



## Los Círculos de Comparación Intermunicipal de recogida y gestión de residuos y limpieza viaria como herramienta de gestión y benchmarking

**Autor:** Conchita Vicaria

**Institución:** Diputación de Barcelona

## Resumen

Los Círculos de Comparación Intermunicipal de recogida y gestión de residuos y limpieza viaria como herramienta de gestión y benchmarking.

La Diputación de Barcelona desarrolla desde hace más de 10 años los Círculos de Comparación Intermunicipal de recogida y gestión de residuos y limpieza viaria con el motivo de promover la mejora continua entre los municipios de la provincia.

Los Círculos de Comparación Intermunicipal en adelante (CCI) se configuran como un método de trabajo, en el ámbito de la prestación de los servicios municipales de recogida y gestión de residuos y limpieza viaria, para lograr los siguientes objetivos:

- Medir, comparar y evaluar resultados, mediante unos indicadores comunes consensuados por todo el grupo de asistentes a los (CCI), actualmente se trabaja con 80 indicadores para el servicio de recogida y gestión de residuos y 60 para el servicio de limpieza viaria.
- Formar grupos de trabajo para intercambiar experiencias de trabajo en el ámbito de los residuos y la limpieza viaria exponiendo las mejores tecnologías disponibles.
- Impulsar la mejora de los servicios a partir de las experiencias obtenidas en los grupos de trabajo

La implementación de los CCI se efectúa a través de la realización de un número determinado de reuniones por año (llamadas talleres), con una metodología propia de trabajo, y con la participación de diferentes responsables del servicio municipal de residuos y limpieza viaria, de los ayuntamientos participantes con población superior a 10.000 habitantes.

Los objetivos de los talleres son:

- Proponer una metodología de trabajo común que permita comparar cada uno de los servicios municipales de los ayuntamientos participantes,
- Llegar a un acuerdo sobre unos indicadores comunes con los que poder comparar los servicios municipales,
- Formar grupos de trabajo concretos, para intercambiar los resultados de los indicadores entre los participantes y poder exponer aquellos que han obtenido los mejores resultados las metodologías o técnicas desarrolladas para ese fin.

Los compromisos por parte de los participantes son los siguientes:

- Facilitar la información necesaria para efectuar el cálculo y comparación del los indicadores de cada uno de servicios locales analizados,
- Permitir que todos los participantes del CCI puedan ver los datos facilitados (y no mostrar los datos a terceras personas),
- Participar en la sesión de evaluación de los resultados y de presentación de propuestas de mejora internas para cada municipio.
- En este sentido, cabe destacar que los datos que se publican fuera del grupo de trabajo del Círculo, son exclusivamente las medias del conjunto de participantes, pero nunca los datos concretos de cada municipio.

**Palabras clave:** Residuos, innovación, comunicación

## Introducción

La experiencia de la Diputación de Barcelona en el ámbito de los indicadores de gestión local se remonta al año 1983, con la aparición del Servicio de Información Económica Municipal (SIEM).

En 1998 es la puesta en marcha de un instrumento para la obtención de información comparada en el marco de la gestión de los servicios: el estudio Indicadores de Gestión de Servicios Municipales (IGSM) destinado a municipios de más de 10.000 habitantes.

El estudio IGSM ofrecía a los municipios participantes una evolución de sus indicadores de gestión de servicios de forma comparada con la media del conjunto de municipios participantes. Mediante las comparaciones, se establecía una medida del nivel de provisión y de calidad en la prestación de servicios municipales.

El estudio \*GSM carecía de la participación de los responsables de los servicios municipales, que ni intervenían en la definición de los indicadores (eran creados unilateralmente por el Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona) ni eran el punto de contacto para la recogida de datos y, posterior, remisión de la información (la vía de comunicación era a través de los interventores municipales).

El año 2000 se produce un nuevo salto cualitativo con la creación y puesta en marcha de los Círculos de Comparación \*Intermunicipal (CCI), dirigido a los responsables de los servicios locales de municipios con una población de más de 10.000 habitantes.

Se trata de un instrumento que va más allá de la obtención de información sobre indicadores locales de gestión, puesto que introduce el valor añadido de la participación activa de los responsables de los servicios locales en los procesos de definición y validación de los indicadores, el análisis de los resultados obtenidos, la comparación entre los diferentes municipios, la puesta en marcha de acciones de mejora y la transferencia de conocimiento a través de buenas prácticas o experiencias ejemplares.

El hecho diferencial de esta actuación radica en la participación e implicación de los responsables locales en todo el proceso de implementación de los mismos, desde el inicio hasta el final.

Este método de trabajo constituye la filosofía básica de actuación de la Diputación de Barcelona que, quiere impulsar el trabajo en red con los entes locales de la provincia. Su implicación como agentes preactivos en la definición de las actuaciones de nuestra Corporación acontece un factor clave que aumenta la garantía de éxito en la aplicabilidad y en el grado de utilidad de las políticas supralocales.

Conviene poner especial énfasis en el hecho que son los propios ayuntamientos que seleccionan y consensúan los indicadores que tendrán que utilizar para medir y comparar con otros la gestión del servicio municipal que se suministra desde su gobierno local. Este hecho es fundamental y constituye una clave de éxito dado que garantiza la aplicabilidad y la utilidad de aquello que se está realizando.

Los indicadores resultantes se estructuran en cuatro dimensiones:

Dimensión
Encargo político y estratégico
Usuario y cliente
Valores organizativos y recursos humanos
Economía

## 1. Análisis de los indicadores

A continuación se presentan las conclusiones de la décima edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Gestión y Tratamiento de Residuos y Limpieza Viaria del año 2012.

En esta edición del Círculo han participado 32 entidades locales, de las cuales 30 municipios y dos mancomunidades..

Una vez más se reconoce el esfuerzo que han hecho los Ayuntamientos y Mancomunidades en la recogida de datos, en particular de los datos que hacen referencia a los costes de los servicios. En gran parte esta dificultad deriva del hecho que los servicios son gestionados por diferentes niveles de la administración, no sólo por los propios ayuntamientos sino también por consorcios, mancomunidades y consejos comarcales. Y del hecho que son dos servicios que se gestionan mayoritariamente de forma indirecta.

Para la presentación de los resultados se han analizado separadamente los municipios de más de 50.000 habitantes (en adelante grupo +50) y los de menos de 50.000 habitantes (en adelante grupo más +10, pese a que incorporan 4 municipios de menos de 10.000 habitantes). La Tabla 1 presenta los municipios de más de 10.000 habitantes participantes, por tramos y considerando la población agregada de cada tramo.

Los municipios participantes representan el 62,23% de la población total de la provincia de Barcelona residiendo en municipios con más de 10.000 habitantes. Para el tramo +50, el porcentaje de población participante en los Círculos respecto del total de la provincia es del 82,6%. La muestra se considera representativa de la población.

La densidad media de los entes locales participantes es de 1.650 habitantes/km<sup>2</sup>, y se observa bastante disparidad entre tramos.

Tramo	Número de municipios participantes	% de municipios respecto al total de la provincia de Barcelona	Densidad media (habitantes/km <sup>2</sup> )	Población total	Población respecto el total de la provincia de Barcelona
+ 10	16	25,8%	696	425.053	31,92%
+ 50	16	88,9%	2.609	1.636.358	82,6%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>40%</b>	<b>1.650</b>	<b>2.061.411</b>	<b>62,23%</b>

Tabla 1. Características y representatividad de los municipios participantes

A continuación se presentan los resultados de los indicadores de gestión y tratamiento de residuos y de limpieza viaria. Se muestra también la evolución de cada indicador en las dos ediciones anteriores.

En primer lugar se presenta toda la información correspondiente a la gestión y tratamiento de residuos, y posteriormente la de limpieza viaria.

## 2.1. Gestión y tratamiento de residuos

### 2.1.1. Dimensión encargo político y estratégico

#### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

Para la evaluación de la accesibilidad del servicio de recogida y tratamiento de residuos se dispone de seis indicadores, los resultados se muestran a continuación:

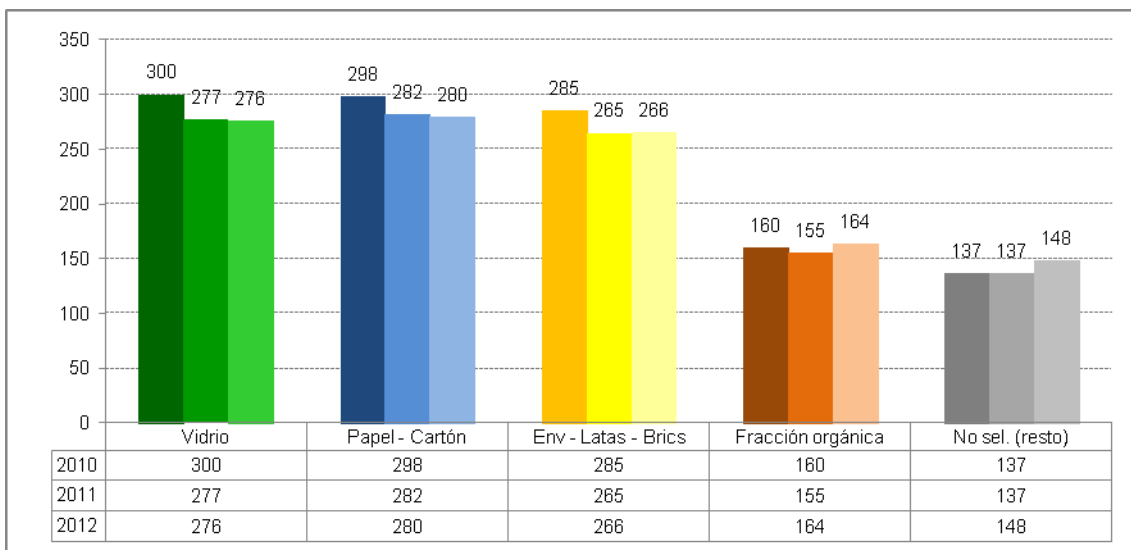


Figura 1. Habitantes por punto de recogida, 2010-2012

Tal y como se observa en el gráfico anterior, el número de habitantes por punto de recogida se ha mantenido constante para todas las fracciones, y ha aumentado ligeramente para las fracciones orgánica y resto. La diferencia respecto de años anteriores, sin embargo, es pequeña, y los valores se mantienen dentro de los valores recomendables.

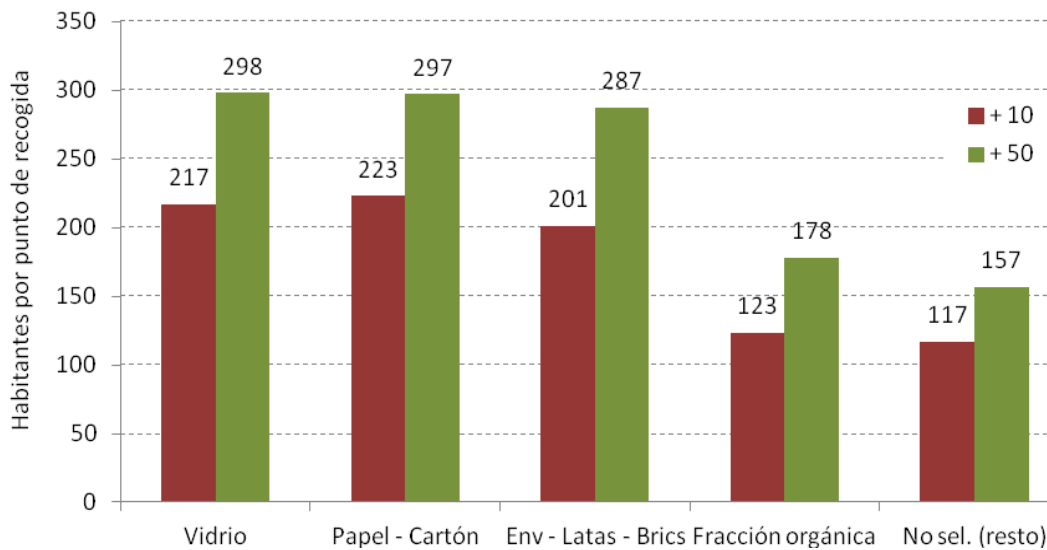


Figura 2. Habitantes por punto de recogida, por tramos de población, 2012

Por tramos de población se observa que los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes tienen una mayor accesibilidad a la recogida selectiva, el indicador "habitantes por punto de recogida" es menor.

