



rsc 2009

responsabilidad
social corporativa

lipasam



LIPASAM





Edita: Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A. Municipal
C/ Virgen de la Oliva, s/n. 41011 - Sevilla

Diseño y maquetación: Tecnographic, S.L.

Fotografía: Guillermo Mendo Murillo, Archivo LIPASAM

Imprime: Tecnographic, S.L.

Depósito Legal: SE-7655-2010



Índice



1. Presentación de la empresa	7
Declaración del Alcalde.....	7
Presentación del Director Gerente	11
2. Al servicio de Sevilla	13
3. Relaciones con los grupos de interés	21
4. Contribución a la comunidad	27
5. Orientados a nuestros clientes	33
6. El componente humano de la empresa	39
7. Principios de responsabilidad social corporativa (RSC)	51
8. La empresa y su relación con el medio ambiente	59
Anexo 1. Justificación y alcance de la memoria	69
Anexo 2. Datos de contacto	73
Anexo 3. Otros datos de interés	77
Anexo 4. Referencia al contenido del GRI	91

[6]



1 Presentación de la empresa



Declaración del Alcalde



Estimado Lector, en nombre de la empresa Limpieza Pública y Protección Ambiental SA Municipal -LIPASAM- me complace presentarle esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009, documento que tiene como objetivos fundamentales evaluar

la contribución de esta entidad al desarrollo sostenible de la ciudad de Sevilla, y reflejar la vocación de transparencia e información pública que caracteriza a esta empresa, complementando al mismo tiempo la información distribuida regularmente a través de los distintos canales de comunicación.

Disponer de información actualizada sobre la actividad de las empresas que llevan a cabo la prestación de los servicios públicos, es imprescindible para que los ciudadanos puedan contar con una opinión propia y completa del trabajo que éstas desarrollan. En el caso de Sevilla, tiene además una importancia especial, dada la firme voluntad de esta Corporación Municipal para

EVALUAR LA
CONTRIBUCIÓN
DE LIPASAM AL
DESARROLLO
SOSTENIBLE
DE SEVILLA Y
REFLEJAR LA
VOCACIÓN DE
TRANSPARENCIA
E INFORMACIÓN

LIPASAM HA RECIBIDO NUMEROSOS RECONOCIMIENTOS POR EL ESFUERZO Y LOS MEDIOS TÉCNICOS APORTADOS AL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD

posibilitar la prestación de unos servicios de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos, acordes con las necesidades reales de la ciudad, y en cuyo diseño y desarrollo estén siempre presentes los aspectos medioambientales, lo que constituye uno de los principales objetivos de la Agrupación de Interés Económico De Sevilla, que conforma LIPASAM, junto a las otras tres empresas de servicios del Ayuntamiento de Sevilla.

LIPASAM ha recibido, a lo largo de su trayectoria de más de veinte años al servicio de la ciudad de Sevilla, numerosos reconocimientos por el esfuerzo continuado y los medios técnicos aportados al desarrollo de su actividad, tanto desde el sector profesional de la gestión de los residuos urbanos, como por parte de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores, siendo estas distinciones, al margen del reconocimiento al trabajo bien hecho, un estímulo para, entre otros aspectos, mejorar la calidad de la información que se ofrece a los ciudadanos.

Para la elaboración de esta memoria se han seguido las recomendaciones contenidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad propuesta por Global Reporting Initiative, y se han utilizado los protocolos técnicos complementarios que resultan de aplicación en nuestra actividad. La aplicación de este estándar internacional, hace posible la comparación de la información aportada con la de otras empresas gestoras de residuos urbanos y de saneamiento público, y sobre todo, contribuye a una correcta formación de valoraciones y opiniones externas sobre nuestra contribución efectiva al desarrollo sostenible.

Esta memoria ha sido configurada de conformidad con la Guía GRI Rev. 2006 y ofrece una presentación equilibrada y razonable de la gestión de LIPASAM, considerando tanto su relación con los principales Grupos de Interés, como con el Medio Ambiente.

Alfredo Sánchez Monteseirín
Alcalde de Sevilla





[10]





ESTE
DOCUMENTO
REFLEJA EL
CONJUNTO DE
ACTIVIDADES
REALIZADAS
DURANTE 2009



Presentación del Director Gerente

Con el objetivo de facilitar la valoración de la contribución de LIPASAM al desarrollo sostenible en la ciudad de Sevilla, se ha elaborado la presente Memoria de Sostenibilidad, correspondiente al ejercicio de 2009, que desde el ámbito de la Gestión Medioambiental analiza los principales aspectos de la actividad de la compañía.

Este documento es reflejo del conjunto de actividades y operaciones realizadas durante el año, de las innovaciones técnicas introducidas en la gestión de los residuos urbanos y de la progresión, en ámbitos tales como la Limpieza Viaria y la Recogida Selectiva de residuos, pero prestando siempre especial atención a los indicadores ya generalmente aceptados para evaluar el desempeño social, ambiental y económico de una empresa.

[11]

En este sentido, esta Memoria puede ser considerada también como una aportación a la forma de valorar la contribución al desarrollo sostenible de las empresas que tienen, entre sus objetivos principales, la protección ambiental.

La memoria de Sostenibilidad 2009 de LIPASAM ha sido elaborada siguiendo las recomendaciones de la Guía GRI Rev. 2006, versión 3.0, y los requisitos establecidos en el citado documento.

Rafael Pineda Madrazo
Director Gerente

[12]



2 Al servicio de Sevilla



LIPASAM

LIPASAM, Limpieza Pública y Protección Ambiental, Sociedad Anónima Municipal, fue constituida en 1986 con la finalidad de ofrecer una mejor gestión de los residuos urbanos y de la limpieza pública en la ciudad de Sevilla.

El accionista único es el Ayuntamiento de Sevilla. Los capitulares del mismo conforman la Junta General, órgano supremo de gestión de la empresa, y que es presidida por el Alcalde de Sevilla.

La Junta General designa el Consejo de Administración de LIPASAM. En el mismo, están representados los distintos grupos políticos existentes en la Corporación Municipal, participan de pleno derecho los empleados y empleadas de la empresa, mediante dos representantes sindicales y se ha nombrado a diversas personas con capacidad suficiente, y que son representativas de distintos ámbitos de la sociedad sevillana.

La composición del Consejo Administración de LIPASAM es la siguiente:

D. Alfredo Sánchez Monteseirín	Alcalde-Presidente
D. Alfonso Mir del Castillo	Vicepresidente
D ^a Gloria Sánchez Barragán	Vocal
D ^a Eva Patricia Bueno Campanario	Vocal
D. Joaquín Peña Blanco	Vocal
D. Manuel Jesús Marchena Gómez	Vocal
D. José Ignacio Rufino Rus	Vocal
D ^a M ^a Luisa García García	Vocal
D. Antonio Miguel Ruiz Carmona	Vocal
D. Francisco Delgado de los Santos	Vocal
D. José Luis González Blasco	Vocal
D. Fernando de Castilla Ruiz	Vocal
D. Aurelio Azaña García	Vocal

[13]

LOS ESTATUTOS DE LIPASAM SON APROBADOS POR EL PLENO DE AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

POLÍTICA Y ESTRATEGIA

LIPASAM tiene definida e implantada su Política, que establece:

Visión

La propia razón de ser de este servicio está enfocada a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en esta materia, para hacer posible una ciudad mejor, más limpia, más habitable y medioambientalmente cada vez más sostenible.

Misión

LIPASAM, Limpieza Pública y Protección Ambiental Sociedad Anónima Municipal tiene delegadas del Ayuntamiento de la ciudad de Sevilla las funciones de la limpieza de las vías públicas y la recogida de los residuos urbanos, servicios públicos ambos de prestación obligatoria.

Valores

Para lograr esta misión estratégica, LIPASAM irá proponiéndose paulatinamente en su gestión, políticas de mayor calidad y menor impacto ambiental que permitan la consecución de los objetivos que en este sentido se vayan marcando en cada momento, así como a mejorarlas continuamente tras su oportuna revisión cuando proceda.

LA EMPRESA,
DESDE SU
CONSTITUCIÓN
HA IDO
INCORPORANDO
PAULATINAMENTE
MEJORAS EN LA
CALIDAD DE SU
GESTIÓN

[14]

Los Estatutos de LIPASAM son aprobados por el Pleno de Ayuntamiento de Sevilla y regulan el funcionamiento del Consejo de Administración, así como el de su Comisión Ejecutiva y demás órganos estatutarios de la empresa.

A los miembros del Consejo de Administración les es de aplicación la normativa legal que determina las posibles incompatibilidades en el desempeño de su cargo, respondiendo de sus actuaciones en los casos en que así está previsto.

El Consejo de Administración se reúne con carácter ordinario por lo menos una vez al trimestre. Dentro de sus cometidos, este órgano aprueba los presupuestos anuales de la empresa, así como sus cuentas y balances, que posteriormente son sometidas a auditorías contables.

A su vez, el Consejo designa al Director Gerente, responsable del funcionamiento diario de la empresa.

En este contexto es destacable, el inicio en enero, de la elaboración de un Cuadro de Mando Integral que a través de un mapa estratégico, define y controla los objetivos de la empresa en torno a tres líneas estratégicas en relación con, la satisfacción de los grupos de interés (especialmente de la ciudadanía), la sostenibilidad medioambiental, y la sostenibilidad económico-financiera. Dichas líneas parten de un objetivo estratégico común a alcanzar, que es la percepción positiva del único propietario de la empresa, el Ayuntamiento de Sevilla, sobre LIPASAM, de manera que se garan-





tice la sostenibilidad de la empresa a medio y largo plazo, a la misma vez que se da respuesta a las demandas actuales de sus distintos grupos de interés.

POR UN SERVICIO PÚBLICO DE CALIDAD Y AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA

La empresa, desde su constitución ha ido incorporando paulatinamente mejoras en la calidad de su gestión, adaptándola a las nuevas necesidades de la sociedad, y a las mejores técnicas disponibles en el mercado. En este sentido, la empresa ha venido ampliando sus actividades con nuevas responsabilidades en el ámbito de la gestión de residuos y la limpieza urbana de acuerdo a las demandas de la ciudad de Sevilla.

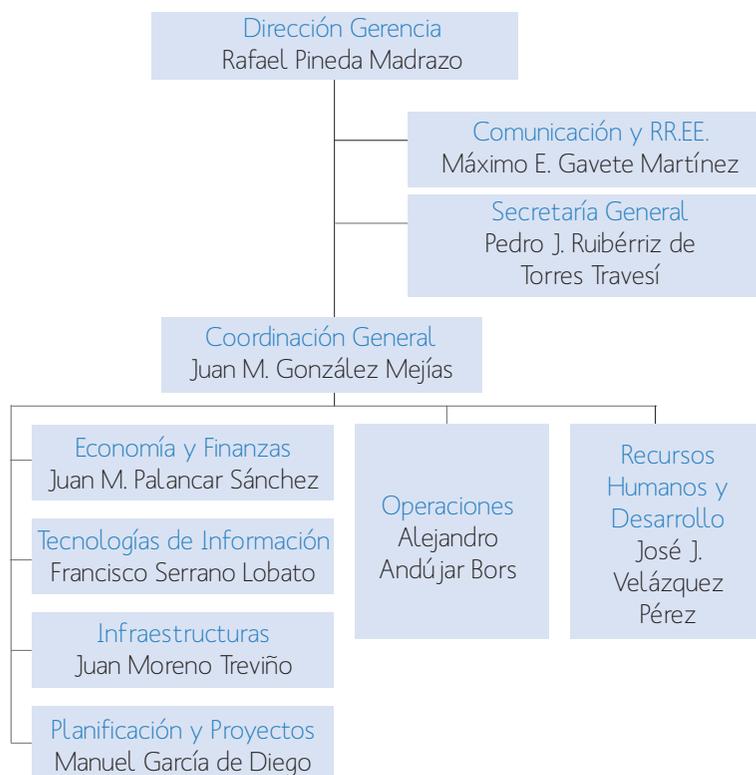
LIPASAM presta los siguientes servicios en la ciudad de Sevilla:

- Limpieza de las vías públicas: barrido, baldeo y vaciado de papeleras.
- Recogida y transporte de residuos urbanos: orgánicos, papel y cartón, envases ligeros, pilas, muebles y vehículos abandonados (una vez declarados como residuos).
- Limpiezas especiales: movida, solares, limpiezas urgentes, mercados, limpieza del río, lavado de papeleras y contenedores.
- Planes especiales: Semana Santa, Feria, Navidad, Cabalgata de Reyes, Veladas, etc.
- Puntos Limpios: para depositar residuos domésticos especiales, a los que puede accederse con vehículos de menos de 3.500 Kg. de MMA.
- Transferencia, compactación, transporte y entrega a un gestor final de los residuos procedentes de estos servicios.
- Inspección del cumplimiento de la Ordenanza de Limpieza Pública y Gestión de Residuos Urbanos.
- Registro Municipal de Gestores de Residuos Urbanos.

¿CÓMO NOS ORGANIZAMOS?

Bajo la presidencia del Alcalde de Sevilla, el Consejo de Administración elige al Director Gerente de la empresa, de quien depende la gestión de los asuntos ordinarios, tal como establecen los Estatutos de LIPASAM.

En el año 2009 se han producido algunos cambios organizativos, de manera que el organigrama general de LIPASAM es el siguiente:



PRINCIPALES ALIANZAS

La Agrupación de Interés Económico DeSevilla (AIE)

LIPASAM, junto con las empresas municipales EMASESA (Gestión del Ciclo Integral del Agua), TUSSAM (Transportes Urbano) y EMVISESA (Viviendas de Carácter Social) han constituido la Agrupación de Interés Económico (AIE) DeSevilla, con el fin de optimizar sus servicios y mejorar su gestión, estableciendo políticas comunes, compartiendo sus estrategias y elaborando múltiples proyectos conjuntos.

Para desarrollar esta política común, desde su constitución se han creado diversos grupos de mejora, en los que han participado personas pertenecientes a distintos departamentos de LIPASAM:

- Calidad
- Formación
- GIS
- Portal del Empleado
- Gestión de contenidos de la Web
- Medio Ambiente
- Protección de Datos
- Proyectos conjuntos para actuaciones en los barrios de la ciudad
- Mejoras para favorecer el funcionamiento de los servicios públicos
- Proyectos de I+D+i
- Gestión de las Reclamaciones
- Información al ciudadano
- Igualdad
- EFQM-Criterios de Personas (RR.HH.)
- Memorias de Sostenibilidad
- Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

Entre los principales proyectos conjuntos de la AIE, cabe destacar

Suministros

- Proyecto SECORA de comunicación corporativa
- Puntos de Información y atención a la ciudadanía

SE HAN CREADO
DIVERSOS
GRUPOS DE
MEJORA, EN
LOS QUE HAN
PARTICIPADO
PERSONAS
PERTENECIENTES
A DISTINTOS
DEPARTAMENTOS
DE LIPASAM

- Suministro de material informático y sistemas de impresión
- Suministro de prendas del vestuario y otras prestaciones asociadas
- Material de oficina, papel e impresos

Servicios

- Contratación de Servicios de Mediación de Seguros
- Contratación del Servicio de Atención al Ciudadano
- Servicio de Auditoría Financiera
- Contratación de Consultoría y Asistencia para acciones de Comunicación Institucional
- Consultoría y asistencia para disponer de un Portal del Empleado
- Contratación de Servicios de Seguridad y vigilancia
- Publicidad Exterior
- Contratación de Servicios de Limpieza de las instalaciones
- Contratación de Servicios de Jardinería de las instalaciones
- Unificación del mantenimiento de las webs
- Servicio de Asesoría Jurídica y Fiscal
- Contratación de servicios de la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Desarrollo e implantación de un sistema integrado de gestión basado en un paquete ERP
- Contratación de Agencia de Viajes
- Contratación de servicios de mensajería y reparto de envíos
- Medición de la calidad percibida por el cliente (encuestas)
- Auditoría sobre el cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Asistencia Técnica en Calidad, Medioambiente, PRL y Modelo EFQM
- Gestión de Residuos producidos por las empresas de la AIE
- Concurso servicio de Atención al ciudadano/cliente
- Procedimiento para el reconocimiento de los empleados
- Conocimiento del clima laboral y de la satisfacción de los empleados





OTRAS ALIANZAS

LIPASAM a través de su participación en distintas asociaciones y organismos, pretende compartir su experiencia y nutrirse de las mejores prácticas existentes en su sector. Las asociaciones a las que pertenecemos son las que se relacionan a continuación:

Reflejo de su política de mejora continua LIPASAM forma parte activa de varias asociaciones sectoriales aportando valor y fondos a los diferentes proyectos y actividades que éstas desarrollan, encaminadas al beneficio general de la comunidad.



ELIGE, Red de Empresas Locales de Interés General



ATEGRUS, Asociación Técnica para la Gestión de Residuos y el Medio Ambiente.



ANEPMA, Asociación Nacional de Empresas Públicas de Medio Ambiente.



INGEMAN, Asociación para el desarrollo de la Ingeniería de Mantenimiento.



ISWA, Internacional Solid Waste Association.

En cuanto a otras alianzas, cabe destacar que durante 2009 ha continuado el desarrollo del Convenio de colaboración firmado en el año 2007 con la empresa Grupo Albatros S.A para el desarrollo y ejecución de un Proyecto de I +D + i encaminado a la creación de un vehículo innovador, que posibilite el lavado de contenedores a través del uso de ultrasonidos, mejorando así la eficacia y eficiencia del proceso, y sin necesidad de la utilización de un segundo vehículo de apoyo

También es de resaltar que en 2009 se ha firmado por parte de LIPASAM un Convenio con Ecopilas y la adhesión al Convenio Andaluz de Gestión de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE) acordado con la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) y los distintos sistemas integrados de gestión (SIG`s) de estos residuos.

Ambos convenios vienen a dar cumplimiento a lo establecido en los reales decretos 106/2008 y 205/2008 por los que los productores y otros agentes que intervienen en la generación de este tipo de residuos deben financiar el coste que a las entidades locales les supone la recogida, almacenamiento y transporte de estos residuos.

PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS DURANTE 2009

- Se ha negociado y aprobado el 8º convenio colectivo de LIPASAM, cuya vigencia se extiende hasta finales de 2011.
- Se ha puesto en marcha el Cuadro De Mando Integral que define las líneas estratégicas y los objetivos de la empresa.
- Se han remodelado los servicios correspondientes a los Parques Auxiliares de San Pablo, Este y Los Príncipes.
- La recogida selectiva de residuos ha experimentado un ligero descenso del 1,5% con respecto a 2008, si bien la Recogida Selectiva de Envases Ligeros se ha incrementado en un 5,3%, y la de Envases de Vidrio en un 3,5%. Por otra parte cabe citar que se redujo la Recogida Selectiva de Papel en un 6,5% a causa, principalmente, por la actual crisis económica.
- En los Puntos Limpios las entradas siguen creciendo en todos los centros, habiéndose alcanzado, durante 2009, un total de 145.721 entradas, con una media de 470 entradas diarias.

- Se incrementó la Recogida Selectiva de Muebles y Enseres, pasando el número de unidades recogidas de 625.192 unidades a 631.177.
- Se ha iniciado el uso en los vehículos de LIPASAM, del biodiesel procedente del aceite de uso doméstico reciclado por los ciudadanos.
- Se ha incrementado el número de Vehículos Fuera de Uso retirados durante 2009, pasando de 2.155 en 2008 a las 2.621 unidades retiradas en este año. Estas actuaciones han supuesto la retirada y el tratamiento de los diferentes residuos que contienen los vehículos así recogidos.
- Un año más hemos establecido los Planes Especiales de Limpieza de Semana Santa, Feria de Abril, Salida de Hermandades del Rocío, Corpus Christi, Velá de Santiago y Santa Ana, y Navidad.

