



Cámara de Cuentas  
Comunidad de Madrid

**INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL  
SERVICIO PÚBLICO EN MATERIA DE LIMPIEZA  
VIARIA, MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES Y  
RECOGIDA DE RESIDUOS EN EL MUNICIPIO DE  
GETAFE**

**EJERCICIOS 2010 Y 2011**



**Aprobado por Acuerdo del Consejo de  
la Cámara de Cuentas de 30 de diciembre de 2013**





## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
I.1. PRESENTACIÓN .....	1
I.2. DATOS DEL MUNICIPIO .....	1
I.3. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	1
I.4. MARCO JURÍDICO.....	2
I.5. TRATAMIENTO DE LAS ALEGACIONES .....	3
<b>II. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN.....</b>	<b>3</b>
II.1. INTRODUCCIÓN .....	3
II.2. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO .....	3
II.3. CONTROL INTERNO.....	5
II.4. EMPRESA LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE DE GETAFE .....	6
II.4.1. INTRODUCCIÓN .....	6
II.4.2. PLANIFICACION Y PRESUPUESTACION .....	7
II.4.3. PRESTACION DE LOS SERVICIOS .....	9
II.4.4. ANALISIS DEL COSTE DE LOS SERVICIOS.....	16
<b>III. CONCLUSIONES .....</b>	<b>19</b>





## **I. INTRODUCCIÓN**

### **I.1. PRESENTACIÓN**

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, aprobado por la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, establece en su artículo 3 la organización territorial de esta Comunidad en municipios y el artículo 44, en la redacción fijada por la Ley Orgánica 5/1998, dispone que el control económico y presupuestario se ejercerá por la Cámara de Cuentas, sin perjuicio del que corresponda al Tribunal de Cuentas.

La Ley 11/1999, de 29 de abril, de la Cámara de Cuentas de la CM, extiende su ámbito de actuación en el artículo 2.1.b) a las Entidades Locales y sus Organismos Autónomos del territorio de la CM.

La iniciativa de esta fiscalización ha sido ejercida por la Cámara de Cuentas, que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 10.1 de la Ley 11/1999, la ha incluido en el Programa de fiscalizaciones para el ejercicio 2013 aprobado por el Consejo de esta Cámara en su sesión de 17 de enero de 2013.

### **I.2. DATOS DEL MUNICIPIO**

Getafe es un municipio de la CM situado en la zona sur a 14 km. de la capital. Su término municipal tiene una extensión de 78,4 km<sup>2</sup>.

Según los datos del censo publicados por el INE, la población del municipio a 1 de enero de 2010, 2011 y 2012 era de 169.130, 170.115 y 171.280 habitantes, respectivamente.

### **I.3. OBJETIVOS Y ALCANCE**

Los objetivos generales de esta fiscalización fueron recogidos en las directrices técnicas aprobadas por el Consejo de esta Cámara en sesión de 4 de abril de 2013 y son los que a continuación se señalan:

1. Examen del control interno, medios, organización y procedimientos de los que se dispone para la prestación del servicio.
2. Examen de la presupuestación de los servicios de referencia: programa presupuestario, objetivos, definición de actividades e indicadores y seguimiento de su ejecución.
3. Análisis del total del gasto contabilizado correspondiente a los servicios objeto de fiscalización en los ejercicios 2010 y 2011, con independencia de la forma en que se realice la gestión de los mismos.
4. Análisis de las diversas formas de prestación del servicio: a través de una empresa municipal o a través de un contrato con tercero.



- En el primer supuesto se analizarán los medios personales y materiales implicados en la prestación del servicio, su organización y funcionamiento. Indicadores de las actividades de desarrollo del servicio y gastos realizados en la ejecución del mismo.
  - En el caso de contratación con tercero, en la modalidad de contrato de servicio o de contrato de gestión de servicio público, se analizará, a través del expediente de contratación, la fase de definición de necesidades a satisfacer y presupuesto del servicio, los pliegos de prescripciones y el anteproyecto de explotación, en su caso, el precio de adjudicación y sus modificaciones.
5. Examen de las actuaciones municipales de seguimiento de la ejecución de los servicios de referencia. Controles de calidad de los servicios. Aplicación, en su caso, de penalizaciones por incumplimiento del contratista.
6. Para cada uno de los servicios identificar, en su caso, los elementos que reúnan los requisitos de homogeneidad y comparabilidad a efectos de realizar un análisis comparativo entre los municipios del ámbito de fiscalización.

El alcance temporal de la fiscalización se circunscribe a los ejercicios 2010 y 2011.

#### **I.4. MARCO JURÍDICO**

La atribución de competencias a los municipios para la prestación de los servicios objeto de la fiscalización está establecida en el artículo 25.2 d) y l) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y ello con sujeción a los términos de la legislación sectorial de aplicación en materia de residuos y suelos contaminados del Estado y de la CM, normativa que deberán recoger las Ordenanzas Municipales en la materia.

Es de aplicación la normativa vigente en materia de contratación pública en la fecha en la que se celebraron los procedimientos de contratación analizados, y la normativa reguladora de la actividad económica, financiera, presupuestaria y contable del Ayuntamiento, así como el Reglamento de servicios de las Corporaciones Locales y el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales.

La legislación sectorial es la siguiente:

- Ley 22/2011, de 28 de julio, de Residuos y suelos contaminados.
- Real Decreto 1481/2001, de 27 de diciembre, por el que se regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero.
- Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y residuos de Envases y Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la CM.





- Real Decreto 252/2006, de 3 de marzo, por el que se revisan los objetivos de reciclado y valorización establecidos en la Ley 11/1997, y por el que se modifica el Reglamento para su ejecución, aprobado por el Real Decreto 782/1998.
- Ordenanza General de protección del medio ambiente, publicada en el BOCM de 30 de junio de 2004.

## **I.5. TRATAMIENTO DE LAS ALEGACIONES**

Los resultados provisionales de las actuaciones realizadas en esta fiscalización se trasladaron al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Getafe el 2 de diciembre de 2013, según lo dispuesto en el art. 12 LCC, con el fin de que formulara las alegaciones correspondientes y aportara la documentación que considerara conveniente. No se han formulado alegaciones.