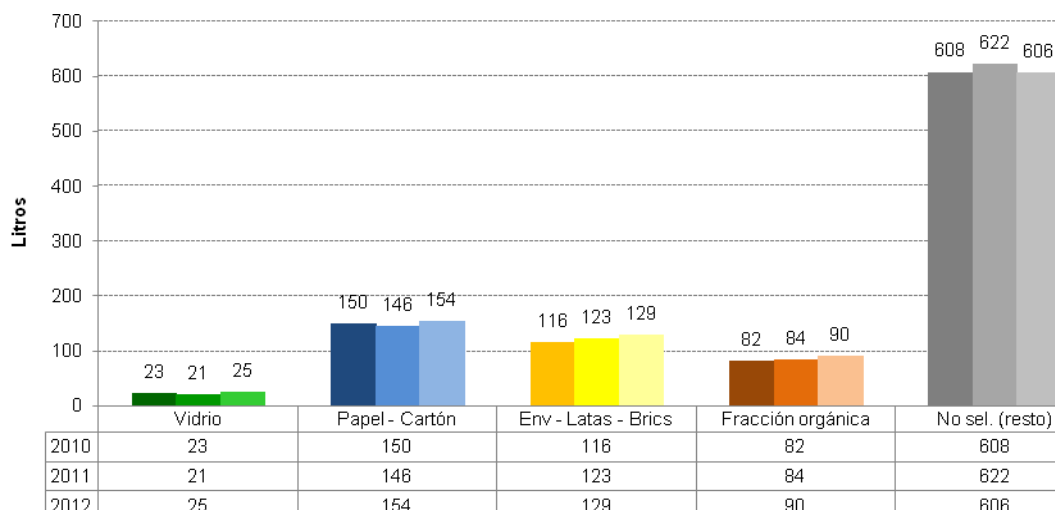


Figura 3. Capacidad disponible de los contenedores por habitante al mes, 2010-2012

La capacidad disponible de los contenedores ha aumentado para todas las fracciones excepto para el resto, lo que indica una mayor accesibilidad en general. Para el resto hay que tener en cuenta que la capacidad disponible estaba muy por encima de la generación media de esta fracción de los residuos, por lo que la reducción de la capacidad disponible no se interpreta como un signo negativo, sino al contrario teniendo en cuenta que una

mayor disponibilidad de esta fracción respecto a las otras desincentiva la separación en origen.

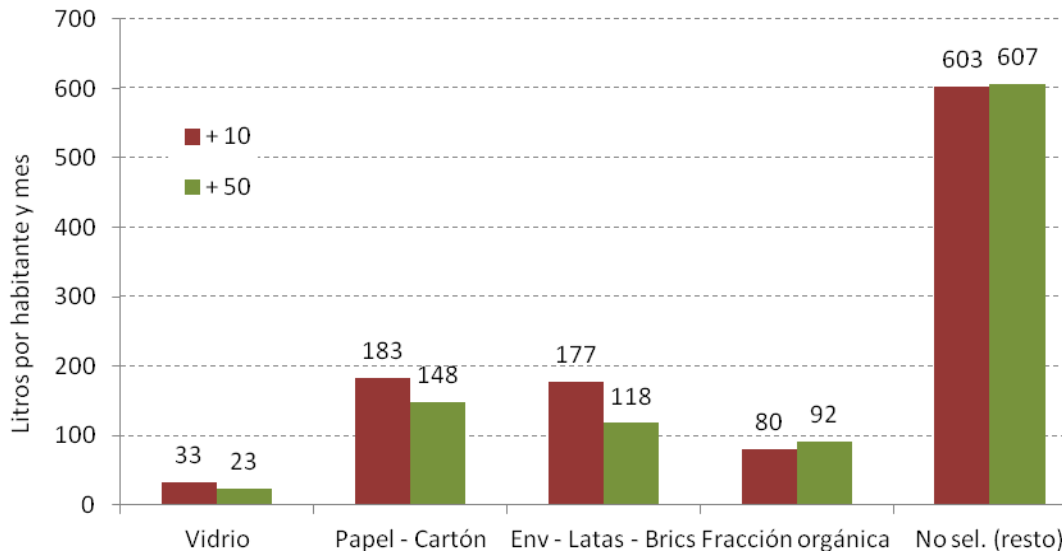


Figura 4. Capacidad disponible (en litros) de los contenedores por habitante al mes, por tramos de población, 2012

Por tramos de población se observa que para este indicador la accesibilidad de los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes es mayor para las fracciones vidrio, papel/cartón y envases y menor para la fracción orgánica y para el resto.

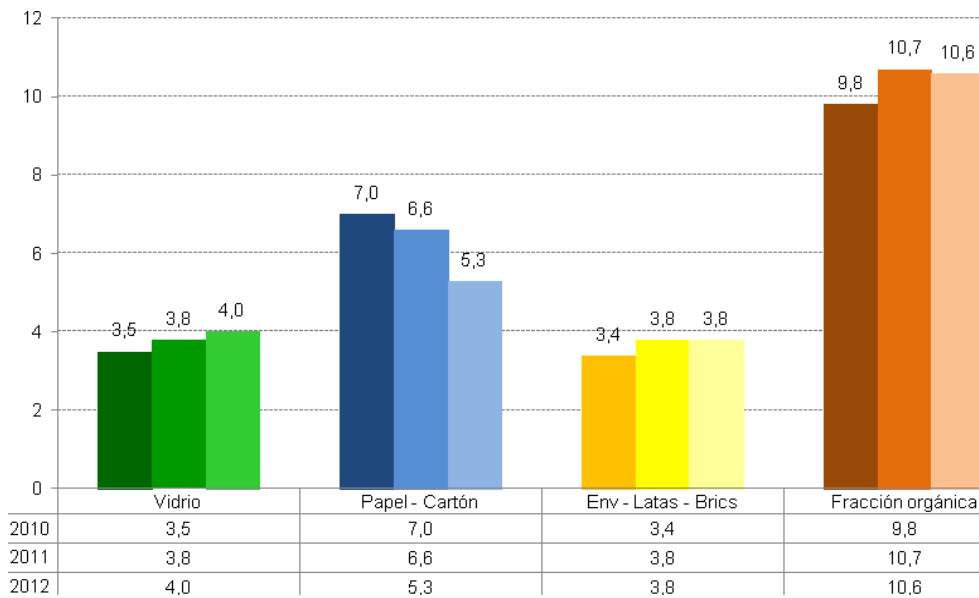


Figura 5. Periodicidad mensual de la recogida de los residuos, 2010-2012

La periodicidad mensual de recogida de los residuos se ha mantenido prácticamente constante a la del año anterior excepto para el resto, que se ha reducido ligeramente. De nuevo, esta reducción no se interpreta negativamente, dado que representa una frecuencia de recogida de prácticamente una vez al día. Si tenemos en cuenta que la mayor parte de los municipios han implantado la recogida separada de la fracción orgánica, esta frecuencia de recogida del resto es más que suficiente desde un punto de vista técnico.

### Servicio de punto limpio

A continuación se presentan tres indicadores de este apartado que hacen referencia al servicio de punto limpio.

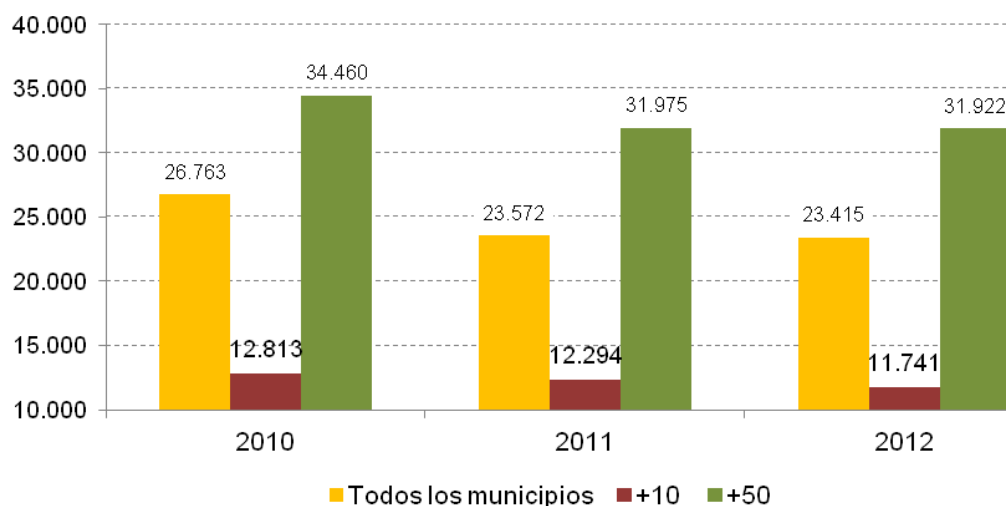


Figura 6. Habitantes por punto limpio, por tramos de población, 2010-2012

Se observa un descenso en el número de habitantes por punto limpio, lo que indica una mejor accesibilidad al servicio. Por tramos de población se observa una mayor accesibilidad en los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes, que tienen un ratio menor de habitantes por punto limpio. Sin embargo, hay que tener presente que este servicio es de prestación obligatoria para los municipios de más de 5.000 habitantes, por lo que el ratio habitantes por punto limpio es menor en este tramo.



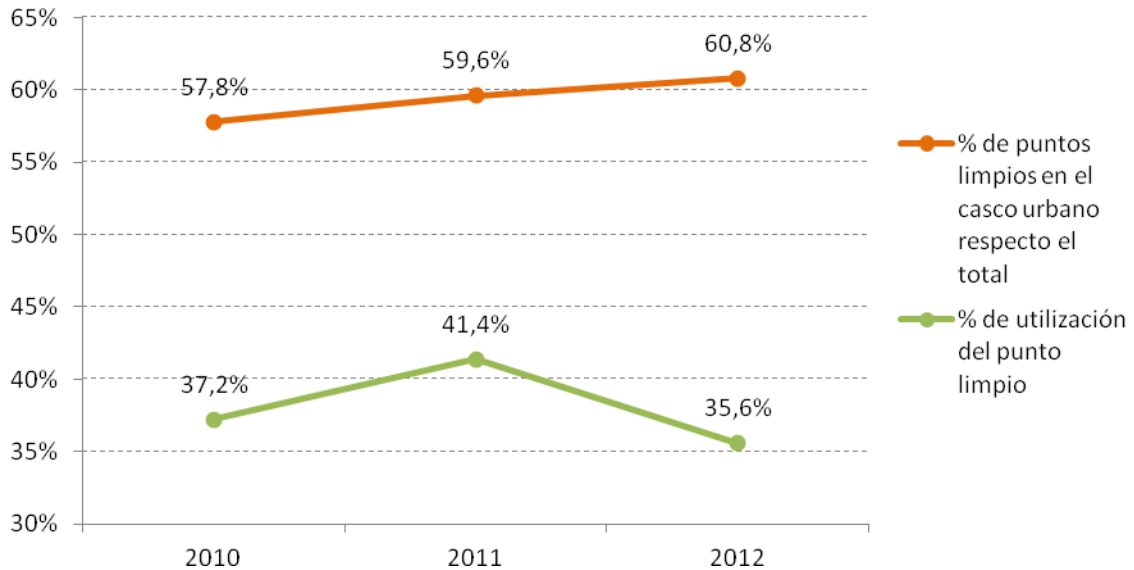


Figura 7. Puntos limpios en el casco urbano y utilización del punto limpio, 2010-2012

Destaca la reducción en el uso del punto limpio, bastante notable y por debajo del valor correspondiente al año 2010. En cuanto al porcentaje de puntos limpios en el casco urbano, el indicador no presenta diferencias significativas respecto de los años anteriores.

### Reducir las emisiones de CO2 del servicio de recogida

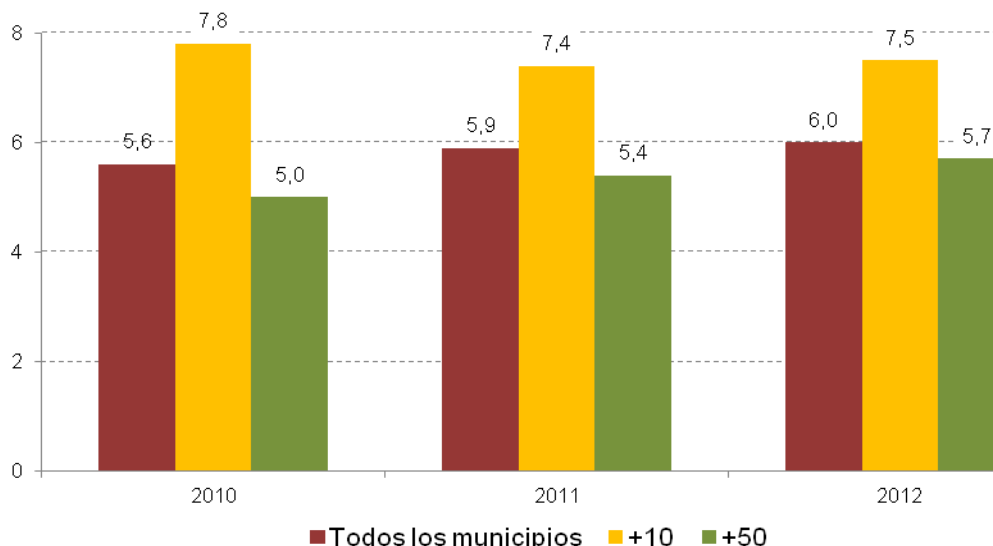


Figura 8. Toneladas de emisiones de CO2 por cada 1.000 habitantes, por tramos de población, 2010-2012

Se observa un ligero aumento de las emisiones asociadas al servicio de recogida de residuos respecto de las ediciones anteriores. También se observa que los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes tienen unas emisiones más elevadas. Ambos hechos podrían ser consecuencia de una mayor distancia a las plantas de tratamiento que afecta a los municipios pequeños.

### Alcanzar unos niveles adecuados de recogida selectiva

Para la evaluación de este objetivo se dispone de cinco indicadores, que se muestran a continuación.