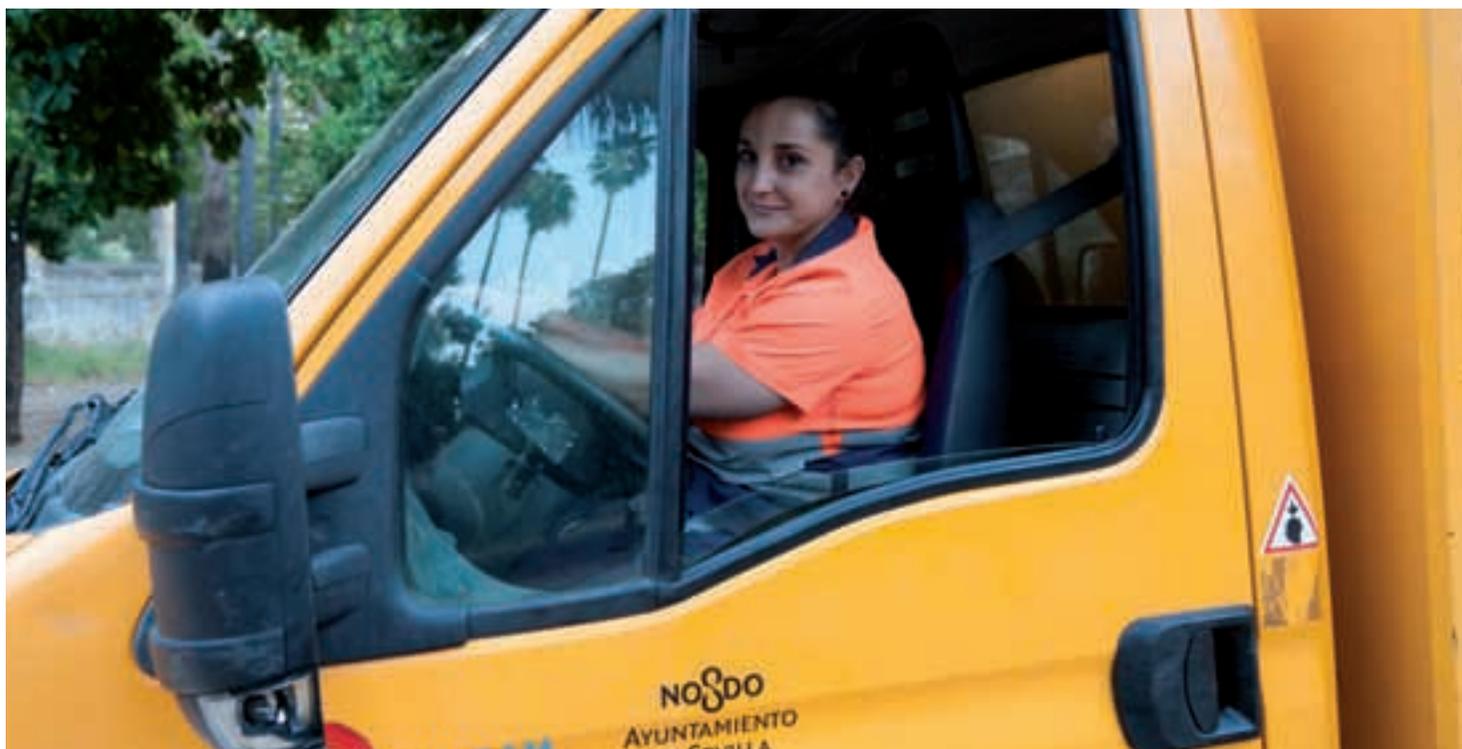
LA RECOGIDA SELECTIVA DE ENVASES LIGEROS SE HA INCREMENTADO EN UN ASCENSO DEL 5,3%

- Se ha elaborado un estudio sobre Interferencias de elementos del mobiliario urbano en la limpieza de la Red de Carriles Bici, así como planes de limpieza para El Vacie, y Plan de Barrios.
- Dentro del Programa de Educación Ambiental "Sevilla Limpia, Tarea de Todos" se ha llevado a cabo el primer Concurso Escolar Eco-Idea, para alumnos, que participan en la actividad Plan Eco.

SITUACIÓN ECONÓMICA

El año 2009 ha sido el primer año de aplicación del Plan Financiero, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento, el día 18 de abril de 2008. Este Plan, que se desarrolla durante los años 2009, 2010 y 2011, busca restablecer el equilibrio económico y financiero de la empresa, deteriorado tras varios años conse-

[18]





cutivos de pérdidas debidas a que el incremento de los servicios prestados por la empresa, no ha venido acompañado de incrementos similares en las transferencias presupuestarias. El Plan se basa en cuatro grandes ejes:

- Ampliación de capital de 29 millones de euros en el año 2009, para restablecer el equilibrio del patrimonio neto.
- Incrementos del 16% anuales en las transferencias presupuestarias de los años 2009, 2010 y 2011 para adecuarlas a la realidad del incremento de los servicios que se prestan.
- Contención del gasto de personal y de explotación.
- Sustitución de parte de la deuda a corto plazo, por uno o varios préstamos a largo plazo.

Este primer año de aplicación del Plan puede considerarse un éxito porque se han cumplido la mayoría de los objetivos propuestos. El déficit presupuestario con el que ha terminado el año 2009 ha sido de 9,3 millones de euros, que es exactamente el previsto para este año en el Plan. En el desarrollo del área económica se detalla el seguimiento del Plan Financiero.

La situación económica sigue siendo de pérdidas de 9,3 millones de euros, que era lo previsto en el Plan Financiero, como resultado de la diferencia entre las Transferencias Presupuestarias, que han aumentado hasta los 87,0 millones de euros, y el coste real del servicio. Por otro lado, se ha producido una ampliación de capital de 29,0 millones de euros y una reducción de 27,4 millones de euros, con lo que el Patrimonio Neto ha crecido hasta los 15,6 millones de euros.

Los Ingresos Propios por la Venta de Servicios han disminuido en un 6,7%, alcanzando los 3,7 millones de euros, aunque en valores absolutos esta cantidad no es significativa.

Los Gastos de Personal, con 66,9 millones de euros, son la partida más importante. Han aumentado un

4,8% con respecto al año 2008 y se han ajustado escrupulosamente a la cifra prevista en el Plan Financiero.

Los Gastos de Aprovisionamientos han disminuido un 1,2%, teniendo gran importancia la bajada del precio del carburante que compensa el incremento de los servicios exteriores, que crecen como resultado del incremento de la actividad de la empresa, como se explica en el informe de actividades.

Las Dotaciones para Amortizaciones han crecido al 19,7%, al contabilizarse en esta partida las pérdidas por bajas de inmovilizado realizadas por inventario, y que proceden en su mayoría de elementos de utillaje, en concreto de contenedores y papeleras.

Las Provisiones para Impuestos y personal siguen criterios similares a años anteriores, estando cubiertas en su totalidad las contingencias fiscales, y alcanzando las provisiones a largo plazo la cifra de 8,0 millones de euros.

Los principales datos económicos son:

ALGUNOS DATOS ECONÓMICOS		
CONCEPTOS	2008	2009
Personal	63.665.693,29	66.856.693,29
Materiales	21.426.451,68	23.181.264,83
Subtotal	85.092.144,87	90.037.548,28
Amortizaciones	7.201.678,29	8.966.957,55
Subtotal	92.293.823,26	99.004.505,83
Gastos Financieros	3.480.101,19	2.646.876,79
Total	95.773.924,45	101.651.382,62

El objetivo previsto en el Plan Financiero, de sustituir deuda a corto plazo por un préstamo a largo plazo, no se ha podido cumplir por no haber obtenido la preceptiva autorización de la Junta de Andalucía. Sin embargo se ha reducido el endeudamiento a corto plazo en 15,0 millones de euros.

CERTIFICACIONES Y PREMIOS

La empresa continúa esforzándose por mejorar sus actividades y servicios de manera continua, tanto en su desempeño ambiental como en garantizar la satisfacción de sus clientes. Dentro de este esfuerzo, cabe destacar el mantenimiento de las siguientes certificaciones:



Certificado ISO 14001.
Sistema de Gestión Ambiental en los Puntos Limpios



Certificado ISO 9001.
Sistema de Gestión de la Calidad en los Puntos Limpios



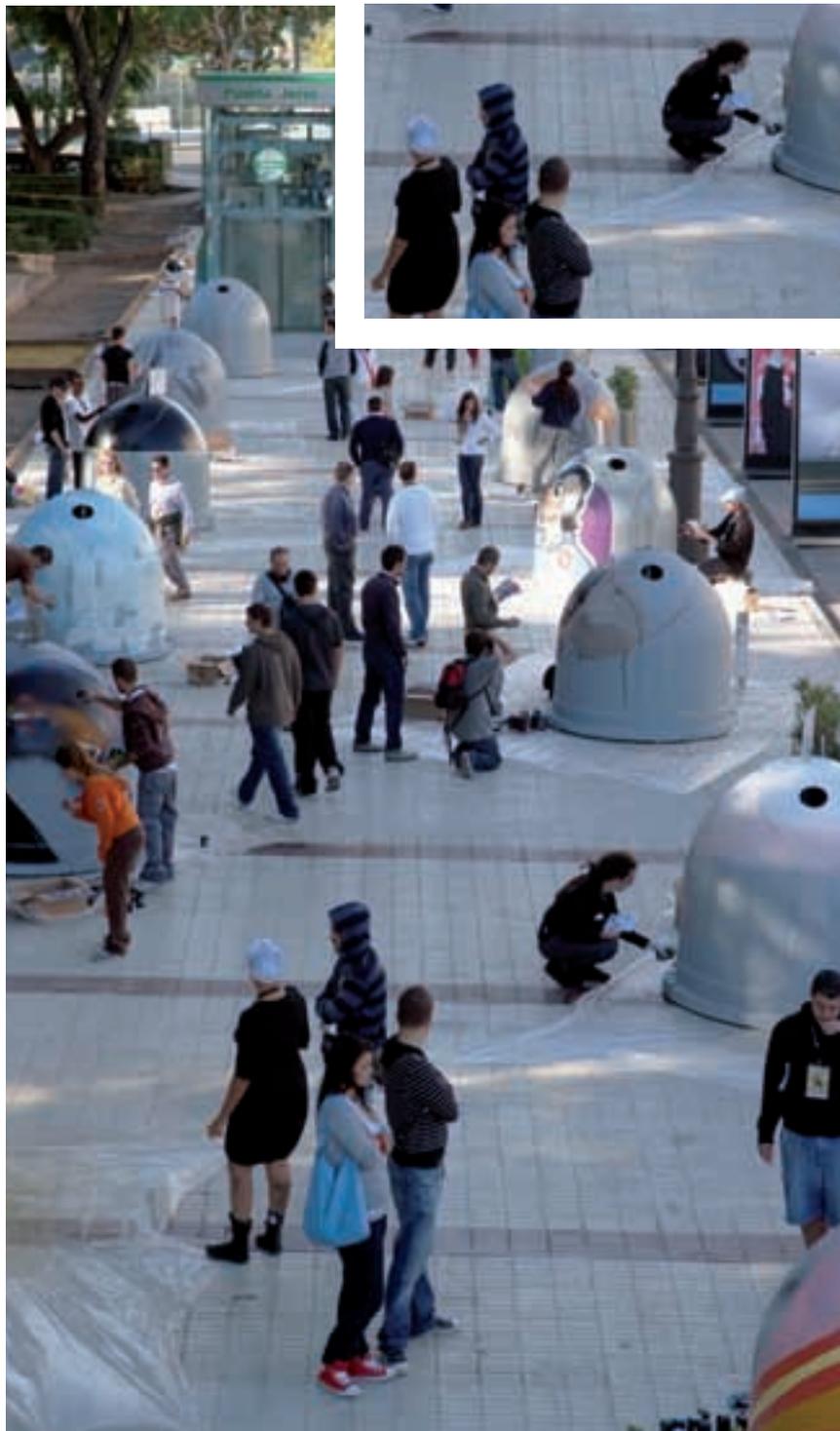
Certificado ISO 9001.
Sistema de Gestión de la Calidad de la Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Urbanos

[20]

Por otra parte, durante 2009, el proyecto para la implantación de la Recogida Selectiva de Aceite Usado y su transformación en biodiesel, que LIPASAM inició en 2008, con la colaboración de la empresa Bioenergía Selectiva Andaluza, ha sido galardonado con el Premio Bioenergía 2009, que convoca a ATEGRUS, la Asociación Técnica para la Gestión de Residuos y el Medio Ambiente.

La entrega de dicho galardón tuvo lugar en un acto celebrado el día 13 de mayo, en el recinto de la Feria de Madrid, dentro de la Conferencia sobre "Bioenergía y Tratamientos Biológicos 2009".

Además, en noviembre LIPASAM ha sido distinguida con el Premio Empresa Flexible 2009, en la categoría de gran empresa, en la 8ª edición del citado certamen, organizado por Comunicación de Valor Añadido (CVA), y Sodexo, con el patrocinio del Ministerio de Sanidad y Política Social, MRW, Manpower, y la Universitat Oberta de Catalunya.





3 Relaciones con los grupos de interés



En LIPASAM somos conscientes de la relevancia que adquiere el diálogo con nuestras partes interesadas, por lo que fijamos como prioridad estratégica la adecuada gestión de dicho diálogo, para obtener así mejoras en la confianza, reputación, imagen de la empresa, y en general en nuestra capacidad de diferenciación, por ser una empresa comprometida con cada uno de nuestros grupos de interés.

Disponemos de distintos canales a través de los cuales mantenemos un diálogo fluido y constante con nuestros grupos de interés. Asimismo, durante el ejercicio de 2009 se han realizado distintas consultas a los ciudadanos, como parte fundamental de nuestros grupos de interés, con el objetivo de recabar y evaluar su grado de conocimiento y satisfacción con respecto a las actividades y servicios que lleva a cabo la compañía.

La mejora en la transparencia en nuestras relaciones con los distintos grupos, genera una mayor involucración de los mismos, y por tanto da lugar a la mejor aceptación de nuestras iniciativas y propuestas.

El compromiso de LIPASAM con sus grupos de interés, se basa pues en conocer las características de cada uno de ellos y detectar sus necesidades y expectativas, para que formen parte de nuestra estrategia. En este sentido nuestra línea de trabajo se basa en:

- Identificación de los grupos de interés.
- Recopilación de prácticas y/o canales de diálogos existentes.
- Realización de grupos focales y sondeos de opinión mediante encuestas, cuestionarios....
- Análisis de las necesidades detectadas.
- Integración de las expectativas de los grupos de interés en la estrategia de LIPASAM.
- Desde LIPASAM hemos identificado como nuestros principales grupo de interés a:
 - Administración Local.
 - Ciudadanos y sus representantes.
 - Medios de Comunicación.
 - Empleados.
 - Proveedores.

Estos grupos emanan del ámbito de actuación de las distintas áreas y departamentos de LIPASAM, en los que en función de su relevancia, grado de influencia y/o representatividad para la organización, hemos determinado como partes interesadas, que se relacionan directa o indirectamente con nuestra empresa.

EN LIPASAM
SOMOS
CONSCIENTES
DE LA
RELEVANCIA
QUE ADQUIERE
EL DIÁLOGO
CON NUESTRAS
PARTES
INTERESADAS



CON EL FIN DE
DETECTAR LAS
PREOCUPACIONES
Y DEMANDAS,
DESDE LIPASAM
ESTABLECEMOS
HABITUALMENTE
CANALES DE
COMUNICACIÓN
Y ESCUCHA

Con el fin de detectar las preocupaciones y demandas, desde LIPASAM establecemos habitualmente canales de comunicación y escucha.

Además, en nuestro afán por potenciar una comunicación continua y transparente, y para implicarles en la elaboración de nuestra Memoria de Sostenibilidad, hemos realizado una evaluación de nuestros principales grupos, con lo que también conseguimos hacerles partícipes del contenido de la Memoria.

Así pues, nuestra Memoria de Sostenibilidad, refleja todos los impactos significativos tanto sociales, ambientales como económicos en los que LIPASAM, puede repercutir, tanto en las decisiones de los grupos, como en la valoración del desempeño que hacen de nuestra empresa.

Para esto se han tenido en cuenta principios como los de materialidad, participación de partes interesadas y exhaustividad, todos ellos englobados en el contexto más amplio de la sostenibilidad, que hacen posible que ésta se adecue a las necesidades detectadas de cada grupo, favoreciendo una retroalimentación de información que enriquece y fortalece sin duda las relaciones existentes entre ambas partes.

Como resultado, en la siguiente tabla se exponen los canales de comunicación que se utilizan para establecer diálogo con los principales grupos de interés y detectar sus necesidades y expectativas:

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE DIÁLOGO
Administración Local	Consejo de Administración. Participación en Entidades Municipales (Agrupación de Interés Económico, Centro de coordinación operativa –CECOP-, Atención telefónica urgente -072 REUR-).
Sociedad/ Clientes/ Ciudadanos y sus representantes	Cuestionarios. Servicio de Atención al Ciudadano. Campañas de Concienciación. Planes de Educación Ambiental. Diálogo Permanente con Entidades Vecinales. Sistemas integrados de Gestión (SIG's).
Medios de Comunicación	Contacto permanente con los profesionales de la comunicación. Convocatoria de Ruedas de Prensa. Emisión de Comunicados de Prensa. Seguimiento de noticias
Empleados	Servicio de Atención al Empleado. Portal del Empleado. Comité de empresa y Representantes Sindicales. Cuestionarios y entrevistas.
Proveedores	Portal del Proveedor. Reuniones periódicas.

Teniendo en cuenta las necesidades y expectativas detectadas, durante 2009 nos hemos planteado una serie de objetivos que dieran respuesta y establecieran soluciones a las demandas de los distintos grupos.





