



## La Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y LIPASAM, firman un convenio de colaboración para promover la Educación Ambiental entre los menores



La Delegada de Igualdad y el Director Gerente durante la firma del convenio.

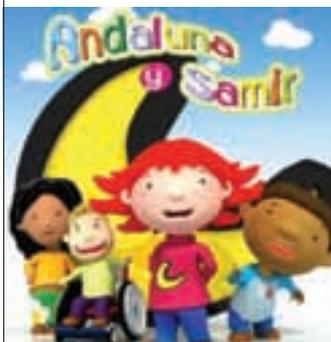
**E**l 26 de marzo pasado, la Delegada para la Igualdad y Bienestar Social en Sevilla, D. M<sup>a</sup>. José Castro Nieto, y el Director Gerente de LIPASAM, D. Alfonso Mir del Castillo, firmaron un convenio de colaboración entre las entidades que representan, cuya finalidad es promover la Educación Ambiental entre los escolares de Sevilla.

Se trata de un acuerdo enmarcado dentro del Pro-

grama de Educación Ambiental "Sevilla limpia, tarea de Todos" y por el que la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social pone a disposición de LIPASAM, diverso material educativo destinado a divulgar valores ecológicos entre los más jóvenes.

Además de recibir distintos obsequios, los escolares que nos visiten, podrán presenciar un audiovisual en el que los personajes de

dibujos animados, Andalu, Samir, su vecino marroquí, y el resto de su pandilla, les invitan a proteger el Medio Ambiente y a reciclar los residuos.



### Nuestra empresa

Como debe ser un servicio de recogida de residuos urbanos de calidad / 2



Los sevillanos valoran con un 6,74 sobre 10, los servicios que presta LIPASAM / 4

### Seguridad

Normas de seguridad en el vaciado de papeleras / 6

### Formación

Continúan las actividades del plan de formación 2007 / 7



### Salud laboral

Campaña de reconocimientos preventivos anuales 2007 / 8

# Como debe ser un servicio de recogida de residuos urbanos de calidad

Conocer a fondo el procedimiento, nos ayudará a hacer nuestro trabajo...  
...y a terminarlo bien y con calidad.



Recogida de residuos con carga lateral.

## **LA RECOGIDA DE RESIDUOS URBANOS**

Es responsabilidad de LIPASAM la recogida de los residuos generados en domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios, así como de aquellos que no sean peligrosos y que pueden asimilarse a los producidos en los anteriores lugares o actividades.

Llevar a cabo una correcta gestión de la ingente cantidad de residuos que producimos cada año es uno de los grandes problemas ambientales de las sociedades modernas, y por supuesto también de Sevilla, ya que, sin ir más lejos, en 2006 se han recogido en nuestra ciudad 340.000 toneladas de residuos urbanos, sin contar otros residuos especiales.

El procedimiento para realizar la recogida de residuos urbanos está determinado, entre otros, por los siguientes requisitos:

- ▶ La normativa legal sobre la materia.
- ▶ Las necesidades que requieren los ciudadanos (en cuanto a cantidad de residuos que generan, tipo de residuos, zona residencial, industrial, comercial,...).
- ▶ La necesidad de potenciar la recogida selectiva de los residuos.
- ▶ Gestionar, tratar y eliminar los residuos de la manera más adecuada desde el punto de vista ambiental.
- ▶ Establecer las frecuencias, turnos y horarios de recogida, adecuados en cada caso.
- ▶ La adecuada colocación de los contenedores, de forma que propicien la mayor operatividad del servicio, faciliten a los ciudadanos el depósito de los residuos, y que su ubicación no cause excesivos problemas a los demás.
- ▶ La necesidad de establecer y ampliar otra serie de recogidas para residuos especiales, (muebles y enseres, pilas, escombros, electrodomésticos, Puntos Limpios,...)

- ▶ La necesidad de la colaboración y la mentalización de los ciudadanos en esta materia (cumplimiento de horarios en el depósito de los residuos, separación en origen de los mismos, no arrojar residuos en lugares no habilitados para ello, colaboración en cuanto a la disposición de contenedores,...)

