

NO8DO

AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA



LIPASAM

**MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2010**

MEMORIA RSC LIPASAM 2010

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, que es presidida por el Alcalde de Sevilla.

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

La composición del Consejo Administración de LIPASAM es la siguiente:

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

Los Estatutos de LIPASAM son aprobados por el Pleno del 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 al 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.

Política y estrategia

LIPASAM tiene definida e implantada su Política, que establece:



En este sentido cabe destacar que durante 2010 ha continuado el desarrollo del Cuadro de Mando Integral implantado en 2009 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 garantice la sostenibilidad de la empresa a medio y largo plazo, a la 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:

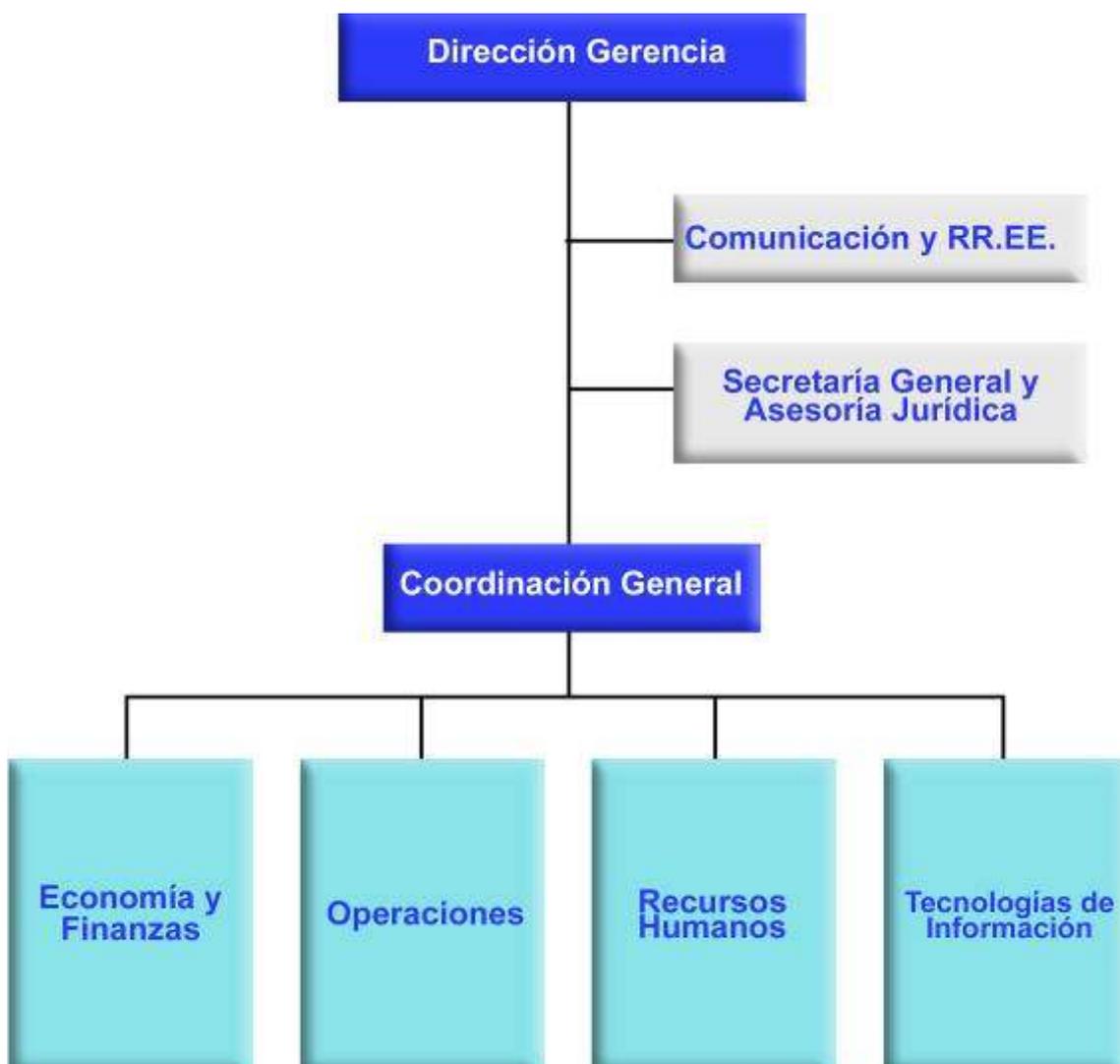
- Limpieza de las vías públicas: barrido, baldeo y vaciado de papeleras.
- Recogida y transporte de residuos urbanos: orgánicos, papel y cartón, envases ligeros, pilas, muebles y vehículos abandonados (una vez declarados como residuos), vidrio y otros RU.
- Limpiezas especiales: zonas de movida, solares, limpiezas urgentes, mercados, limpieza del río, limpieza de fachadas, lavado de papeleras y contenedores, etc.
- 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 2010 se han producido algunos cambios organizativos, de manera que el organigrama general de LIPASAM es el siguiente:



Principales alianzas

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. Red corporativa de radiocomunicaciones.
- Puntos de Información y atención a la ciudadanía
- 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
- Procedimiento para el reconocimiento de los empleados
- Conocimiento del clima laboral y de la satisfacción de los empleados.
- Sistema de Información Geográfico Integrado.