QUÉ NOS PROPUSIMOS

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVOS 2009	METAS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SOCIEDAD/ CLIENTES	MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE SE PRESTAN A LA CIUDAD	Iniciar las obras del nuevo Parque Auxiliar de Limpieza para el Casco Antiguo, situado en la calle Torneo	Durante 2009 se han desarrollado las obras, estando prevista su finalización durante 2010
		Poner en funcionamiento los contenedores soterrados en la calle Santa María la Blanca	Se han puesto en funcionamiento
		Poner en funcionamiento nuevas zonas con cubos individuales para la recogida de residuos urbanos en el Casco Antiguo	Se ha implantado el sistema en las siguientes zonas: Plaza de la Alfalfa, Javier Lasso de la Vega, Jesús del Gran Poder, Plaza de San Lorenzo, Calle Cano y Cueto, Plaza Cristo de Burgos, Plaza de San Ildefonso, Plaza de San Leandro, y calle Trajano
		Incrementar la recogida selectiva de residuos, en un 5% con respecto a 2008	No se ha conseguido este objetivo. Se ha producido un descenso global del 1,5%, a causa del descenso en la recogida selectiva de papel (-6,5%), si bien se ha incrementado la recogida selectiva de envases ligeros (5,3%), y envases de vidrio (3,5%)
		Remodelar las programaciones de los servicios de los parques auxiliares de limpieza de San Pablo, Los Príncipes, y Este	Se han remodelado
	MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Consolidar la iniciativa de educación ambiental Plan Eco, y optimizar su coste para el curso escolar 2009-2010	Se está celebrando con normalidad la segunda edición, y se ha reducido su coste en 50.000 €
		Llevar a cabo las acciones de comunicación necesarias para la implantación del sistema de recogida mediante cubos individuales en el cuadrante designado del casco histórico	Se han llevado a cabo las campañas correspondientes.
		Incrementar el número de encuestas de Conocimiento y satisfacción, de los servicios de LIPASAM, por parte de los ciudadanos, para una mejor definición de la estrategia.	Se ha cumplido. Se han realizado dos encuestas de satisfacción y, por primera vez, se han realizado consultas a los Directores del CECOP y de los Distritos Municipales, así como, a los comerciantes del Casco Antiguo de Sevilla
		Poner en marcha el proyecto Hispalnet, junto con el resto de empresas municipales	Se ha puesto en marcha
	MEJORA DE PROCESOS INTERNOS	ESTRATEGIA	Poner en marcha el Cuadro de Mando Integral
CALIDAD		Control de Calidad: realizar el Control de Calidad durante todo el año	Se ha efectuado en el período marzo/diciembre 2009
		Calidad: mantener y mejorar las Certificaciones de Calidad en Puntos Limpios, Recogida y Limpieza Viaria	Se han renovado las certificaciones en Calidad de la limpieza viaria y recogida de residuos, e igualmente la certificación en Calidad y Medio Ambiente de los Puntos Limpios
		Calidad: seguir desarrollando herramientas del EFQM conjuntamente con la A.I.E.	Se ha elaborado la segunda memoria E.F.Q.M.
		Realizar un estudio sobre el funcionamiento y situación actual de las instalaciones de energía solar en todos nuestros centros de trabajo. Optimización de su funcionamiento y programación de actividades y de mantenimiento adecuadas	Continúa la ampliación del sistema de energía solar fotovoltaica cuya energía se va a enviar a la red

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVOS 2009	METAS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
	INFRAESTRUCTURAS	Realizar obras de reforma en los siguientes centros de trabajo: Parque Central de Maquinaria, Estación de Transferencia, Parque Auxiliar de Los Principes	Se han efectuado todas las obras previstas
		Realizar un inventario patrimonial y de equipamientos	Se ha realizado la primera toma de datos del sistema informático. El inventario finalizará en 2010
PROVEEDORES	MEJORAR LAS RELACIONES CON NUESTROS PROVEEDORES	Compras: elaboración de Normas Internas	Las normas internas de contratación están en continua revisión, incrementándose en el último trimestre de 2008 su desarrollo
		Aprovisionamiento: inventariar proveedores con Certificaciones de Calidad y elaborar Protocolos de Consumo en los centros de trabajo	Se realiza el seguimiento de los proveedores en virtud de la aplicación de evaluación de los proveedores de SAP
SOCIEDAD	SOSTENIBILIDAD/MEDIO AMBIENTE	Calidad: implantar un Sistema de Gestión Medioambiental	En ejecución. Continúa el desarrollo e implantación de diversas instrucciones de trabajo de carácter ambiental, así como la mejora en el control de los aspectos que pueden incidir en el medio ambiente
		Calidad: mejorar y disminuir el consumo de papel en la empresa	El consumo ha disminuido en un 17% y el 93% del papel que se usa es reciclado
PERSONAS	RECURSOS HUMANOS	Recursos Humanos: reducir los índices de Absentismo y Accidentes laborales	El índice global de absentismo ha disminuido

[24]

QUÉ NOS PROPONEMOS

De acuerdo con las líneas estratégicas contempladas en el Cuadro de Mando Integral, LIPASAM ha definido sus principales objetivos, que son los siguientes:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés (especialmente la ciudadanía)
- Aumentar la percepción positiva sobre LIPASAM del Ayuntamiento de Sevilla
- Favorecer la sostenibilidad medioambiental
- Ser sostenible económica y financieramente
- Proporcionar servicios de alta calidad objetiva
- Aumentar los ingresos propios
- Controlar los gastos
- Adecuar los ingresos por transferencias
- Garantizar una óptima atención directa a los grupos de interés (especialmente la ciudadanía)
- Promocionar los servicios, fortalecer la imagen de empresa y aumentar la proactividad en la comunicación externa
- Implicar a los grupos de interés (especialmente a la ciudadanía) y difundir entre ellos valores de limpieza y sostenibilidad medioambiental
- Incrementar la productividad en la prestación de los servicios
- Moderar los impactos ambientales en las actividades de LIPASAM





- Incorporar nuevos modelos de negocio
- Aumentar el control en los procesos de compras, almacenaje e inventario
- Controlar los resultados de los servicios prestados
- Mejorar el desempeño de los empleados
- Innovar en procesos, organización, y tecnología
- Mejorar la coordinación interna
- Crear un entorno laboral motivador para los empleados
- Aumentar la capacitación de los empleados
- Mejorar la gestión de la innovación
- Disminuir el absentismo y controlar las ausencias no programadas
- Adecuar infraestructuras y equipamientos a las necesidades del servicio

Las iniciativas que se establecen para la consecución de dichos objetivos se desarrollan en los informes mensuales del CMI.



[25]



[26]



4 Contribución a la comunidad



Los servicios que LIPASAM presta a la ciudad de Sevilla se realizan intentando reducir los posibles impactos ambientales que los mismos puedan ocasionar, especialmente en los aspectos relacionados con el consumo de agua y energía, la generación de ruido y olores y el impacto visual del mobiliario de recogida y limpieza viaria, de forma que se contribuye a una mayor sostenibilidad y a una mejor calidad ambiental. Esta política, requiere de la máxima participación ciudadana, por lo que el fomento la concienciación y colaboración de los sevillanos y sevillanas en esta materia es fundamental.

El compromiso de LIPASAM con sus clientes-ciudadanos se concreta día a día mediante la mejora de la calidad y la de la frecuencia de la limpieza de las vías públicas, la gestión de los residuos urbanos, así como el tratamiento final a los mismos.

En cuanto a las principales actividades de la empresa en 2009, cabe destacar:



LIMPIEZA PÚBLICA

A efectos de Limpieza Viaria, Sevilla consta de 1.077,34 Km. de eje de calle.

Durante 2009, se han limpiado con los diversos tratamientos un total de 226.537 km. de eje de calle.

Adicionalmente a los servicios de barridos ordinarios, se prestan otros servicios de carácter especial. Son servicios tales como la limpieza de mercados, fachadas, atención a la movida, accesos y otras limpiezas especiales.

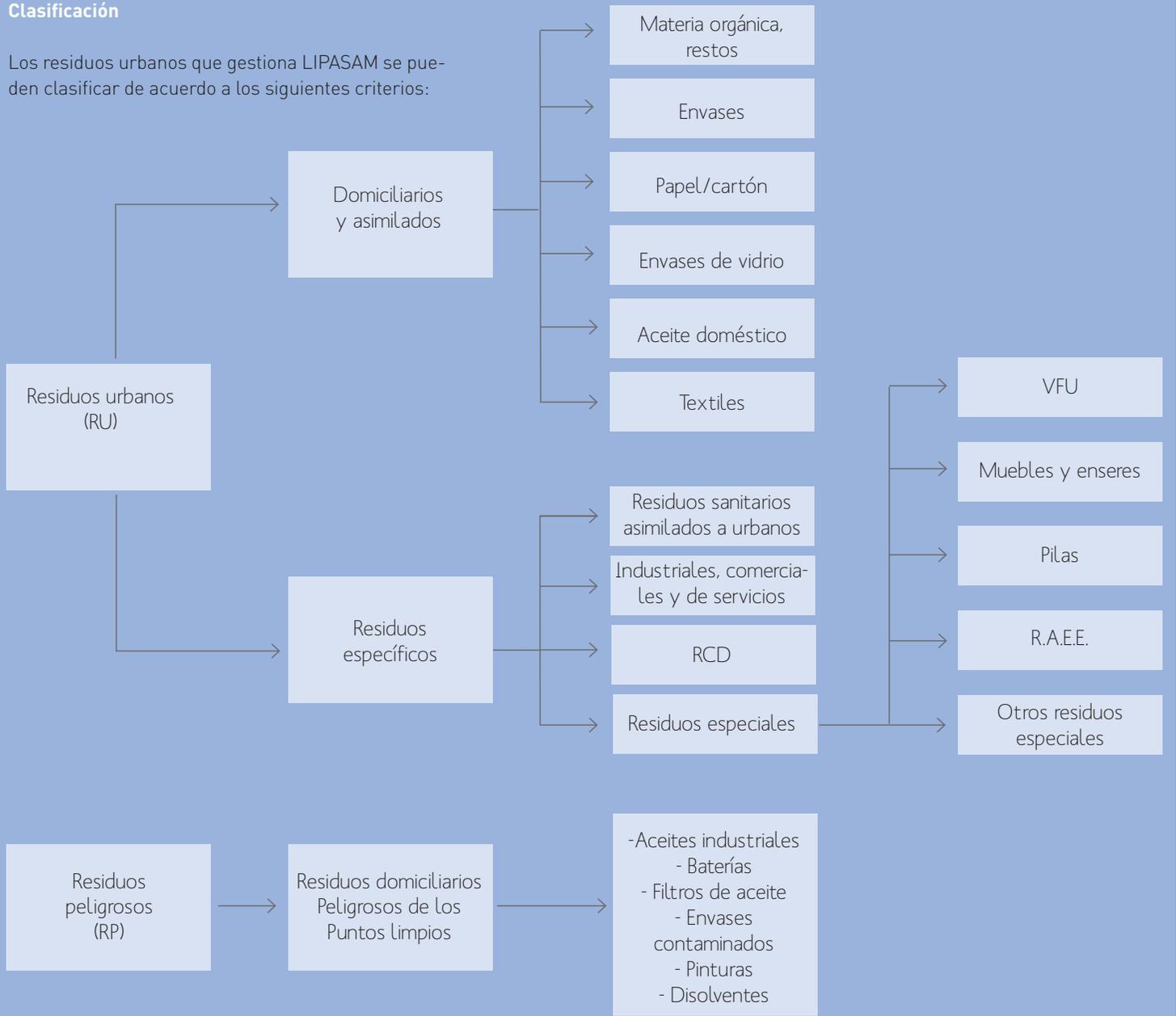
El número de horas empleadas en Limpiezas Especiales se ha incrementado en comparación con el año 2008 (+2,7%).

RECOGIDA DE RESIDUOS URBANOS

Clasificación

Los residuos urbanos que gestiona LIPASAM se pueden clasificar de acuerdo a los siguientes criterios:

[28]





RECOGIDA DE RU

La Recogida de Residuos Urbanos (RU) se efectúa durante los 365 días al año en toda la ciudad, realizándose mediante distintos tratamientos; carga trasera, carga lateral, recogidas selectivas, recogida neumática fija y móvil, ...

La recogida contenerizada se reparte casi al 50% entre carga trasera y lateral.

En un gran número de calles del Casco Antiguo de Sevilla, la recogida de residuos la realizamos mediante el empleo de vehículos recolectores bimodales, es decir, dotados con tracción térmica y eléctrica.

Son vehículos más ecológicos y silenciosos que elevan la calidad de vida de los residentes, propiciando una ausencia casi total de ruidos molestos y disminuyendo el nivel de contaminación.

En la zona de la barriada de Pino Montano y adyacentes, funciona desde hace algunos años la recogida neumática de los residuos que se producen en la zona, siendo transportados mediante una red de tuberías hacia una de las tres centrales donde los residuos son depositados en grandes compactadores desde los que son transportados hacia la Planta de Transferencia de LIPASAM.

También, determinadas zonas del centro de la ciudad cuentan con recogida neumática móvil, minimizando en gran medida el efecto negativo que puede suponer la presencia de residuos en las calles más comerciales y turísticas de la ciudad.

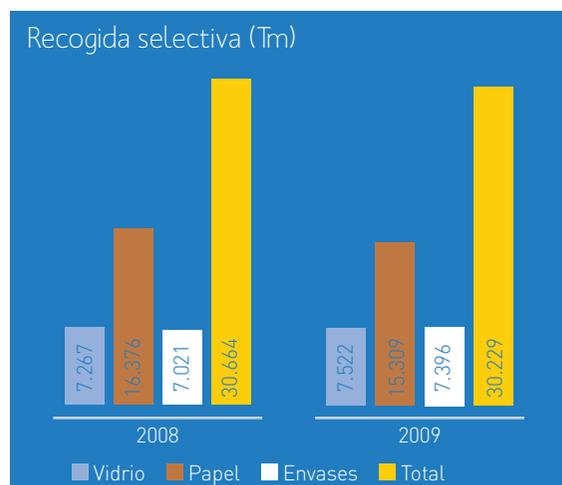
En la zona comprendida dentro del Casco Histórico de Sevilla ha continuado la implantación de la recogida domiciliaría mediante la entrega de cubos individuales a sus vecinos y comerciantes.

Por último, ha continuado en Sevilla la instalación de contenedores soterrados debajo del acerado. Este sistema permite que los contenedores pasen más desapercibidos. Su recogida se efectúa mediante un sistema hidráulico que permite elevar la plataforma donde se ubican los contenedores que a continuación

son vaciados por la dotación del vehículo y vueltos a colocar en su posición original.

Recogida selectiva

En cuanto a los residuos domiciliarios que se recogen de manera selectiva, (vidrio, papel/cartón y envases), se ha producido un descenso del 1,4%



DETERMINADAS ZONAS DEL CENTRO DE LA CIUDAD CUENTAN CON RECOGIDA NEUMÁTICA MÓVIL

Recogida de otros residuos especiales

En este apartado nos referimos a los residuos que por sus características son denominados especiales. Dentro del mismo se incluyen las pilas, los muebles y enseres, los residuos de los Puntos Limpios, los de los solares y otras recogidas especiales. Las cantidades de estos residuos recogidas durante 2009 han experimentado un decremento global del 0,21% con respecto a 2008.

En cuanto a la recogida de pilas, la cantidad total de toneladas recogidas en los comercios se ha reducido en un 6,8 %, si bien se ha producido un incremento de los contenedores instalados, en 170 unidades.

Con respecto a 2008, los muebles y enseres recogidos han disminuido un 1,0% en kilogramos, mientras que el número de unidades ha experimentado un aumento

del 1,0%. Sin embargo, el porcentaje de residuos que se recogen de manera programada, se ha mantenido casi constante, pasando del 7,2% en 2008 a un 7,8% del total de las unidades recogidas durante 2009, por lo que es conveniente continuar trabajando para propiciar un mayor grado de colaboración ciudadana.

Los muebles y enseres se han entregado a gestores especializados en estos residuos.

LIPASAM dispone de cuatro Puntos Limpios donde se recogen una serie de residuos especiales que facilitan a los ciudadanos su depósito.

Durante 2009 el promedio de entradas diarias de usuarios en estas instalaciones se ha incrementado, pasando de 455 a 472.

Dentro de su apuesta por la mejora continua de la calidad del servicio en los Puntos Limpios, se ha renovado la Certificación en Calidad y Medio Ambiente para esta actividad. Esto aporta a la ciudadanía una garantía de que la gestión de estos centros, tiene como único objetivo la satisfacción de una necesidad de la población de una manera respetuosa con el Medio Ambiente.

Los residuos de los Puntos Limpios son entregados cada vez en mayor medida a gestores especializados en cada tipo de residuo (maderas, escombros, residuos peligrosos, residuos eléctricos y electrónicos, etc.), lo cual facilita en gran medida la labor de reciclado posterior de los mismos

TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN

El total de residuos de todas las clases recogidos en Sevilla durante 2009, se ha situado en 370.545 Tm., lo que significa un 3,8% menos que en 2008.

El 14,7% de estos residuos se han entregado a gestores especializados para su recuperación, reciclado o valorización, en lugar de ser depositados en vertedero. Este porcentaje mejora el del año 2008, en que esta recogida selectiva supuso el 13,1%.

EQUIPOS Y MANTENIMIENTO

La flota de vehículos se ha reducido en 5 unidades, lo que supone una disminución del 1,07%.

MOBILIARIO URBANO

Con respecto a 2008, hemos aumentado el número de contenedores de papel y ha disminuido algo el de vidrio, debido a la falta de reposiciones causada por el descenso de inversiones establecidas en el Plan Económico-Financiero.

En cuanto a las papeleras, en las calles de Sevilla existen actualmente 19.524 unidades, habiéndose instalado 36 papeleras más durante 2009, por lo que los ratios se sitúan en 36 habitantes por papelera, disponiendo cada uno de ellos 1,33 litros de capacidad promedio.

Para el mantenimiento de los distintos contenedores y papeleras, LIPASAM dispone de diversos equipos para el lavado interior y posterior del mobiliario urbano, que se realiza con distintas frecuencias desde el Parque Central y los distintos Parques Auxiliares.





INSPECCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ORDENANZA MUNICIPAL

Cada vez se hace más necesario garantizar la sanidad pública y el derecho de todos a vivir en una ciudad en buenas condiciones ambientales, ante comportamientos incívicos y no solidarios de algunos ciudadanos.

Para ello, LIPASAM dispone de un Servicio de Inspección que vigila el cumplimiento de la Ordenanza Municipal de Limpieza, con la posibilidad de levantar denuncias que después son tramitadas por el Ayuntamiento de Sevilla resolviendo sobre las mismas.

Durante 2009 se han impuesto 4.435 denuncias, de las que 3.439 se han convertido en sanciones.

El número de sanciones impuestas ha experimentado un descenso del 8 % con respecto al año 2008.

En 2009, según el tipo de sanción, se ha producido un incremento de las sanciones impuestas en materia de publicidad y en relación con la Limpieza Viaria y Recogida de Residuos.

Como hechos significativos en este campo destacan:

- La puesta en marcha del cobro por procedimientos en vía ejecutiva.
- La implantación de las aplicaciones de inspección en Movilidad.
- Por otra parte, el importe medio de la sanción prácticamente se ha mantenido así como el porcentaje del cobro dentro del periodo voluntario.

FIANZAS PARA LA CORRECTA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN (RCD'S) DE OBRAS SOMETIDAS A LICENCIA URBANÍSTICA

La Ordenanza de Limpieza Viaria y Recogida de RU de Sevilla determina la obligación de los promotores



CADA VEZ SE
HACE MÁS
NECESARIO
GARANTIZAR
LA SANIDAD
PÚBLICA Y EL
DERECHO DE
TODOS A VIVIR
EN UNA CIUDAD
EN BUENAS
CONDICIONES
AMBIENTALES

de obras de depositar en LIPASAM una fianza que garantice la correcta gestión de los RCD's (residuos de construcción y demolición).

Según una estimación inicial de las cantidades de escombros que produce cada obra, el promotor debe avalar económicamente su correcto tratamiento, de forma que una vez certificada la gestión adecuada de los residuos en Plantas de Tratamiento de RCD's, se le devuelva el aval o fianza.

La aplicación de este apartado de la Ordenanza Municipal ha supuesto que alrededor de 1.300.000 Tm. de escombros se entreguen en plantas específicas, donde son tratados adecuadamente y reciclados consecuentemente en mayor cantidad.

Los residuos de construcción y demolición tratados durante 2009 se han incrementado un 117,53 % en relación a los tratados el año anterior.

A raíz de la modificación de la Ordenanza Municipal, la competencia del control de las fianzas ha pasado a desempeñarla la Mancomunidad de Los Alcores, por lo que los expedientes que tramita LIPASAM son los abiertos con anterioridad a dicha modificación.



[32]



5

Orientados a nuestros clientes



ORIENTADOS A NUESTROS CLIENTES

En LIPASAM entendemos como imprescindible el potenciar aún más su relación con nuestros clientes, tanto en términos de satisfacción como en ampliación y mejora de los canales de comunicación.

Actualmente los principales canales de comunicación con los ciudadanos son:

- Servicio de Atención Telefónica del Ayuntamiento 010
- Correo Electrónico
- Correo Ordinario
- Atención Directa Oficinas Centrales y Puntos de Atención en Distritos
- Fax
- Publicación de Noticias en Medios de Comunicación

TELÉFONO DE INFORMACIÓN MUNICIPAL



El principal canal de comunicación de los ciudadanos y ciudadanas con LIPASAM es el Teléfono de Información Municipal (010), cuya entrada en servicio tuvo lugar el 18 de diciembre de 2009.

Incluyendo todos los canales de comunicación, el total de reclamaciones recibidas, se ha incrementado en un 12 con respecto a 2008, siendo destacable que se han triplicado prácticamente las comunicaciones recibidas a través de Internet. La mayoría de estas comunicaciones son llamadas relacionadas con la solicitud de recogida de enseres aunque también son recibidas y atendidas más de 11.000 comunicaciones relacionadas con incidencias en los diferentes servicios prestados.

DURANTE
2009, SE HAN
ATENDIDO 10.473
RECLAMACIONES

EN CUANTO LOS ASPECTOS MÁS VALORADOS POR LOS USUARIOS, DESTACA LA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE, EL HORARIO DE APERTURA Y LA LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES



[34]

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante 2009, se han atendido 10.473 reclamaciones, 3.330 relacionadas con los Servicios de Limpieza Viaria, 5.368 relativas al Servicio de Recogida de Residuos, y 1.775 relacionadas con el Mobiliario Urbano de Limpieza.