## **II. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN**

### **II.1. INTRODUCCIÓN**

La prestación de los servicios de limpieza viaria y recogida de residuos en el Ayuntamiento de Getafe está encomendada a la empresa municipal Limpieza y Medio Ambiente de Getafe, S.A.M. (LYMA), que es medio propio y servicio técnico del Ayuntamiento de Getafe para la prestación de estos dos servicios, entre otros.

Para el desarrollo de todos los servicios que la empresa presta, recibe financiación fundamentalmente de las transferencias del Ayuntamiento de Getafe, tanto corrientes como de capital, aunque también dispone de ingresos propios, principalmente procedentes de servicios prestados a terceros y de la venta de material para reciclar.

Como cuestión preliminar, se analiza la ejecución del presupuesto municipal respecto a las transferencias de referencia, su conciliación con la contabilidad de la empresa municipal y el control interno sobre ésta, para presentar a continuación los resultados obtenidos sobre la planificación y presupuestación de estos servicios, los medios personales y materiales implicados, los procedimientos y resultados, con especial referencia al coste de los servicios.

### **II.2. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO**

Se analiza la ejecución presupuestaria tanto de las transferencias corrientes como de las de capital del Presupuesto de gastos del Ayuntamiento y su conciliación con la contabilidad de la empresa municipal.

Las transferencias corrientes se aprueban por la JGL, previo informe de la Intervención municipal, de acuerdo a los créditos recogidos en el presupuesto municipal que, en principio, deben coincidir con los ingresos por ese concepto previstos en el Programa de actuación, inversión y financiación de la empresa. Estas transferencias, cuya aplicación a los gastos corrientes de la empresa municipal ha de verificarse a través de la rendición de cuentas correspondiente, se aprueban



normalmente en los primeros meses del ejercicio aunque el pago se realice posteriormente de manera fraccionada.

Las transferencias de capital, en cambio, requieren la previa justificación de la inversión por parte de LYMA, lo que suele realizarse en los últimos meses del ejercicio, y la aprobación del gasto por parte de la JGL, previo informe de la Intervención, en los últimos días del ejercicio. El pago se produce al final del ejercicio o en los primeros meses del ejercicio siguiente.

La ejecución del presupuesto del Ayuntamiento se desglosa por servicios según figura en los siguientes cuadros:

**Cuadro II.2-1**

(mil €)

**Ejecución del ppto 2010 por transferencias del Ayto a LYMA**

Servicio	Transferencia	Crédito inicial	Modif. de crédito	Créditos dispuestos	OORRNN	Pagos
Residuos	corriente	5.174	50	5.224	5.324	4.269
Limpieza viaria	corriente	7.339		7.339	7.339	7.339
Limpieza colegios y dep. municipales	corriente	6.785		6.785	6.785	6.785
Taller	corriente	366		366	366	366
Residuos	capital	2.008		2.008	2.008	2.008
		21.672	50	21.722	21.822	20.767

Fuente: Liquidación presupuesto 2010

**Cuadro II.2-2**

(mil €)

**Ejecución del ppto 2011 por transferencias del Ayto a LYMA**

Servicio	Transferencia	Crédito inicial	Modif. de crédito	Créditos dispuestos	OORRNN	Pagos
Residuos	corriente	5.047		5.047	5.047	5.047
Limpieza viaria	corriente	7.160		7.160	7.160	7.160
Limpieza colegios y dep. municipales	corriente	6.618		6.618	6.618	6.618
Taller	corriente	357		357		
Residuos	capital	2.008		2.008	2.008	400
		21.190	0	21.190	20.833	19.225

Fuente: Liquidación presupuesto 2011

Debe significarse que el importe correspondiente al Taller se imputa al capítulo 2 del presupuesto de gastos del Ayuntamiento y no al capítulo 4 de transferencias corrientes, como procedería.

El importe de los créditos iniciales debe coincidir con el importe previsto como ingreso en el Programa de actuación, inversión y financiación de la empresa. Las diferencias detectadas, 4 mil € en 2010 y 22 mil € en 2011, son irrelevantes.

El importe previsto como transferencia de capital para RSU, cubre toda la inversión de la empresa y por tanto no corresponde solo a dicho servicio.



Las obligaciones reconocidas por el Ayuntamiento coinciden con el importe de los ingresos contabilizados por LYMA, salvo por el importe correspondiente al servicio de taller de 2011, 357 mil €, observándose que el Ayuntamiento no ha reconocido la obligación y LYMA sí ha contabilizado el ingreso, deduciendo de este importe el IVA repercutido.

Se ha verificado, en todos los casos, la aprobación por parte de la JGL de los correspondientes gastos. Debe observarse que en la reunión de la JGL de 23 de diciembre de 2010 se aprueba un gasto por transferencia de capital a LYMA para ampliación del servicio de RSU, que se imputa incorrectamente al concepto 449 "Otras subvenciones a Entes Públicos y Sociedades Mercantiles de la Entidad Local" de transferencias corrientes. Por otra parte, debe significarse que se han reconocido obligaciones por transferencias para RSU en 2010 por un importe superior a los créditos existentes, de 100 mil €.

Finalmente, se comprobó que las obligaciones reconocidas en cada ejercicio han sido pagadas en el propio ejercicio o en los dos primeros meses del ejercicio siguiente y que todos los pagos ordenados por el Ayuntamiento han sido registrados como cobros en la contabilidad de LYMA.

El estado de la deuda del Ayuntamiento con LYMA, a 31 de diciembre de 2011, asciende a 2.565 mil €, correspondientes a:

- 600 mil € de una subvención de capital de 2009 para la adquisición de contenedores, que sigue pendiente de cobro a la fecha de elaboración del informe, pese a haber sido aprobada por la JGL.
- 357 mil € de la subvención corriente del servicio de taller de 2011, no cobrada a la fecha de elaboración del informe. Se observa que el Pleno del Ayuntamiento de 12 de junio de 2012 aprobó el suplemento de crédito para el reconocimiento de la citada obligación.
- 1.608 mil € de la subvención de capital de 2011, que se cobran en enero de 2012.