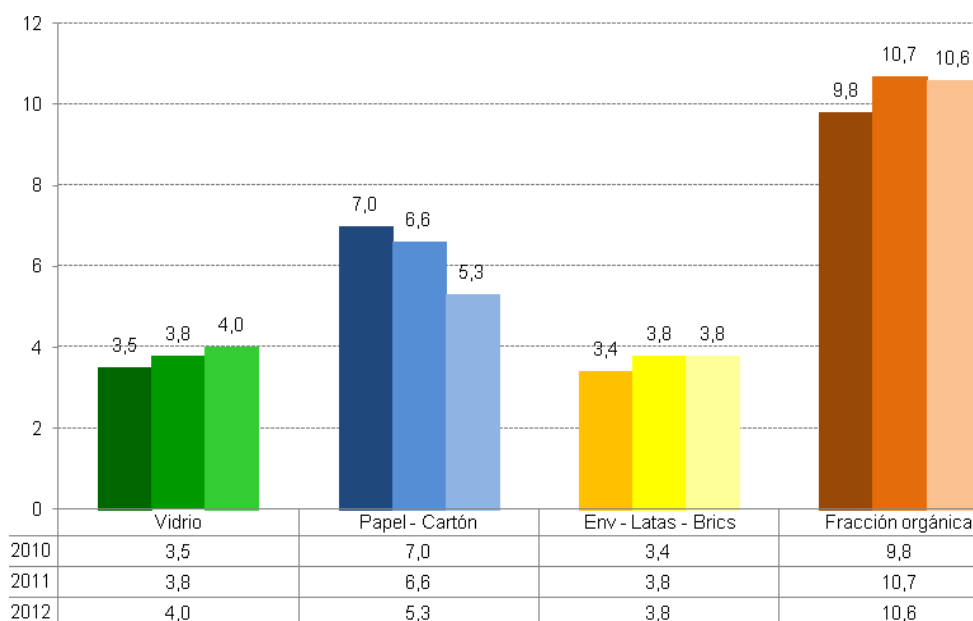


Figura 9. % de recogida selectiva sobre el total de la recogida de residuos, 2010-2012

Se observa un aumento de la recogida de vidrio respecto del total de residuos recogidos. Esta es la única fracción que aumenta su peso relativo; las otras fracciones que se recogen selectivamente mantienen o reducen su peso respecto del total. Esto es consistente con el hecho de que los municipios objeto de la muestra en 2012 han reducido globalmente la recogida selectiva respecto del año anterior, así como también ligeramente en porcentaje respecto de la generación total. Especialmente acusado es el descenso de la recogida de papel respecto del total, lo que puede derivar, como ya se había comentado en otras ediciones, de los robos de cartón de los contenedores y de la calle, lo que se ha contrastado en los talleres que se han realizado con los municipios.

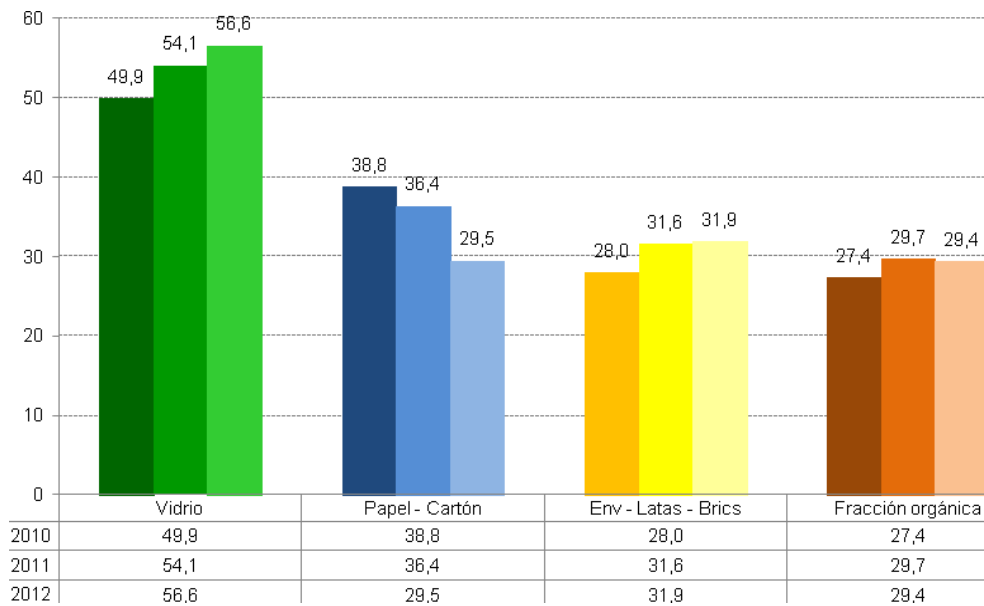


Figura 10. % Recogida de cada fracción sobre el total generado, 2010-2012

En cuanto a la recogida de residuos respecto a la cantidad que se genera de cada fracción, se observa que aumenta la recogida de vidrio y de envases, pero se estanca la recogida de fracción orgánica, y disminuye la de papel-cartón.

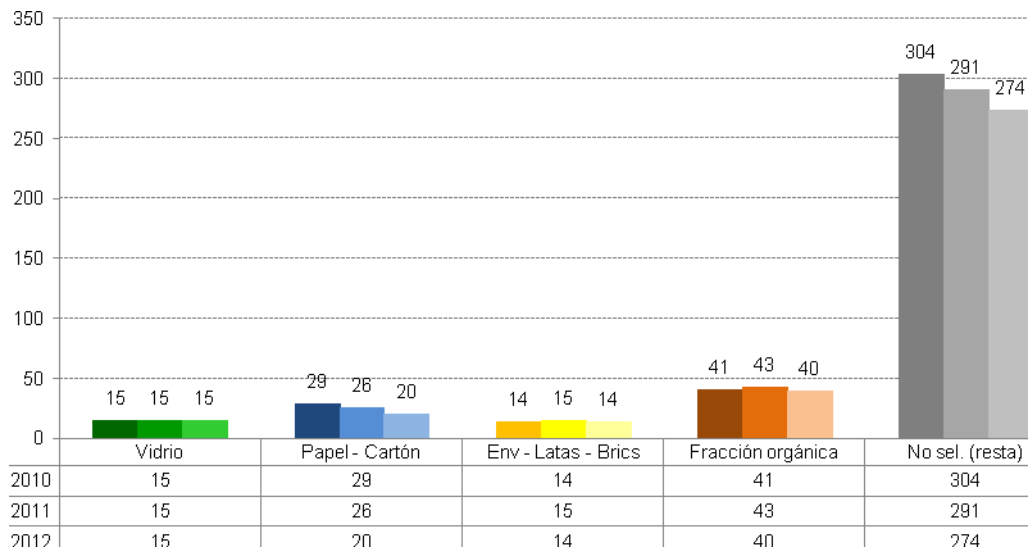


Figura 11. kg recogidos por habitante y año, 2010-2012

Si se analiza la cantidad de residuos recogidos de cada fracción se observa que se reduce la recogida de todas las fracciones excepto el vidrio. Especialmente acusada es la reducción de la recogida del resto, lo que resulta de una menor generación de residuos (dado que las otras fracciones no se ven reducidas en la misma proporción).

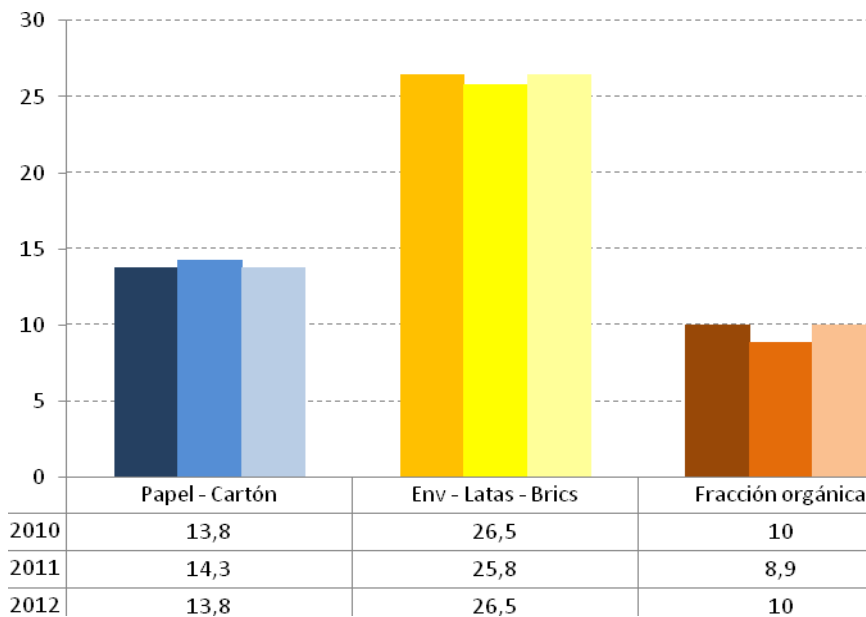


Figura 12. % de impropios, 2010-2012

En cuanto a los impropios se observa una disminución en la fracción papel-cartón, una cierta estabilización en la fracción orgánica, y un aumento en la fracción envases.

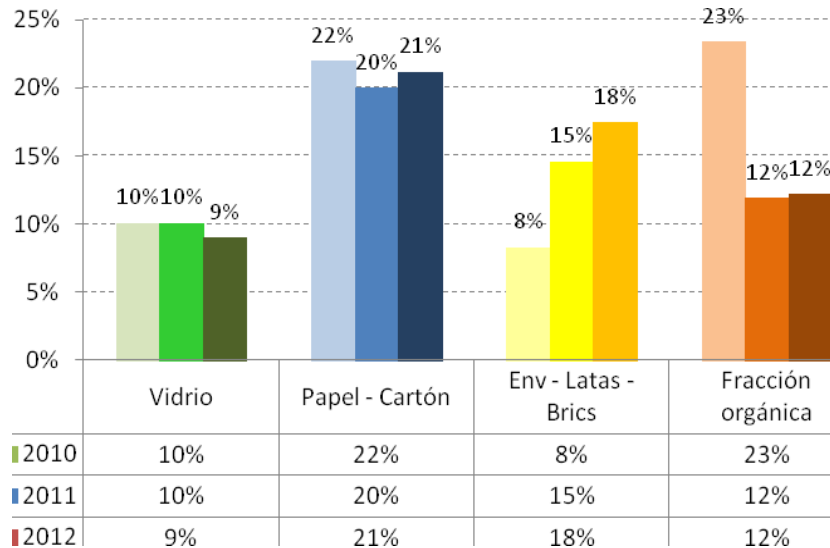


Figura 13. % Kg de residuos comerciales recogidos respecto el total recogido de cada fracción, 2010-2012

En cuanto a la recogida de residuos comerciales, se observa cómo ha disminuido la cantidad de vidrio recogido en comercios respecto del total de vidrio recogido, mientras que para la fracción envases la tendencia es a la inversa. Para la fracción de orgánica y papel-cartón se observa un estancamiento del indicador.

## 2.1.2. Dimensión usuario / cliente

### Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos

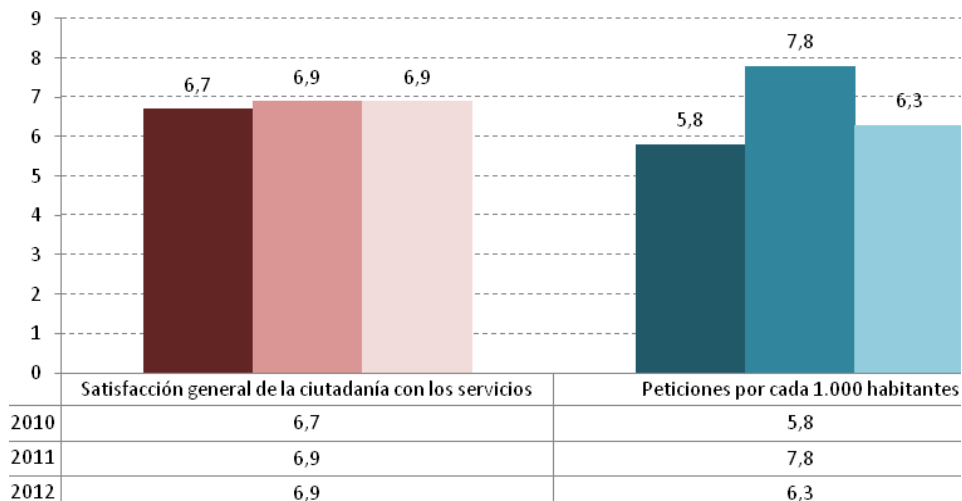


Figura 14. Satisfacción de la ciudadanía y peticiones por cada 1.000 habitantes, 2010-2012

Se observa cómo se mantiene la satisfacción general de la ciudadanía hacia el servicio y como disminuyen las peticiones respecto del año 2011.

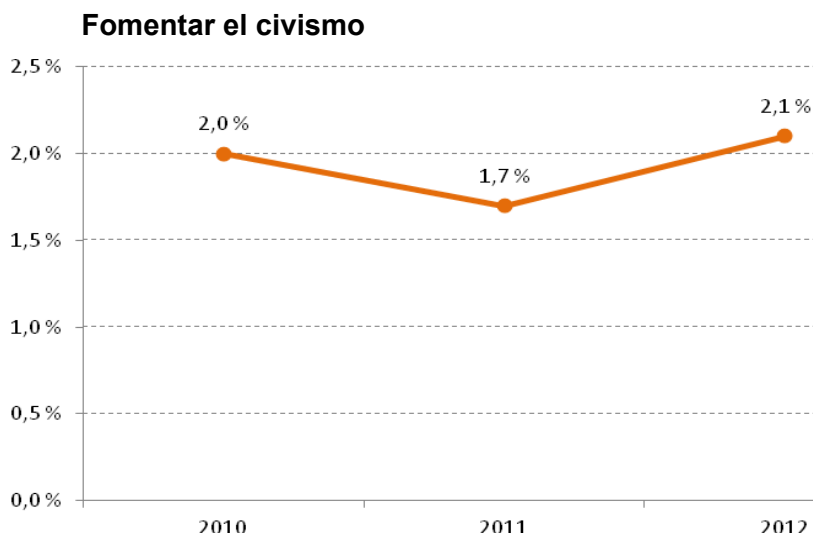


Figura 15. Contenedores quemados por actos vandálicos, 2010-2012

Se observa que ha repuntado el porcentaje de contenedores quemados por actos vandálicos con respecto al año 2011, y por encima del valor de 2010. Sin embargo, el indicador se mantiene en valores muy reducidos (cerca del 2% del total de contenedores).