Las principales causas o motivos de reclamación, han sido la Falta de Limpieza en la vía pública, con 2.268 reclamaciones, las solicitudes de cambio de ubicación de contenedores, con 940, la suciedad en puntos de contenedores para Recogida Selectiva de Papel y Cartón, con 928 y las incidencias en la recogida de contenedores de carga trasera, con 465 reclamaciones.

El tiempo medio de gestión de dichas reclamaciones y la emisión de la correspondiente comunicación escrita, telefónica o vía correo electrónico, de respuesta al reclamante, ha sido de 25 días, habiéndose reducido notablemente dicho plazo con respecto a 2008, en que fue de 62 días.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

LIPASAM, de acuerdo con su política de continua protección de los datos de carácter personal, tanto de los pertenecientes a sus empleados como los de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona, se somete bianualmente a una auditoría con el fin de detectar posibles incidencias y mejorar pautas de comportamiento y procesos al objeto de cumplir con los fines que la legislación general sobre la protección de datos de carácter personal persigue.

A pesar de tramitar miles de comunicaciones con los ciudadanos, la empresa durante este período no ha recibido ninguna queja o reclamación relacionada con los derechos de los usuarios a la protección de sus datos personales, ni se ha producido ningún tipo de expediente o denuncia por parte de organismo oficial alguno.

¿QUÉ PIENSAN NUESTROS CLIENTES?

En noviembre de 2009, se llevó a cabo una consulta mediante la realización de 1.200 encuestas telefónicas para recabar la opinión de la ciudadanía 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 se han analizado en base a las dimensiones definidas en el modelo AIE-QUAL, valorando aspectos como la Satisfacción Global con los servicios, la limpieza y conservación 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 la ciudadanía, la actitud frente a la misma, la información proporcionada, o la imagen que percibe.

En cuanto a los distintos servicios y actividades que llevamos a cabo, los más valorados por la ciudadanía son los Servicios Especiales (7,59) y la Recogida de Muebles y Enseres, (7,30), servicio que el 70,2 % de los ciudadanos dice conocer, y el 62,3% reconoce haber usado alguna vez.





A continuación se sitúan la Recogida Neumática de Residuos con 6,83 puntos, los Puntos Limpios, con 6,66 puntos, y la Recogida de Residuos, con 6,59 puntos.

ASPECTOS MÁS VALORADOS POR CIUDADANÍA	PUNTUACIÓN
Horario de los Puntos Limpios	7.92
Planes Especiales de Semana Santa y Feria	7.89
Aspecto del personal del servicio de Recogida de Residuos	7.99

Si tenemos en cuenta la valoración por distritos municipales con respecto a los servicios de Limpieza Viaria, las más altas han correspondido a los distritos Macarena Norte (7,31), San Pablo-Santa Justa (7,29), y Cerro-Amate (7,18).



[35]



LIPASAM CONSIDERA QUE UN ASPECTO IMPORTANTE PARA LA LIMPIEZA DE LA CIUDAD ES EL COMPORTAMIENTO DE SUS CIUDADANAS Y CIUDADANOS

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

La empresa ha establecido determinados compromisos con sus clientes a través de la Carta de Servicios. Estos compromisos significan un avance en la idea de la mejora y de la fiabilidad por parte de LIPASAM, a la vez que incorpora un plus de transparencia al mantener periódicamente actualizados los indicadores de su cumplimiento, del que los ciudadanos y otros interesados pueden hacer el seguimiento periódico desde www.lipasam.es

QUÉ OPINAN LOS USUARIOS DE LOS PUNTOS LIMPIOS

[36]

Por otra parte, en mayo de 2009, se llevó a cabo una consulta entre los usuarios de los Puntos Limpios, mediante la realización de 401 entrevistas presenciales, para evaluar el grado de satisfacción en relación con estas instalaciones.

Una vez analizados los datos obtenidos, se concluye que los usuarios de los Puntos Limpios han mostrado un índice de satisfacción global con respecto a estas instalaciones, de 8,62 puntos sobre 10, mejorando la calificación expresada en la medición realizada en 2008, en la que se registró un índice de satisfacción de 8,55 sobre 10.

En cuanto a los distintos centros, el que ha obtenido un mejor índice de satisfacción ha sido el Punto Limpio Los Naranjos (8,67) si bien, todas las puntuaciones están por encima de los 8,46 puntos.

En cuanto los aspectos más valorados por los usuarios, destaca la contribución al desarrollo sostenible, el horario de apertura y la limpieza de las instalaciones.

DIFUSIÓN Y CONCIENCIACIÓN CÍVICA Y AMBIENTAL

LIPASAM considera que un aspecto importante para la limpieza de la ciudad es el comportamiento de sus ciudadanas y ciudadanos, para ello desarrolla una serie de campañas informativas y de concienciación en esta materia. Durante 2009, se han llevado a cabo las siguientes Campañas Informativas y de Mentalización:

- Campaña de concienciación Semana Santa
- Campaña de concienciación Feria de Abril
- Publicación de inserciones en distintas publicaciones: periódicos de barrio, revistas especializadas, prensa local/generalista, etc...
- Campaña informativa sobre recogida selectiva de residuos en TV local.
- Campaña informativa para fomentar la Recogida Selectiva de residuos en los colegios públicos de educación infantil.



- Campaña informativa “puerta a puerta” para la entrega de cubos individuales en Casco Antiguo de Sevilla.
- Campaña para fomentar la recogida selectiva de vidrio en la Feria de Abril.
- Campaña para fomentar la recogida selectiva de aceite doméstico usado en la Feria de Abril.
- Campaña informativa Fiestas Navideñas.
- Campaña de concienciación en soportes informativos de los vehículos de la flota de LIPASAM.
- Emisión de programas de participación ciudadana en emisoras de radio en programación local.
- Campaña de concienciación en video-marcador del Sevilla F.C.

Además, en el campo de la Educación Ambiental, en octubre se inició una nueva edición del programa de Educación Ambiental “Sevilla Limpia tarea de Todos”, y en noviembre se puso en marcha la segunda edición del “Plan Eco”, una nueva iniciativa de Educación Ambiental, dirigida a alumnos de Educación Primaria y en la que están participando 66 colegios de Sevilla.

Lipasam no puede estar detrás de todos

¡Piénsalo!

010 Atención telefónica del Ayuntamiento de Sevilla

NOSDO AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

LIPASAM www.lipasam.es

NOSDO SEVILLA

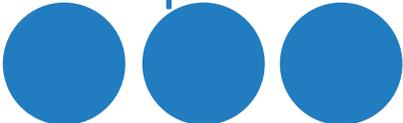
Sevilla, la ciudad de las personas

[38]





6 El componente humano de la empresa



Las relaciones laborales de LIPASAM se regulan en su octavo Convenio Colectivo de empresa, aprobado el día 20 de mayo de 2009 y con una vigencia temporal que se extiende hasta el 31 de diciembre de 2011, lo que permitirá cierta estabilidad y paz social durante los tres años de su vigencia.

Los acuerdos colectivos firmados por la representación de los trabajadores, a través de su órgano unitario de representación, y la Dirección de LIPASAM, complementan la regulación del convenio, siendo una fuente jurídica que permite constantemente adaptar las normas a la realidad cambiante de la empresa.

El objeto de cuantas normas emanan del consenso existente entre el Comité de Empresa, los distintos sindicatos con representación en el mismo y la Dirección de LIPASAM, no es otro que regular las con-

diciones jurídico-laborales, económicas, sociales y cuantas otras afecten a las condiciones de trabajo de la totalidad del personal que presta sus servicios en LIPASAM, con independencia del tipo de contrato formalizados por los trabajadores.

La estabilidad de las condiciones laborales de la plantilla está garantizada desde el punto de vista jurídico, ya que su modificación sustancial debe hacerse cumpliendo los rigurosos trámites formales regulados tanto en el propio convenio como en la legislación social básica.

Absolutamente todas las condiciones laborales, sociales y económicas reguladas en el Convenio se aplican sin distinción a todos los trabajadores y trabajadoras de LIPASAM, con independencia del tipo de contrato laboral que les una a la empresa.

NIVEL DE EMPLEO Y COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA

Una de las consecuencias de los ajustes económicos y la contención del gasto motivados por la actual coyuntura económica ha sido la disminución de la plantilla media durante 2009 en 25 personas, pasando de 1.607 a 1.582 trabajadores.

Por su parte, las horas extraordinarias realizadas han aumentado en 1.694, tanto en el total como en relación a las horas exigibles.

HORAS EXTRAORDINARIAS	2007	2008	2009
Horas extraordinarias anuales	8.722,00	7.785,00	9.479,00
Equivalencia en personas	5,50	4,92	5,99

De este nivel promedio, 1.390 personas forman parte de la plantilla estable, mientras que 192 son trabajadores temporales. Como es habitual, y debido a la necesidad de dar cobertura a las vacantes temporales que se producen cada año en los períodos de vacaciones, el nivel máximo de empleo se ha producido en el mes de diciembre. Por idénticas razones, finalizado este período de máxima actividad y concurrencia con las vacaciones de la plantilla estable, el nivel mínimo ha correspondido al mes de febrero.

La tendencia ascendente hacia la incorporación real de las mujeres al mercado laboral que invariablemente se viene dando en nuestra empresa año tras año ha permitido que el porcentaje de mujeres trabajadoras de LIPASAM alcance en 2009 el 20,03 % de la plantilla, lo que significa una importante línea de continuidad en la búsqueda de la equiparación entre hombres y mujeres.

La rotación media de los trabajadores (proporción de bajas con relación a la plantilla) durante 2009 ha sido del 0,02 %, siendo un importante indicador del nivel de satisfacción general de los trabajadores y trabajadoras fruto de la estabilidad de los derechos laborales y de las favorables condiciones de trabajo.

Clasificación profesional

Durante 2009 se ha emprendido por una empresa externa la revisión y actualización de la relación de puestos de trabajo y fichas de descripción de puestos elaborados por el Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo en 2008. Con esta herramienta se pretende hacer una adecuada adscripción de las personas a los puestos de trabajo y diseñar políticas de desarrollo de los trabajadores y trabajadoras.

La continua búsqueda de la eficiencia y el ajuste de los gastos de personal han motivado una continuidad en los cambios organizativos iniciados en 2008, lo que se ha concretado en un nuevo organigrama general y en distintos cambios en los niveles más altos del escalafón y del personal técnico y administrativo.

Absentismo

El absentismo ha disminuido en cómputo global un 2,18% durante 2009, siendo significativa la disminución de los procesos de incapacidad temporal por contingencias comunes, principal causante de la importante minoración del índice global, manteniéndose las demás causas en cifras similares al ejercicio anterior.

El porcentaje de horas sindicales en relación a las horas de la plantilla ha aumentado con relación a 2008.

EL PORCENTAJE DE MUJERES TRABAJADORAS EN LIPASAM ALCANZA EN 2009 EL 20,03 % DE LA PLANTILLA

ÍNDICE DE ABSENTISMO	2007	2008	2009
Enfermedad	7,52%	7,83%	5,38%
Accidentes de trabajo	1,34%	1,30%	1,54%
Subtotal Incapacidad Temporal	8,86%	9,13%	6,92%
Maternidad	0,15%	0,41%	0,43%
Horas sindicales	0,74%	0,75%	0,84%
Otros(*)	1,17%	1,12%	1,03%
Total	10,92%	11,40%	9,22%





No podemos pasar por alto el hecho de que los sindicatos más representativos en el Comité de Empresa ejerzan la representación suprema de pleno derecho de todos los empleados y empleadas de la empresa en el Consejo de Administración de LIPASAM.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

El Comité de Seguridad y Salud es un órgano paritario en el que están representados todos los trabajadores de LIPASAM a través de los delegados de prevención que son elegidos por el Comité de Empresa y las Secciones Sindicales.

El número de jornadas laborables perdidas por absentismo durante 2009 ha ascendido a 34.263, lo que significa un 9,22% de las horas exigibles.

RELACIONES COLECTIVAS

La estabilidad y normalidad en las relaciones empresa-representantes de los trabajadores tiene como inevitable consecuencia la ausencia de conflictividad laboral durante el año 2009, manteniéndose la tendencia de los últimos años.

La aprobación del nuevo Convenio Colectivo de empresa, el octavo de nuestra organización, es el fruto de las pacíficas negociaciones de la Dirección empresa y los representantes de los trabajadores. En el nuevo texto se garantizan y se amplían una serie de mejoras socio-laborales que alcanza a los derechos de los representantes sindicales, pues la nueva regulación de los derechos colectivos de información, reunión y participación supera con creces el mínimo regulado legalmente.

Por otro lado, la creación y mantenimiento de numerosas comisiones paritarias de trabajo representan un alto nivel de compromiso por ambas partes tendente a solucionar cuantos asuntos de interés general surgen en el seno de la organización.

El Comité se ha reunido a lo largo de este año en reunión ordinaria en nueve ocasiones, tratando los distintos asuntos que se han suscitado con objeto de mejorar las condiciones de trabajo de todos los empleados de la Empresa.

Ello además de otras actividades llevadas a cabo por miembros y asesores de este Comité (delegados de prevención y personal del servicio de prevención), que se han reunido en las ocasiones que han sido necesarias (además de las mencionadas en la tabla anterior) para, sobre todo, acompañar a los Técnicos en los procesos de evaluaciones de riesgos de las diversas actividades y centros de trabajo, visitas de seguridad, realización de mediciones, participar en la toma de datos de las pruebas de algunos EPIS, y atender otras cuestiones planteadas por los mismos en materia de seguridad.

A modo de resumen, hemos de señalar que se han realizado 265 visitas de seguridad, un 9,5 % más que en 2008, y se han llevado a cabo, además, otras 604 actuaciones diversas en materia de Prevención de Riesgos Laborales

En este curso se han tratado un total de 113 asuntos.

Como importantes hitos en materia de prevención de riesgos laborales hemos de destacar que durante el año 2009, tras diversas pruebas y modificaciones, se ha

mejorado el recogedor utilizado en la limpieza viaria, prolongándose el asa para evitar agacharse a la hora de recoger los montones de barrido, y colocándole ruedas tanto para su desplazamiento en la zona de barrido como para darle la inclinación adecuada en su cometido, mejorándose ostensiblemente la ergonomía en los puestos de barrido. Al mismo tiempo, se usa una nueva herramienta, con doble uso de escoba para el barrido y escobijo para la recogida de montones.

En cuanto a la siniestrabilidad, si se analiza el cuadro adjunto de valores interanuales comparativos entre 2008 y 2009 podemos decir que:

- [42]
- Se produce un aumento en el número total de procesos de baja por accidente pasando de 178 a 207, lo que supone un incremento del 16,29 % sobre 2008. Si consideramos exclusivamente los accidentes ocurridos durante el trabajo (esto es, descontando del total de bajas las ocurridas como consecuencia de accidentes "in itinere" y aquellas motivadas por recaída) nos encontramos con 166 casos frente a los 145 del año anterior, es decir, 21 accidentes más (ascenso del 14,48 %). La Plantilla media experimenta un decrecimiento del 2,35 % con respecto al mencionado período.
 - El número de horas perdidas pasa de 33.183,67 a 40.431,70 lo que supone 7.248,30 horas más y un porcentaje de incremento del 21,84 %. Esto ha supuesto al mismo tiempo un ascenso del porcentaje de absentismo de Incapacidad Temporal por contingencias profesionales, que pasa del 1,30% al 1,54 %, lo que representa una variación de este índice del 18,46 %.
 - La duración media de los procesos por accidente pasa de 26,62 días a 27,84 (ascenso del 4,59%).

FORMACIÓN

ACTIVIDADES FORMATIVAS	2008	2009
Nº cursos	166,00	107,00
Nº asistencias	987,00	1.616,00
Horas de formación	13.826,00	6.305,00
Media horas formación/asistencias	14,00	3,90
Media horas formación/alumno	23,67	7,84
Media evaluación cursos	8,01	8,01

Con las actividades de formación se pretende eliminar las diferencias existentes entre aquello que un empleado puede ofrecer a partir de sus habilidades, experiencias y aptitudes acumuladas, y aquello que es exigido por el puesto de trabajo que ocupa.

De esta definición se desprende, en primer lugar, que el ámbito de la formación del personal de una empresa sobrepasa los límites del trabajo específico e incluye la adquisición sistemática de habilidades, normas, conceptos y actitudes que conducen a una mejora, no sólo en la ejecución del trabajo, sino también a un perfeccionamiento de la persona en su trabajo. Abarca conceptos de fondo como la orientación de la dinámica empresarial, el ambiente social en el interior de la organización y, comporta un cambio de mentalidad y punto de vista.

En segundo lugar, como en cada una de las actividades y funciones que se desarrolla en el seno de la empresa, en la Formación subyace la búsqueda de la excelencia empresarial. En este sentido las empresas no conciben destinar recursos, esfuerzos y tiempo a una actividad que no contribuya a lograrlos. Por lo tanto, el objetivo general que se persigue con la formación es producir competencias a los trabajadores que contribuyan a la eficacia y eficiencia empresarial, en definitiva, el lograr los objetivos y metas de la organización.

ÍNDICE DE SEGURIDAD	2007	2008	2009
Bajas por contingencias profesionales	191,00	178,00	207,00
Índice de frecuencia	82,00	77,00	87,00
Índice de gravedad	2,14	2,06	2,43





La participación de la mujer dentro de la empresa está evolucionando en gran medida, por lo tanto le seguimos dedicando especial atención a la formación de las mismas.

En el Plan de Formación 2009 se refleja una disminución de las horas de formación y del número de acciones formativas debido a las negociaciones del actual Convenio Colectivo. Hasta junio, fecha en la que se realizó la firma del mismo, no tuvimos conocimiento del nuevo diseño y estrategia a llevar a cabo para el nuevo Plan de Formación.

Como hechos significativos, durante el año 2009, cabe destacar:

- Aumento del número de personas que han recibido formación.

- Aumento del número de trabajadoras que reciben formación.
- La apuesta por impartir una formación de calidad, nos lleva a destacar el nivel de satisfacción de las acciones formativas.
- El aumento de la formación en Prevención de Riesgos Laborales. El número de personas que han recibido formación preventiva en 2009 es de 904, lo que supone un incremento del 146,99 % sobre 2008.
- Apuesta importante por una formación para la Dirección.

Entre las actividades desarrolladas, cabe destacar distintas acciones formativas relacionadas con Calidad y Medio Ambiente, como son las siguientes:

ACCIÓN FORMATIVA	ALUMNOS	HORAS
lq-1. intensivo ISO 9000	1	30
lq-3. Auditorías de la Calidad. Metodología	1	30
Master Profesional en Ingeniería y Gestión Medioambiental	1	125
Total	3	185

Por otra parte, en cuanto a la participación en las actividades formativas de colectivos considerados prioritarios, entre los que se consideran

- Mayores de 45 años.
- Mujeres.
- Personas con alguna discapacidad.

Se han registrado los siguientes datos:

[44]

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE COLECTIVOS	
COLECTIVO PRIORITARIO EXIGIDO	30,00 %
COLECTIVO PRIORITARIO CUMPLIDO	83,58 %

TOTAL PARTICIPANTES POR GÉNERO	
HOMBRES	538
MUJERES	248

PROMOCIONES INTERNAS

La oferta de puestos para promoción interna correspondiente a 2009 se puso en marcha en el mes de julio, una vez finalizada la negociación del nuevo convenio colectivo, habiéndose celebrado durante los meses siguientes distintas fases del proceso de selección, que concluirá en 2010.

SE HAN PRODUCIDO DOS PROMOCIONES INTERNAS ENTRE EL PERSONAL DE LA EMPRESA

El número total de puestos ofertados asciende a 91, clasificados en los siguientes grupos:

- GRUPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO: 10
- GRUPO SERVICIOS: 63
- GRUPO TALLER: 18

Aún así, se han producido dos promociones internas entre el personal de la empresa, una a la categoría de Director y otra a la categoría de Técnico de Gestión de Procesos.