## **LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Esta labor tan importante para la ciudad es realizada diariamente por el Departamento de Operaciones-Recogida. En dicho departamento trabajan todas las personas relacionadas con esta tarea: director, jefe de servicio, administrativos y técnicos, encargados, capataces, conductores, VL, peones,...

La recogida de Residuos Urbanos en la ciudad se organiza en distintos recorridos. Cada recorrido dispone de un número de contenedores suficiente para el depósito de los residuos.

Al inicio de la jornada, y de acuerdo con la programación establecida y con los imprevistos surgidos, los capataces asignan las personas y los vehículos a cada recorrido o servicio.

Los recorridos se ejecutan según la programación diaria y según las instrucciones recibidas.

Las incidencias que ocurren a lo largo de la jornada se comunican vía emisora al mando para su resolución, de forma que se puedan completar los recorridos previstos.

La dotación efectúa la recogida y el transporte hasta las instalaciones

de tratamiento o eliminación correspondientes, volviendo al final de la jornada a su centro de trabajo, donde deposita el vehículo.

Al finalizar la jornada, la dotación cumplimenta el parte de recogida en el que constan las incidencias del recorrido, así como las posibles averías de los vehículos.

Los residuos orgánicos y restos son depositados por los vehículos de LIPASAM en la Planta de Transferencia de la Carretera de la Esclusa, donde tras su compactación son transportados para su tratamiento al centro Cónica Montemarta.

Los mandos de la recogida supervisan a lo largo de la jornada la realización de los trabajos encomendados, resolviendo las incidencias que se presentan. A su finalización, en el Fin de Jornada de SAP queda registrada la realización de los servicios, tanto programados como no programados.

Al tratarse de un servicio público de tanta trascendencia, las quejas, reclamaciones o sugerencias de los ciudadanos son tratadas según el sistema de AVISOS de SAP y según la instrucción de trabajo correspondiente de este departamento, para dar la mejor respuesta a las mismas.

### **LA RECOGIDA CON CARGA TRASERA**

La recogida con carga trasera la realizan distintos equipos integrados por un conductor y dos peones, que disponen de un camión compactador.



Recogida de residuos con carga trasera.

Puede ser de materia orgánica y otros residuos (contenedores de color gris) o de envases (contenedores de color amarillo).

La dotación efectúa la recogida de los contenedores del recorrido previamente establecido.

La recogida de los residuos consiste en el vaciado de los contenedores dentro de la tolva de los vehículos, donde son compactados.

El conductor detiene el vehículo lo más cerca posible de los contenedores a vaciar, los peones de la dotación los desplazan hasta el elevador, que es accionado por uno de ellos, hasta que vierte su contenido en la tolva del recolector que posteriormente lo compacta.

Los recorridos de orgánica (contenedores grises) no deben recoger contenedores de envases (amarillos), y viceversa, ya que de lo contrario, se dificulta el reciclado de esos residuos y se ofrece una mala imagen ante los ciudadanos que se esfuerzan en depositar cada residuo en su contenedor.

Para que el trabajo sea de calidad, la dotación del vehículo debe recoger los residuos depositados fuera del área de los contenedores, de forma que ésta quede siempre limpia.

Para que la recogida esté definitivamente bien realizada, los contenedores, una vez vaciados, deben dejarse en su ubicación original y con la tapa cerrada, y si se trata de contenedores amarillos de envases, deben quedar también cerrados.

### **LA RECOGIDA CON CARGA LATERAL**

También puede recoger materia orgánica y otros residuos (contenedores de color gris) o envases (contenedores de color amarillo).

En este tratamiento, la dotación es de sólo un conductor. Éste realiza el recorrido deteniendo el vehículo junto a cada contenedor del mismo

y despliega las barreras de seguridad, para evitar el paso de peatones durante la operación.

Con la ayuda de los monitores de la cabina, acciona los mecanismos de cogida del contenedor para su elevación hasta la boca del compactador, donde vierte los residuos, que a continuación son compactados por el vehículo.

Finalmente el contenedor debe ser depositado en su ubicación original.