### 2.1.3. Dimensión valores organizativos / recursos humanos

#### Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)

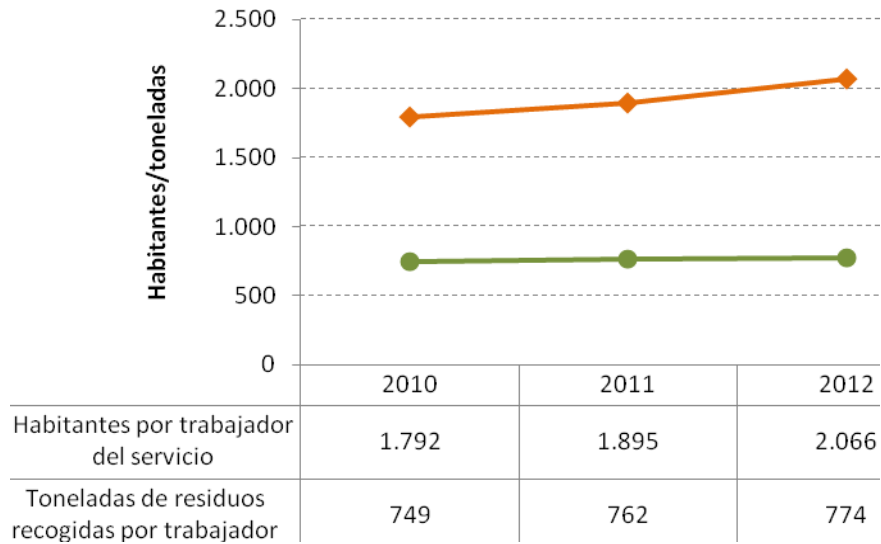


Figura 16. Habitantes por trabajador y toneladas recogidas por trabajador, 2010-2012

El número de habitantes servidos por trabajador y toneladas de residuos recogidas por trabajador han aumentado ligeramente, lo que indica una mayor eficiencia del servicio.

### Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión

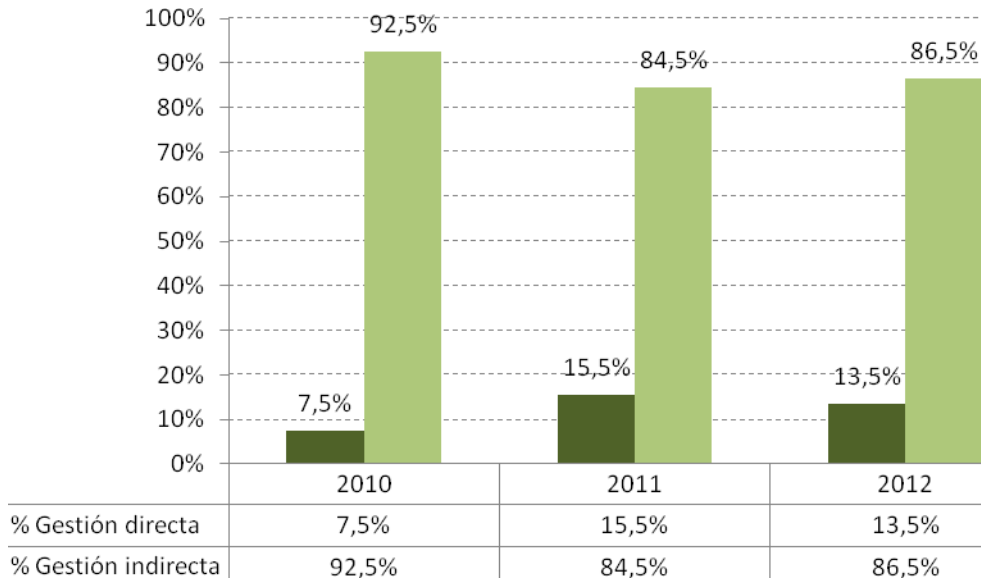


Figura 17. % de gestión directa e indirecta, 2010-2012

La gestión indirecta del servicio de recogida de residuos muestra una tendencia a la baja. No se percibe, sin embargo, una tendencia clara, sino que más bien el cambio en el indicador responde al cambio que se ha producido en algunos pocos municipios.

### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

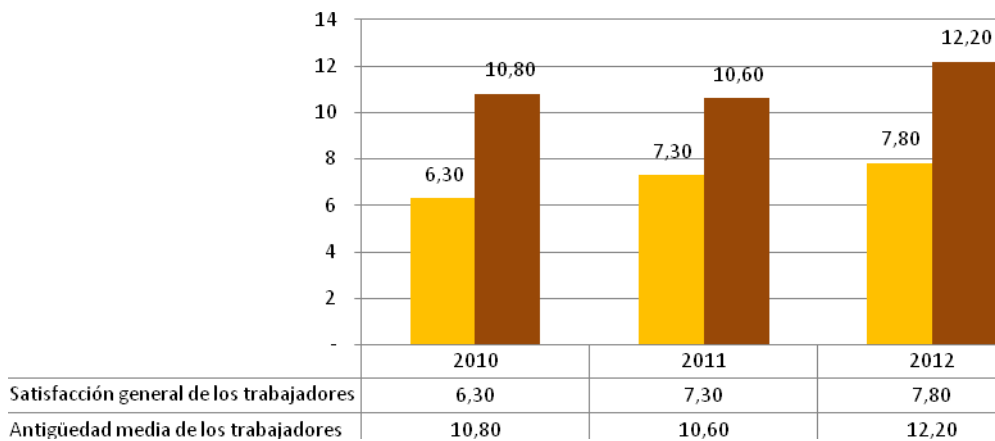


Figura 18. Satisfacción y antigüedad de los trabajadores, 2010-2012

La satisfacción general de los trabajadores muestra una tendencia positiva al alza, y aumenta la antigüedad media de los trabajadores, lo que refleja una mayor estabilidad del personal que lleva a cabo la recogida de residuos.

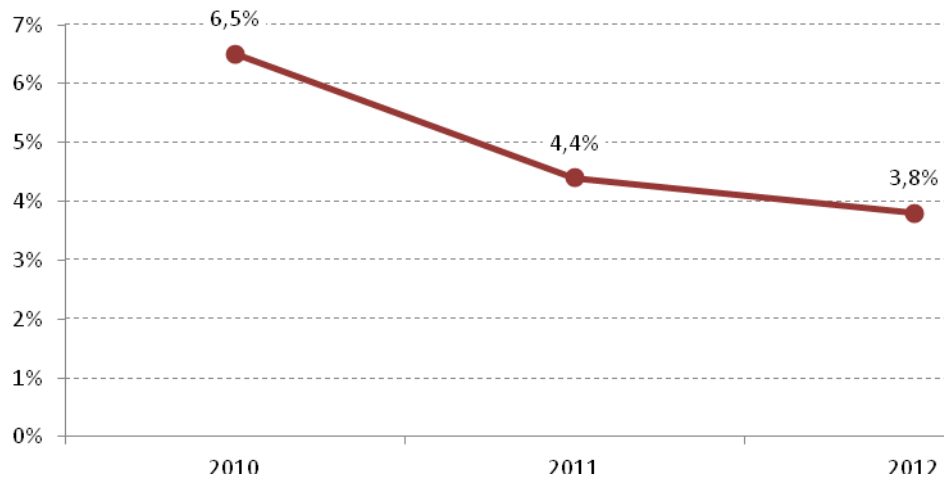


Figura 19. Horas de baja sobre total de horas laborales, 2010-2012

Disminuyen las horas de baja del personal de recogida de residuos respecto a las horas totales trabajadas, lo que representa una evolución positiva.

En comparación con otros servicios municipales, el servicio de limpieza viaria presenta un porcentaje de horas de baja sobre el total de horas laborales bastante alto, mientras que el servicio de gestión de residuos se encuentra en valores medios.

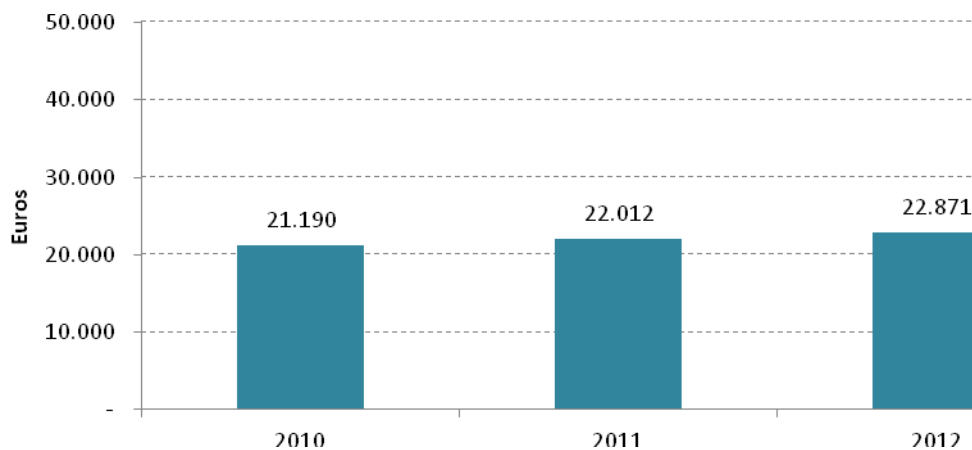


Figura 20. Sueldo bruto base anual de un peón del servicio de recogida de residuos, 2010-2012



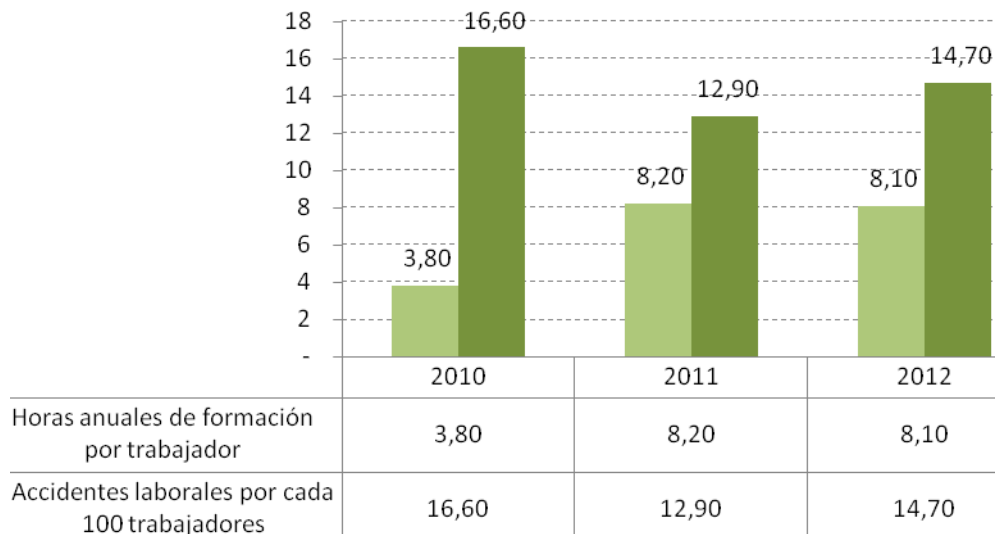


Figura 21. Horas de formación por trabajador y accidentes laborales, 2010-2012

Se estabilizan las horas anuales de formación respecto del año anterior, que habían subido, indicador que se percibe como positivo aunque el valor que tiene actualmente todavía es bastante bajo, particularmente si se compara con la mayoría de otros servicios prestados.

El indicador de accidentes laborales por cada 100 trabajadores, sin embargo, muestra una tendencia negativa, al alza respecto al año anterior, aunque todavía se encuentra por debajo del valor de 2010.

#### Promover la responsabilidad social

A continuación se presentan tres indicadores empleados para evaluar el nivel de responsabilidad social de los servicios de residuos y limpieza viaria.