PRESTACIONES SOCIALES

La estabilidad en los derechos de los trabajadores fruto de la normalidad de las relaciones con los representantes de los trabajadores, plasmada en la continuidad de los ocho convenios colectivos que se han sucedido desde la creación de LIPASAM, hace que las prestaciones complementarias y ayudas de tipo asistencial a todos sus trabajadores



y trabajadoras sin distinción alguna se mantengan inalteradas, concretándose en el siguiente catálogo:

- Ayuda escolar: alcanza a todos los niveles de la formación reglada vigente y pretende beneficiar tanto a los empleados de LIPASAM como a sus hijos, sirviendo de herramienta motivadora.
- Ayudas a familiares discapacitados.
- Gratificaciones especiales vinculadas a la desvinculación de las relaciones laborales.
- Anticipos ordinarios de salario mensual y de pagas extras, y anticipos especiales para cubrir supuestos de infortunio de los trabajadores.
- Caseta de Feria de Abril: nuestra caseta ofrece a los trabajadores y sus familiares precios populares, permitiéndose el pago mediante el carnet de empresa y su postergación hasta el mes de percepción de la siguiente paga extraordinaria, en la cual se descuentan las cantidades anticipadas.
- Complementos económicos por Incapacidad Temporal.
- La empresa mantiene la cobertura de los gastos de rotura de gafas y lentes originadas por accidentes de trabajo y la cobertura de un seguro de ocupantes para cada vehículo de la empresa.
- LIPASAM entrega una dotación completa de prendas de trabajo de verano y otra de prendas de invierno cada año, además de los EPI's.
- La empresa se ocupa de la defensa judicial de los trabajadores, incluyendo posibles fianzas y emolumentos dejados de percibir por el trabajador, cuando se deriven responsabilidades derivadas de accidentes de trabajo.
- Como medida temporal se garantiza a los trabajadores a los que la autoridad competente les hayan retirado sus permisos para conducir



[45]

mientras desempeñaban su trabajo, la adaptación a otro puesto y el mantenimiento de sus remuneraciones.

- Seguro de accidentes.
- Áreas de descanso en los centros de trabajo con cafés, refrescos, etc., a precios económicos.
- Servicio médico diario de 2 horas. La empresa abona el coste de las pruebas médicas complementarias que sean necesarias. Una ampliación en este servicio ha sido la búsqueda de asistencia

terapéutica a trabajadores/as que por motivos de algún tipo de adicción necesitan un tratamiento específico.

- Servicio de gestoría y asesoramiento jurídico para todos los empleados.
- Gestión de documentación a todos los trabajadores/as extranjeros para legalizar su situación.
- Teléfono fijo, móvil y e-mail de atención al empleado atendido los 365 días del año.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL EMPLEADO

Desde el año 2008 que se puso en marcha su objetivo fundamental es solucionar de forma rápida y sencilla cualquier duda que un empleado/a se surja, con el carácter personal que pueda tener cualquier consulta.

Este servicio orienta, asesora, resuelve dudas y consultas, igualmente cubre las necesidades planteadas sobre reclamaciones y aportación de sugerencias.

El número de llamadas ha ido incrementando paulatinamente, pasando de 1.200 en el año 2008 a 2.468 en el 2009. Ello ha sido propiciado, entre otros factores, por la difusión de una tarjeta con el Teléfono de Contacto para solicitar este servicio.

Las llamadas suelen estar concentradas en el turno de mañana, un 62,42%, y fuera del horario establecido en un 12,75%

El personal que utiliza este servicio, mayoritariamente tiene su destino en los centros de trabajo de turno de noche, tanto en el Parque Auxiliar Antonia Díaz como en Recogida Parque Central.

Tipos de llamadas

TIPO	%
Consulta e información	84,31
Solicitud retribución anticipada	5,88
Solicitud documentación	7,84
Reclamación	1,96

Estado de llamadas

ESTADO	%
Contestación inmediata	63,73
Indicación de procedimiento	14,71
Citas en oficinas	9,80
Envío de correo electrónico	1,96
Derivación otro departamento	6,86
Derivación encargado de servicio	2,94

En todos los casos el tiempo de respuesta ha sido inferior a las 48 horas.

Se continua igualmente desarrollando la labor asistencial a los trabajadores y trabajadoras que, por causas de baja en la empresa, han necesitado de asesoramiento, cumplimentación de documentación para su nueva situación, e incluso la tramitación de ésta ante el organismo pertinente, bien sea por jubilación, jubilación parcial, agotamiento de plazo de su incapacidad temporal, o pase a situación de incapacidad permanente total. El número de acciones emprendidas ha sido de 68.

En el caso de producirse algún fallecimiento de trabajador/a, a su familia se le ha asesorado en toda la materia legal prevista para tal circunstancia y se le ha tramitado igualmente la documentación necesaria para recibir cualquier tipo de prestación económica. El total de actuaciones de este tipo ha sido de 2.

Una ampliación en este servicio ha sido la búsqueda de asistencia terapéutica a trabajadores/as que por motivos de algún tipo de adicción necesitan un tratamiento específico. En esta materia se han realizado 3 intervenciones.

[46]

EL SERVICIO
DE ATENCIÓN
AL EMPLEADO
ORIENTA,
ASESORA,
RESUELVE DUDAS
Y CONSULTAS





RECONOCIMIENTOS. FELICITACIONES INTERNAS Y EXTERNAS A LOS TRABAJADORES

En 2009 han sido felicitados 7 trabajadores y 1 trabajadora, a quienes el Gerente destinó cartas de agradecimiento por su aportación a LIPASAM, habiendo sido entregadas personalmente por directivos y mandos de la empresa.

El acto anual de reconocimiento a las personas que alcanzan el momento de su jubilación, a quienes se les entrega una placa conmemorativa, ha aglutinado a 26 trabajadores y sus respectivos cónyuges en un almuerzo festivo.

Al mismo acto fueron igualmente invitados los 33 empleados que durante el año 2009 cumplieron 25 años de servicio en la empresa.

Durante 2009 se ha avanzado en el proyecto de la AIE dirigido a reconocer los méritos de los trabajadores y trabajadoras de las cuatro empresas municipales, habiéndose adoptado un modelo común a las 4 empresas municipales que servirá como documento de trabajo para perfilar el que finalmente sea de aplicación en las mismas.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Igualmente se ha finalizado, también en el seno de la AIE, el estudio paralelo sobre la detección de las necesidades y expectativas de los trabajadores. La valoración cuantitativa del nivel de satisfacción laboral que los trabajadores de LIPASAM han manifestado en las encuestas anónimas de clima laboral ha sido de un 6,19 puntos sobre 10, dato que se ha incorporado en noviembre de 2009 al grupo de indicadores del Cuadro de Mando Integral. En dicha valoración no se ha tenido en cuenta la vertiente cualitativa del estudio, consistente en reuniones grupales del consultor con trabajadores y trabajadoras de los distintos estratos en que se dividieron las empresas.

EN 2009, NUESTRA EMPRESA QUEDÓ FINALISTA ENTRE LAS CINCO MEJORES EMPRESAS GRANDES A NIVEL NACIONAL EN EL DESARROLLO DE POLÍTICAS ORGANIZATIVAS RESPECTO A LA FLEXIBILIDAD

LA IGUALDAD EN LA EMPRESA

El Convenio Colectivo de la Empresa Pública Municipal LIPASAM, no permite la discriminación salarial entre hombres y mujeres.

En mayo 2009, LIPASAM ha constituido una Comisión de Igualdad de carácter paritario, componiéndola tres representantes de la dirección de la empresa y tres representantes de las trabajadoras y de los trabajadores.

El Objetivo de la Comisión es el establecido en el Artículo 1, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: "hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer en LIPASAM". Para lograr dicho objetivo, como principal instrumento, se aprobarán los correspondientes planes de igualdad en la empresa.

Esta comisión ha elaborado un reglamento de funcionamiento con competencias de estos miembros a favor de la implantación del plan de igualdad en la empresa.

A través del convenio de colaboración con el Instituto Andaluz de la Mujer, Fundación Mujeres ha efectuado un diagnóstico de situación.

Entre otras, la Comisión de Igualdad tiene las siguientes competencias:

1. Velar para que en la empresa se cumpla el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.
2. Realizar y aprobar el diagnóstico del Plan de Igualdad.

DURANTE
2009 SE HA
AVANZADO EN
EL PROYECTO
DE LA AIE
DIRIGIDO A
RECONOCER LOS
MÉRITOS DE LOS
TRABAJADORES Y
TRABAJADORAS
DE LAS CUATRO
EMPRESAS
MUNICIPALES



3. Elaborar y proponer el Plan de Igualdad de la Empresa para su aprobación a la Comisión Paritaria de Convenio.
4. Impulsar la difusión del Plan de Igualdad dentro de la empresa, y promover su implantación.
5. Realizar el seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad.
6. Sensibilizar a la plantilla sobre la importancia de incorporar la Igualdad de Oportunidades en la política de la empresa y la necesidad de que participe activamente contra la discriminación para lograr los objetivos expuestos.
7. Realizar, examinar y debatir las propuestas que se pudieran aplicar y desarrollar en la empresa.

EN 2009 LOS PERMISOS DE PATERNIDAD CONCEDIDOS HAN SIDO 43

8. Proponer a la Comisión Paritaria, aquellas medidas que puedan suponer modificación del Convenio Colectivo de LIPASAM.
9. Solicitar información y documentación para el desarrollo de las acciones de ésta Comisión.
10. Informar al personal de la empresa de temas de interés relacionados con el objeto de la Comisión.
11. Proponer la realización de cursos o acciones formativas en los planes de formación, en relación con la igualdad de género, así como evaluar los resultados de los mismos.
12. Canalizar cualquier problema que exista en materia de discriminación e igualdad, sin menoscabo de las competencias y capacidad de actuación de cualquier órgano.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

En junio de 2009, participamos mediante un cuestionario cuantitativo en el concurso de obtención del premio empresa flexible 2009 en la categoría Gran Empresa, organizado con CVA (Comunicación de Valor Añadido) y el Ministerio de Sanidad y Política Social.

En septiembre 2009, nuestra empresa quedó finalista entre las cinco mejores empresas grandes a nivel nacional en el desarrollo de políticas organizativas respecto a la flexibilidad.

El 27 de noviembre de 2009, LIPASAM, fue la finalista en la edición del citado premio a la flexibilidad año 2009.

Entre las acciones a destacar, que han propiciado la concesión de este premio cabe destacar las siguientes:

- Jornada de trabajo de manera continúa, comprendiendo los turnos de trabajo un total de 7 horas diarias.





- Solicitud de petición de cambio de centros de trabajo, ya sea por cercanía a domicilio, preferencia de turno, aspectos personales.
 - Periodo vacacional de 30 días laborables al año, distribuidos en dos periodos. Los matrimonios que trabajan en la organización, tienen preferencia en la elección de los periodos vacacionales y su disfrute conjunto.
 - El personal que ocupa puestos directivos, Jefes de servicio, Jefes de Departamento, Técnicos y Mandos Intermedios disponen de dispositivos que les permiten trabajar desde sus domicilios particulares e intercambiar documentos e información desde cualquier lugar.
 - El permiso por nacimiento de un hijo, junto con la paternidad, es de 15 días, no contándose para el de nacimiento los sábados y domingos. La gestión de esta documentación se realiza desde el Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo.
 - El permiso de lactancia es de hasta un año desde el nacimiento, y se puede elegir libremente cómo disfrutarlo (bien acumularlo, una hora al inicio o final de la jornada, así como otras numerosas posibilidades).
 - En 2009 los permisos de paternidad concedidos han sido 43, frente a los 56 permisos reconocidos en 2008 o a los 32 correspondientes al año 2007, lo que nos arroja una cifra media de 44 permisos anuales. Las trabajadoras que se beneficiaron en 2009 de la reducción de jornada por cuidado de sus hijos menores han sido 8.
1. Mantener niveles de eficiencia y productividad en las diferentes áreas funcionales, acorde con los requerimientos de la empresa.
 2. Establecer estrategias de mejora continua cuando el candidato obtiene un resultado "negativo".
 3. Permitir mediciones del rendimiento del trabajador y de su potencial laboral.
 4. Incorporar el tratamiento de los recursos humanos como una parte básica de LIPASAM y cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente.
 5. Dar oportunidades de desarrollo de carrera, crecimiento y condiciones de participación a todos los miembros de la organización, considerando tanto los objetivos empresariales como los individuales.

El desglose de las evaluaciones realizadas durante 2009 es el siguiente:

- Personal eventual perteneciente a la bolsa de empleo en contratación por acumulación de tareas en fiestas primaverales, verano y navidad: total 1.152. Se evalúa a cada trabajador cada vez que finaliza un contrato temporal.
- Personal de fijeza que ha realizado trabajos de superior categoría: total 53.
- Personal eventual para su conversión en indefinido: total 15.
- Personal de fijeza con objetivos programados: total 71.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Evaluación del desempeño es el procedimiento mediante el cual se mide y se valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

A través de la evaluación del desempeño LIPASAM pretende:

En el nuevo Convenio Colectivo se ha regulado un premio destinado a los trabajadores y trabajadoras que hayan tenido un desempeño ejemplar o hayan protagonizado un acto de la misma índole, consistente en la concesión de un día de libre disposición y la entrega de un diploma acreditativo del hecho que motivó el premio.

[50]





7 Principios de responsabilidad social corporativa (RSC)



[51]

DIMENSIÓN SOCIAL

LIPASAM analiza y tiene en cuenta de qué manera su actividad puede influir o afectar a la sociedad donde reside, en este sentido adopta una política de responsabilidad con la misma, bien entendido que el propio objeto social de la empresa desde su creación en 1986, supone una importante contribución a la sostenibilidad de la misma.

Para ello:

- Asegura una prestación efectiva y de calidad de sus servicios, de acuerdo a las necesidades objetivas de los ciudadanos y de la ciudad en general.

- Considera que lograr la satisfacción de sus clientes-ciudadanos en esta materia es uno de los ejes vertebradores de su actividad.
- Pretende que la actividad de la empresa se impregne de valores ambientales y de sostenibilidad, de forma que se evite o reduzca el posible impacto sobre la ciudad en primer término y sobre el Medio Ambiente en general.

Anualmente, la empresa evalúa los distintos aspectos que inciden en su política de responsabilidad social, de manera que se pueda informar de ellos dentro de las propias memorias.

LIPASAM en desarrollo de estos principios de responsabilidad social intenta contribuir con los mismos en diversas actividades y colaboraciones.



LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL GLOBAL COMPACT

DERECHOS HUMANOS

Principio 1.- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2.- Deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

RELACIONES LABORALES

Principio 3.- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4.- La eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5.- La erradicación del trabajo infantil.

Principio 6.- La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7.- Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.

Principio 8.- Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9.- Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Principio 10.- Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

LA ADHESIÓN AL GLOBAL COMPACT

LIPASAM, junto con el resto de empresas municipales del Ayuntamiento de Sevilla, se ha adherido al Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas, que tiene por objeto involucrar a las empresas en la gestión de algunos de los principales retos sociales y medio ambientales, consecuencia de la creciente globalización.

Se trata de una iniciativa voluntaria por la cual las empresas se comprometen a orientar su gestión de acuerdo con diez principios universales en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, Medio Ambiente y anti-corrupción.

Las organizaciones que se adhieren a esta iniciativa internacional deben realizar un informe periódico de cómo la empresa desarrolla su compromiso con los diez principios del Pacto. Así, LIPASAM este año ha elaborado su primer Informe de Progreso correspondiente a 2008.

DIFUSIÓN Y CONCIENCIACIÓN CÍVICA Y AMBIENTAL

La colaboración de los ciudadanos y ciudadanas es fundamental para la prestación de unos servicios de Limpieza Pública de calidad. Consciente de esta importancia LIPASAM lleva a cabo de forma continua diversas acciones y campañas informativas, que tienen como objetivo propiciar conductas positivas en relación con el Medio Ambiente Urbano, y de forma especial con la separación en origen, la recogida Selectiva y el posterior reciclaje o valorización de los residuos. En este apartado, durante 2009, se han llevado a cabo las siguientes Campañas Informativas y de Mentalización:

- Campaña de concienciación Semana Santa
- Campaña de concienciación Feria de Abril





EXTENSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES

LIPASAM quiere influir en los proveedores para que éstos mantengan un buen comportamiento ambiental, para ello, ha establecido una instrucción de trabajo de compras sostenibles por la que se integran los criterios ambientales y de sostenibilidad en la toma de decisiones sobre la compra de bienes y en la contratación de servicios u obras. Para ello, dentro de los contratos que celebra con sus proveedores, incluye cláusulas de carácter ambiental, de manera que se fomente la aplicación de mejoras ambientales en los trabajos a realizar.

Las cláusulas ambientales de carácter general son:

- Serán valorados los sistemas de gestión que puedan tener implantados los ofertantes: gestión ambiental, de la calidad, riesgos laborales (ISO 9001, 14001, 18001, EMAS, EFQM,...).
- Se valorará positivamente a aquellas empresas cuyos procesos sean más sostenibles, al emplear las mejores técnicas disponibles (BAT), desde el punto de vista ambiental.
- El adjudicatario se compromete a gestionar adecuadamente todos los residuos (residuos peligrosos e inertes, y todos aquellos asimilables a urbanos), gestionándolos a través de gestores autorizados. El adjudicatario se compromete a entregar los documentos y certificados que lo acrediten.
- El adjudicatario comunicará cualquier situación incidental que pudiera aparecer durante los trabajos de forma inmediata a LIPASAM, a fin de que ésta pueda tomar las medidas oportunas. En cualquier caso, el adjudicatario responderá de los incidentes ambientales que cause.
- El adjudicatario se responsabiliza de que todo el personal implicado en su contrato con LIPASAM tenga la formación adecuada y está correctamente informado del trabajo a realizar, incluidas las posibles situaciones incidentales.

[53]

LA COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS ES FUNDAMENTAL PARA LA PRESTACIÓN DE UNOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA DE CALIDAD

- Publicación de inserciones en distintas publicaciones: periódicos de barrio, revistas especializadas, prensa local/generalista, etc...
- Campaña informativa sobre recogida selectiva de residuos en TV local.
- Campaña informativa para fomentar la Recogida Selectiva de residuos en los colegios públicos de educación infantil.
- Campaña informativa "puerta a puerta" para la entrega de cubos individuales en Casco Antiguo de Sevilla.
- Campaña para fomentar la recogida selectiva de vidrio en la Feria de Abril.
- Campaña para fomentar la recogida selectiva de aceite doméstico usado en la Feria de Abril.
- Campaña informativa Fiestas Navideñas.
- Campaña de concienciación en soportes informativos de los vehículos de la flota de LIPASAM.
- Emisión de programas de participación ciudadana en emisoras de radio en programación local.
- Campaña de concienciación en video-marcador del Sevilla F.C.

Además, en el campo de la Educación Ambiental, en octubre se inició una nueva edición del programa de Educación Ambiental "Sevilla Limpia Tarea de Todos", y en noviembre se puso en marcha la segunda edición del "Plan Eco", una nueva iniciativa de Educación Ambiental, dirigida a alumnos de Educación Primaria, y en la que están participando 66 colegios de Sevilla.

CABE CITAR LA
IMPORTANCIA
DEL RESPETO A
LA PROTECCIÓN
DE DATOS DE
CARÁCTER
PERSONAL
QUE LIPASAM
PACTA CON SUS
PROVEEDORES

- El adjudicatario se hace responsable del cumplimiento de estas cláusulas por parte de sus subcontratistas si los hubiera.
- El adjudicatario adoptará las medidas de prevención necesarias para evitar cualquier incidente ambiental durante el desarrollo de los trabajos, actuaciones, servicios o suministros incluidos en el contrato.
- El adjudicatario se compromete a reparar las consecuencias de cualquier incidente o accidente ambiental que por su inadecuada actuación o mera negligencia pueda generar durante el desarrollo del contrato. Se valorará positivamente la existencia y vigencia de un seguro que incluya la cobertura de los posibles riesgos ambientales, accidentes o incidentes, relacionados con los trabajos objeto de la contratación.
- Los criterios ambientales se valorarán con un mínimo del 5% y un máximo del 25% de la Valoración

Técnica del contrato, en función del impacto que la compra pueda tener en el medio ambiente.