### **II.3. CONTROL INTERNO**

El control de la empresa municipal por parte del Ayuntamiento de Getafe, titular del 100% de las acciones de la misma, corresponde a la Junta General de Accionistas de la sociedad, integrada por todos los concejales de la Corporación Municipal. Los grupos políticos de la misma nombran a los miembros del Consejo de Administración y éste al Consejero Delegado.

No hay constancia de la realización por parte del Ayuntamiento de otro tipo de control sobre la actividad de la empresa, tales como inspección física sistemática, presentación de informes periódicos específicos sobre la actividad, etc.

Respecto a la intervención municipal, el procedimiento de la ejecución del gasto municipal está sometido a su preceptivo control. En las transferencias corrientes, el reconocimiento de la obligación se realiza de acuerdo al importe recogido en el



presupuesto municipal y el control de la actividad de la empresa se realiza a través de la rendición de sus cuentas.

En las transferencias de capital, LYMA debe presentar un informe del Gerente que incluya la relación de inversiones realizadas con su coste y todos los justificantes correspondientes. Este expediente sustenta la propuesta de aprobación del gasto con la fiscalización preceptiva previa.

En 2010 el informe del Gerente tiene fecha 7 de diciembre de 2010 y en 2011 tiene fecha de 1 de diciembre de 2011.

Por otro lado, de acuerdo a las bases 43<sup>a</sup> a 46<sup>a</sup> de las BEP del Ayuntamiento, las empresas municipales están sujetas a fiscalización por medio de auditoría financiera y de cumplimiento, en base a las directrices de la Intervención municipal.

Tanto en 2010 como en 2011, los informes de auditoría financiera y auditoría de cumplimiento han sido realizados por una firma auditora. Los informes de auditoría financiera tienen fecha 10 de mayo de 2011 (el de las cuentas de 2010) y 17 de mayo de 2012 (el de 2011) y los informes de auditoría de cumplimiento tienen fecha 10 de mayo de 2011 (el de 2010) y 18 de mayo de 2012 (el de 2011).

La opinión de los informes de auditoría financiera en ambos ejercicios ha sido sin salvedades. Los informes de auditoría de cumplimiento tampoco han puesto de manifiesto irregularidades. En base a estos informes, la Intervención General Municipal elabora, como parte del informe fiscal de la cuenta del Ayuntamiento, lo correspondiente a LYMA (Informe fiscal nº 880/11 para la cuenta de 2010 e Informe fiscal nº 777/12 para la cuenta de 2011).

## **II.4. EMPRESA LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE DE GETAFE**

### **II.4.1. INTRODUCCIÓN**

La empresa Limpieza y Medio Ambiente de Getafe, S.A.M. (LYMA) se constituyó el 23 de mayo de 1997 por el Ayuntamiento, único accionista de la misma. El capital inicial estaba formado por 511 mil € distribuidos en 1.000 acciones del mismo valor totalmente desembolsadas en metálico.

Tras la modificación del artículo 1º de sus estatutos sociales, mediante escritura de 23 de junio de 2009, se le atribuyó la condición de medio propio y servicio técnico del Ayuntamiento. Su objeto social comprende, entre otros, la recogida de residuos sólidos urbanos, comerciales y mercados, no tóxicos de hospitales, clínicas y ambulatorios, industriales no tóxicos, de escombros de pequeñas obras, de muebles y enseres, selectiva de vidrios, cartones, papel, medicamentos caducados, etcétera y el transporte de los residuos al vertedero, así como la limpieza viaria, de solares, fachadas, carteles y pintadas, de sumideros, alcantarillado y red de saneamiento público y privado.



Hay actividades previstas en los estatutos que no fueron realizadas por LYMA en el periodo 2010-2011 y otras que sólo fueron realizadas de forma esporádica. Estos son: los casos de la desratización y desinfección; la construcción, limpieza y mantenimiento de parques y jardines; la señalización de vías públicas; la instalación y mantenimiento de mobiliario urbano; y la gestión de la perrera municipal.

El organigrama de la empresa municipal implicado en la prestación de los servicios que tiene encomendados, está integrado por los departamentos de Producción, Recursos Humanos, Calidad y Medio Ambiente, Compras, Económico-Financiero y Comunicación y atención ciudadana. Al frente de cada uno de los departamentos hay una dirección de área.

#### **II.4.2. PLANIFICACION Y PRESUPUESTACION**

El instrumento básico de presupuestación en la empresa LYMA es el Programa de actuación, inversiones y financiación (PAIF). Para su elaboración se evalúan y cuantifican las necesidades comunicadas por los responsables de los servicios y, teniendo en cuenta las líneas de actuación fijadas por el Consejo de Administración, se elabora, por la Dirección Financiera, la propuesta del PAIF que se remite a la Concejalía de Hacienda. El PAIF definitivo se aprueba por el Consejo de Administración y, posteriormente, por el Pleno de la Corporación junto con el Presupuesto municipal.

Los PAIF de ambos ejercicios, basados en las líneas que establece el Plan de Calidad 2008-2011, recogen los objetivos específicos y las actuaciones previstas de cada servicio en el ejercicio de referencia. El Plan de Calidad 2008-2011 establece una serie de actuaciones que se agrupan en 4 líneas estratégicas:

- Mejora de la higiene urbana y satisfacción ciudadana.
- Mejora de la satisfacción de los responsables de los edificios y dependencias municipales y colegios públicos.
- Mejora continuada de la eficiencia de los servicios
- Aumento de la concienciación ciudadana, respeto a la ciudad y al medio ambiente.

Para alcanzar las líneas estratégicas antes citadas, el PAIF recoge los objetivos específicos de cada servicio en el ejercicio de referencia, y lo relaciona tanto con la evolución de los servicios en los ejercicios anteriores, como con las actuaciones previstas para el 2011 en cada uno de los servicios.

El PAIF incorpora el presupuesto para el ejercicio y la cuenta de pérdidas y ganancias previsional.