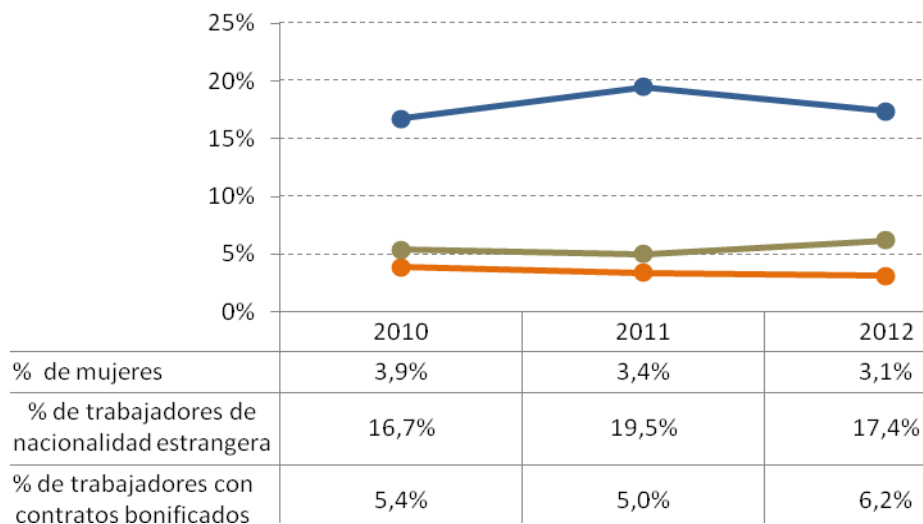


Figura 22. % de mujeres, de trabajadores extranjeros y de contratos bonificados respecto al total de trabajadores, 2010-2012

## 2.1.4. Economía

### Disponer de los recursos adecuados

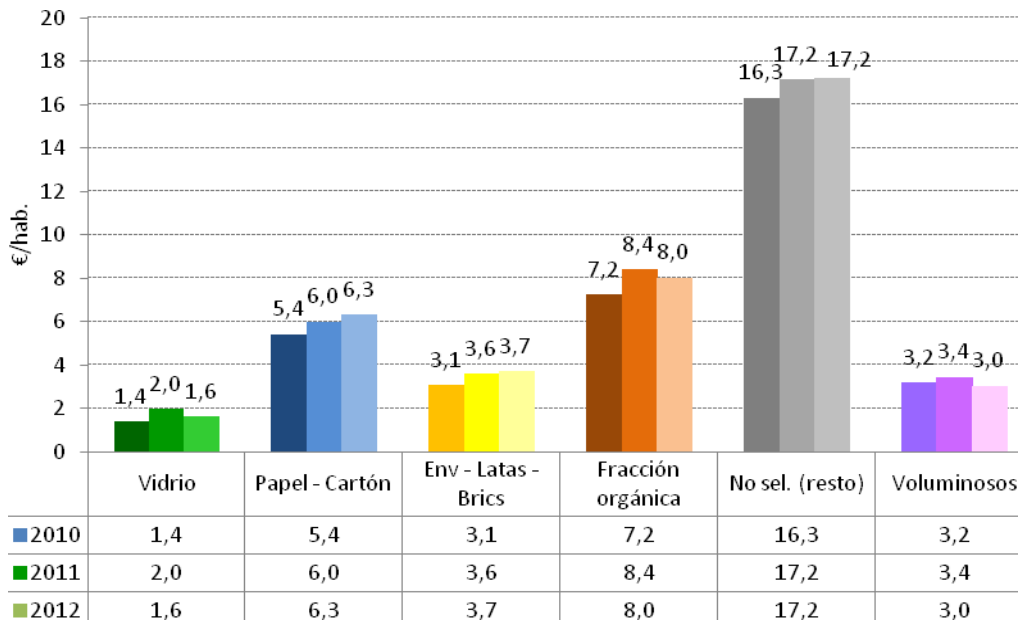


Figura 23. Gasto corriente en recogida de residuos por habitante, 2010-2012

El gasto corriente en recogida de residuos se ha mantenido para todas las fracciones excepto el cartón que, probablemente debido a recoger menos cantidad, ha aumentado. La fracción resto es a la que se dedican más recursos si se analizan los entes locales de forma agregada, con mucha diferencia respecto de las otras fracciones. Este mayor destino de recursos no se corresponde con la jerarquía de residuos, que prioriza la prevención de residuos y la valorización respecto a la disposición final.

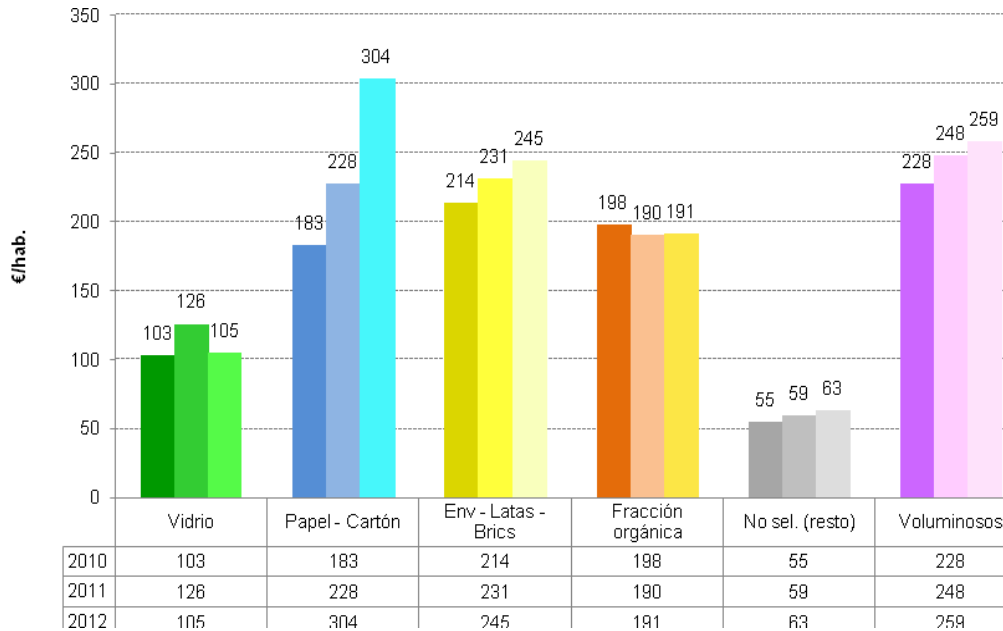


Figura 24. Gasto corriente en recogida de residuos por tonelada recogida, 2010-2012

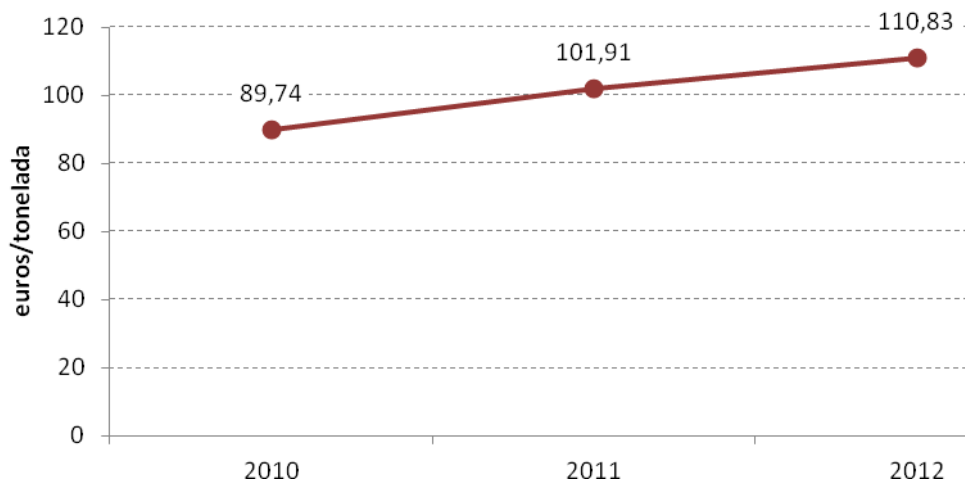


Figura 25. Gasto corriente en recogida de residuos por tonelada recogida, todas las fracciones, 2010-2012

El gasto en relación a la cantidad de residuos recogidos ha aumentado para casi todas las fracciones, como consecuencia, probablemente, de una menor cantidad de residuos recogidos y los robos de cartón. En conjunto (para todas las fracciones), este indicador muestra una tendencia al alza. A pesar de que algunos servicios de recogida se han ajustado a la reducción de los residuos recogidos, el ajuste no ha llegado a compensar esta reducción.

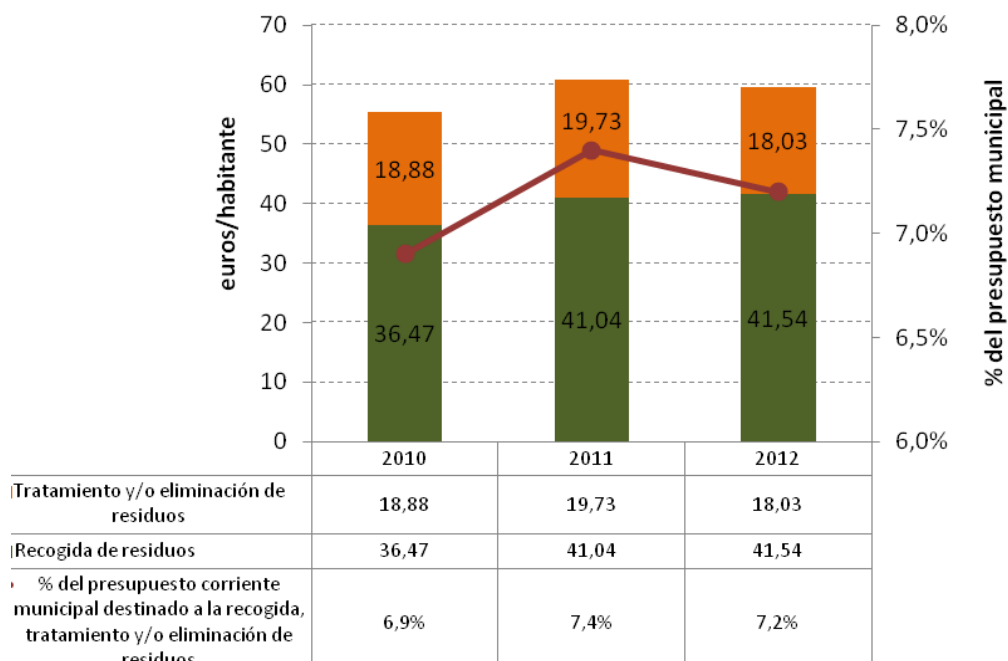


Figura 26. Gasto corriente en recogida y tratamiento y/o eliminación por habitante, y presupuesto municipal destinado a este servicio, 2010-2012

Disminuye el gasto destinado a tratamiento de los residuos y el porcentaje del presupuesto municipal que se destina a ambos servicios (recogida y tratamiento o eliminación). Probablemente, la reducción del gasto en tratamiento responde a la consecución de un mayor porcentaje de recogida selectiva y a una menor generación de fracción resto, que hace que se tengan que tratar menos residuos de forma finalista.

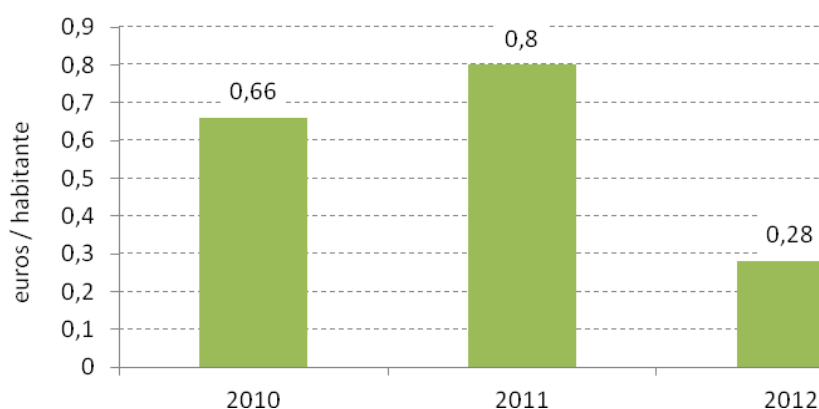


Figura 27. Gastos en campañas de sensibilización por habitante, 2010-2012

El gasto en campañas de sensibilización se ha visto reducido considerablemente respecto de los años anteriores, lo que puede haber repercutido en los niveles de recogida selectiva.

En esta edición se ha añadido un nuevo indicador en este apartado, el indicador "Gasto corriente en Punto Limpio por hora de servicio". La media para los municipios participantes ha sido de 42,36 euros. Dado que es un indicador nuevo, no se dispone de datos de otras ediciones para poder evaluar su evolución.