También, se incluyen cláusulas específicas según el tipo de contrato a celebrar, tales como:

- Transporte
- Construcción y mantenimiento de infraestructuras
- Adquisición de materias primas y de material de oficina
- Contratación del servicio de limpieza
- Celebración de eventos, actos y otras actividades

Por otro lado, la empresa establece en las relaciones con sus proveedores, condiciones que garanticen y mejoren la seguridad y la prevención de los riesgos laborales de los trabajos a realizar, como otra forma de extender la cultura preventiva dentro de la sociedad. En este sentido, se introducen en los contratos referencias a las siguientes obligaciones del contratista, como medio de transmitir en cadena esta cultura preventiva:

[54]



- Medidas de prevención y protección
- Modalidad preventiva
- Evaluación de Riesgos y Plan de Prevención del Contratista
- Evaluación de riesgos de los centro de LIPASAM
- Vigilancia de la Salud
- Formación e información
- Equipos de protección individual
- Estudio y control de la siniestralidad
- Técnico responsable de la coordinación en PRL.
- Documentación a aportar antes del comienzo de los trabajos
- Coordinación de Actividades Empresariales

Por último, cabe citar la importancia del respeto a la protección de datos de carácter personal que LIPASAM pacta con sus proveedores.

La empresa facilita el acceso a todas las empresas proveedoras de suministros y servicios a la contratación en igualdad de condiciones. Para ello, tiene establecidas sus Normas Internas de Contratación, que adaptan a su actividad la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público.

En ellas se establece el procedimiento de contratación, con el que se garantizan el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, de los contratos licitados.

SOCIEDAD. OTRAS COLABORACIONES SOCIALES.

Participación en Jornadas

- LIPASAM estuvo presente en la I Jornada Ciudadanos y Perros en los Espacios Públicos que se celebró el 20 de junio de 2009 en el Parque de El Alamillo, en Sevilla.
- LIPASAM participó en III Edición de la Semana Verde, organizada por la Universidad Pablo de Olavide y que tuvo lugar del 20 al 24 de abril de 2009.



[55]

Otras acciones de responsabilidad social

- Suscripción de un Convenio de Colaboración con la Delegación Municipal de Medio Ambiente para el desarrollo de determinados proyectos en materia ambiental.
- LIPASAM ha suscrito un Convenio de Colaboración con ASAJA-Sevilla para el patrocinio de la "Exposición de Pintura TIERRAS DE ANDALUCIA-Percepciones femeninas de una realidad", que se celebró del 12 al 29 de marzo de 2009 en la sede de la Cámara Agraria Provincial de Sevilla.
- Firma de un Convenio de Colaboración con la A.V. Al-Quivir, del barrio de Rochelambert, para el mantenimiento de la limpieza en el Parque "Puerto de las Palomas" y la sensibilización de los residentes en relación con la limpieza pública y el reciclaje de los residuos.

- LIPASAM y el Club Náutico Sevilla han suscrito un Acuerdo de Colaboración para el patrocinio del Torneo Internacional de Tenis OPEN DE SEVILLA.
- LIPASAM llegó a un Acuerdo de Colaboración con UNICEF para el patrocinio del I Festival Internacional de Música Instrumental que se celebró en Sevilla, el día 19 de diciembre de 2009 en el Salón de Actos de la Escuela Universitaria Politécnica.
- LIPASAM acordó con la hermandad sacramental nuestro padre Jesús de la Salud y Clemencia, Santísima Virgen Madre de la Divina Gracia y San Juan de la Cruz, un Convenio para la difusión conjunta de los programas que ésta lleve a cabo en aras de la protección del Medio Ambiente, limpieza de la vía pública, protección y conservación del mobiliario urbano de limpieza.
- Como es habitual, desde el inicio de la competición en 1989, LIPASAM patrocinó, junto a otros organismos, empresas y entidades la XXI Edición de la Fiesta de la Piragua Ciudad de Sevilla, que tuvo lugar el 17 de mayo de 2009, y en la que participaron equipos procedentes de la práctica totalidad de las Comunidades Autónomas.
- En octubre, LIPASAM organizó, con la colaboración de la Oficina Proyecto Lunar, y la Empresa Montana Shop Galery, que aglutina a los principales artistas graffiteros, la segunda edición del Concurso de Arte Urbano "todo Tuyo", un Concurso de Graffiti para decorar 30 contenedores para envases de vidrio del Casco Histórico, con el objetivo de llamar la atención de los ciudadanos sobre la problemática de las pintadas y graffiti en lugares no autorizados, y reivindicar el graffiti como arte, frente al vandalismo.

[56]

DESDE HACE AÑOS LOS TRABAJADORES DE LIPASAM VIENEN COLABORANDO CON LA ONG MÉDICOS SIN FRONTERAS

La colaboración con MÉDICOS SIN FRONTERAS

Desde hace años, los trabajadores de LIPASAM vienen colaborando con la organización no gubernamental *Médicos sin Fronteras* (MSF), entidad de reconocido prestigio en el ámbito internacional.



MSF presta su desinteresada solidaridad en gran cantidad de países en los que debido a catástrofes humanitarias, guerras, desplazamientos o emergencias sanitarias, situaciones todas originadas por las graves injusticias y desigualdades provocadas por el actual orden internacional, se requiere de la ayuda humanitaria internacional.

Pero para que los voluntarios de esta organización puedan efectuar su trabajo, se requiere que la sociedad contribuya de manera regular y constante a sostener el coste de las actuaciones.

En este sentido, en 1996, diversos empleados en colaboración con el comité de empresa y LIPASAM iniciaron esa colaboración que consiste en una aportación voluntaria que es descontada mensualmente de su nómina y entregada a MSF para ser destinados en las diversas campañas solidarias que esta organización desarrolla.

Colaboración con LA FUNDACIÓN BANCO DE ALIMENTOS DE SEVILLA

El objetivo de la Fundación Banco de Alimentos de Sevilla es recuperar, para el consumo por personas necesitadas, aquellos productos que, estando en perfectas condiciones de consumo, se desperdiciaban diariamente, por excedentes de producción o de cosechas, defectos de envasado, fechas cercanas a la caducidad, etc., y otras causas.





Para colaborar con este objetivo, del 16 al 22 de noviembre de 2009 se efectuó una campaña de recogida de alimentos en todos los centros de trabajo de LIPASAM.

Colaboración con AISOL para la recogida selectiva de papel/cartón de origen comercial



LIPASAM viene desarrollando desde hace unos años un convenio de colaboración con AISOL, entidad sin ánimo

de lucro cuyo fin es facilitar la incorporación socio-laboral de personas en situación de exclusión social o con riesgo de caer en ella.

Según este acuerdo, AISOL se encarga de la recogida de envases y embalajes de cartón de los distintos comercios y de los polígonos industriales. Según el Convenio, LIPASAM, colabora subvencionando este servicio, de manera que sirva para la creación y el mantenimiento del empleo de cinco personas que tienen dificultades para encontrar un puesto de trabajo y que desarrollan un trabajo digno, a la vez que se fomenta la recogida selectiva y el reciclado del cartón.

Durante 2009, AISOL ha recogido por este sistema 819 toneladas de cartón, lo que significa un incremento del 18% sobre 2008. Dichas toneladas están incluidas dentro de los datos de recogida selectiva de LIPASAM.



[58]





8 La empresa y su relación con el medio ambiente



POLÍTICA AMBIENTAL

LIPASAM entiende que la propia razón de ser de la empresa está enfocada a dar satisfacción a las necesidades que los ciudadanos y ciudadanas tienen en relación con su actividad, de manera que cada vez se logre una ciudad mejor, más limpia, más habitable y cada vez más sostenible.

Por ello, se propone ir incorporando en su gestión, políticas que causen un menor impacto ambiental y que permitan la consecución de los objetivos que en esta materia se vayan marcando, así como a una mejora continua del Medio Ambiente urbano.

En coherencia, LIPASAM se ha planteado, como uno de los ejes principales de su acción, ser una empresa sostenible, de manera que en sus diferentes actividades se mantenga un comportamiento responsable con el Medio Ambiente. Por tanto, esta responsabilidad forma parte de una de las líneas estratégicas de la empresa definida en el Cuadro de Mando Integral (CMI).

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Es importante señalar que LIPASAM procura la mejora en la gestión de los residuos urbanos, potenciando las

distintas recogidas selectivas, avanzando en la separación en origen y dándoles a los mismos el tratamiento más adecuado desde el punto de vista ambiental.

La realización de los servicios que LIPASAM presta a la ciudad de Sevilla se hacen reduciendo los posibles impactos ambientales que los mismos puedan ocasionar, especialmente en los aspectos los relacionados con el consumo de agua y energía, la generación de ruido y olores y el impacto visual del mobiliario de recogida y limpieza viaria, de forma que se contribuya a una mayor sostenibilidad y a una mejor calidad ambiental.

Para la consecución de esta política, se requiere la máxima participación ciudadana, y para ello, se fomenta la concienciación y colaboración de la ciudadanía en esta materia, potenciando la educación y mentalización ambiental así como el cumplimiento de la Ordenanza Municipal.

En materia ambiental, cabe destacar que:

- Se han desarrollado algunos avances en los indicadores ambientales: reducciones de algunos consumos, mayor utilización de materiales menos contaminantes, mayor control sobre la producción de residuos, implantación de procedimientos de consulta ambiental sobre productos

antes de su adquisición, aprobación de la IT de control de vertidos, aprobación de la IT de compras sostenibles, etc,...

- Debemos seguir mejorando en aspectos tales como: mejora en la eficiencia energética, aspectos ambientales de talleres, control ambiental de la Planta de Transferencia, mejora en la información de tipo ambiental, más formación, evaluar y controlar los riesgos ambientales, poder medir los gastos cuyo fin es la protección del Medio Ambiente, continuar ampliando los criterios ambientales hacia nuestros proveedores,...

Se prevé la ampliación del sistema de gestión ambiental a toda la empresa en unos años.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

[60] LIPASAM es consciente de que desarrollar y hacer viable día a día esta política es imposible sin la participación de todas las personas que la componen, por lo que se fomentan y establecen las medidas oportunas para lograr la máxima implicación activa en esta materia, para ello, dentro de los Planes anuales se imparte formación de carácter ambiental.

También cabe señalar, que la colaboración y el comportamiento de la ciudadanía es una pieza clave para conseguir mayores logros ambientales, por ello, LIPASAM establece anualmente campañas de educación y sensibilización, especialmente en temas relacionados con la limpieza viaria y la gestión de los residuos urbanos.

El gasto en este tipo de campañas es el siguiente:

	2007	2008	2009
Presupuesto destinado a campañas sensibilización ambiental/€	864.829	736.978	773.075

Además de estas campañas dirigidas a la ciudadanía y especialmente a los niños y niñas, LIPASAM dentro de su Plan anual de Formación incluye cursos de contenido relacionado con la preservación del Medio Ambiente.

RESPONSABILIDAD Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA EN MATERIA AMBIENTAL

Aunque la protección del Medio Ambiente en la empresa es una labor colectiva, dentro del Departamento de Coordinación, el Área de Calidad y Medio Ambiente es el responsable de coordinar dicha política, en especial en aquello relacionado con la diagnosis, la identificación, la evaluación, el seguimiento, los controles y las propuestas de mejora de los aspectos e impactos de contenido ambiental.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Se han definido los principales indicadores que sirven para efectuar el seguimiento del comportamiento ambiental de la empresa. Periódicamente la Dirección analiza y hace propuestas de mejora en este apartado.

CERTIFICACIONES

LIPASAM, dentro de su compromiso con el Medio Ambiente, y de acuerdo a lo establecido en la norma internacional ISO 14001:2004, de implantación de un sistema de gestión ambiental en las empresas, mantiene la certificación de los Puntos Limpios siguientes:

- Los Olivos
- Los Pinos
- Los Naranjos
- Las Jacarandas

En 2009 se realizó la 1ª Auditoria de Seguimiento de la Certificaciones, con un resultado positivo.

CONTROL Y GESTIÓN AMBIENTAL

Evaluación de los impactos ambientales

Para la identificación-evaluación de los aspectos e impactos ambientales, se sigue el procedimiento descri-





LA COLABORACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO DE LA CIUDADANÍA ES UNA PIEZA CLAVE PARA CONSEGUIR MAYORES LOGROS AMBIENTALES

to en la IT CA 05.03 para la identificación y evaluación de impactos ambientales, realizándose una matriz de impactos por cada centro de trabajo.

El listado de matrices y los criterios seguidos tanto para la identificación como para la evaluación, se explica en el documento "Criterios de evaluación 2009".

El resultado de la identificación y evaluación de este año, es de un total de 72 aspectos significativos, produciéndose una leve mejora en cuanto que el año anterior esa cifra era de 77 impactos, lo que supone una disminución del 6,5% de los mismos.

Al igual que el año anterior, este resultado es tan elevado debido a que muchos aspectos son comunes en distintos centros de trabajo.

Por un consumo más responsable

• Consumo de papel

Desde que se aprobara por primera vez en 2008 la IT Normas para un uso eficiente del papel, el consumo de papel disminuyó un 17 % en 2008, y en este último año, parece que se ha mantenido.

Cabe destacar los siguientes datos:

KG	NO RECICLADO	RECICLADO	TOTAL	% PAPEL RECICLADO
2007	1.858	6.624	8.482	78,6%
2008	461	6.549	7.010	93,4%
2009	249	6.798	7.047	96,5%
Comparación del consumo de papel sobre 2008			+0,5%	

• Consumo de agua potable

La puesta en práctica de una campaña de sensibilización de buenas prácticas de carácter ambiental, así como la colocación de algunos mecanismos de ahorro en el consumo de agua potable en los distintos parques auxiliares, está permitiendo un descenso en el consumo de agua potable de las instalaciones de LIPASAM. Este descenso es tanto absoluto, como si comparamos el agua consumida y la plantilla de la empresa que usa el agua en los distintos centros.

AÑO	M ³ AGUA POTABLE	PLANTILLA	M ³ /PLANTILLA	% DISMINUCIÓN SOBRE EL AÑO ANTERIOR
2007	15.142	1.593	9,5	
2008	13.918	1.607	8,7	-8,9%
2009	12.677	1.582	8,0	-7,5%

• Consumo de energía eléctrica

En los últimos tres años, el consumo eléctrico ha sido similar de un año a otro. Si este consumo se compara con

[61]



LIPASAM
COMENZÓ
A SUSTITUIR
EN 2008 LAS
BOLSAS QUE SE
UTILIZAN PARA
EL BARRIDO POR
OTRAS QUE SON
DEGRADABLES
AL 100%.

la plantilla media anual, se observa que en 2009 se ha producido un ligero aumento del 1,5%. Los datos son:

AÑO	KWH/PLANTILLA
2007	3.356
2008	3.332
2009	3.385
Comparación del consumo eléctrico sobre 2008	
	+1,5%

- **Bolsas de basura degradables**

LIPASAM, dentro de su política ambiental, comenzó a sustituir en 2008 las bolsas de basura que se utilizan para el barrido de las vías públicas por otras que son degradables al 100%.

Este tipo de bolsas está fabricado con aditivos totalmente degradables **d₂w™**, de manera que se degradan totalmente y de una forma segura, dejando tan sólo agua, anhídrido carbónico y una pequeña cantidad de biomasa. A la vez, todas las propiedades del plástico permanecen inalteradas durante su vida útil incluyendo su solidez e impresión.

En 2009, se ha continuado con esta iniciativa.

LIPASAM consume cada año alrededor de 1.800.000 bolsas de plástico.

- **Madera procedente de bosques gestionados de manera sostenible**

LIPASAM está llevando a cabo una campaña de fijación de los contenedores para la recogida de RU, de manera que se evite su desplazamiento. Para ello se están instalando en los distintos grupos de contenedores, protectores de madera, que a la vez que fijan su ubicación, contribuyen a mejorar el paisaje urbano al integrarse más con el entorno.

En esta operación LIPASAM está utilizando maderas procedentes de bosques sostenibles, de acuerdo a la

certificación internacional FSC, que además han sido tratadas y pintadas con elementos menos agresivos con el Medio Ambiente.

Para la fijación de los contenedores se han empleado unos 23 metros cúbicos de madera certificada según la marca internacional FSC.

FSC son las siglas del Consejo de Administración Forestal (Forest Stewardship Council), organización internacional que identifica los productos que contienen madera de bosques gestionados con responsabilidad ambiental, certificados de manera independiente de conformidad con los estándares de dicho organismo.

La certificación se basa en los siguientes principios:

PRINCIPIO 1: Observación de las leyes y los principios del FSC

PRINCIPIO 2: Derechos y responsabilidades de tenencia y uso

PRINCIPIO 3: Derechos de los pueblos indígenas

PRINCIPIO 4: Relaciones comunales y derechos de los trabajadores

PRINCIPIO 5: Beneficios del bosque

PRINCIPIO 6: Impacto ambiental

PRINCIPIO 7: Plan de gestión

PRINCIPIO 8: Control y evaluación

PRINCIPIO 9: Mantenimiento de Bosques de Alto Valor para la Conservación

PRINCIPIO 10: Plantaciones

- **Consumo de combustibles fósiles**

Hasta el año 2007, la renovación de la flota hizo que LIPASAM lograra, año tras año, mejorar su eficiencia del consumo de combustibles.

A pesar de no haber continuado en 2009 con el ritmo de renovación de la flota, se ha mejorado la eficiencia en un 5,7 % con respecto al año anterior.

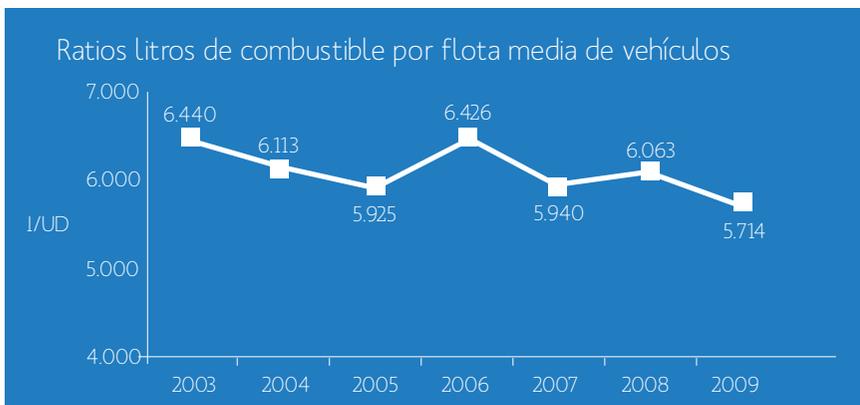
[62]

Certificación de Degradabilidad de los plásticos





AÑO	VEHÍCULOS. UDS PROMEDIO ANUAL	L COMBUSTIBLE	L/UD	VARIACIÓN%
2007	455	2.702.619	5.940	
2008	460	2.788.891	6.063	2,1%
2009	451	2.577.197	5.714	-5,7%



La disminución en la producción de energía se ha debido a aspectos climatológicos (menos horas de sol) y a paradas por avería en la planta de S. Diego y en un módulo de la del Parque Este.

Esta medida de generación de energía renovable ha supuesto dejar de emitir unas 11 toneladas de CO₂ a la atmósfera. Desde que se pusieran en marcha las instalaciones de Energía Fotovoltaica se han dejado de emitir un total de 32 toneladas de CO₂.

Por otra parte, la empresa dispone en sus diversas instalaciones de un total de 277 m² de paneles solares para la producción de agua caliente que alimenta a los distintos vestuarios del personal.

- **Utilización de vehículos bimodales o híbridos y con combustibles alternativos.**

LIPASAM dispone de diez vehículos que funcionan con gasoil y energía eléctrica. Estos vehículos se utilizan en la recogida de RU de la zona centro, ya que durante la operación de recogida de los contenedores producen menos ruido.

[63]

Se estima que cada vehículo bimodal o híbrido consume un 44% menos de gasoil por jornada de trabajo, lo que supone una menor emisión de contaminantes de origen local (partículas, NOx, CO,...) y una menor emisión de CO₂, que como se sabe es la principal causa del efecto invernadero, ya que su acumulación en la atmósfera está provocando cambios en el clima del planeta, que pudieran ser de nefastas consecuencias para los ecosistemas y para el ser humano.