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:

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.



GRUPO ALBATROS, S.A., desarrollo y ejecución de un Proyecto de I +D + i



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.

Hitos más importantes alcanzados durante 2010

- El Absentismo, ha disminuido de forma significativa con respecto a 2009, pasando del 6,92 al 5,60% logro que ha sido posible, entre otros factores, gracias al desarrollo de las distintas medidas puestas en marcha en el año 2.009, como la aceleración de cita médica y la adaptación de puestos de trabajo, el estudio con la unidad médica de Vigilancia de Incapacidades (UMVI) para

acelerar la declaración de incapacidades, y el estudio con la Inspección Médica para hacer un seguimiento especial a empleados con elevado absentismo.

- Ha continuado el desarrollo del Cuadro De Mando Integral que define las líneas estratégicas y los objetivos de la empresa.
- Se ha producido un descenso en el global de la recogida selectiva doméstica en un 2,8%, si bien la recogida selectiva de envases ligeros se ha incrementado un 5,3% con respecto al año anterior mientras que la recogida selectiva de envases de vidrio se ha mantenido en los niveles de 2009. Por otra parte cabe citar que se redujo la recogida selectiva de papel, en un 7,8%, a causa, principalmente, por la actual crisis económica.



- En los Puntos Limpios, las entradas siguen creciendo, llegando en 2010 a las 152.347. El promedio de entradas diarias se ha situado en 493, con un incremento del 4,4% con respecto a 2009.
- La Recogida Selectiva de Muebles y Enseres, que se han entregado a gestores especializados en estos residuos, para ser reciclados, se ha incrementado, pasando el número de unidades recogidas de 631.177 unidades a 674.924.
- Un año más hemos establecido los Planes Especiales de Limpieza de Semana Santa, Feria de Abril, Salida de Hermandades del Rocío, Corpus Chiristi, Velá de Santiago y Santa Ana, y Navidad.
- Se ha realizado un estudio para la actualización de las programaciones de Recogida selectiva de Envases, Lavado de interior de contenedores de Envases y Orgánica y Resto, de carga trasera y lateral.
- La Ordenanza de Limpieza Viaria y Recogida de RU de Sevilla determina la obligación de los promotores de obras de depositar en LIPASAM una fianza que

garantice la correcta **gestión de los RCD's** (residuos de construcción y demolición). La aplicación de este apartado de la Ordenanza Municipal ha supuesto que más de 620.000 toneladas de RCD's se entreguen en instalaciones autorizadas para este tipo de residuos, donde son tratados adecuadamente.

- En 2010 se inició la **instalación de contenedores para Recogida Selectiva de Ropa Usada**, mediante la firma de un Convenio de Colaboración con la ONG Humana "Pueblo para el Pueblo". Durante este año se han instalado 100 contenedores con una respuesta muy positiva por parte de los ciudadanos, que han depositado en los mismos 1.000.685 kilogramos de ropa usada.

- Continuó la instalación de contenedores para Recogida Selectiva de Aceite Usado, y su transformación en Biodiesel, siendo utilizado el citado combustible en los vehículos de la flota de LIPASAM. Durante 2010 se han recuperado 477.861 kilogramos de aceite usado y se han generado 409.000 litros de Biodiesel.

- En esta línea, se han diseñado e instalado papeleras de cartón, para posibilitar la Recogida Selectiva de Papel y Cartón y Envases Ligeros, en los distintos centros de Trabajo de LIPASAM.

- Ha continuado el **mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad** para toda la actividad de la empresa la certificación ISO 9001:2008 de calidad, que afecta a todas las actividades de Lipasam y la 14001:2004 de gestión ambiental para los cuatro Puntos Limpios. Por otra parte se ha elaborado la tercera Memoria EFQM, llevándose a cabo a partir de la misma el correspondiente Plan de Mejora.

- Durante 2010 los datos del comportamiento ambiental de Lipasam registrados ponen de manifiesto algunas mejoras en la eficiencia de los consumos y en menores emisiones contaminantes.

- Dentro del **Programa de Educación Ambiental** que desarrolla anualmente LIPASAM, y tras la prueba piloto realizada durante los meses de noviembre y diciembre de 2009, en enero de 2010 se puso en marcha una nueva iniciativa de Educación Ambiental, diseñada específicamente para escolares de Educación Infantil, y que se desarrolla en los propios Centros Educativos.

- Dicha iniciativa ha registrado durante el presente año un éxito de participación por la demanda que ha suscitado en los Centros de Educación Infantil de nuestra ciudad, habiendo participado en el mismo 10.295 alumnos, pertenecientes a 454 aulas, y 3.419 profesores.



- Ello ha permitido incrementar notablemente el número de escolares participantes en las actividades de Educación Ambiental que pone en marcha LIPASAM, creciendo la cifra total de participantes un 72 % con respecto a 2009.
- Por último, en noviembre se puso en marcha la tercera edición de **Plan Eco**, actividad dirigida exclusivamente a alumnos del tercer ciclo de Educación Primaria.