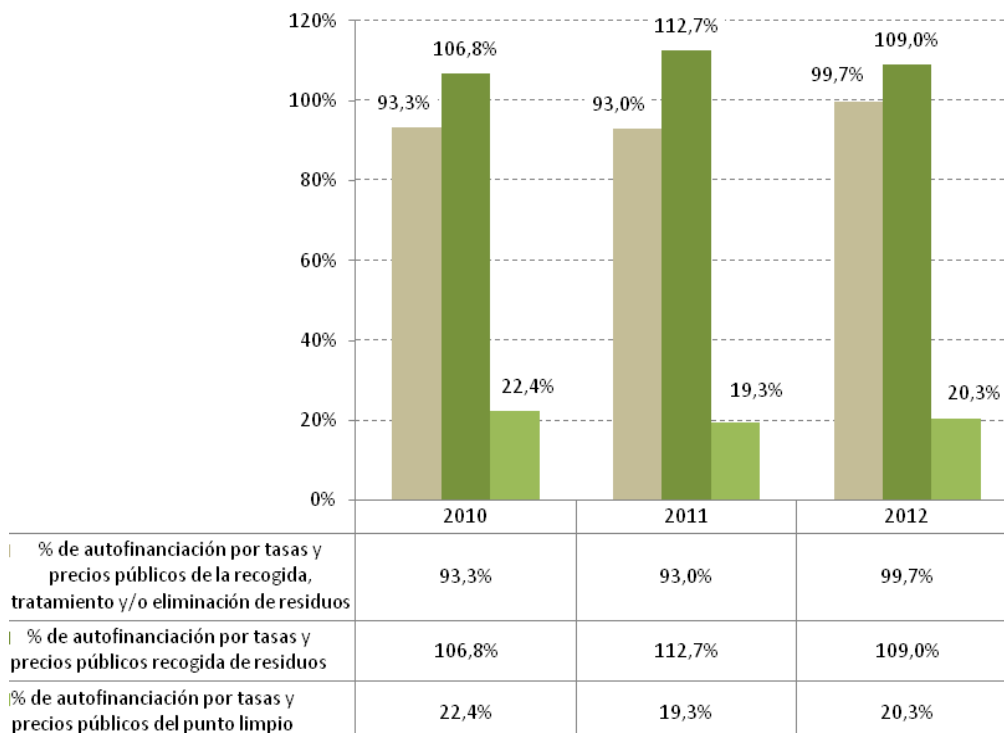


Figura 28. % de autofinanciación de la recogida y de todo el servicio, 2010-2012

El porcentaje de autofinanciación del conjunto del servicio ha aumentado respecto a las ediciones anteriores y ya se encuentra muy próxima al 100%. En lo que se refiere específicamente a la recogida, se supera el umbral del 100% de autofinanciación aunque el indicador ha disminuido con respecto al año anterior. En cuanto a la recogida, ha aumentado el porcentaje de autofinanciación pero todavía se encuentra en niveles muy bajos.

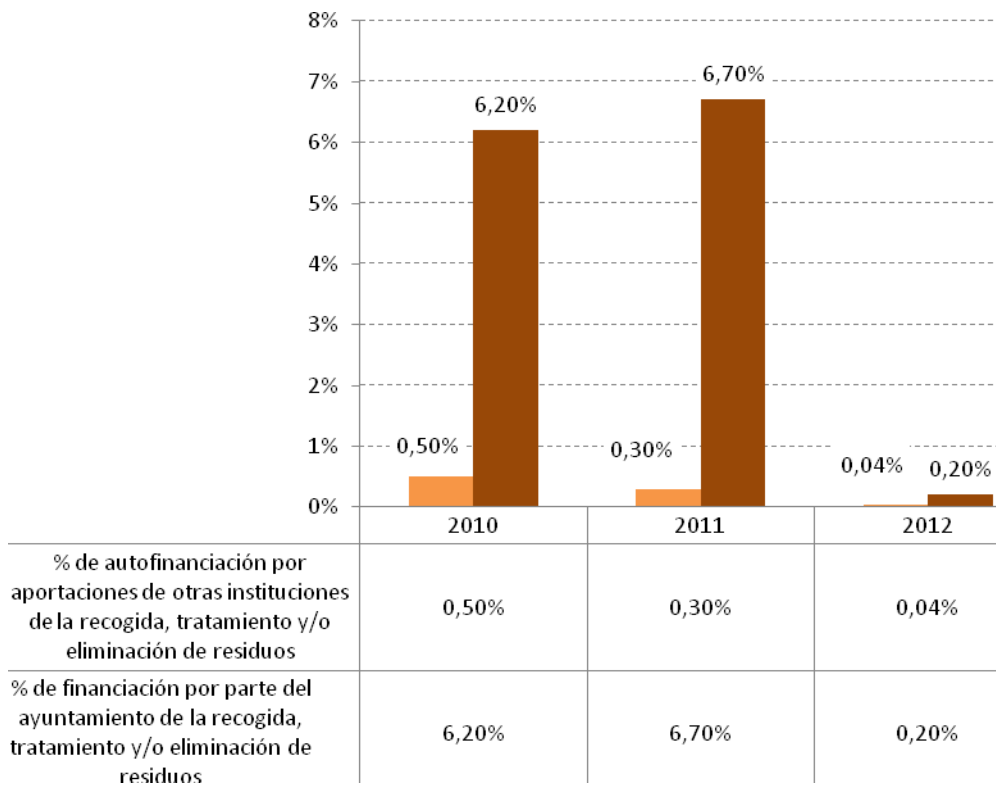


Figura 29. Financiación de otras instituciones y del propio Ayuntamiento, 2010-2012

La financiación del servicio por parte del Ayuntamiento ha aumentado y la de otras instituciones prácticamente ha desaparecido, lo cual es resultado, por una parte, de la desaparición de subvenciones e instrumentos de apoyo a los ayuntamientos, y por otra del aumento de las tasas para la autofinanciación del servicio.

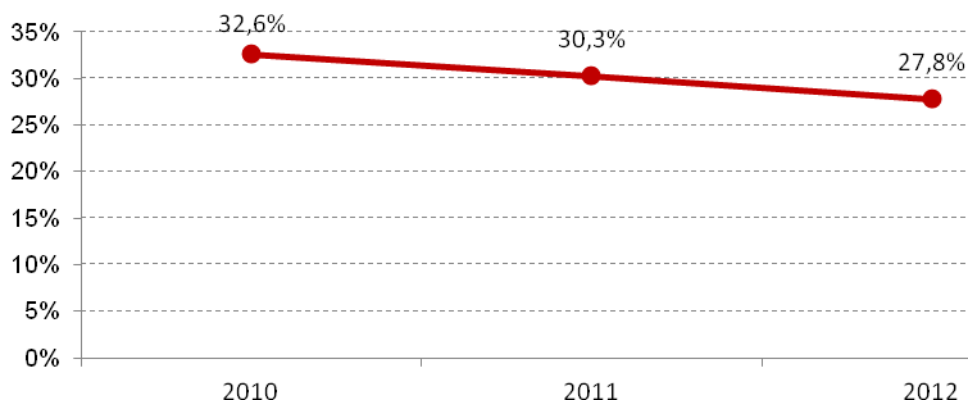


Figura 30. % de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en gestión de residuos selectiva, 2010-2012

La recuperación de los costes asociados a la recogida selectiva mediante ingresos ha descendido considerablemente respecto a las ediciones anteriores.

## 2.2. Limpieza viaria

### 2.2.1. Dimensión encargo político y estratégico

#### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

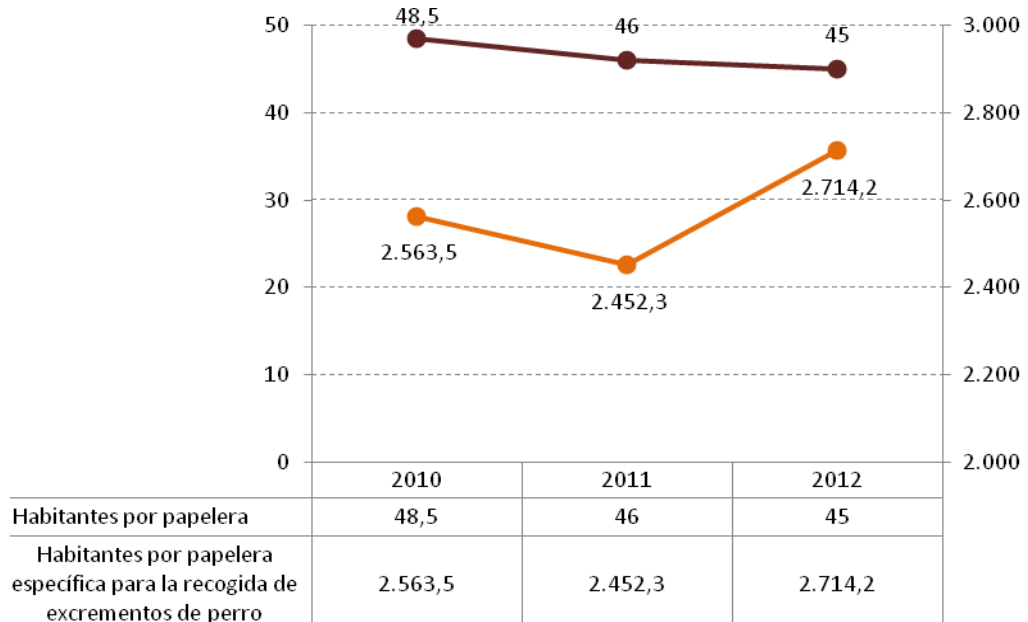


Figura 31. Habitantes por papeleras genéricas y de excrementos de perro, 2010-2012

Ha disminuido el número de habitantes por papeleras genéricas, lo que indica un aumento en el número de papeleras. Por el contrario, el número de habitantes por papeleras específicas para excrementos de perro ha aumentado, si bien la tendencia no es clara. El cambio puede ser debido a pequeñas variaciones de muestreo.

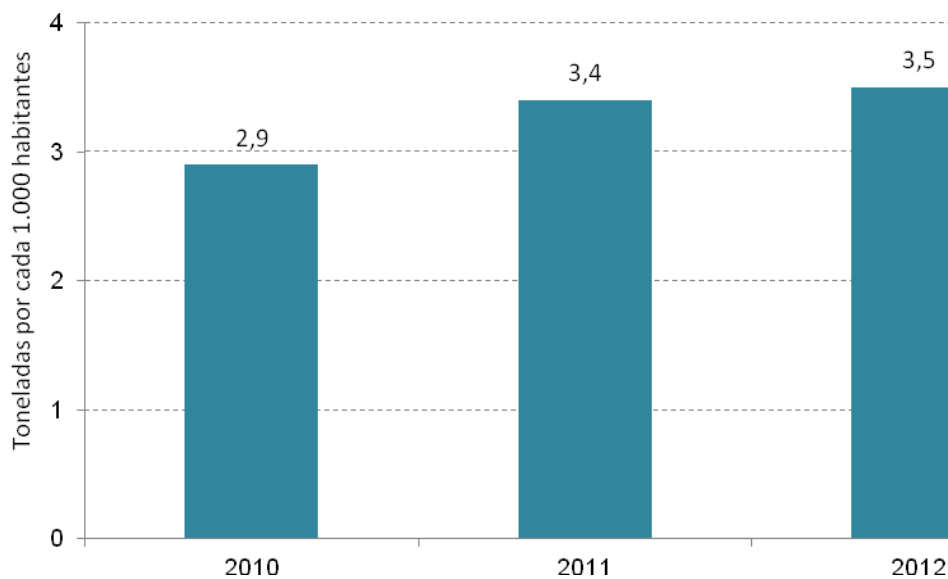


Figura 32. Emisiones de CO2 del servicio de limpieza viaria, 2010 hasta 2012

Han aumentado las emisiones de CO2 del servicio de limpieza viaria con respecto a las ediciones anteriores.

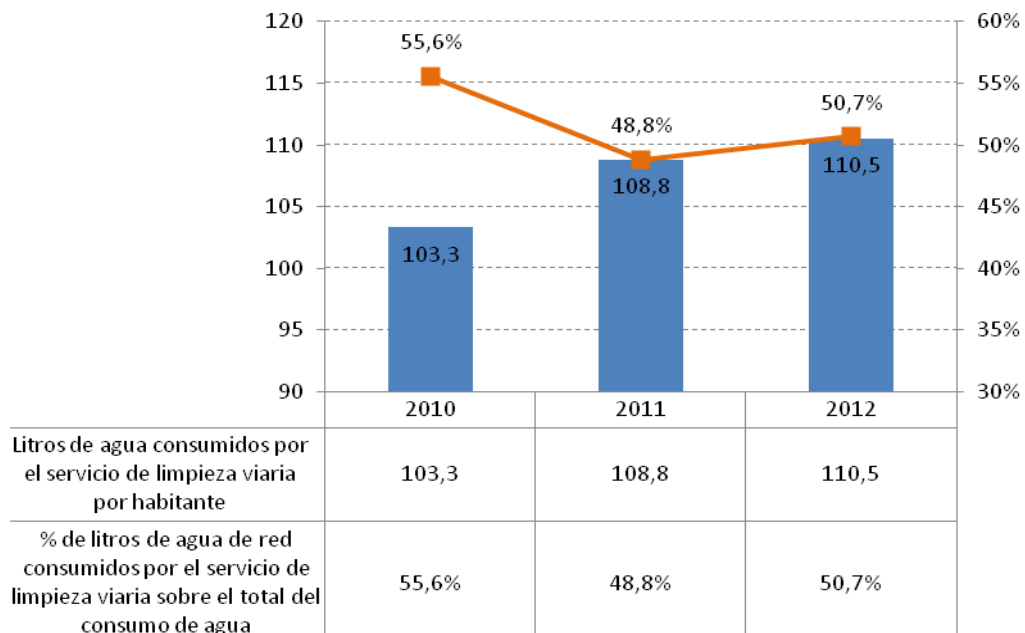


Figura 33. Litros de agua consumidos por habitante y % procedente de la red, 2010-2012

Ha aumentado el consumo de agua del servicio de limpieza viaria por habitante. En cuanto al porcentaje de agua de red consumida, aunque la media sube ligeramente, hay que tener presente que esta variable no sigue una distribución normal, sino más bien bimodal.