## **CALIDAD**

### **¿Cómo podemos corregir errores?**

**E**n cualquier actividad que realicemos en nuestro trabajo podemos cometer errores. Si éstos persisten o son de importancia, debemos establecer medios para corregirlos.

Llamamos “No Conformidades” a una forma de corregir y prevenir estos errores, que se está implantando en LIPASAM.

Aunque (en una primera lectura) este término pueda hacer creer a algunos que tiene una connotación negativa ó de censura, no es así. Sirve para MEJORAR la calidad el trabajo que se realiza.

Cualquier empleado de LIPASAM, si lo estima oportuno, puede sugerir una “No Conformidad”, a través de SAP, o del Portal del empleado, etc. Su sugerencia será debidamente estudiada por las personas responsables y se le dará el tratamiento adecuado en cada caso.

Desde estas páginas queremos animaros a hacer uso de este mecanismo siempre que estiméis que hay algo susceptible de ser mejorado.

# Los sevillanos valoran con un 6,74 sobre 10, los servicios que presta LIPASAM

Los sevillanos dan un aprobado alto a los servicios que lleva a cabo LIPASAM, según una encuesta llevada a cabo por la empresa Stiga para la Agrupación de Interés Económico de las Empresas Municipales



Recogida de mueble y enseres.

La consulta, realizada entre los meses de septiembre y octubre de 2006, a través de 1.204 encuestas telefónicas pulsa la opinión de los ciudadanos sobre los distintos servicios y actividades que lleva a cabo LIPASAM: Limpieza Viaria, Servicios especiales, Puntos Limpios, Recogida de Residuos, etc, tanto a nivel global, como en cada uno de los Distritos Municipales.

Los datos obtenidos han permitido valorar aspectos como la Satisfacción Global de los ciudadanos con los servicios, la limpieza y mantenimiento de equipos, el grado de cumplimiento de los servicios, la capacidad de respuesta a los problemas, el nivel de ruidos generados, las molestias ocasionadas a los ciudadanos, la actitud frente al ciudadano, la información proporcionada, o la imagen que percibe el ciudadano de nuestra empresa.

En cuanto a la satisfacción global de los ciudadanos con LIPASAM, la puntuación alcanzada ha sido de 6,74 puntos sobre 10.

En todos los Distritos Municipales, esta puntuación ha superado el 5,80, destacando las puntuaciones obtenidas en los Distritos Macarena Norte (7,29), Este-Alcosa (7,08), y Cerro-Amate (7,07).

### Distritos Municipales. Puntuaciones más altas

Distrito Municipal	Puntuación
Macarena-Norte	7,29
Este-Alcosa	7,08
Cerro-Amate	7,07

En cuanto al resto de las dimensiones valoradas, limpieza y conservación de equipos, grado de cumplimiento de los servicios, capacidad de respuesta y de reacción ante los problemas de limpieza, molestias causadas por ruidos y malos olores,

nuestra actitud con el ciudadano, la información que le proporcionamos, y la imagen, todas las puntuaciones obtenidas han sido superiores a 6, destacando la valoración de la imagen que el ciudadano percibe de la empresa, que ha sido puntuada con 7,15, el Grado de Cumplimiento de los Servicios (6,78), y el trato a los ciudadanos, valorado con 6,76 puntos sobre 10.

### Los aspectos más valorados por los ciudadanos

Atributo	Puntuación
Imagen de la empresa	7,15
Grado de cumplimiento de los servicios	6,78
Trato a los ciudadanos	6,76

Considerando el conjunto de estos atributos, el distrito que otorga una mayor valoración a LIPASAM es Macarena-Norte, en 5 de los 6 atributos valorados, mientras que la valoración más baja en 3 de los cinco atributos valorados corresponde al Distrito Los Remedios, si bien las puntuaciones otorgadas por los residentes en esta zona están entre 5,88 y 6,28 puntos.

En cuanto a los distintos servicios y actividades que lleva a cabo LIPASAM, el más valorado por los ciudadanos es la Recogida de Muebles y Enseres, (7,49), servicio que el 76,8% de los ciudadanos dice conocer, y el 57% reconoce haber usado alguna vez. A continuación se sitúan los Servicios Especiales, con 7,29 puntos, los Puntos Limpios, con 7,07 puntos, y la Recogida Neumática (6,97).