El importe y variación del presupuesto para la empresa en el periodo 2010-2011 se incluye en el siguiente cuadro:



**Cuadro II.4.2-1**  
**Resumen y evolución del PAIF 2010-2011**  
(mil €)

Rúbrica	Importe 2010	Importe 2011	Variación 11-10
Gastos corrientes	21.092	20.628	-2%
Gastos de capital	2.008	1.986	-1%
Total Gastos	23.100	22.614	-2%
Total Ingresos	23.158	22.650	-2%
Resultado	58	36	-38%

Fuente: PAIF 2010 y 2011

Los ingresos recogidos en los PAIF de 2010 y de 2011 ascienden a 23.158 mil € y 22.650 mil €, respectivamente, correspondiendo el 85% a las transferencias corrientes del Ayuntamiento de Getafe, el 9% a las transferencias de capital de la misma procedencia y el 6% a la facturación externa, y existiendo muy poca variación porcentual entre ambos ejercicios. Como se observa el 94% de los ingresos corresponden a transferencias del Ayuntamiento.

La ejecución de los presupuestos incluidos en los PAIF de ambos ejercicios indica que en 2010 los gastos fueron superiores en casi un 1% al importe previsto en el PAIF, pero los ingresos fueron inferiores en medio punto porcentual aproximadamente a los previstos. En 2011 los gastos excedieron de los previstos en el 4% y los ingresos fueron inferiores, pero de manera muy ligera, a los previstos. En todos los casos las desviaciones fueron desfavorables para la empresa.

Los ingresos previstos en los mismos documentos se resumen en el siguiente cuadro:

**Cuadro II.4.2-2**  
**Naturaleza de los ingresos en el PAIF 2010-2011**  
(mil €)

Rúbrica	Importe 2010	Importe 2011	Variación 11-10
Subvención corriente del Ayuntamiento	19.667	19.181	-2,5%
Subvención de capital del Ayuntamiento	2.008	1.986	-1,1%
Otros ingresos	1.483	1.483	0,0%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>23.158</b>	<b>22.650</b>	<b>-2,2%</b>

Fuente: PAIF 2010 y 2011

Si bien en el PAIF se incorporan algunas explicaciones referentes a variaciones en el presupuesto correspondiente, respecto de la ejecución de ejercicios anteriores o respecto del presupuesto anterior, en este caso no se indica la causa de la cuantificación de esta disminución general ni la de gastos correlativa.

La ejecución del presupuesto previsto en los ejercicios fiscalizados se recoge en el siguiente cuadro:



**Cuadro II.4.2-3**  
**Ejecución del presupuesto del PAIF 2010-2011**  
(mil €)

Rúbrica	2010				2011			
	Ppto	Ejecución	Desviación		Ppto	Ejecución	Desviación	
Compras	977	1.345	368	38%	1.030	1.110	80	8%
Gastos exteriores	1.641	1.589	-52	-3%	1.715	2.013	298	17%
Tributos	542	431	-111	-20%	665	475	-190	-29%
Gastos personal	17.550	17.759	209	1%	16.956	17.444	488	3%
Gastos financieros	382	213	-169	-44%	262	300	38	15%
Gastos extraord	0	3	3				0	
Amortizaciones	1.003	928	-75	-7%			0	
Gastos de capital			0		1.986	2.187	201	10%
<b>Total Gastos</b>	<b>22.095</b>	<b>22.268</b>	<b>173</b>	<b>1%</b>	<b>22.614</b>	<b>23.529</b>	<b>915</b>	<b>4%</b>
Prestac servicios	21.123	21.011	-112	-1%	20.637	20.534	-103	0%
Subvs explotación	27	0	-27	-100%	27	34	7	26%
Subvs de capital	2.008	2.008	0	0%	1.986	2.008	22	1%
<b>Total Ingresos</b>	<b>23.158</b>	<b>23.019</b>	<b>-139</b>	<b>-1%</b>	<b>22.650</b>	<b>22.576</b>	<b>-74</b>	<b>0%</b>

Fuente: Estados de realización del presupuesto aportados por LYMA

### II.4.3. PRESTACION DE LOS SERVICIOS

#### II.4.3.1. Actividades realizadas en cada uno de los servicios fiscalizados

##### Limpieza viaria

Las actividades realizadas en este servicio consisten en la limpieza regular de las vías municipales a través de los distintos tipos de barrido, manual, mecánico y mixto, con una periodicidad diferente en función de las zonas: en las zonas céntricas se realiza una o dos veces al día y en los barrios del extrarradio el barrido se produce a diario o cada dos días.

El baldeo sólo se realiza ocasionalmente, normalmente debido a incidencias especiales y la hidrolimpieza a presión, sólo en caso de incidencias y de actuaciones especiales en barrios en desarrollo de planes de choque.

A través de un servicio especial de la propia empresa, denominado LYSUR, se realiza la limpieza viaria en casos especiales como accidentes, inclemencias meteorológicas, eventos, festejos, etc.

El servicio de limpieza viaria incluye también otras actividades como la limpieza de pintadas y la reparación de mobiliario urbano dentro de los planes de choque. En concreto se realizan las actividades siguientes:

- repintado de farolas
- mantenimiento y pintado de papeleras
- mantenimiento y restauración de bancos
- mantenimiento de áreas infantiles



- mantenimiento de cantones

#### Recogida de residuos sólidos urbanos

El servicio de RSU realiza la recogida regular de residuos mediante puntos de contenedores. No se realiza la recogida regular domiciliaria.

Los puntos de contenedores tienen contenedores de envases ligeros (amarillo), cartón y papel (azul) y orgánica y resto (verde). También suele haber contenedores de vidrio, aunque el mismo es del sistema integrado de gestión ECOVIDRIO, que también se encarga de la recogida.

La recogida de la fracción "orgánica y resto" se realiza todos los días por la noche, y la de las otras fracciones, cada dos días.

Durante el periodo fiscalizado se ha incrementado la implantación del sistema de recogida de carga lateral, lo que mejora la eficiencia de la recogida, si bien se ha incurrido en el coste correspondiente.

También se realiza la limpieza del entorno de los puntos de contenedores: en los casos de carga trasera o superior la limpieza la realizan los propios peones que acompañan al camión y en los casos de carga lateral la limpieza se realiza mediante un camión trampilla que pasa posteriormente a la recogida.