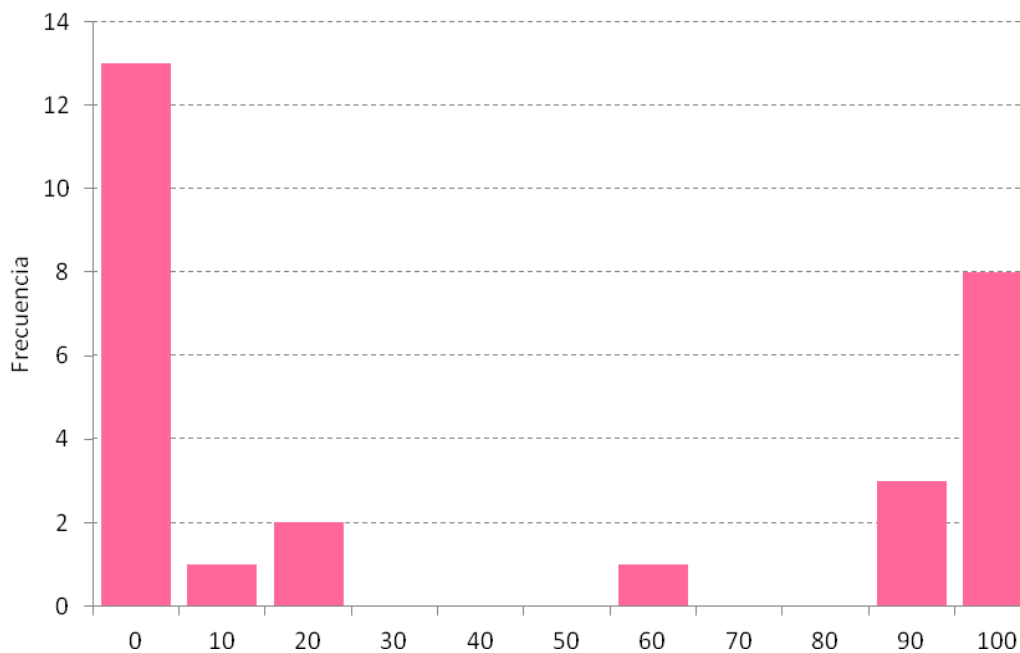


Figura 34. Distribución del porcentaje de agua usada por el servicio de limpieza procedente de la red, 2012

**Alcanzar un nivel adecuado de calidad en la limpieza viaria**

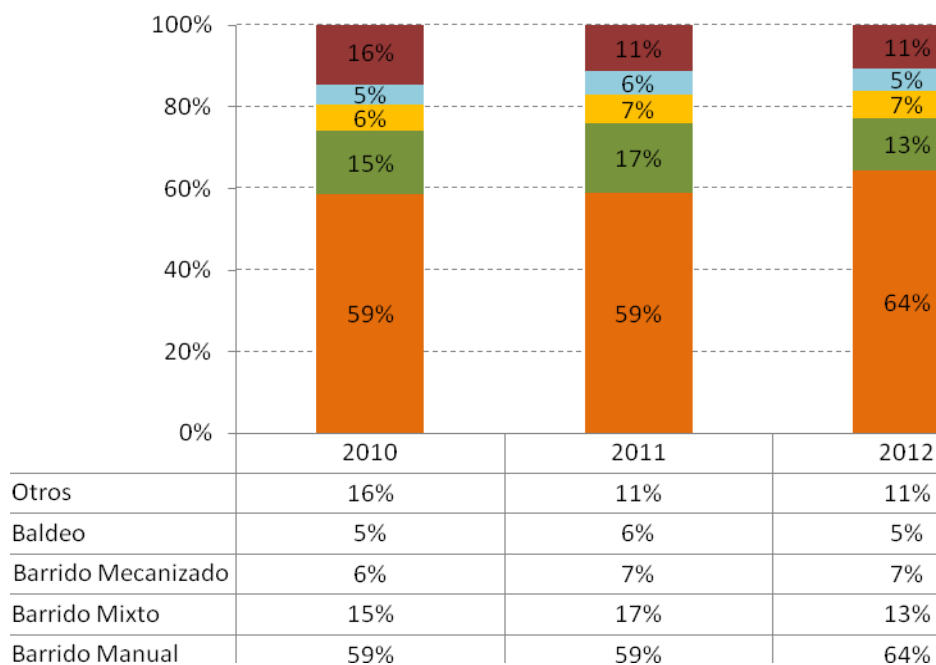


Figura 35. Horas según la tipología del servicio de limpieza sobre el total de horas, 2010-2012

El barrido manual se mantiene como la tipología de barrido más habitual y aumenta su peso relativo en detrimento de las otras formas de barrido.

### 2.2.2. Dimensión usuario / cliente

#### Ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía

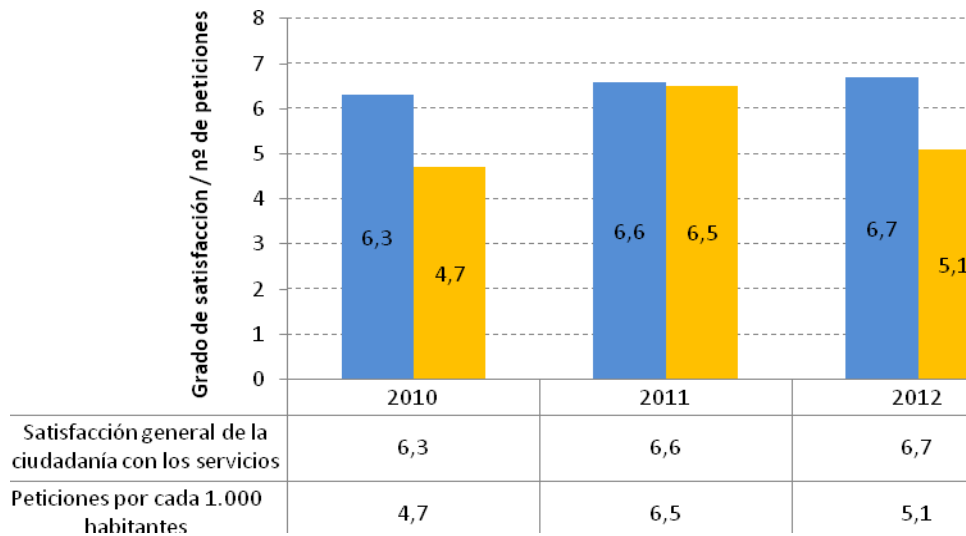


Figura 36. Satisfacción y peticiones por cada 1.000 habitantes, 2010 a 2012

El grado de satisfacción general de la ciudadanía con el servicio de limpieza viaria ha aumentado ligeramente, y también ha disminuido el número de peticiones respecto de la edición anterior. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que pocos municipios facilitan este dato.

## Fomentar el civismo

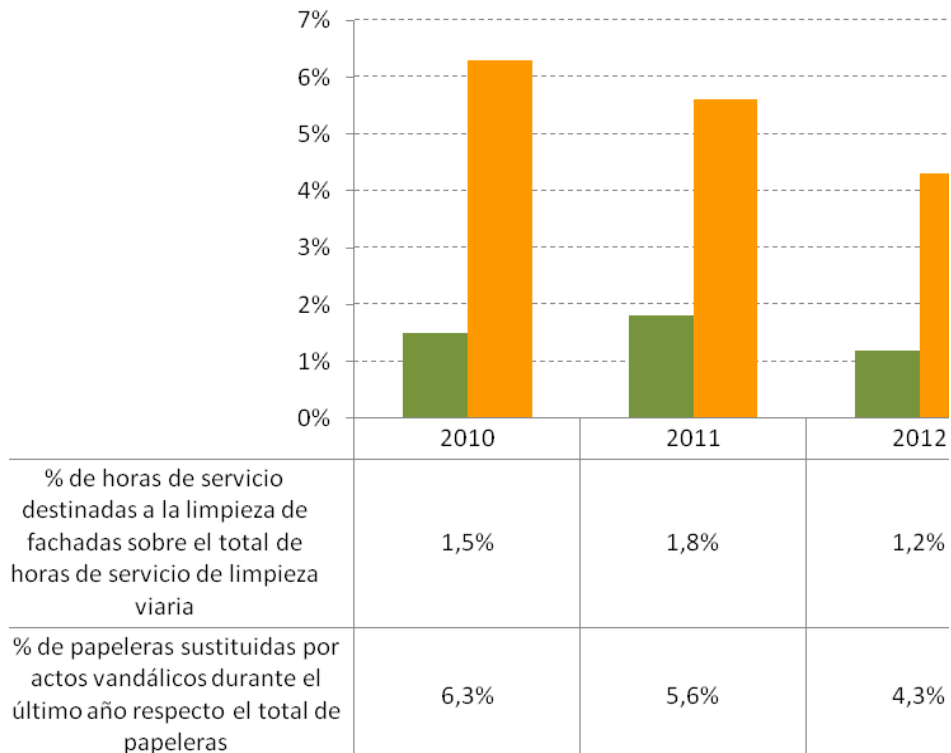


Figura 37. Horas destinadas a la limpieza de fachadas y papeleras sustituidas por actos vandálicos, 2010-2012

Estos dos indicadores han disminuido respecto a las ediciones anteriores, lo que puede indicar un aumento del civismo (singularmente en el caso de las papeleras) o bien también una menor dedicación de esfuerzos, fruto de la menor disponibilidad de recursos. De acuerdo con el trabajo realizado en los talleres, los municipios confirman que se ha reducido la dedicación de recursos económicos a la limpieza de fachadas y la sustitución de papeleras.

### 2.2.3. Dimensión valores organizativos / recursos humanos

#### Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)

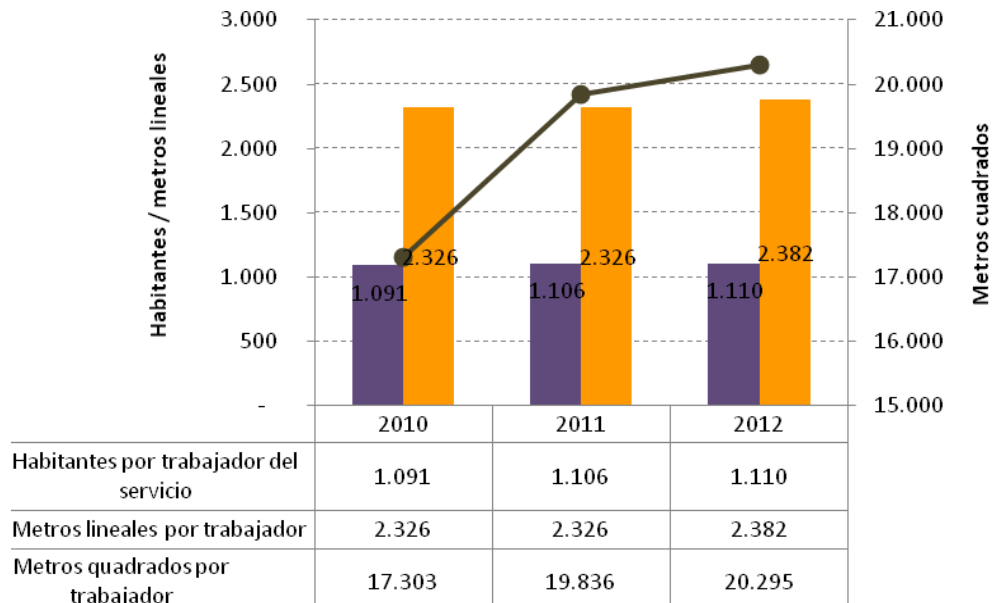


Figura 38. Habitantes, metros lineales y metros cuadrados por trabajador, 2010-2012

Se mantiene el número de habitantes por trabajador pero aumentan tanto los metros lineales como los metros cuadrados por trabajador.

### Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión

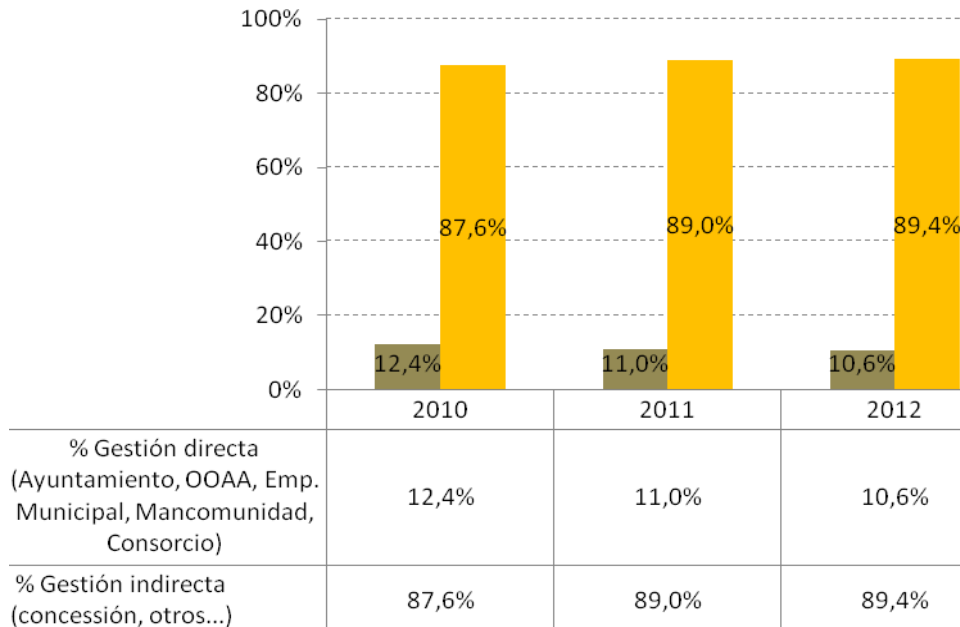


Figura 39. Porcentajes de gestión directa e indirecta, 2010-2012

Se observa una estabilización de ambos indicadores, que no experimentan variaciones significativas en los últimos años.