Situación económica

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2010 se han formulado por los Administradores en Consejo de Administración de fecha 28 de marzo de 2011 de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad, que es el establecido en:

- El Código de Comercio y la restante legislación mercantil.
- El Plan General de Contabilidad aprobado por RD 1514/2007.
- Las normas de obligado cumplimiento aprobadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas en desarrollo del Plan General de Contabilidad y sus normas complementarias.
- El resto de la normativa contable española que resulte de aplicación en esta materia.

Las cuentas anuales han sido obtenidas de los registros contables de la Sociedad de acuerdo con el marco normativo antes citado, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de la Sociedad y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio, habiendo sido aprobadas por la Junta General el pasado día 6 de junio de 2011, sin que en el ejercicio de 2010 se hayan producido cambios de criterios contables significativos respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2009. En la elaboración de las cuentas anuales no se ha detectado ningún error significativo que haya supuesto la reexpresión de los importes incluidos en las cuentas anuales del ejercicio 2009.

Las cuentas anuales se encuentran depositadas en el Registro Mercantil de Sevilla.

Dentro de las exigencias del marco normativo antes descrito, LIPASAM, como parte del sector público, se encuentra sometida a los siguientes controles externos:

- La función de control financiero ejercida por Intervención General del Ayuntamiento de Sevilla, que se materializa en la revisión formal a posteriori de las Cuentas Anuales.
- El control derivado de la legislación mercantil, consistente en la verificación de las Cuentas Anuales por un auditor de cuentas experto que sea independiente.
- El control externo de naturaleza permanente, en nuestro caso, materializado por la Cámara de Cuentas de Andalucía a través de su función fiscalizadora, que abarca la gestión económica, financiera y contable de los fondos públicos de la Comunidad Autónoma andaluza.

A modo de resumen de las citadas cuentas anuales, cabe destacar que durante 2010 ha continuado la aplicación del Plan Financiero, aprobado por el Pleno del

Ayuntamiento, el día 18 de Abril de 2008. Este Plan, que se ha desarrollado durante los años 2009 y 2010 y continuará desarrollándose durante 2011, busca restablecer el equilibrio económico y financiero de la empresa, deteriorado tras varios años consecutivos 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.

En este segundo año de aplicación del Plan, la situación económica ha sido, por primera vez en muchos años, de beneficios de 1,5 millones de euros, casi lo previsto (94%) en el Plan Financiero, como resultado de la diferencia entre las Transferencias Presupuestarias, que han aumentado hasta los 99,0 millones de euros, y el coste real del servicio.

Los Ingresos Propios por la Venta de Servicios han aumentado en un 20% alcanzando los 4,3 millones de euros.

Los Gastos de Personal, con 68,2 millones de euros, son la partida más importante y han disminuido en 1,6 millones con respecto a la cifra prevista en el Plan Financiero.

Los Gastos de Aprovisionamientos han sido de 13,2 millones prácticamente lo previsto en el Plan Financiero, a pesar del incremento del precio del carburante así como de los servicios exteriores que crecen como resultado del aumento de la actividad de la empresa que se explica en el informe de actividades.

Los Otros Gastos de Explotación han permanecido en torno a 11,4 millones de euros reflejando el esfuerzo en la contención del gasto que se viene acometiendo.

Las Dotaciones para Amortizaciones han permanecido constantes en torno al los 9,0 millones de euros que era lo previsto en el Plan Financiero.

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 8,1 millones de euros.

El endeudamiento a corto plazo se ha reducido en 11,0 millones de euros.

Los principales datos económicos son:

| Euros | 2008 | 2009 | 2010 |
|--------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Personal | 63.665.693,29 | 66.856.283,45 | 68.232.300,15 |
| Materiales | 21.426.451,68 | 23.181.264,83 | 24.596.167,08 |
| Subtotal | 85.092.144,87 | 90.037.548,28 | 92.828.467,23 |
| Amortizaciones | 7.201.678,29 | 8.966.957,55 | 9.053.941,94 |
| Subtotal | 92.293.823,26 | 99.004.505,83 | 101.882.409,17 |
| Gastos Financieros | 3.480.101,19 | 2.646.876,79 | 1.216.361,17 |
| TOTAL | 95.773.924,45 | 101.651.382,62 | 103.098.770,34 |

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:

| | |
|--|---|
|  |  |
| <p>Certificado ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad de la Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Urbanos y de los Puntos Limpios</p> | <p>Certificado ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental en los Puntos Limpios</p> |

Por otra parte, durante 2010, 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 Oro 2010, 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 20 de Mayo, en el recinto de la Feria de Madrid, dentro de la Conferencia sobre “Bioenergía y Tratamientos Biológicos 2010”.

Además, en Junio, LIPASAM ha sido distinguida cuarta vez consecutiva con el Premio Escoba de Platino ATEGRUS, la Asociación Técnica para la Gestión de Residuos y el Medio Ambiente. La entrega de este galardón tuvo lugar en junio en el recinto de la Feria de Madrid, dentro del Certamen TEM-TECMA 2010.