Abundando en esta política, LIPASAM ha incorporado a su flota en julio de 2009 un total de cinco vehículos recolectores de residuos urbanos especiales para calles estrechas, que utilizan biodiesel al 30%. El uso de este biocombustible, nos ha permitido emitir 173 toneladas menos de CO₂ a la atmósfera.

Utilización de energías alternativas menos contaminantes

- **Producción de energía renovable**

Durante 2008 entraron en funcionamiento dos de las instalaciones de producción de energía fotovoltaica situadas en el Parque Este y en la Central de Recogida Neumática de San Diego. Esta energía es incorporada a la red para su distribución.

La energía producida en 2009 ha supuesto un total de 26.897 kWh, cantidad algo inferior a la del año anterior en un 12%.

ENERGÍA FOTOVOLTAICA PRODUCIDA				
KW/H PRODUCIDOS	PARQUE AUX. ESTE	CENTRAL NEUMÁTICA SAN DIEGO	TOTAL	VARIACIÓN SOBRE EL AÑO ANTERIOR
2007	6.264	12.877	19.141	
2008	15.640	14.930	30.570	59,7%
2009	14.595	12.302	26.897	-12,0%



- **Biogás de vertedero**

Los residuos de la ciudad de Sevilla son entregados en el centro de tratamientos de residuos de Monte Marta Cónica, que dispone también de un vertedero donde se depositan de manera controlada los residuos que no han podido ser aprovechados. Dicho centro atiende a la Mancomunidad de Los Alcores, y recibe los residuos de una población cercana a 1,2 millones de habitantes.

Estos residuos, en su descomposición producen metano y otros gases que son recuperados para evitar su emisión a la atmósfera (el metano es un potente agente del calentamiento global), y a la vez para producir energía eléctrica.

A falta de conocer los datos definitivos de 2009, se puede señalar que durante 2008, este aprovechamien-

to energético ha producido 40.000 MWh, lo que supuso un 5% más que en 2007.

Debemos tener en cuenta, que en torno al 47% de esa producción energética corresponde a los RU que LIPASAM entrega en dicho centro de tratamiento.

- **Ahorro de emisiones de CO₂**

El dióxido de carbono es el principal causante del efecto invernadero y del cambio climático.

LIPASAM, en su actividad cotidiana, al igual que cualquier actividad humana, emite CO₂ a la atmósfera. Somos conscientes de que la utilización de la numerosa flota de vehículos por parte de LIPASAM para la realización de sus actividades (recogida de RU, baldeos, barridos mecanizados, especiales,...) es el mayor emisor de este tipo de gases.

Las diversas medidas aplicadas por LIPASAM están permitiendo dejar de emitir una total de 753 toneladas de este gas de efecto invernadero (570 t por un menor consumo de carburantes, 173 t por la utilización de biodiesel y 11 t por la producción propia de electricidad).

Por una mejora en la gestión ambiental de los residuos de Sevilla

- **Recogida selectiva de RU de Sevilla**

La generación de residuos es uno de los principales problemas ambientales, ya que:

- Se agotan las materias primas necesarias para elaborar los distintos artículos de consumo.
- Se origina el problema de qué hacer con los productos desechados que se convierten en residuos.

La recogida separada de residuos, para su posterior reciclado o aprovechamiento, es una de las medidas que pueden contribuir a combatir ese problema ambiental.

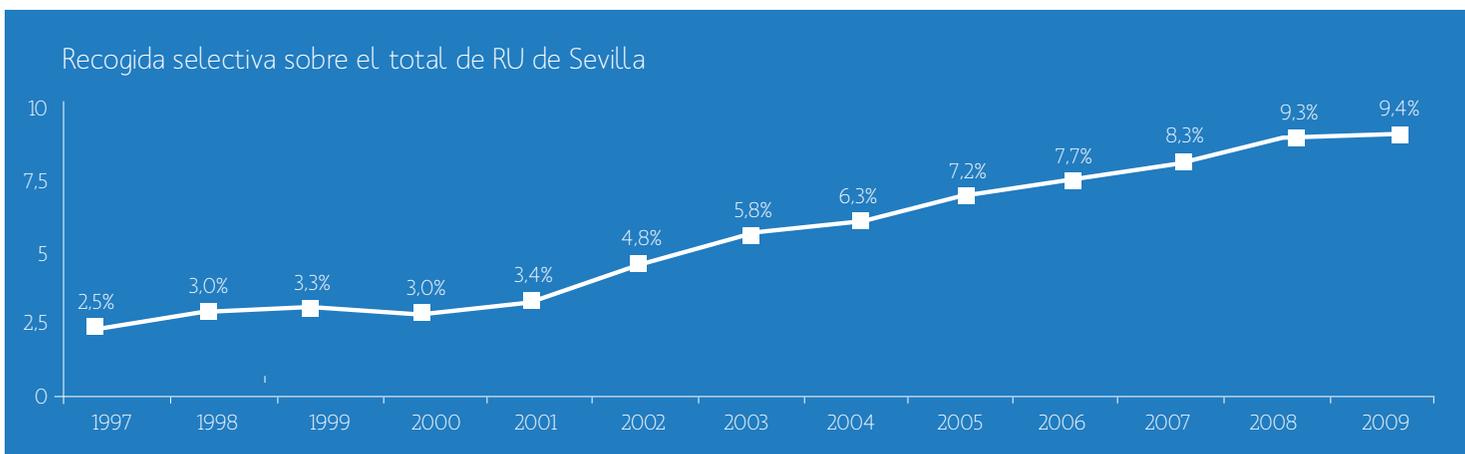




En este sentido, en la ciudad de Sevilla, contando con la colaboración ciudadana, en los últimos años se ha incrementado de manera notable la recogida selectiva domiciliaria, según se puede apreciar en el siguiente cuadro:

RESIDUOS DOMICILIARIOS (*)	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Recogida selectiva sobre el total de RU de Sevilla	2,5%	3,0%	3,3%	3,0%	3,4%	4,8%	5,8%	6,3%	7,2%	7,7%	8,3%	9,3%	9,4%
Incremento sobre el año anterior	22,0%	20,0%	10,0%	-9,0%	13,0%	41,0%	21,0%	9,0%	14,0%	7,0%	8,0%	12,0%	1,0%

(*) Se tienen en cuenta los residuos que se recogen en los principales tipos de contenedores distribuidos por las calles de Sevilla (para materia orgánica+restos, envases, vidrio y papel/cartón).



[65]

Si tenemos en cuenta el total de residuos que recoge LIPASAM en todos sus tratamientos, los resultados en toneladas son los siguientes:

	2008	2009
RECOGIDA SELECTIVA	50.621,0	54.460,0
TOTAL RU	385.296,0	370.545,0
% selectiva	13,1%	14,7%

Se ha producido un incremento en el total de recogida selectiva, principalmente por la contratación del nuevo gestor de los residuos de muebles y enseres.

Este aumento paulatino en los porcentajes de residuos que se recogen de manera selectiva, no nos debe ocultar que aún en Sevilla no se recicla todo lo que se debería, por lo que los esfuerzos en esta materia por parte de LIPASAM y una mayor conciencia por parte de la ciudadanía sevillana deben hacer crecer estas cifras, lo que sin duda redundará en una importante mejora ambiental.

- **Valorización de residuos de los Puntos Limpios**

Existen residuos domiciliarios que no se deben depositar en los distintos contenedores ubicados en la vía pública, por distintos motivos: peligrosidad, por su volumen,... etc.

Para estos residuos, LIPASAM tiene a disposición de los ciudadanos 4 Puntos Limpios. Estos residuos son entregados a gestores debidamente autorizados que proceden a su valorización o eliminación, según proceda.

[66]

El porcentaje de residuos procedentes de los Puntos Limpios que es entregado a gestores para su posterior valorización, en vez de llevarlos a vertedero, es un indicador de calidad ambiental de esta actividad.

En este sentido, LIPASAM ha entregado, durante 2009, el 89,1% de los residuos recogidos en los Puntos Limpios a gestores especializados para su valorización, disminuyendo de esta manera los que se destinan directamente a vertido.

	2006	2007	2008	2009
Gestores especializados %	80,3%	84,4%	87,5%	89,1%
Vertedero/Aborgase%	19,7%	15,2%	12,5%	10,9%
Total PP.Limpios %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

- **Recogida Selectiva de Aceite Usado**

En junio de 2008 LIPASAM puso en marcha un proyecto para la Recogida Selectiva y Valorización del Aceite Usado vegetal de uso doméstico, mediante su transformación en Biodiesel.

Fruto de esta iniciativa, en la que LIPASAM cuenta con la colaboración de la empresa Bioenergía Selectiva Andaluza, de tal manera que a 31 de diciembre había ubicados en las calles de Sevilla un total de 221 contenedores de 1.100 litros de capacidad unitaria, para la recogida de este tipo de residuos.

ACEITE VEGETAL	RESIDUOS DE ACEITE RECOGIDOS	BIODIESEL OBTENIDO
AÑO	KILOS	LITROS
2008	109.828	93.354
2009	402.787	342.106

La cantidad total de kilos recuperados durante 2009 ha ascendido a 402.787 kg, evitando el riesgo de contaminación de millones de litros de agua y lográndose producir más de 340.000 litros de biodiesel.







[68]



Justificación y alcance de la memoria



Desde 2004 LIPASAM viene editando sus Memorias de Sostenibilidad o de Responsabilidad Social Corporativa, dentro de la estrategia establecida con las otras empresas municipales que agrupan la AIE, por lo que esta de 2009 es la sexta que se elabora. La última Memoria se elaboró en junio de 2009 y correspondía a los datos de 2008.

Las memorias de responsabilidad social de las empresas contienen la información que puede interesar a los distintos grupos relacionados con la empresa, especialmente estamos pensando en la ciudadanía, y a cualquier otra persona interesada. Se trata de la infor-

mación sobre las principales actividades de LIPASAM, pero incorporando una vertiente que incide en aquellos apartados que tienen que ver con la sostenibilidad.

Se define como actividad sostenible aquella actividad que pudiendo ser provechosa para la humanidad actual, no por ello pone en riesgo la satisfacción de las necesidades de las generaciones venideras. Este concepto incorpora por tanto una apertura de miras, al entender que hay actividades que deben ser controladas y mejoradas para no contribuir a poner en riesgo el bienestar de las generaciones actuales o futuras. A la vez, en positivo, la empresa se debe implicar cada vez más en aquellas actividades que puedan ir en el sentido de lograr un mundo más sostenible en el presente y en el futuro.

El enfoque de la memoria de sostenibilidad es distinto del de los tradicionales informes de actividad de la

[70] EL ENFOQUE DEL
CONTENIDO
VA DIRIGIDO
AL PRINCIPAL
GRUPO DE
INTERÉS DE LA
EMPRESA, LAS
CIUDADANAS Y
CIUDADANOS
DEL MUNICIPIO
DE SEVILLA

empresa, ya que además de contar qué es lo que hace la empresa, hace hincapié en contar de qué manera colabora con la sostenibilidad o no, por lo que va a exigir de toda la organización, tener presente estos conceptos a la hora de enfocar el desarrollo de su trabajo diario, por lo tanto, incorpora un plus de calidad en la información y la transparencia.

Las memorias se vienen haciendo con periodicidad anual, recogiendo en ellas los aspectos más significativos de la actividad de LIPASAM, comparándola con la de años anteriores.

El enfoque del contenido va dirigido al principal grupo de interés de la empresa, que nos es otro que el que componen las ciudadanas y ciudadanos del municipio de Sevilla, abarcando dicho contenido materialmente a todas las actividades que desarrolla, informándose de las mismas de manera suficientemente clara y asequible.

La Memoria de Sostenibilidad de 2009 ha sido elaborada por el Grupo de Sostenibilidad de LIPASAM, que ha recogido diversas aportaciones de los distintos responsables de las actividades y departamentos.

Partiendo de la última Memoria elaborada, los datos de la actual se basan en los Informes anuales que se elaboran, así como de estadísticas e indicadores procedentes de los distintos procesos de LIPASAM, del sistema de Calidad y Medio Ambiente, del CMI y de la información almacenada en la aplicación informática SAP implantada en la empresa como soporte a Operaciones y otros procesos.

En relación con memorias anteriores no hay cambios significativos en el alcance, la cobertura o la metodología de elaboración de este documento.

En la elaboración de esta memoria de LIPASAM, se ha tenido en cuenta alcanzar un nivel de información equivalente al nivel B, nivel que viene definido por las directrices de la versión actual (G3) del Global Reporting Initiative.





[72]





anexo 2

Datos de contacto



[73]

GRUPO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DE LIPASAM

Teléfono: 010

Correo electrónico: info@lipasam.es

Oficinas Centrales

Dirección: C/Virgen de la Oliva, s/n 41011 – Sevilla

Atención al Público: Previa petición de cita.

Página Web: www.lipasam.es

PUNTOS LIMPIOS

Horario: De lunes a sábados de 8:00 a 21:00 horas (excepto 25 de diciembre, 1 y 6 de enero, 28 de febrero y 1 de mayo).

Los Olivos

C/ Azogue, Polígono Industrial Calonge, Sevilla 41007.

Los Pinos

Carretera Sevilla/Málaga km 1.5. Sevilla 41020.

Los Naranjos

Carretera de Su Eminencia, esquina Carretera de Utrera, Sevilla 41013.

Las Jacarandas

Carretera de Brenes, esquina C/Estrella Deneb, Sevilla 41008.

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE SEVILLA A.I.E.

Distrito Este

C/ Cueva de Menga, s/n. Urbanización Los Minaretes.

Distrito Macarena: C/ Manuel Villalobos s/n (Antiguo Mercado de la Barzola frente a la Delegación de Hacienda).

Distrito Nervión: Avda. Cruz del Campo, 36.

Distrito Sur: C/ Jorge Guillén s/n.

Prado de San Sebastián: Plaza de San Sebastián s/n.

Distrito Bellavista-la Palmera: C/ Asensio y Toledo, nº6, Bellavista.

Distrito San Pablo-Santa Justa: C/ Jerusalén, s/n.

[74] **Oficina área de rehabilitación concertada Casco Norte:** C/ Feria, 8.

Distrito Triana: C/ San Jacinto, 33.

Distrito los Remedios: Avda. República Argentina 25, 3ª pta.

Distrito Cerro-Amate: C/ Puerto de Oncala s/n.

Distrito Casco Antiguo: Plaza Alameda de Hércules, nº 2

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Distritos Este, Macarena, Nervión, San Pablo, Bellavista, Cerro-Amate, Distrito Sur, y Alameda:

Lunes a jueves: 9:30 h – 14:00 h 17:00 h – 20:00 h.

Viernes: 9:30 h – 14:00 h. 17:00 h – 19:30 h.

Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana.

Distrito Triana:

Lunes a jueves: 9.30 h - 14.00 h. 17.00 h - 20.00 h.

Viernes: 9.30 h - 14.00 h. (Viernes tarde cerrado)

Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana.

Prado de San Sebastián:

De Lunes a Viernes: de 8.00 h. a 20.00 h. ININTERRUMPIDAMENTE TODO EL AÑO.

Distrito Los Remedios:

De Lunes a Jueves: de 9.30 h. a 14.00 h. y de 17.00 h. a 20.00 h.

Viernes: 9.30 h. a 14.00 h. (Viernes tardes cerrado).

Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana.

Oficina área de rehabilitación concertada Casco Norte:

De lunes a Jueves: 9.00 h. a 14.00 h. y 17.00 h a 19.30 h.

Viernes: de 9.00 h. a 14.00 h. (Viernes tarde cerrado)

Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana.







[76]





SERVICIOS PRESTADOS				
LIMPIEZA VIARIA	2008		2009	
TRATAMIENTO	KM	%	KM	%
Barrido manual individual	100.809	25,64%	93.252	23,72%
Barrido manual motorizado	36.467	9,28%	35.008	8,91%
Limpieza jardines Centro	1.861	0,47%	1.751	0,45%
Brigada de parque	2.682	0,68%	2.625	0,67%
Barrido mecánico	59.611	15,16%	49.513	12,60%
Barrido mixto	19.556	4,97%	22.947	5,84%
Fregado de aceras	169	0,04%	196	0,05%
Subtotal Barridos	221.156	56,24%	205.292	52,22%
Baldeo mecánico	6.454	1,64%	7.298	1,86%
Baldeo alta presión	795	0,20%	410	0,10%
Baldeo mixto	11.517	2,93%	12.839	3,27%
Baldeo manual	668	0,17%	698	0,18%
Subtotal Baldeos	19.434	4,94%	21.245	5,41%
Total	240.590	61,18%	226.537	57,63%

LIMPIEZAS ESPECIALES		
HORAS DE PERSONAL		
TRATAMIENTO	2008	2009
Limpieza de Mercados	8.442	8.386
Vehículos Intervención Rápida	16.898	16.660
Limpieza de Accesos	12.957	14.805
Limpieza de Fachadas	7.518	7.945
Atención a la Movida y Puntos Negros	48.160	25.522
Otras Limpiezas Especiales	69.272	94.381
Total	163.247	167.699

LIMPIEZA DEL RÍO	2008	2009
Servicios realizados	206	224
Horas de personal	2.884	3.136

RECOGIDA DE RESIDUOS URBANOS	2008	2009
RECORRIDOS	52	52
Domiciliaria c/trasera con rec/compact	21	21
Domiciliaria c/trasera con mini rec/compact	6	6
Domiciliaria c/lateral con rec/compact	19	19
Industria/Mercados c/trasera	4	4
Sanitario/Industria compactador estático	1	1
Sanitario c/trasera con mini rec/compact	1	1
CONTENEDORES	13.763	14.894
Carga lateral 2.400 litros	135	139
Carga lateral 3.200 litros	2.680	2.719
Carga trasera 750/770/1100 litros	8.992	8.842
Cubos 120/240/330 litros	1.956	3.194
M ³ capacidad	16.214	16.468
Litros/habitante	23,2	23,5
Litros/kg. recogido	19,3	19,4
RU recogidos por LIPASAM en Planta de Transferencia sin Recogida Selectiva (Tm) [*]	300.441	291.831

[*] Incluye vertidos directos de RU en ABORGASE y los envases de la Recogida Neumática.





RECOGIDA NEUMÁTICA		
R.N. FJJA (TM)	2008	2009
Materia Orgánica y Restos	7.409	7.493
Envases	2.072	2.093
Papel	306	221
Total (*)	9.787	9.807
R.N. Móvil del Barrio de Santa Cruz (Tm)	406	651

(*) Los kilos de Recogida Neumática están contabilizados en sus apartados correspondientes.

NÚMERO DE BUZONES EN FUNCIONAMIENTO			
UNIDADES INSTALADAS	TIPO		TOTAL DE BUZONES
	FJJA	MÓVIL	
Buzones Materia Orgánica y Resto	416	42	458
Envases	330	-	330
Papel/cartón	73	-	73
Comerciales	133	-	133
Total	952	42	994

RECOGIDA SELECTIVA			
RECOGIDA SELECTIVA TM	2008	2009	INCREMENTO (2008/2009)
Vidrio	7.267	7.522	3,50%
Papel (*)	16.376	15.309	- 6,50%
Envases	7.021	7.398	5,40%
Total	30.664	30.229	- 1,40%

(*) La recogida selectiva de Papel incluye: Puntos Limpios, Recogida Neumática y puerta a puerta.