El mantenimiento, reparación y limpieza de los propios contenedores se encuentra subcontratado.

Otros servicios que se prestan son los de recogida de residuo industrial asimilable a urbano, pero sin limpieza del entorno; recogida de papel y cartón en comercios; recogida, a demanda del usuario, de muebles y enseres en portal o a domicilio para personas mayores o discapacitadas; y recogida de pilas, baterías y acumuladores domésticos en contenedores de edificios públicos y comercios (los llamados ecopuntos). En 2011 se incorporan a la recogida en ecopuntos el tóner, pequeños aparatos eléctricos y móviles y cintas, CDs y DVDs.

Otra actividad que presta este servicio es la gestión de los puntos limpios. En Getafe hay 2 puntos limpios fijos y 1 móvil. En ellos se recogen numerosas fracciones de residuos: férricos y metales, madera, escombros, papel y cartón, plásticos, fluorescentes, pilas envases, pinturas, aceites, textiles, material eléctrico y electrónico y basura inerte. Algunas de estas fracciones se han incorporado en 2011.

#### **II.4.3.2. Medios personales**

De acuerdo a la plantilla, al final de los dos ejercicios fiscalizados, el personal adscrito a cada uno de los servicios se muestra en el siguiente cuadro, debiendo señalarse que como no todos los trabajadores tienen jornada completa, se recogen también las jornadas equivalentes.





**Cuadro II.4.3-1**  
**Medios personales adscritos a los servicios de LYMA**

Servicio	2010		2011		Variación 2010-11	
	Personas	Jornadas	Personas	Jornadas	Personas	Jornadas
Administración	26	26	35	34	35%	32%
Limpieza viaria	205	198	218	203	6%	3%
Residuos	111	111	110	105	-1%	-6%
Limpieza colegios y dep. municipales	188	177	198	175	5%	-1%
Taller	11	11	18	15	64%	34%
TOTAL	541	523	579	531	7%	2%

Fuente: Elaboración propia

Hay que tener en cuenta que el servicio de Administración y, parcialmente, el servicio de Taller son servicios indirectos respecto del resto.

La plantilla ha aumentado en 38 personas de 2010 a 2011 (7%), pero sólo en 8 jornadas equivalentes (1,6%)

Respecto de los servicios fiscalizados destaca un ligero aumento de las jornadas aplicadas a Limpieza Viaria (2,5%) y un descenso de las jornadas para RSU (-5,6%).

### **II.4.3.3. Medios materiales**

#### Limpieza viaria

Según la información proporcionada por LYMA, durante el periodo fiscalizado han estado afectos al servicio de limpieza viaria los siguientes medios materiales: 18 barredoras, 1 baldeadora, 1 furgoneta lavapapeleras, 1 furgoneta grande y 4 furgonetas pequeñas

Por otra parte, los medios materiales adscritos al servicio en LYSUR son: 5 furgonetas hidrolimpiadoras, 2 furgonetas grandes, 2 furgonetas pequeñas, 2 máquinas autónomas de pintura, 1 carrito con máquina autónoma de pintura y 1 camión trampilla.

#### Recogida de residuos sólidos urbanos

Según la información de que se ha dispuesto, durante el periodo fiscalizado, han estado adscritos al servicio de recogida de residuos sólidos urbanos los siguientes medios materiales: 7 camiones de carga lateral, 10 camiones de carga trasera, 3 camiones de carga superior (grúa), 2 camiones portacontenedores, 2 cubas de baldeo, 8 camiones trampilla, 1 furgoneta grande para transporte de personal y 2 furgonetas pequeñas

Por otro lado, hay un inventario de contenedores clasificado por su ubicación que totaliza: 1.781 contenedores de carga lateral y 3.200 litros, 420 contenedores de carga trasera y 1.100 litros, 210 contenedores de carga superior y 800 litros y 105 contenedores de carga superior y 3.000 litros.



#### II.4.3.4. Procedimientos y sistema de gestión

En los ejercicios 2010 y 2011 la empresa LYMA se encuentra en un periodo transitorio en la implantación de un sistema integrado de calidad en la gestión de la empresa y en medio ambiente.

El 24 de mayo de 2010 se contrató una asistencia técnica para la *"implantación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente"* que condujese a la obtención de las certificaciones correspondientes sujetas a las normas ISO 9001 e ISO 14001, respectivamente.

Durante el periodo siguiente se realiza una revisión de todos los procedimientos de la empresa en estas materias, estableciendo los correspondientes manuales de procedimientos. Fruto de este proceso, y como requisito para la obtención de las certificaciones correspondientes, se crea el Comité de Calidad y Medio Ambiente de la empresa, que celebra su primera reunión el 13 de octubre de 10.

En dicha reunión se aprueba la primera edición del Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente en el que se establecen y desarrollan los requisitos del Sistema de Gestión y el Medio Ambiente de acuerdo a las normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004.

Junto con el manual de referencia se aprobaron las primeras ediciones de los manuales de procedimientos de calidad y medio ambiente (el del propio Comité, de documentación, de mejora continua, de medición, de auditorías, de recursos humanos, de compras y gestión logística y de mantenimiento) y los manuales propios del área de medio ambiente (de identificación y valoración de aspectos medioambientales, de control operacional de aspectos medioambientales, de actuaciones ante situaciones de emergencia y de identificación y evaluación de requisitos legales).

Respecto a los manuales operativos, sólo se aprueba el manual operativo del servicio de limpieza de colegios y dependencias municipales. El procedimiento de certificación de la calidad en la gestión se inicia con dicho servicio y posteriormente, en su reunión de 14 de diciembre de 2011, el Comité aprueba los manuales operativos del resto de servicios que hasta ese momento prestaba LYMA: de limpiezas especiales y urgentes, de puntos limpios, de recogida de residuos sólidos urbanos y de aseo urbano.

Cómo máximas de la política de calidad y medio ambiente a cumplir dentro de la empresa se establecen las siguientes:

- Asegurar la satisfacción de los clientes ajustándose a sus necesidades y criterios, así como cumplir todos los requisitos legales o aplicables a estos campos.
- Establecer objetivos de mejora continua de la calidad de los servicios y una actuación medioambiental coherente, revisables anualmente por la Dirección.
- Prevenir los impactos ambientales con adecuada gestión de los residuos.