### Los Servicios más valorados por los ciudadanos

Servicio	Puntuación
Recogida de Muebles y Enseres	7,49
Servicios Especiales	7,29
Puntos Limpios	7,07

Dentro de los Servicios Especiales, los ciudadanos otorgan una excelente valoración a los Servicios que se desarrollan con motivo de la Semana Santa (7,75) y la Feria (7,63).

En cuanto al Servicio de Recogida de Residuos, los ciudadanos valoraron la Recogida de Residuos Orgánicos y Resto (contenedor tapa gris) con 6,78 puntos, mientras que la Recogida Selectiva obtuvo una puntuación de 6,27.

En cuanto a otros conceptos relativos a la prestación de los servicios, los más valorados por los ciudadanos han sido los horarios de los Puntos Limpios (8,11), por su amplitud, y el trabajo de los operarios de la Recogida de Residuos Orgánicos y Resto (7,44 puntos).

Concepto	Puntuación
Horarios Puntos Limpios	8,11
Presencia operarios Recogida RU	7,44

En lo que se refiere a la satisfacción global de los ciudadanos en relación con LIPASAM, y en particular con la Limpieza Viaria y la Recogida de Residuos, en las encuestas que se han venido realizando de forma periódica desde 1999, se ha producido una evolución positiva de la valoración de los ciudadanos.

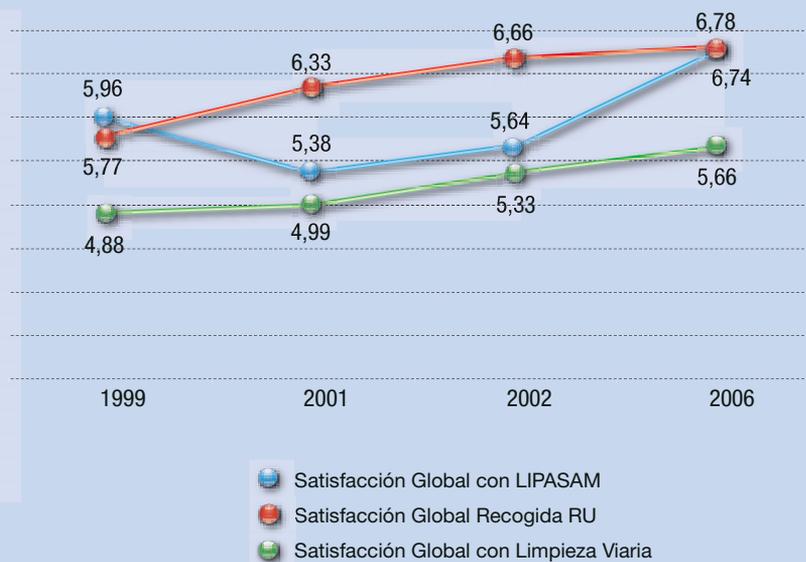
Si se comparan los resultados de las dos últimas encuestas (2002 y 2006) también se observa esta evolución positiva, aunque en menor medida. En este caso, el mayor incremento en la puntuación se ha producido en lo referente a la satisfacción global con LIPASAM, que ha pasado de 5,64 puntos a 6,74 puntos.

Unos resultados que confirman el buen hacer de los profesionales de LIPASAM, que deben ser motivo de satisfacción para todos, y un estímulo para continuar prestando a los ciudadanos unos servicios de calidad.

### Evolución de la Satisfacción Global

#### Evolución de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de LIPASAM

Concepto	1999	2001	2002	2006
Satisfacción Global LIPASAM	5,96	5,38	5,64	6,74
Satisfacción Global Recogida RU	5,77	6,33	6,66	6,78
Satisfacción Global Limpieza Viaria	4,88	4,99	5,33	5,66



### SE INCREMENTA LA VALORACIÓN DE LOS PUNTOS LIMPIOS

En la consulta realizada entre los usuarios de los Puntos Limpios, se ha incrementado la valoración que los usuarios hacen de los citados centros, que ha sido de 8,46 puntos, frente a los 8,42 puntos otorgados en 2005.