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

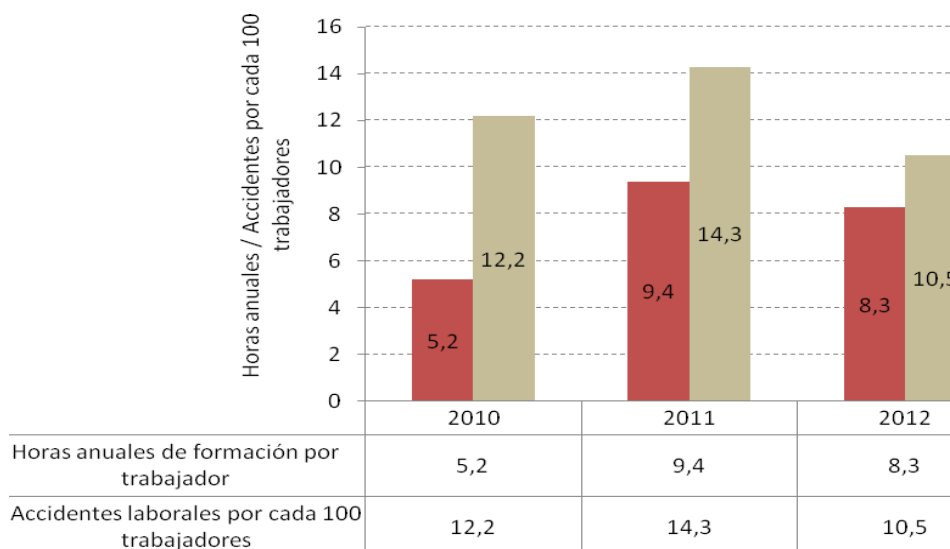


Figura 40. Horas de formación y accidentes laborales, 2010-2012

Disminuyen las horas anuales de formación de los trabajadores respecto de la edición anterior, pero el indicador aún se encuentra por encima del valor de 2010. En cuanto a los accidentes laborales, el indicador muestra una tendencia positiva a la baja, con una disminución considerable respecto de la edición anterior.

### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

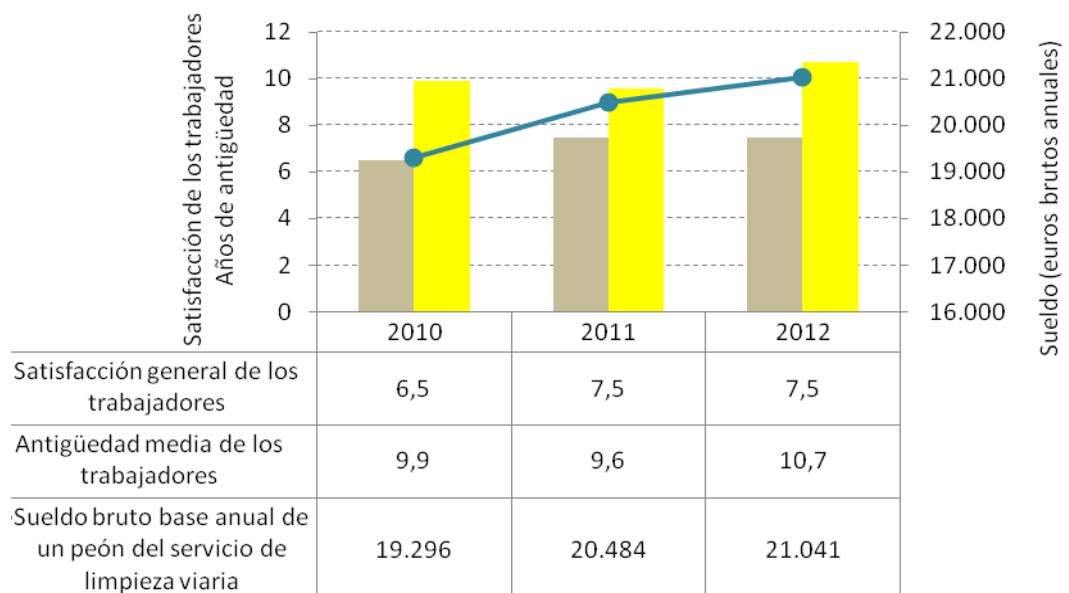


Figura 41. Satisfacción, sueldo bruto y antigüedad media de los trabajadores, 2010-2012

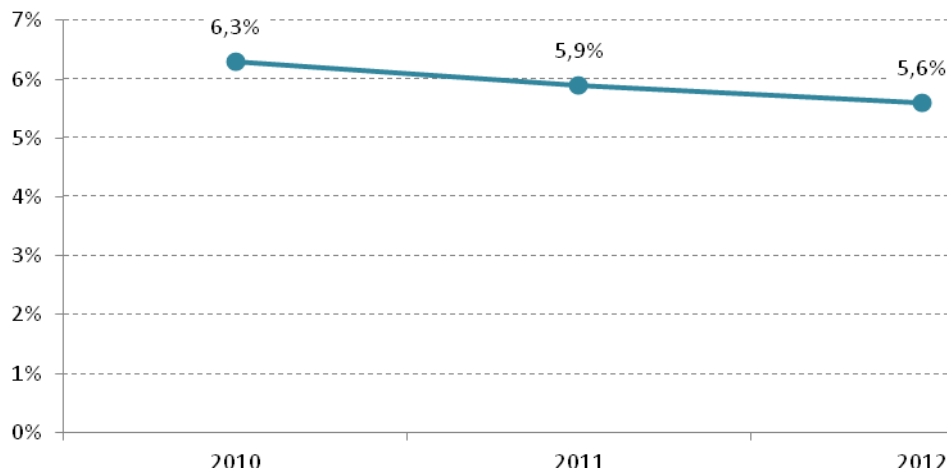


Figura 42. % de horas de baja sobre total de horas laborales, 2010-2012

Se observa una tendencia a la reducción de las horas de baja respecto al total de horas laborales, lo que refleja un clima laboral positivo para los trabajadores.

### Promover la responsabilidad social

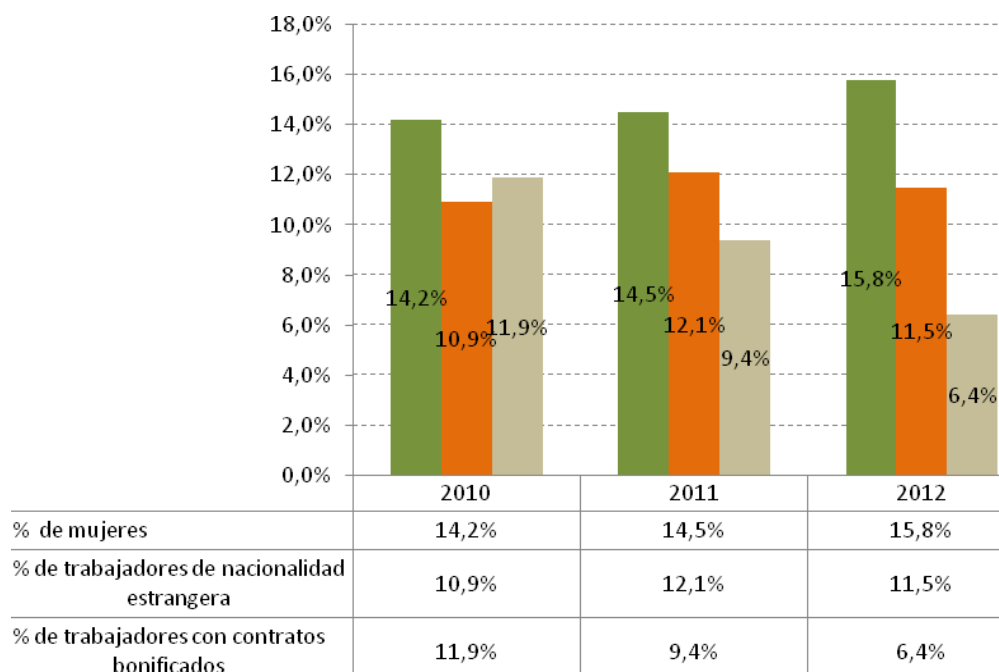


Figura 43. Porcentaje de mujeres, de trabajadores extranjeros y de trabajadores bonificados, 2010-2012

El indicador correspondiente al porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores muestra una tendencia al alza, mientras que los otros dos no muestran una tendencia clara.

## 2.2.4. Dimensión económica

### Disponer de los recursos adecuados

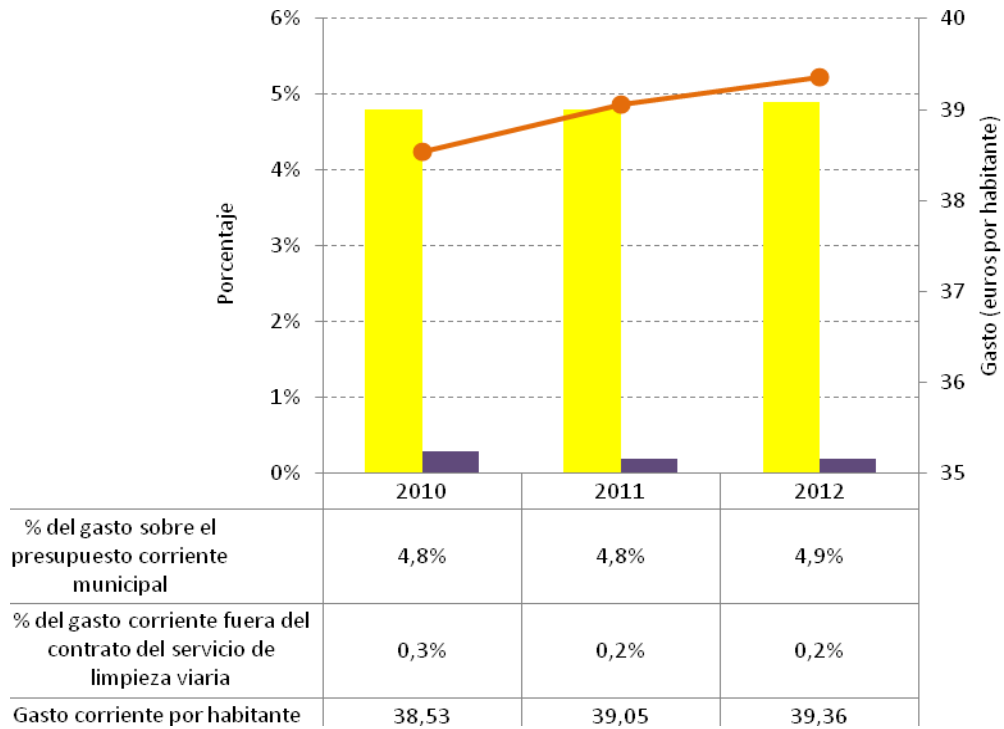


Figura 44. Gasto por habitante, % sobre el presupuesto municipal y % de gasto fuera del contrato de limpieza viaria, 2010-2012

Se observa como el gasto por habitante muestra una tendencia al alza, y en consecuencia también lo hace el porcentaje de gasto sobre el presupuesto municipal. Por otra parte, se estabiliza el porcentaje de gasto corriente fuera del contrato del servicio de limpieza viaria, que muestra un valor muy bajo.



**Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados**

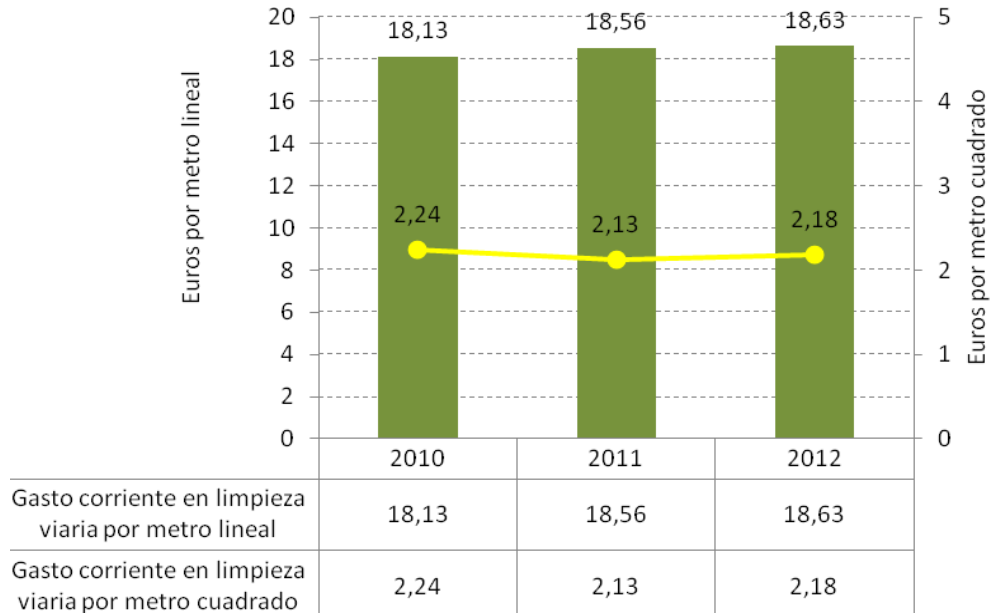


Figura 45. Gasto corriente en limpieza viaria por metro lineal y metro cuadrado, 2010-2012

El gasto se mantiene constante respecto a las ediciones anteriores, tanto en relación a los metros lineales como a los metros cuadrados.