- Fomentar la formación y sensibilización para concienciar e implicar a todo el personal en estas materias.
- Atender rápida y eficazmente a las consultas, quejas, sugerencias e incidencias comunicadas por la ciudadanía y por los servicios municipales.
- Llevar a cabo acciones periódicas de la Gestión Integrada de Calidad y Medio Ambiente, realizando un seguimiento y control de las actividades a través de auditorías y revisiones del sistema.

Como resultado de este proceso se obtienen las siguientes certificaciones:

- Sistema de la Calidad de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2008, certificado por el Servicio de Certificación de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid de 8 de abril de 2011 para el servicio de limpieza en colegios y dependencias municipales y de 23 de julio de 2012 para el resto de servicios, incluidos limpieza viaria y recogida de residuos sólidos urbanos.
- Gestión Medioambiental de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2004, certificado por el Servicio de Certificación de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid de 14 de junio de 2011 para el servicio de recogida de residuos sólidos urbanos y de 13 de julio de 2012 para el resto de servicios, incluido limpieza viaria.

Todos los procedimientos, actualizados regularmente, han sido aportados y se integran en: el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, formado por ocho procedimientos, siendo uno el de auditorías internas; Procedimientos de Medio Ambiente formado por cuatro procedimientos en dicha materia; y el Sistema Integrado de Gestión de LYMA, del que cabe citar los procedimientos operativos de limpieza de colegios y dependencias municipales, de limpiezas especiales y urgentes, de puntos limpios, de recogida de residuos sólidos urbanos y de limpieza viaria (aseo urbano).

#### **II.4.3.5. Resultados de los servicios**

##### Limpieza viaria

No se ha aportado una estadística exacta de los servicios realizados por el servicio de limpieza viaria y por LYSUR. La información recibida es una estimación de que se realizan anualmente aproximadamente 109.000 Km de barrido manual y 90.000 Km de barrido mecánico, en función de las rutas y frecuencia establecidas.

Los metros lineales de calles y viales atendidos en año 2010 y 2011: 220.605 metros lineales (contando una sola acera).

##### Recogida de residuos sólidos urbanos

Las cantidades de residuos enviadas al vertedero (orgánica y resto) o a los gestores correspondientes (envases ligeros y papel y cartón) han evolucionado en el tiempo del siguiente modo:



**Cuadro II.4.3-2**  
**Evolución de cantidades enviadas a vertedero y a gestor de residuos**  
**( Tm )**

	2009	2010	2011	Variación	
				2009-2010	2010-2011
Orgánica y resto	53.193	52.579	51.710	-1%	-2%
Envases ligeros	2.568	2.764	2.720	8%	-2%
Papel y cartón	3.504	3.992	3.249	14%	-19%
Cartón comercial	329	350	333	6%	-5%
Residuos voluminosos	945	1.677	1.587	1	0

Fuente: Información obtenida de la Comunidad de Madrid

Por otro lado, Getafe dispone de 2 puntos limpios fijos (uno de ellos de carácter industrial, abierto en 2010) y 1 punto limpio móvil. La recogida de residuos en estos puntos limpios durante el periodo fiscalizado ha sido la siguiente:

**Cuadro II.4.3-3**  
**Cantidades recogidas en puntos limpios**  
**( Tm )**

Férricos y metales	65,1	66,9
Madera	282,5	581,9
Escombros	18.588 m <sup>3</sup>	1.238,9
Papel y cartón	164,6	114,4
Plásticos	12,0	21,2
Fluorescentes	1,4	10,8
Pilas salinas/alcalinas	10,4	9,6
Pilas botón	0,0	0,0
Baterías	13,9	10,0
Envases metálicos	3,0	2,9
Envases plásticos		0,0
Pinturas	6,5	10,7
Aerosoles	0,5	0,1
Aceite motor	8,7	12,7
Filtros motor	0,6	0,5
Aceite vegetal	8,0	10,2
Textiles	24,6	27,9
Radiografías	0,3	0,6
Colchones		10,9
Vidrio industrial		79,5
RAEES	112.640,0	113,8
Tóner	1.350,0	3,0
Basura inerte	790,9	591,4

Nota: la basura inerte está incluida en la cantidad de "orgánica y resto" del cuadro anterior

La evolución de los usuarios de los puntos limpios han sido las siguientes:

**Cuadro II.4.3-4**  
**Evolución del número de usuarios de puntos limpios**

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Número de usuarios	12.615	16.785	18.255	19.989	26.563	27.776
Variación		33%	9%	9%	33%	5%

Fuente: Memoria 2011



Se observa una creciente utilización de los puntos limpios, especialmente tras la apertura del punto limpio industrial en 2010.

#### II.4.3.6. Sugerencias, quejas y reclamaciones de los ciudadanos

La empresa y el Ayuntamiento tienen implantado un sistema para la recepción, tramitación y resolución de quejas, sugerencias y peticiones de servicio de los ciudadanos.

Los ciudadanos pueden presentar dichas reclamaciones:

- Al Ayuntamiento a través del teléfono de atención ciudadana, de la página web, de correo electrónico o en las oficinas del mismo;
- A LYMA a través del teléfono de atención ciudadana, de la página web, por correo electrónico, en las oficinas de LYMA o a través de los informadores (personal de 2ª actividad que realiza labores de vigilancia, inspección y control de los servicios y la ordenanza de medio ambiente, así como labores de atención al público)

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) registra las entradas en una base de datos y las clasifica atendiendo a la ubicación, servicio al que corresponde, tipo de reclamación y contenido de la incidencia.

Existe un procedimiento para el tratamiento de las incidencias recibidas, que se registran y clasifican en una base de datos del servicio de Atención al Ciudadano y se envían al responsable del servicio y al Director del área. Todas las reclamaciones deben ser contestadas por el responsable o director del servicio al Servicio de Atención al Ciudadano, existiendo en la base de datos un sistema de alertas para el caso de no existir contestación.