3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LIPASAM

Objetivos

El entorno de crisis, no sólo económica, que ha imperado en los últimos tiempos ha servido a LIPASAM para reforzar su sentido de la responsabilidad corporativa e intentar marcar ciertas diferencias con respecto a lo que hasta este momento se ha venido haciendo.

En este sentido, LIPASAM ha hecho un importante esfuerzo durante 2010 por avanzar en la definición de lo que será su política de responsabilidad social y definir los comportamientos que permitan a la compañía generar valor social para todos los grupos de interés y valor reputacional y económico para LIPASAM.

Esta política debe alinearse en todo momento con las expectativas de nuestros grupos de interés, todo lo cual reforzará nuestra estrategia empresarial.

Los objetivos generales que a través de nuestra política de responsabilidad corporativa pretendemos alcanzar son:

- el desarrollo continuo de nuestro compromiso con la responsabilidad social,
- el respeto los Derechos Humanos y los derechos laborales y ciudadanos,
- la promoción de una gestión transparente encaminada a prevenir y evitar conductas contrarias a lo establecido en el ordenamiento jurídico,
- la observancia sistemática de estrictos estándares de comportamiento ético en todas las actuaciones de la empresa y de las personas que la componen.

Teniendo presentes estos hitos pretendemos al mismo tiempo contribuir al desarrollo de nuestra actividad de forma excelente minimizando los impactos negativos de la misma e impulsando iniciativas que generen valor en la sociedad en la que nos desenvolvemos.

La RSE dentro de la estrategia de LIPASAM

LIPASAM ha entendido que la responsabilidad corporativa debe estar presente en todas las actividades que emprende, por lo que en octubre de 2010 se presentó al Comité de Coordinación General el primer borrador de la Política de Responsabilidad Social de LIPASAM, así como un primer diagnóstico de nuestra situación a dicha fecha en materia de RS y una planificación para elaborar el Plan Estratégico de LIPASAM, definiéndose como responsable de su gestión a la Dirección de Secretaría General y Asesoría Jurídica.

Siguiendo esta trayectoria, en 2010 se definieron y se dieron a conocer las cinco líneas estratégicas de la empresa, siendo la cuarta la relativa a los valores de LIPASAM, la cual se concreta en el Código Ético de Comportamiento y la Responsabilidad Social de la Empresa, que quedará plasmada en la Política y en el Plan Estratégico de RSE de LIPASAM.

Por otro lado, desde el mes de septiembre de 2010 LIPASAM participa en el proyecto de ámbito nacional “Acelerando la Responsabilidad Social en las empresas públicas”, iniciativa promovida por Forética, Adif y Garrigues y apoyada por el Ministerio de Trabajo e Inmigración y varias Comunidades Autónomas, entre ellas la de Andalucía. Dicho proyecto tiene como objetivo final, entre otros, la elaboración de un Manual

de Gestión de la RSE en las empresas públicas que facilite la inclusión de buenas prácticas de RSE en sus estrategias, así como la aplicación de las exigencias que se deriven de la Ley de Economía Sostenible.

Al mismo tiempo, en 2010 se incluyó dentro de los objetivos del área de Secretaría General la elaboración de un primer borrador interno de Código Ético, el cual fue redactado como documento interno de trabajo y servirá para sentar las bases sobre las que construir un nuevo modelo de valores que sirva de referente a todos los trabajadores de la empresa.

Nuestro sistema de gestión de la RSE

En la citada reunión del Comité de Coordinación General se presentaron a la Dirección de la empresa las herramientas de gestión de la RSE que hasta el momento LIPASAM ha impulsado, informando de ello a los representantes de los trabajadores.

El sistema actual de gestión de la RSE es competencia del área de Secretaría General y Asesoría Jurídica, encargada de coordinar todas las acciones de RS, proponiendo criterios, políticas y comportamientos responsables en todas las áreas, elaborando propuestas de iniciativas y objetivos, implicando a los colectivos implicados y difundiendo las medidas tomadas por LIPASAM.

LIPASAM cuenta en la actualidad con las siguientes herramientas básicas de gestión de la responsabilidad social, algunos de cuyos indicadores se ven reflejados en el Cuadro de Mando Integral:

- La Política de Calidad y Medio Ambiente.
- La Política de Prevención de Riesgos Laborales.
- El Plan de Igualdad entre hombres y mujeres de LIPASAM.
- La Memoria de Responsabilidad Social.
- La Memoria EFQM.
- Los Informes de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La presente Memoria de RSE es un documento básico elaborado internamente de acuerdo con el modelo GRI (Global Reporting Initiative), y constituye una herramienta que ayuda internamente a la identificación de los puntos fuertes y la de aquellos que se pueden mejorar en la gestión medioambiental y en la relación de la empresa con los grupos de interés. La Memoria de RSE constituye externamente una evidencia del comportamiento socialmente responsable de nuestra empresa.

Esta Memoria es un informe interno no verificado por terceras partes.

El Manual de Gestión de la RSE en las empresas públicas fruto del proyecto “Acelerando la RSE en las empresas públicas”, en el que estamos participando, será un instrumento que nos servirá como guía de gestión de la RSE aplicada al sector público empresarial.

