida de la orgánica y sus diferentes campañas](#).



VISITA NUESTRO
CANAL DE
YOUTUBE

CON VÍDEOS SOBRE EL RESIDUO ORGÁNICO
ACCEDE PINCHANDO EN LA IMAGEN



aciertaconlaorganica.es



“Sencillo entre todos”



Campañas realizadas en 2020 y 2021, buscó la colaboración de la ciudadanía para convertir Madrid en una ciudad más limpia, responsable, sostenible y comprometida con el medio ambiente. Nos recuerda que la limpieza de la ciudad y la reutilización y el reciclaje de los residuos que generamos entre todos, son una responsabilidad compartida entre los madrileños y el Ayuntamiento.

Compartidas con Ecovidrio y Ecoembes.



Se puede encontrar más información en la página www.madrid.es > [Inicio](#) > [Medio ambiente](#) > [Recogida de residuos](#) > [Campañas de información y sensibilización de limpieza y recogida de residuos](#) > [Campañas de Limpieza y Reciclaje "Sencillo entre todos"](#).



urbanismo, medio ambiente y movilidad
área delegada de limpieza y zonas verdes

MADRID



“Con Erre de...”

Iniciada en 2022 y finalizada en enero de 2024 (continuación y ampliación de la campaña de Acierta con la Orgánica). Campaña de información y sensibilización sobre la **separación de residuos y limpieza del espacio público**

Incluyó actuaciones diseñadas para **explicar y fomentar los hábitos de reutilización y reciclaje de residuos**, haciéndose especial hincapié en el **cuidado y limpieza del entorno de la ciudad** y con mensajes basados en una **comunicación directa y clara a través de acciones de proximidad**:

Charlas en colegios e institutos, visitas a comercios, colaboración con entidades y asociaciones y muchas más acciones que se publicitaron tanto en la página web como en las redes sociales.

Con erre de...

REDUCIR, REUTILIZAR, RECICLAR,
REPARAR, RENOVAR, RECUPERAR,
REDISEÑAR, RESPETAR.

www.conerrede.es



CAMPAÑAS MUNICIPALES DE PUBLICIDAD SOBRE LIMPIEZA Y RESIDUOS (en medios)



urbanismo, medio ambiente y movilidad
área delegada de limpieza y zonas verdes

MADRID



02

COORDINACIÓN DE CONTENIDOS DE LA DG EN LA WEB MUNICIPAL



Desde este servicio se diseñan y generan contenidos para su publicación en la página web de la Dirección General, donde se incluyen:

- **Nuevos contenidos**, como, por ejemplo, el especial sobre las campañas de información y sensibilización desarrolladas o la publicación de la historia del servicio.
- **Publicación de actividades y eventos** que se desarrollan en relación con las campañas.
- Desarrollo del diseño de los nuevos apartados y **contenidos para Limpieza y Equipamientos**.
- Todas aquellas necesidades relativas a la publicación en la página web que tengan los diferentes servicios de la Dirección General.
- Actualización de contenidos obsoletos





03

OTROS: Actividades con SCRAPS, Carta de Servicio de Recogida y Tratamiento de residuos, Jornadas de servicios, canales de comunicación con la ciudadanía (010, app Madrid móvil, portal de datos abiertos, geoportal...)





CONVENIOS CON SCRAPS Y OTRAS ENTIDADES

ECOVIDRIO, ECOEMBES, RAEES, ASPAPEL (fondos de comunicación de los convenios para gestión de residuos)



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Programa Pajaritas Azules. ASPAPEL

- Reconocimiento 1 pajarita azul 2023 y 2024
- Colaboración en la difusión de las campañas del *Programa Pajaritas Azules* en la web



Premios Proyecto ReMAD, el sistema de intercambio de objetos del Ayuntamiento de Madrid (II Premios BASF a la mejor práctica de Economía Circular de España y II Premio a las Buenas Prácticas Locales por la Economía Circular de la FEMP, en la categoría Minimización del Uso de Recursos Naturales)



NOS AYUDA A ACERCARNOS A LA ECONOMÍA CIRCULAR
Y A PONER EN PRÁCTICA LA REGLA DE LAS 3R,
DANDO UNA NUEVA VIDA A LOS OBJETOS QUE YA NO UTILIZAMOS



urbanismo, medio ambiente y movilidad
área delegada de limpieza y zonas verdes

MADRID

“Madrid tiene su punto... y está muy cerca”

CAMPAÑAS SOBRE PUNTOS LIMPIOS y RAEE

Campaña con las entidades que gestionan RAEE en Madrid realizada en 2021 y en 2024 “*Madrid tiene su punto*”, para fomentar la recogida selectiva de residuos especiales, peligrosos o voluminosos, a través de los diferentes puntos limpios municipales. Los residuos recogidos se someten a procesos que los transforman en nuevos recursos (materiales reutilizables) y evitan la contaminación debida a sus componentes tóxicos.