De las bases de datos del Servicio de Atención al Ciudadano se extraen las siguientes estadísticas:

#### Entradas en el SAC por servicio al que corresponden

**Cuadro II.4.3-5**  
**Entradas al SAC por servicio**

	2010		2011		Var 2010-2011
LV-LVU	606	23,0%	811	26,5%	33,8%
RSU	1.861	70,7%	2.110	68,9%	13,4%
LV-LVU-RSU	9	0,3%	16	0,5%	77,8%
LED	18	0,7%	33	1,1%	83,3%
TR	4	0,2%		0,0%	-100,0%
Otros	96	3,6%	90	2,9%	-6,3%
No clasificados	38	1,4%	4	0,1%	-89,5%
	2.632		3.064		16,4%

Fuente: Elaboración propia



### Entradas al SAC por tipo de incidencia

**Cuadro II.4.3-6**  
**Entradas al SAC por tipo**

	2010		2011		Var 2010-2011
Consulta	30	1,1%	18	0,6%	-40,0%
Incidencia	41	1,6%	29	0,9%	-29,3%
Peticion de servicio	1.792	68,1%	2.383	77,8%	33,0%
Queja	687	26,1%	633	20,7%	-7,9%
Sugerencia	15	0,6%	1	0,0%	-93,3%
No clasificados	67	2,5%		0,0%	-100,0%
	2.632		3.064		16,4%

Fuente: Elaboración propia

Pese al incremento de entradas en el SAC, se han reducido las quejas en cifras absolutas y han aumentado en un 33% las peticiones de servicio, lo que indica un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía del servicio de atención de LYMA y/o una mayor confianza en el servicio. Se han reducido las entradas no clasificadas.

Por tiempo de respuesta, se ha incrementado el porcentaje de entradas atendidas en el mismo día y se ha reducido, asimismo, el porcentaje de entradas no resueltas.

#### **II.4.4. ANALISIS DEL COSTE DE LOS SERVICIOS**

Durante el periodo fiscalizado, la empresa LYMA tenía su actividad dividida en los siguientes servicios:

- Aseo urbano o limpieza viaria.
- Recogida de residuos sólidos urbanos.
- Limpieza de colegios y edificios y dependencias municipales.
- Limpiezas especiales y urgentes (LYSUR, actualmente denominado SELUR), incluido en limpieza viaria a efectos de esta fiscalización.
- Taller mecánico de vehículos municipales y de los propios de LYMA.

Por otro lado también existe un área de administración.

El sistema contable de LYMA permite imputar cada gasto o ingreso al servicio al que corresponde. Sin embargo, no todos los gastos se imputan a un servicio directo, sino que algunos resultan imputados contablemente a servicios indirectos, como administración o taller de vehículos propios, a servicios comunes, o incluso no tienen imputación a servicios. Por tanto, para la cuantificación del coste de los servicios objeto de fiscalización se realiza un reparto de estos costes entre los servicios directos.



Los importes imputados a cada servicio según los registros contables se recogen en el siguiente cuadro:

**Cuadro II.4.4-1**  
**Gastos e ingresos por servicios, LYMA 2010-2011**  
**(mil €)**

Importes contabilizados en cada servicio

Subgrupo	2010						2011					
	LV	RSU	LED	TR	otros	Total	LV	RSU	LED	TR	otros	Total
60 Compras	395	524	267	137	22	1345	373	512	137	80	8	1110
61 Variación existencias	-3	-1		4	12	12	0	0	0	0	-33	-33
62 Servicios exteriores	358	816	161	45	209	1589	719	814	172	64	244	2013
63 Tributos	135	165	67	29	35	431	179	200	42	23	32	476
64 Gastos de personal	6.543	4.145	5.107	428	1536	17.759	6.215	3.991	5.192	380	1666	17.444
66 Gastos financieros	56	64	47	5	41	213	80	79	71	7	63	300
67 Perd de act y gs exc	1	42	0	0	82	125	2	1291	2	0	-1133	162
68 Dotacs para amort	0	4	0	0	924	928	0	0	0	0	1025	1025
6 Total Gastos	7.485	5.759	5.649	648	2.861	22.402	7.568	6.887	5.616	554	1872	22.497
70 Ventas	-7.356	-6.412	-6.876	-366	-1	-21011	-7.177	-6.330	-6.712	-303	-12	-20.534
73 Trabs realiz p empr	-30	0	0	0	-26	-56	-22	0	0	0	-4	-26
74 Subvenciones	0	-50	0	0	-1348	-1398	0	0	0	0	-1437	-1437
75 Otrs ingrs de gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
76 Ingresos financieros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
77 B's de act e ing exc	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	0	0	-2
7 Total Ingresos	-7.386	-6.462	-6.876	-366	-1375	-22.465	-7.199	-6.332	-6.712	-303	-1453	-21999
TOTAL	99	-703	-1227	282	1486	-63	369	555	-1096	251	419	498

Fuente: Elaboración propia a partir de los diarios de la empresa 2010 y 2011

**Leyenda**

- LV importes imputados a Limpieza viaria y LYSUR
- RSU importes imputados a Recogida de residuos
- LE importes imputados a Limpieza de edificios y dependencias
- TR importes imputados a Taller mecánico, de vehículos propios y municipales
- otros importes imputados a Administración y a servicios comunes y sin imputación

Para la cuantificación del coste total de los servicios directos prestados por la empresa se realiza un reparto de los importes imputados a los servicios indirectos y de los no imputados, de acuerdo a los criterios de reparto establecidos por la empresa, a criterios objetivos, cuando ha sido posible, o a estimaciones realizadas por el personal técnico de la empresa.