En cuanto a los distintos aspectos valorados por los usuarios, des-

tacan las puntuaciones obtenidas en relación con la contribución de los Puntos Limpios al Desarrollo Sostenible, (9,28), los horarios de apertura de los centros, (9,03) y el nivel de limpieza de estas instalaciones, que ha obtenido una puntuación de 8,99.

#### Aspectos más valorados por los usuarios de los Puntos Limpios

Concepto	Puntuación
Contribución al Desarrollo Sostenible	9,28
Horario de apertura	9,03
Nivel de limpieza	8,99

## Normas de seguridad en el vaciado de papeleras

Una de las tareas que tienen encomendadas los operarios que llevan a cabo los

Servicios de Limpieza Viaria es el vaciado de las papeleras. Para hacerlo con la mayor seguridad, evi-

tando la posibilidad de accidentarte, sigue los consejos que te damos a continuación.

### PARA VACIAR LA PAPELERA:

1

Sujeta siempre el cubo con la mano contraria a la que estés utilizando con la llave, de esta forma evitarás que pueda caerse.

2

Gira la llave con la otra mano, para sacar el cubo. Usa siempre la llave adecuada. Nunca lo saques a golpes o con otras herramientas. En toda la operación utiliza guantes de protección.



3

Saca el cubo del soporte inferior, con ambas manos y utilizando guantes, como muestran las fotografías. Recuerda que nunca debes sacar los residuos del interior del cubo con las manos.



**Utiliza siempre ambas manos para sacar las papeleras del soporte y para vaciarlas.**

4

Para manipular el cubo desde el suelo, recuerda:

- > Flexiona las piernas.
- > Mantén la espalda recta.
- > Lleva la carga lo mas pegada posible al cuerpo.
- > Manipula siempre el cubo con ambas manos. Usa guantes



5

Una vez vacío, colocamos de nuevo el cubo de forma que la parte inferior de éste, encaje dentro del soporte de la parte inferior unida al poste de la papeleras, y que previamente verificaremos que se encuentren en perfecto estado.

Para terminar, acoplamos la parte superior del cubo (todos los tipos disponen de gancho), al conjunto de cierre, como se muestra en las fotografías, y comprobamos que quede correctamente fijado.



**Comprueba que el cubo queda perfectamente sujeto al soporte.**



Para cerrar correctamente las papeleras:

- > Puede hacerse de dos formas: presionamos el cubo hacia el soporte a click o con la llave giramos hacia el lado contrario al de apertura, y una vez dentro, volvemos a girar la llave al revés.
- > El pivote quedará en el interior del cierre del soporte.
- > Comprobaremos que queda perfectamente cerrada.



**Cualquier avería de papeleras será comunicada para su reparación con la mayor brevedad.**

En el caso de las "antivandálicas":

- > Con la llave allen proporcionada giraremos la cerradura, permitiendo la apertura de la tapa.
- > Colocaremos el recogedor debajo, para vaciar la papelera. Recuerda que nunca hemos de sacar los residuos del interior con las manos.
- > Una vez vacía, cerraremos la tapa girando de nuevo la llave. Nos aseguraremos de que queda bien cerrada.
- > En caso de avería lo comunicaremos al mando para que sea reparada.
- > Toda la operación se realizará con guantes de protección.

# Formación

## Continúan las actividades del plan de formación 2007

### Más de 70 Cursos realizados durante el primer trimestre



Curso de Permiso de Conducir C+E impartido por Autoescuela Leonesa.

**D**urante el primer trimestre del año se han desarrollado las actividades del Plan de Formación previsto para 2007, con la realización de 63 cursos, con 282 asistencias y con más de 2.200 horas de formación.