CARTAS DE SERVICIOS EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Son **documentos públicos** a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica:

- *los servicios que ofrece y las condiciones en que lo efectúa;*
- *las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad;*
- *los derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios de los servicios, en relación con éstos;*
- *las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos*
- *y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.*

<https://www.madrid.es>



JORNADAS DE SERVICIOS

Las *jornadas de los Servicios de Limpieza, Recogida y Equipamientos*, se celebran desde 2018.

Son punto de encuentro entre las unidades municipales y las empresas prestatarias de los servicios donde se reflexiona sobre los servicios en ponencias y mesas redondas, y se presentan novedades, exposiciones. El **24 enero de 2024** se realizó la **V Jornada, “Los servicios municipales junto a la ciudadanía”**.



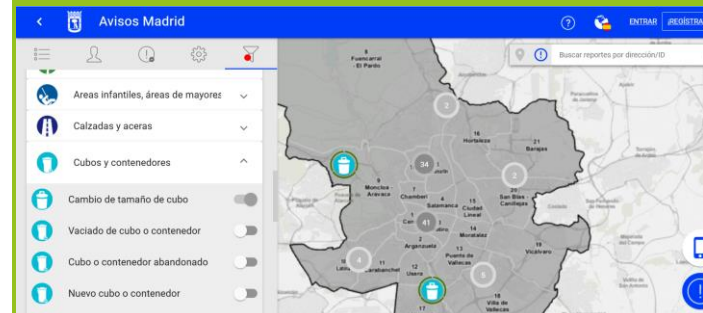
CANALES MUNICIPALES DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

GEOPORTAL



Portal de datos abiertos

Aplicación AVISOS MADRID





Como hemos ido viendo, la puesta en marcha de todas estas acciones, requiere de la participación de numerosos actores y herramientas, por ellos, se nos han planteado los siguientes retos y desafíos:

- ✓ MANTENER COMPROMISO POLÍTICO CONSTANTE Y NIVEL PRESUPUESTARIO ADECUADO
- ✓ INTEGRAR LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO IMPRESCINDIBLE EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS
- ✓ TRABAJAR LA COMUNICACIÓN EN VARIOS NIVELES
- ✓ ESTABLECER Y FOMENTAR ALIANZAS Y LAZOS DE COLABORACIÓN MANTENIDOS EN EL TIEMPO
- ✓ MANTENER UN NIVEL DE ACTUALIZACIÓN Y CALIDAD ADECUADOS



Recomendaciones basadas en la experiencia de Madrid:

- ✓ MANTENER COMUNICACIÓN DIRECTA, CLARA Y CONTINUA CON LA CIUDADANÍA
- ✓ COMBINAR CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN DE PROXIMIDAD CON OTRAS ACCIONES DE DIFUSIÓN EN MEDIOS
- ✓ APOYARSE EN NUEVAS TECNOLOGÍAS, CANALES Y MEDIOS DIGITALES PARA AMPLIFICAR LA DIFUSIÓN, PERO NO BASARSE EN ELLAS EXCLUSIVAMENTE, COMBINAR DIVERSOS CANALES Y SOPORTES PARA TRANSMITIR EL MENSAJE DE LA MEJOR MANERA A CADA SEGMENTO: MATERIALES FÍSICOS Y MERCHANDISING, TECNOLOGÍAS DIGITALES...
- ✓ COLABORAR CON TODOS LOS ACTORES IMPLICADOS PARA UNIFICAR MENSAJES Y CONTENIDOS PARA APROVECHAR SINERGIAS Y NO SATURAR A LA CIUDADANÍA
- ✓ EMPLEAR EQUIPOS PROFESIONALIZADOS DE EXPERTOS EN COMUNICACIÓN AMBIENTAL, NO SOLO COMUNICACIÓN, SERVICIOS TÉCNICOS MUNICIPALES O DE EMPRESAS, SINO EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES Y PROFESIONALES

¡Gracias! 