Los costes e ingresos estimados de los servicios directos prestados por LYMA se resumen en el siguiente cuadro:

**Cuadro II.4.4-2**  
**Coste calculado de los servicios directos 2010-2011**  
(mil €)

Subgrupo	2010					2011				
	LV	RSU	LED	TRM	Total	LV	RSU	LED	TRM	Total
60 Compras	469	571	277	28	1.345	414	538	142	16	1.110
61 Variación existencias	4	3	4	1	12	-14	-19	2	-2	-33
62 Servicios exteriores	458	891	230	10	1.589	841	905	253	14	2.013
63 Tributos	162	184	79	6	431	202	216	53	5	476
64 Gastos de personal	7.322	4.723	5.619	95	17.759	7.020	4.592	5.745	87	17.444
66 Gastos financieros	73	78	61	1	213	106	100	92	2	300
67 Perds de acts y gs exc	1	123	1		125	3	157	2		162
68 Dotacs para amortiz	233	652	41	2	928	249	722	52	2	1.025
6 Total Gastos	8.722	7.225	6.312	143	22.402	8.821	7.211	6.341	124	22.497
70 Ventas	-7.531	-6.522	-6.885	-73	-21.011	-7.327	-6.424	-6.722	-61	-20.534
73 Trabs realiz para empr	-40	-8	-8		-56	-23	-1	-2		-26
74 Subvenciones	-145	-1.235	-16	-2	-1.398	-132	-1.280	-25		-1.437
75 Otros ingr de gestión					0					0
76 Ingresos financieros					0					0
77 Benfs de acts e ing exc					0		-2			-2
7 Total Ingresos	-7.716	-7.765	-6.909	-75	-22.465	-7.482	-7.707	-6.749	-61	-21.999
RESULTADO	1.006	-540	-597	68	-63	1.339	-496	-408	63	498

FUENTE: elaboración propia

El resultado así calculado incluye todos los costes de los servicios y los ingresos generados por los mismos, pero incluyendo las transferencias del Ayuntamiento, lo que supone un coste para los ciudadanos. Para conocer el coste real de los servicios hay que excluir las mismas, lo que se recoge en el siguiente cuadro:

**Cuadro II.4.4-3**  
**Coste calculado neto por servicio 2010-2011**  
(mil €)

Concepto	2010					2011				
	LV	RSU	LED	TRM	TOTAL	LV	RSU	LED	TRM	TOTAL
TOTAL GASTOS	8.722	7.225	6.312	143	22.402	8.821	7.211	6.341	124	22.497
TOTAL INGRESOS	-7.716	-7.765	-6.909	-75	-22.465	-7.482	-7.707	-6.749	-61	-21.999
Transferencias corrientes	-7.514	-5.434	-6.793	-73	-19.814	-7.304	-5.138	-6.625	-61	-19.128
Imputac transfs de capital	-145	-1.235	-16	-2	-1.398	-132	-1.246	-24		-1.402
INGRES PROC DE AYTO	-7.659	-6.669	-6.809	-75	-21.212	-7.436	-6.384	-6.649	-61	-20.530
INGRESOS PROPIOS	-57	-1.096	-100	0	-1.253	-46	-1.323	-100	0	-1.469
COSTE DEL SERVICIO	8.665	6.129	6.212	143	21.149	8.775	5.888	6.241	124	21.028

Fuente: Elaboración propia

#### Coste por habitante de los servicios

Tomando la población de Getafe al final de cada año, de acuerdo a los datos recogidos en la página web del INE, se calcula el coste por habitante de los servicios fiscalizados. Los resultados se recogen en el siguiente cuadro:





**Cuadro II.4.4-4**  
**Coste por habitante de los servicios de LYMA en 2010 y 2011**

Concepto	2010					2011				
	LV	RSU	LED	TRM	TOTAL	LV	RSU	LED	TRM	TOTAL
Coste del servicio (mil €)	8.665	6.129	6.212	143	21.149	8.775	5.888	6.241	124	21.028
Habitantes	170.115					171.280				
Coste por habitante (€)	50,94	36,03	36,52	0,84	124,32	51,23	34,38	36,44	0,72	122,77

Fuente: Elaboración propia

Los ingresos propios de LYMA corresponden principalmente a la venta de material para reciclar, de diversos tipos, que corresponde al servicio de RSU. Los importes ingresados por este concepto en ambos ejercicios son:

- En 2010: 1.027 mil € (82% del total de ingresos propios del ejercicio)
- En 2011: 1.221 mil € (83% del total de ingresos propios del ejercicio)

Otros ingresos propios de menor importancia son:

- Limpieza de edificios de sindicatos y empresas municipales, 88 mil € en 2010 y 93 mil € en 2011.
- Recogida de residuos de hipermercados, 44 mil € en cada ejercicio.
- Limpieza viaria de polígonos o empresas, regular o esporádica, 13 mil € y 18 mil € en 2010 y 2011 respectivamente.
- Arrendamiento de vehículos de RSU, 12 mil € y 18 mil € respectivamente.
- En 2010 se activan diversos trabajos y gastos realizados por la empresa por importe de 56 mil €.
- En 2011 se recibe una subvención de ECOEMBES para campañas de concienciación para el reciclaje por importe de 34 mil €.

### III. CONCLUSIONES

1. En los ejercicios 2010 y 2011, por la Empresa Municipal Limpieza y Medio Ambiente de Getafe, S.A.M., se desarrollaron y aprobaron los procedimientos para la implantación de un sistema integrado de calidad en la gestión de la empresa y el medio ambiente. Como resultado, se obtuvieron las certificaciones UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001, expedidas por la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid. (Apartado II.4.3.4)
2. La Empresa Municipal Limpieza y Medio Ambiente de Getafe, S.A.M., adscribió en los ejercicios 2010 y 2011, para la prestación del servicio de limpieza viaria los medios personales correspondientes a 198 y 203 jornadas anuales, respectivamente; y para el servicio de recogida de residuos sólidos, y 111 y 105 jornadas anuales, respectivamente. Los medios materiales implicados son los que se recogen en el informe. (Apartado II.4.3.3)



Cámara de Cuentas  
Comunidad de Madrid

3. El coste total del servicio de limpieza viaria y de recogida de residuos sólidos, asciende a 8.665 mil € y 6.129 mil € en el ejercicio 2010, respectivamente, y a 8.775 mil € y 5.888 mil € en 2011, respectivamente.

El coste por habitante en 2010 y 2011, para el servicio de limpieza viaria, asciende a 50,94 € y 51,23 €, respectivamente, y para el servicio de recogida de residuos sólidos, dicho importe es de 36,03 € y 34,38 €, respectivamente. (Apartado II.4.4)