CONTENEDORES DE R. SELECTIVA INSTALADOS	2008	2009
CONTENEDOR ÁREA		
Vidrio	1.694	1.682
Papel	1.913	1.966
Subtotal	3.607	3.648
CONTENEDOR ACERA		
Carga lateral		
Envases	1.866	1.847
Carga trasera		
Envases	3.291	3.080
Total	8.764	8.575

RECOGIDA DE RESIDUOS ESPECIALES				
RECOGIDA DE MUEBLES Y ENSERES	2008		2009	
SERVICIOS	UNIDADES	TM	UNIDADES	TM
Servicios Programados	45.098	746	49.230	798
Servicios No Programados	580.094	9.591	581.947	9.434
Total	625.192	10.337	631.177	10.232

RECOGIDA DE PILAS	2008	2009
Contenedores	3.609,00	3.779,00
Tm. de Pilas procedentes de comercios	60,10	56,00

PUNTOS LIMPIOS	2008	2009
Entradas en Puntos Limpios	141.025,0	144.969,0
- LIPASAM	149,0	146,0
- Particulares	140.876,0	144.823,0
Lotes de residuos recibidos/entradas	1,6	1,6
Total lotes de residuos recibidos	228.565,0	226.896,0

PUNTOS LIMPIOS		
LOTES	2008	2009
% DE LOTES RESIDUOS MÁS IMPORTANTES		
Escombros	20,10%	23,80%
Maderas	12,70%	13,70%
Papel y cartón	12,50%	12,90%
Plásticos	11,60%	11,90%
Metales y latas	7,20%	7,80%
Residuos eléctricos y electrónicos	8,40%	9,40%
Colchones y enseres	3,40%	3,60%
Otros	24,10%	16,90%
ENTRADAS EN LOS PUNTOS LIMPIOS		
Media de entradas diarias	455	472
Entradas Punto Limpio Los Olivos	138	140
Entradas Punto Limpio Los Pinos	77	74
Entradas Punto Limpio Los Naranjos	143	146
Entradas Punto Limpio Las Jacarandas	97	112

[80]





RECOGIDA DE RESIDUOS ESPECIALES E INERTES (TM)			
TIPO DE RECOGIDA	TIPO DE RESIDUO	2008	2009
Puntos Limpios	Escombros, restos de poda, maderas, chatarras, RAEE ...	20.204	20.309
Otros inertes de Planta Transferencia	Inertes	9.029	7.258
Puerta a puerta	Enseres, colchones ...	10.337	10.232
Recogida de Solares	Escombros y tierras	8.095	9.763
Total		47.665	47.562

RECOGIDA DE VEHÍCULOS FUERA DE USO	2008	2009
Unidades recogidas	2155	2621

La gestión de la OVA durante el 2009 ha supuesto el tratamiento de:

7.325 lts	Aceite de vehículos
25.950 kg	Baterías plomo y ácido de baterías
7.200 lts	Anticongelante
8.634 Uds.	Neumáticos
1.650 Tm	Chatarra
1.650 lts	Líquido de Frenos
6.825 lts	Aceite de caja de cambios
3.950 lts.	Filtro de aceite y combustible
9.500 m.	Vía pública libre para estacionamiento

[81]

LAVADO DE MOBILIARIO URBANO		
FRECUENCIA	2008	2009
LAVADO DE CONTENEDORES DE ACERA DE ORGÁNICOS+RESTOS		
Lavado interior: Cada cuántos días	35,00	33,00
Lavados / año	10,50	11,10
Lavado exterior: Cada cuántos días	110,00	76,00
Lavados / año	3,32	4,80
LAVADO DE CONTENEDORES DE ACERA DE ENVASES		
Lavado interior: Cada cuantos días	83,00	83,00
Lavados / año	4,40	4,40
Lavado exterior: Cada cuantos días	90,00	57,00
Lavados / año	4,10	6,40

LAVADO DE MOBILIARIO URBANO		
FRECUENCIA	2008	2009
LAVADO DE CONTENEDORES DE ÁREA		
Contenedores Vidrio: Cada cuántos días	89,00	60,00
Lavados / año	4,10	6,10
Contenedores Papel: Cada cuántos días	93,00	64,00
Lavados / año	3,90	5,70
Total Contenedores: Cada cuántos días	91,00	62,00
Lavados / año	4,00	5,90
LAVADO DE PAPELERAS		
Cada cuántos días	141,00	89,00
Lavados / año	2,60	4,10

TRANSFERENCIA, TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN		
TRANSFERENCIA DE RESIDUOS (TM)	2008	2009
(A) LIPASAM(*)	296.504	290.120
Urbanización Tarazona(*)	556	459
Particulares en Planta de Transferencia	6.497	4.795
Total Tm recogidas en Planta Transfer.	303.557	295.354
(B) VERTIDOS DIRECTOS DE LIPASAM SIN PASAR POR PLANTA DE TRANSFERENCIA(*)	3.937	1.711
Total Residuos recogidos por LIPASAM en el municipio de Sevilla (a)+(b)	300.441	291.831

(*) Los datos de LIPASAM incluyen 2.093 Tm. de envases procedentes de la Recogida Neumática. Las toneladas de la urbanización Tarazona no pertenecen al municipio de Sevilla.





TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN			
TRATAMIENTO (TM)	DESTINO	2008	2009
RU + RECICLADO			
Materia Orgánica y Resto (*)	Cónica	300.442	291.831
Reciclado (Envases+Vidrio+Papel)	Valorización SIG	30.664	30.229
Subtotal RU+Reciclado		340.271	322.060
RESIDUOS ESPECIALES (TM)			
Escombros (RCD)	Cónica	5.453	8.129
	Alcorec	2.643	1.634
Inertes y otros	Cónica	9.029	7.258
Muebles y enseres	Cónica		
	Recuperación (Banales)	10.337	10.232
Puntos Limpios	Cónica	2.735	2.405
	Otros Gestores	17.469	17.904
Subtotal Residuos Especiales		52.806	47.562
Pilas	Gestor RP	72	69

DISTRIBUCIÓN DE TRATAMIENTOS		
TRATAMIENTO (TM)	2008	2009
Materia Orgánica y Resto	79,30%	78,94%
Reciclado (Envases+Vidrio+Papel)	8,09%	8,18%
Subtotal RU+Reciclado	87,39%	87,12%
Residuos Especiales:	12,58%	12,86%
Subtotal	99,97%	99,98%
Pilas	0,03%	0,02%
Total Residuos	100,00%	100,00%

EQUIPOS Y MANTENIMIENTO (A 31 DE DICIEMBRE)			
SERIE	GRUPO DE VEHÍCULOS	2008	2009
Serie 0	Turismos y Motocicletas	73	73
Serie 1	Recolectores Recogida	78	78
Serie 2	Lavacontenedores	18	16
Serie 3	Portacontenedores	9	9
Serie 4	Caja Abierta	67	64
Serie 5	Barredoras	38	38
Serie 6	Baldeadoras	45	45
Serie 7	Vehículos Limpieza Especiales	62	62
Serie 8	Motocarro de Barrido	49	49
Serie 9	Palas, Cabezas y Otros	10	10
Subtotal unidades móviles		449	444
	Compactador Estático	15	15
Total		464	459

FLOTA MEDIA DE VEHÍCULOS (UDS. MÓVILES)	2008	2009
Vehículos(*)	458	445

(*) Sin contabilizar los compactadores estáticos

ANTIGÜEDAD MEDIA DE VEHÍCULOS			
SERIE	GRUPO DE VEHÍCULOS	ANTIGÜEDAD EN AÑOS	
		2008	2009
Serie 0	Turismos y Motocicletas	5,6	6,6
Serie 1	Recolectores Recogida	5,4	6,4
	Recolectores Carga Trasera	6,4	7,4
	Recolectores Carga Lateral	3,9	4,9
Serie 2	Lavacontenedores	8,5	9,0
Serie 3	Portacontenedores	7,8	8,8
Serie 4	Caja Abierta	6,9	6,4
Serie 5	Barredoras	4,7	5,7
Serie 6	Baldeadoras	5,6	6,6
Serie 7	Vehículos Limpieza Especiales	8,3	9,3
Serie 8	Motocarro de Barrido	5,0	6,0
Serie 9	Palas, Cabezas y Otros	9,2	10,2
Antigüedad media unidades móviles		6,0	6,9





MOBILIARIO URBANO	2008	2009
ELEMENTOS(UNIDADES)		
Papeleras	19.488	19.524
Bolardos	6.391	4.331
Retranqueos	527	401
Fijadores en Polígonos Industriales	504	542
Contenedores con alguna fijación	6.696	6.464
RATIOS DE INTERÉS:		
Habitantes/papelera	36,00	36,00
Litros papelera/habitante	1,33	1,33
Denuncias levantadas	4.851,00	4.435,00
Sanciones impuestas	4.006,00	3.439,00
Valor sanciones (€)	517.830,00	454.122,00
Valor sanción media (€)	129,20	131,40

INSPECCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ORDENANZA MUNICIPAL		
ACTIVIDADES DEPARTAMENTO INSPECCIÓN	2008	2009
DESGLOSE POR TIPO DE SANCIÓN		
Limpieza y Recogida	62%	55%
Obras y Vertidos	23%	29%
Publicidad	9%	14%
Otros	6%	2%

RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN (RCD'S) DE OBRAS SOMETIDAS A LICENCIA URBANÍSTICA		
RCD	2008	2009
Expedientes de obra iniciados en el año	938,00	164,00
Fianzas depositadas o avaladas (€)	3.535.104,00	357.975,20
Tm RCD's estimadas según expedientes	1.292.762,00	100.091,27
Expedientes de obra terminados	555,00	459,00
Fianzas devueltas (€)	3.932.967,00	3.085.369,08
Tm certificadas tratadas:	595.885,00	1.296.240,74
RCD's mixto	65.788,00	43.328,74
RCD's limpio	114.619,00	91.030,00
Tierras	415.478,00	1.161.882,00

Orientados a nuestros clientes
Mentalización y Relaciones Externas

MENTALIZACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS		
VISITAS A INSTALACIONES DE LIPASAM (*)	2008	2009
Grupos y colegios	275	200
Escolares	11.309	10.962
Profesores	635	680

(*) El curso escolar se desarrolla de octubre a junio, por lo que en los meses de verano no se llevan a cabo visitas.

TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VÍA DE ENTRADA	2008	2009
Vía Pública	0	0
Prensa	36	116
Ayuntamiento	0	0
Carta	1.193	1.948
E-mail	1.901	5.510
Fax	1.504	3.928
Hoja oficial de reclamaciones	7	12
Llamada telefónica	52.2143	51.532
Policía Local	0	0
Atención directa	1.231	1.982
Línea Roja	0	0
Total	58.086	65.028

TIPOLOGÍA DE LAS COMUNICACIONES		
TIPOLOGÍA	2008	2009
Recogida de enseres	23.567	20.687
Reclamaciones limpieza	2.455	3.330
Reclamaciones recogida	5.054	5.368
Reclamaciones mobiliario	2.733	1.775
Otros (1)	24.277	33.868
Total	58.086	65.028
(1) Otros:		
-Petición de información	14.985	22.708
-Petición de servicios especiales	1.665	3.174
-Resto	7.627	7.986





El componente humano de la empresa

NIVEL DE EMPLEO				
NIVEL DE EMPLEO	2006	2007	2008	2009
Nivel Mínimo	1.305	1.374	1.426	1.385
Nivel Máximo	1.817	1.934	1.867	1.824
Nivel Promedio Anual	1.541	1.593	1.607	1.582

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA SEGÚN NIVEL PROFESIONAL	2007	2008	2009
Dirección	17	22	20
Administrativos y personal técnico	50	51	60
Mandos intermedios e inspectores	65	63	62
Personal de servicios y talleres	1.461	1.471	1.440
Total	1.593	1.607	1.582

EMPLEO FEMENINO SEGÚN NIVEL PROFESIONAL	2007	2008	2009
Dirección	1	1	1
Administrativos y personal técnico	19	19	22
Mandos intermedios e inspectores	3	3	3
Personal de servicios y talleres	261	289	291
Total	284	312	317

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR TRAMOS DE EDAD		
TRAMO EDAD	2008	2009
Menor 25	5,16%	3,05%
Mayor o igual 25 y menor 30	7,22%	10,91%
Mayor o igual 30 y menor 35	9,96%	14,61%
Mayor o igual 35 y menor 40	15,31%	16,90%
Mayor o igual 40 y menor 45	16,18%	16,63%
Mayor o igual 45 y menor 50	16,80%	15,87%
Mayor o igual 50 y menor 55	12,51%	11,40%
Mayor o igual 55 y menor 60	10,08%	8,56%
Mayor o igual 60	6,78%	2,07%

AFILIACIÓN SINDICAL (MEDIA)

SINDICATO	2007	2008	2009
CNT	1	0	0
CCOO	907	979	972
UGT	360	319	275
CSI-CSIF	34	41	67
Total	1.302	1.339	1.314

REPRESENTACIÓN SINDICAL

SINDICATO	2007	2008	2009
CCOO	15	15	15
UGT	6	6	6
CSI-CSIF	2	2	2
Total	23	23	23

ABSENTISMO Y SUS CAUSAS		2007	2008	2009
Enfermedad	Porcentaje	7,52%	7,83%	5,38%
	Horas	196.505,00	198.662,00	139.602,00
Accidentes	Porcentaje	1,34%	1,30%	1,54%
	Horas	35.023,00	32.984,00	39.864,00
Maternidad	Porcentaje	0,15%	0,41%	0,43%
	Horas	3.976,00	10.402,00	11.071,00
Actividad sindical	Porcentaje	0,74%	0,75%	0,84%
	Horas	19.215,00	19.029,00	21.771,00
Otras causas	Porcentaje	1,17%	1,12%	1,03%
	Horas	30.506,00	28.417,00	26.719,00
Total	Porcentaje	10,92%	11,40%	9,22%
	Horas	285.225,00	289.240,00	239.027,00

ÍNDICE DE ABSENTISMO	2006	2007	2008	2009
Enfermedad	7,04%	7,52%	7,83%	5,38%
Accidentes de trabajo	1,33%	1,34%	1,30%	1,54%
Subtotal Incapacidad Temporal	8,37%	8,86%	9,13%	6,92%
Maternidad	0,12%	0,15%	0,41%	0,43%
Horas sindicales	0,80%	0,74%	0,75%	0,84%
Otros[*]	1,03%	1,17%	1,12%	1,03%
Total	10,33%	10,92%	11,40%	9,22%

(*) Permisos retribuidos, faltas injustificadas, huelga, etc





SEGURIDAD LABORAL	2006	2007	2008	2009
Bajas por contingencias profesionales	159,00	191,00	178,00	207,00
Índice de frecuencia	72,00	82,00	77,00	87,00
Índice de gravedad	2,12	2,14	2,06	2,43

FORMACIÓN	2006	2007	2008	2009
Nº cursos	205,00	207,00	168,00	107,00
Nº participantes	1.498,00	2.049,00	565,00	1.616,00
Horas de formación	13.611,00	20.035,00	13.545,00	6.305,00
Media horas de formación/participante	9,08	9,77	14,00	7,84
Media horas de formación/media plantilla	8,83	12,56	8,42	3,98

PROMOCIONES				
PUESTO	2006	2007	2008	2009
Almacenero	0	1		
Marinero	0	1		
Oficial 1ª Taller	0	0		
Maestro Taller	0	0		
Jefe de Equipo de Taller	0	0		
Oficial V.L.	2	45		
Of. 1ª Conductor	0	15		
Operador de Planta	0	1		
Auxiliar de Servicio	0	0		
Oficial Técnico	0	0		
Auxiliar Técnico	0	0		
Auxiliar administrativo	2	0		
Jefe Técnico	1	0	1	
Técnico Gestión de Procesos	3	1		1
Jefe de Servicios	1	2		
Total	9	66	1	1



[90]



Referencia al contenido del GRI



ELEMENTO GRI	CAPÍTULO
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (Director General, Presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	1
Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
Nombre de la organización.	2
Principales marcas, productos y/o servicios.	2
Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2
Localización de la sede principal de la organización.	Anexo II
Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	NA
Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2
Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2
Dimensiones de la organización informante, incluido:	
• Número de empleados.	6
• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).	2
• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).	2
• Cantidad de productos o servicios prestados	4

ELEMENTO GRI		CAPÍTULO
Además de lo anterior, se anima a que las organizaciones informantes aporten más información, según sea pertinente, como:		
• Activos totales.		-
• Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas).		2
• Desglose por país/región de lo siguiente:		
• Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.		NA
• Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.		NA
• Empleados por países/regiones.		NA
Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:		2
• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y		NA
• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).		2
Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		2
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
PERFIL DE LA MEMORIA		
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario ²⁴).		ANEXO I
Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).		ANEXO I
Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		ANEXO I
Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		ANEXO II
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria. 		ANEXO I
Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI, para más información.		ANEXO I
Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria		ANEXO I
La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.		NA
Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.		ANEXO I
Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).		ANEXO I
Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		ANEXO I

[92]





ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.

Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar la siguiente información:

- Estrategia y análisis, 1.1–1.2
- Perfil de la organización, 2.1–2.8
- Parámetros de la memoria, 3.1–3.16
- Gobierno, compromisos y participación, 4.1–4.17
- Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones
- Principales indicadores del desempeño
- Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido
- Indicadores de Suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria

ANEXO IV

VERIFICACIÓN

Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.

NA

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GOBIERNO

La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Describe el mandato y la composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indica su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.

2

Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).

2

[93]

En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. Indíquese cómo define la organización los términos 'independiente' y 'no-ejecutivo'. Este punto sólo se aplicará a aquellas organizaciones con una estructura directiva unitaria. Consulte en el glosario la definición de 'independiente'.

2

Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. Se debe hacer referencia a los procesos relativos al:

- Uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno
- Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como "comités de empresa" a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno

Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe.

-

Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).

-

Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.

2

Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.

2

Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.

Explíquese el grado en el que:

2

Se los aplica en toda la organización, en las diferentes regiones y departamentos/unidades

Hacen referencia a estándares acordados a nivel internacional

Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.

2

ELEMENTO GRI		CAPÍTULO
Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.		-
Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		NA
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia de gestión de riesgos en relación con la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos.		8
Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		7-8
Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: Esté presente en los órganos de gobierno Participe en proyectos o comités Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios Tenga consideraciones estratégicas Esto hace referencia a la participación como miembros a nivel de organización.		2
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. Ejemplos de grupos de interés son: Comunidades Sociedad civil Clientes Accionistas y proveedores de capital Proveedores Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos		3
Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		3
Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		3
Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		3
5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO		
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		2
EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático		-
EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		6
EC4: Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno		-
EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		-
EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		7
EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		NA

[94]





ELEMENTO GRI	CAPÍTULO
EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono, o en especie.	-
EC9: Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	-
DIMENSIÓN AMBIENTAL	
EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen.	8
EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	8
EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8
EN4: Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	-
EN5: Ahorro total de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	8
EN6: Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	8
EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	-
EN8: Captación total de agua por fuentes.	8
EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	-
EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	-
EN11: Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	-
EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	-
EN13: Hábitats protegidos o restaurados.	-
EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	-
EN15: Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	-
EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	8
EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	-
EN18: Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	8
EN19: Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	-
EN 20: NOx, SOx y otras emisiones al aire significativas, por tipo y peso.	-
EN21: Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	-
EN22: Peso total de residuos generados según tipo y método de tratamiento.	8
EN23: Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	-
EN24: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	-
EN25: Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	-

ELEMENTO GRI		CAPÍTULO
EN26:	Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	8
EN27:	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	8
EN28:	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	-
EN29:	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	8
EN30:	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	-
DIMENSIÓN SOCIAL		
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética en el trabajo		
LA1:	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contratación y por región.	6
LA2:	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6
LA3:	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	6
LA4:	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	6
LA5:	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	6
LA6:	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	6
[96] LA7:	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	6
LA8:	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	6
LA9:	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	6
LA10:	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleado.	6
LA11:	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	6
LA12:	Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	6
LA13:	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	ANEXO IV
LA14:	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	6
Indicadores del desempeño de derechos humanos		
HR1:	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	7
HR2:	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	-
HR3:	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	-
HR4:	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	-
HR5:	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	-





ELEMENTO GRI	CAPÍTULO
HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	-
HR7: Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	-
HR8: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	-
HR9: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	-
Indicadores del desempeño de Sociedad	
S01: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, operación y salida de la empresa.	-
S02: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	-
S03: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	-
S04: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	-
S05: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	-
S06: Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	-
S07: Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	-
S08: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	-
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos	
PR1: Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	-
PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	5
PR3: Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	5
PR4: Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	5
PR5: Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	5
PR6: Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	5
PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-
PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	5
PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	5





NOS DO
AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA

De Sevilla

EMPRESAS MUNICIPALES DE SEVILLA A.E.



LIPASAM



LIPASAM
C/ Virgen de la Oliva, s/n. 41011 - Sevilla
www.lipasam.es