Cursos de formación intraempresa	37
Cursos de formación extraempresa	26
Nº total de cursos	63
Total asistencias	282
<b>Horas de formación</b>	<b>2.271,5</b>

Queremos destacar algunas acciones formativas de este trimestre:

- ▶ Máster MPIGMA. Se prolongará durante todo el 2007.
- ▶ Formación Acogida. Se lleva a cabo cada vez que realizamos una nueva contratación.
- ▶ Modelo de Excelencia EFQM.
- ▶ Introducción ArcGis 9.2.
- ▶ Permiso de Conducir C+E. De los empleados que participan, 13 tendrán próximamente el permiso C y 12 ya han iniciado el E.
- ▶ Nóminas y Seguridad Social avanzadas.
- ▶ Identificación y evaluación de aspectos ambientales.
- ▶ Ayudas para la formación continua.
- ▶ Informática. Office básico.
- ▶ Primero auxilios. Han participado 57 empleados que han sido designados como Brigadas de emergencia.
- ▶ Photoshop CS.
- ▶ Formación técnica IVECO/SITA.

- ▶ Manejo y mecánica de vehículos IVECO/SITA.
- ▶ Ordenanza municipal, leyes medioambientales, prevención de riesgos y relaciones de calidad con el ciudadano (Departamento de Inspección).
- ▶ Modificaciones para el 2007 en el IRPF.
- ▶ Formación en Sap: nóminas, formación y compras.

En este segundo trimestre darán comienzo los cursos para Limpieza Viaria y Recogida lateral, trase-ra y selectiva.

Con el fin de tener integrados en nuestro sistema informático, los datos de formación de cada uno de los empleados, próximamente recibirá un impreso para que indiquéis vuestros estudios, cursos realizados, experiencia profesional y permiso de conducir.

Si necesitas cualquier aclaración, no dudes en ponerte en contacto con el Departamento de Formación. Te damos las gracias por tu colaboración.

## Campaña de reconocimientos preventivos anuales 2007

Se iniciarán el 7 de mayo

La salud es lo más valioso que tenemos, por lo que debe ser una de nuestras prioridades más importantes. Tomar siempre las precauciones adecuadas, tanto en el trabajo como en nuestro tiempo libre, aumentará nuestra calidad de vida y nos evitará sobresaltos no deseados.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que la empresa debe poner a disposición de sus trabajadores los medios para vigilar periódicamente su salud en base a los riesgos inherentes al trabajo que realizamos en los distintos servicios. Para ello, se llevan a cabo tres tipos de reconocimientos médicos:

### RECONOCIMIENTO PREVIO

Se realiza a cada trabajador cuando se incorpora a la empresa, para evaluar su estado de salud y prevenir los posibles riesgos en el desarrollo de su actividad.

### RECONOCIMIENTO MÉDICO PERIÓDICO

Se realiza todos los años. En 2007 los reconocimientos comenzarán el



Los reconocimientos médicos nos ayudan a mejorar nuestra salud y calidad de vida.

día 7 de mayo, una vez finalizadas las Fiestas Primaverales, anunciándose con antelación en los tableros de todos los centros de trabajos.

### RECONOCIMIENTO DE REINCORPORACIÓN

Se lleva a cabo a los empleados que se reincorporan a su puesto de trabajo tras un largo proceso de baja.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales indica que los reconocimientos médicos deben realizarse en función de la evaluación de riesgos que previamente se haya lleva-

do a cabo de cada puesto de trabajo, y por ello deben de constar de una parte general para todas las trabajadoras y trabajadores y otra específica para cada puesto, de acuerdo con los riesgos detectados.

En definitiva, los reconocimientos médicos son una medida imprescindible para cuidar nuestra salud, y gracias a ellos podemos detectar dolencias y poner remedio a las mismas.

Entre todos debemos animar y fomentar la máxima participación en estos reconocimientos, porque ello se traducirá, sin duda, en una mejora de nuestra salud y nuestra calidad de vida.



Edita:



C/ Virgen de la Oliva, s/n. 41011 Sevilla.

### Coordinación:

Dpto. de Comunicación y Relaciones Externas de LIPASAM.

### Diseño y Producción Editorial:

Artefacto.

### Fotografía:

Miguel Ángel Nistal, Archivo LIPASAM, Artefacto.

### Impresión:

Escandón Impresores.

### Depósito Legal:

SE-847-2000