Como se ha indicado anteriormente, en 2010 se presentó el primer borrador interno de trabajo del Código Ético de LIPASAM, lo que constituirá igualmente una importantísima herramienta de gestión.

Como hemos apuntado anteriormente, la Política de RSE, el Plan Estratégico de RSE y el Código Ético se convertirán en tres importantísimas nuevas herramientas de gestión.

La función de cumplimiento normativo

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en una herramienta fundamental para detectar y limitar los riesgos futuros ambientales, económicos y sociales.

Nuestra empresa desempeña un importante papel en la sociedad como actora destacada del sistema social y económico de la ciudad. En el ámbito puramente social existen muchos agentes (grupos de interés) que nos exigen una actitud más proactivo y un mayor grado de compromiso con sus intereses.

Este giro en la sociedad ha tenido su reflejo en la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, que dedica su capítulo VI a la responsabilidad social de las empresas, que las obliga a ir más allá del cumplimiento de la legalidad, pero presupone el estricto cumplimiento de ésta.

El ordenamiento jurídico establece un exhaustivo sistema de controles que afectan a todo el sector público, donde el cumplimiento normativo estricto tiene una relevancia especial. Entre los que afectan directamente a LIPASAM se encuentran los siguientes:

- La función de control financiero ejercida por Intervención General del Ayuntamiento de Sevilla.
- El control derivado de la legislación mercantil, consistente en la verificación de las Cuentas Anuales por un auditor de cuentas experto que sea independiente.
- El control externo de naturaleza permanente, en nuestro caso, materializado por la Cámara de Cuentas de Andalucía a través de su función fiscalizadora, que no sólo abarca la gestión económica, financiera y contable de los fondos públicos de la Comunidad Autónoma andaluza, sino también la regularidad legal centrada en la verificación del correcto cumplimiento de la legalidad aplicable a la actividad mercantil desarrollada por la empresa (normativa civil, mercantil, laboral, fiscal, medioambiental y sobre contratación del sector público).

Al margen de estos controles permanentes, existen otros órganos e instituciones públicos encargados de vigilar la actividad de nuestra empresa, entre los que destacamos con carácter general el Defensor del Pueblo Andaluz, en el ámbito social la Inspección de Trabajo, en el ámbito fiscal la Inspección de Hacienda y en la órbita

penal la Fiscalía del Estado, sin olvidar el control político que ejercen en la oposición los partidos políticos con representación en el Ayuntamiento de Sevilla.

Con este exigente ordenamiento legal resulta imprescindible disponer de un control interno dentro de la propia empresa que ayude a prevenir los posibles incumplimientos de las normas legales, alertando no sólo de las actuaciones que infringen el ordenamiento jurídico sino también de los procedimientos que se consideran más vulnerables a las exigencias legales.

Por ello, tras la reorganización del organigrama de la empresa que ha tenido lugar en 2010, la función de cumplimiento normativo, encargada de velar por la adecuación de los procedimientos internos de la empresa a las normas legales y convencionales, se centralizó en la Dirección de Secretaría General y Asesoría Jurídica, que pasó a dirigir y gestionar el asesoramiento jurídico íntegro de la empresa. El nuevo Departamento de Servicios Jurídicos aglutina desde entonces la asesoría en todas las áreas jurídicas de aplicación.

En octubre de 2010, la Asesoría Jurídica de la empresa presentó al Comité de Coordinación General un muy breve informe sobre cumplimiento normativo, informe que pretendía prevenir las posibles vulneraciones del ordenamiento jurídico y alertar jurídicamente sobre sus consecuencias.

Desde esa fecha la Asesoría Jurídica puso en marcha dos importantes herramientas preventivas que ya han dado sus primeros frutos:

- Alertas normativas: se trata de un avance legislativo y jurisprudencial que Secretaría General destina a las áreas que pueden verse afectadas por una nueva norma jurídica o cambio de criterios de interpretación de las mismas por parte de los Tribunales para prevenir posibles fricciones con las normas que son de aplicación a la empresa. Durante los meses de octubre a diciembre se pusieron en circulación 16 alertas destinadas a distintas áreas, siendo RR.HH. la mayor receptora de las mismas.
- Informes de cumplimiento normativo: en octubre se trasladó a la Dirección un primer acercamiento sobre las principales áreas de conflicto entre los distintos procesos internos y las normas jurídicas que les son de aplicación, comenzando la Asesoría Jurídica a elaborar un primer borrador del Informe de Cumplimiento Normativo, que pretende informar de eventuales incumplimientos normativos y procesos internos más expuestos a los mismos, siendo una importante herramienta preventiva que se pone a disposición de todas las áreas de la empresa para evitar y minimizar los impactos negativos derivados de una gestión que no cumpla estrictamente con los requerimientos legales.

Junto a estas herramientas, Secretaría General ha formalizado y puesto en marcha un sistema de evacuación de Informes Jurídicos promovidos por las restantes áreas de la empresa encaminados a garantizar el fiel cumplimiento de las normas legales y convencionales que nos son de aplicación.

En particular, el Departamento de Calidad y Medio Ambiente controla, analiza e informa del cumplimiento de los requisitos establecidos en las distintas normas de carácter ambiental que pueden afectar a la actividad de la empresa, especialmente en lo que a los cuatro puntos limpios se refiere.

Durante 2010 LIPASAM no cuenta con sanciones firmes por incumplimientos de normas laborales, medioambientales, fiscales o de otro tipo que puedan ser significativas.

Aunque es en el ámbito laboral donde más reclamaciones se presentan, no ha habido ninguna demanda de los empleados por discriminación laboral y son de escasa relevancia en número e importancia las planteadas por las condiciones laborales en general.

Acuerdos internacionales suscritos

LIPASAM apoya como empresa firmante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa promovida por este organismo internacional para conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

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.

Desde nuestra adhesión en 2008 hemos elaborado los informes anuales de progreso correspondientes a cada ejercicio, donde se recogen los avances que en estas importantes materias hemos alcanzado, los cuales pueden consultarse visitando la web oficial de LIPASAM (www.lipasam.es) o la web de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (www.pactomundial.org).



Nuestros compromisos y acciones

El Pacto Mundial de Naciones Unidas

La metodología de la Red Mundial del Pacto de Naciones Unidas, basada en el círculo de mejora continua propio de todos los sistemas de gestión de la calidad, parte de un diagnóstico inicial de la situación de la empresa con respecto a cada uno de sus diez principios, el posterior diseño por parte de la empresa de una política donde se recojan sus compromisos, la enumeración de las acciones concretas que se han emprendido con respecto a esa política y el seguimiento final de las mismas, cerrando así el círculo al final de cada año y volviéndolo a iniciar al comienzo del siguiente ejercicio.

La presente Memoria recoge los avances más importantes que se han producido durante 2010 con respecto a los compromisos adquiridos por LIPASAM al firmar su adhesión al Pacto Mundial.



Segundo Informe de Progreso

Colaboraciones de contenido social y medioambiental

Durante 2010 LIPASAM ha puesto en marcha distintas iniciativas, con el objetivo de fomentar y dinamizar la realización de actividades deportivas entre sus empleados y familiares. En este ámbito, continuaron las actividades que desarrolla el Club de Piragüismo LIPASAM creado en 1.987 con el objetivo de difundir y potenciar la práctica de este deporte en contacto directo con la naturaleza. Por otra parte, durante 2010 se han promovido distintas competiciones deportivas entre los empleados y se ha facilitado a los mismos el acceso a un centro deportivo multifuncional.

Desde diciembre de 2006 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, tiene suscrito un convenio de colaboración para la recogida directa de envases y embalajes de cartón en zonas comerciales de Sevilla, servicio que se presta con flexibilidad horaria todos los días del año, excepto domingos y festivos, a petición de los propios comerciantes que lo demanden.

Desde enero de 2007 hasta septiembre de 2010 se han recogido 2.600 toneladas de cartón aproximadamente.

Durante estos 4 años de colaboración se ha facilitado la contratación de 24 personas en riesgo de exclusión, las cuales, además de desarrollar esta actividad laboral, han llevado a cabo un itinerario personalizado de incorporación social, lo que ha permitido que el 70% de ellas se incorporen al mercado laboral ordinario tras su paso por AISOL, con el consiguiente beneficio que ello reporta no sólo a estas personas, sino a sus familias y a la sociedad en su conjunto.

Durante 2010, AISOL ha recogido por este sistema 647 toneladas de cartón, lo que significa un descenso del 21 % sobre 2009, debido al descenso generalizado del cartón comercial ocasionado por un menor consumo debido a la situación económica. Dichas toneladas están incluidas dentro de los datos de recogida selectiva de LIPASAM.



En marzo, LIPASAM firmó un convenio de colaboración con la ONG HUMANA Fundación Pueblo para Pueblo, para la instalación de contenedores para la Recogida de Ropa Usada en Sevilla. Esta organización destina los beneficios económicos de su actividad a la cooperación internacional, con proyectos como Escuelas de Formación de Profesores del Futuro, Escuelas de Formación Profesional, Escuelas para Niños Vulnerables, Ayuda a la Infancia y Control Total de la Epidemia de VIH/SIDA en Mozambique, Namibia, Angola, Guinea Bissau, República Democrática de El Congo, Belize, Brasil, Ecuador y Palestina, y a la cooperación cultural, con la participación en ferias, talleres y campañas de sensibilización social y medioambiental.



A lo largo de 2010 LIPASAM ha suscrito y mantenido los siguientes convenios de colaboración y programas de cooperación con distintos centros educativos, universidades, escuelas de negocios y otras asociaciones para contribuir en la formación teórico-práctica de los alumnos de dichos centros e instituciones:

- Convenio de colaboración para la realización de la formación práctica de alumnos del programa de formación profesional para el empleo dirigido a desempleados de la CEA (**Confederación de Empresarios de Andalucía**), del que han sido beneficiarios una mujer y un hombre.



- Convenio para el desarrollo de un programa de cooperación educativa con CEADE (**Centro Andaluz de Estudios Empresariales**), del que se ha beneficiado una mujer.



- Convenio específico de colaboración para la realización de prácticas de alumnos de títulos propios de la **Universidad de Sevilla**, lo que ha permitido a cuatro hombres y a una mujer realizar prácticas en LIPASAM.



- Acuerdos de colaboración formativa con los siguientes institutos de enseñanza secundaria de la **Junta de Andalucía** para la formación de en distintos departamentos y áreas de la empresa:
 - I.E.S. “San José de la Rinconada” (San José de La Rinconada)
 - I.E.S. “Virgen de los Reyes” (Sevilla)
 - I.E.S. “Ramón del Valle Inclán” (Sevilla)
 - I.E.S. “Hermanos Machado” (Dos Hermanas)
 - I.E.S. “Torre de los Herberos” (Dos Hermanas)



Por otra parte, como vía de colaboración y con una especial atención a personas con discapacidad se ha realizado convenio de colaboración entre LIPASAM y la **Asociación Síndrome de Down de Sevilla y provincia**, con el objetivo de ofrecer una vinculación directa con el mundo empresarial ordinario a personas que poseen este tipo de discapacidad, promoviendo así su integración socio-laboral.



Desde el año 1996 los empleados de LIPASAM, a iniciativa de sus representantes, colaboran mediante su aportación económica voluntaria con las diversas campañas solidarias que la organización no gubernamental **Médicos sin Fronteras** (MSF) desarrolla en diversos lugares del planeta 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, la cual no sería posible de no ser por las contribuciones constantes de la sociedad necesarias para costearla. LIPASAM detrae de las retribuciones mensuales de estos trabajadores las cantidades que voluntariamente destinan a este fin, las cuales ingresa en la cuenta que a estos efectos titulariza la ONG.



En julio se firmó un convenio de colaboración con la Delegación de Cultura del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla para la celebración de muestra de Arte Urbano denominada **“Arte para Todos”** que tuvo como escenario el barrio sevillano del Polígono de San Pablo, en la que han participado pintores murales y escultores de todo el mundo, haciéndose cargo LIPASAM de la limpieza y adecuación previa del entorno de las zonas seleccionadas y colaborando con el transporte de las obras de arte.



En septiembre de 2010 se firmó un convenio de colaboración entre LIPASAM y la Delegación de Salud y Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla para el patrocinio de los **Premios Manolo Madrazo** para el reconocimiento de la labor desarrollada por las instituciones, asociaciones y entidades, en el ámbito de la Salud Comunitaria. Manuel Madrazo Osuna nació en Sevilla el año 1954, finalizó sus estudios de Medicina en 1981, inició sus actividades laborales en el Área de Salud del Ayuntamiento de Sevilla en 1983, e inició sus actividades de cooperación internacional en la Organización Médicos del Mundo en 1995. Los problemas de salud, nutrición y escolaridad de los habitantes de los agrupamientos de chabolas del área urbana de Sevilla, la asistencia a los ancianos solitarios, y los refugiados ruandeses en su desesperanzada miseria, formaron gran parte de sus labores a lo largo de su vida. El 18 de enero de 1997 Manuel Madrazo fue asesinado en Ruanda junto a Flors Sirera y Luis Valtueña. Los tres estaban desarrollando tareas de ayuda humanitaria en ese país con la Organización No Gubernamental Médicos del Mundo.

En enero, LIPASAM suscribió un convenio de colaboración con la **Hermandad Sacramental de Nuestro Padre Jesús de la Salud** para la difusión de acciones de concienciación en relación con la protección del medio ambiente, limpieza de la vía pública, protección y conservación del mobiliario urbano de limpieza.

Igualmente, en el mes de enero, se firmó un Convenio de Colaboración con la **Delegación de Medio Ambiente del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla** para la realización de un audiovisual destinado a concienciar a los ciudadanos sobre la importancia de observar un comportamiento sostenible y respetuoso con el Medio Ambiente y que mejoren la convivencia, sugiriendo pautas de conducta encaminadas a la consecución de los citados objetivos.

En febrero LIPASAM y la **Asamblea del Poder Popular de la Ciudad de la Habana**, suscribieron un Convenio de Colaboración para la cesión de vehículos y material de Limpieza Pública.

En junio, LIPASAM y la **Asociación Familiar del barrio de Las Letanías de Sevilla**, firmaron un Convenio de Colaboración para la realización conjunta de campañas informativas para el mantenimiento de la limpieza de la zona y el fomento de la recogida selectiva de residuos urbanos, con la finalidad de obtener un mayor grado de implicación de la ciudadanía.

En julio, se firmó un Convenio de Colaboración con la empresa **Fremap**, para regular el acceso de los empleados de LIPASAM a los productos que comercializa dicha entidad, en el ámbito de los seguros.



Durante 2010, continuó el desarrollo del Convenio de Colaboración suscrito en 2009 con el **Club de Fútbol Triana de Sevilla** para la difusión de iniciativas para fomentar la protección del medio ambiente, la limpieza de la vía pública, y la protección y conservación del mobiliario urbano de limpieza.

Extensión de la responsabilidad social a las relaciones con nuestros proveedores

Con la finalidad de influir en sus proveedores para que lleven a la práctica un comportamiento ambiental respetuoso con el medio ambiente, LIPASAM ha aprobado una Instrucción de Trabajo de Compras Sostenibles que recoge los criterios

ambientales y de sostenibilidad que están siendo incorporados progresivamente a la hora de comprar bienes y contratar servicios y obras.

Estas 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.
- 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.

Al margen de estas cláusulas genéricas, 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

LIPASAM ha asumido el compromiso de transmitir en cadena la cultura preventiva en las relaciones con sus proveedores, por lo que progresivamente se van incluyendo en los contratos referencias a las siguientes obligaciones del contratista:

- 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

Para facilitar el acceso de todas las empresas proveedoras de suministros y servicios a la contratación en igualdad de condiciones, LIPASAM tiene establecidas sus Normas Internas de Contratación, en las que se regula el procedimiento de contratación, que garantiza el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación de los contratos licitados recogidos en la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público.

No podemos pasar por alto la importancia que para LIPASAM tiene el respeto a la protección de datos de carácter personal de sus proveedores, garantizados en cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente.



4. 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 2010 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 un mayor compromiso 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 a través del Cuadro de Mando Integral.

Desde LIPASAM hemos identificado como nuestros principales grupo de interés a:

- Ayuntamiento de Sevilla.
- 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.

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 |
|---|--|
| Ayuntamiento de Sevilla | Consejo de Administración. Participación en Entidades Municipales (Agrupación de Interés Económico, Centro de coordinación operativa -CECOP-, Servicio de Respuesta 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. Comisiones de trabajo |
| Proveedores | Portal del Proveedor Reuniones periódicas |

Teniendo en cuenta las necesidades y expectativas detectadas, durante 2010 nos planteamos una serie de objetivos para dar respuesta y establecer soluciones a las demandas de los distintos grupos.

Qué nos propusimos

| GRUPO DE INTERÉS | OBJETIVOS 2010 | METAS | GRADO DE CUMPLIMIENTO |
|-----------------------|---|--|---|
| SOCIEDAD/ CLIENTES | MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE SE PRESTAN A LA CIUDAD | Puesta en servicio de la recogida mediante Contenedores Soterrados en la calle Asunción. | Entraron en servicio en abril de 2010. |
| | | Puesta en funcionamiento del nuevo servicio de Recogida de Ropa Usada mediante Convenio con la Fundación Pueblo para Pueblo. | Se inició en abril de 2010. |
| | | Consolidación y ampliación de la zona de recogida de residuos mediante cubos individuales en el Casco Antiguo de Sevilla. | Se ha implantado el sistema en todas las zonas previstas. |
| | | Ampliación del número de contenedores de Recogida de Aceite Usado. | Se han instalado 54 unidades más. |
| | | Redacción del Plan de Adaptación de todo nuestro mobiliario urbano al Decreto 293/2009 en materia de accesibilidad. | Se redactó un borrador inicial que está previsto que se apruebe durante 2011. |
| | | Incorporación de medios (megafonía, pantallas, etc.) y estudio de contenidos para mejorar la comunicación directa entre la Dirección y los | Se ha aplazado su instalación. |

| GRUPO DE INTERÉS | | OBJETIVOS 2010 | METAS | GRADO DE CUMPLIMIENTO |
|--------------------|-----------------------------|----------------|--|---|
| | | | empleados. | |
| | | | Implantación de una plataforma IPTV para soporte y reproducción de contenidos audiovisuales en el Portal Web de LIPASAM. | Se implantó en mayo de 2010. |
| | MEJORA DE PROCESOS INTERNOS | ESTRATEGIA | Continuar con el desarrollo del Cuadro de Mando Integral | Ha continuado el desarrollo del Cuadro de Mando Integral. |
| | | CALIDAD | Control de Calidad: realizar el Control de Calidad durante todo el año | En mayo de 2010 finalizó la realización del control de calidad bajo el sistema anterior. Igualmente se abordó la elaboración de un nuevo sistema basado en el control de la percepción ciudadana. |
| | | | 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. |
| | | | Estudio para el análisis de la eficiencia energética en flota de vehículos. | No se ha realizado. Previsto para 2011. |
| SOCIEDAD /CLIENTES | | | Puesta en funcionamiento del nuevo Parque Auxiliar de Limpieza en la calle Torneo. | Su entrada en Servicio está prevista para 2011. |
| | | | Inicio de las obras, coordinadas con la G.U. para la instalación | Se han iniciado |

| GRUPO DE INTERÉS | | OBJETIVOS 2010 | METAS | GRADO DE CUMPLIMIENTO |
|--------------------|-------------------------------|----------------|--|---|
| | INFRAESTRUCTURAS | | de contenedores soterrados en los Barrios Antonio Machado, Murillo y Las Letanías del Distrito Sur. | las obras. |
| | | | Elaboración e inicio del desarrollo del Proyecto de Despliegue de Nuevas Tecnologías embarcadas en nuestros vehículos para la mejor gestión de la actividad. | Se ha iniciado el desarrollo y se han efectuado distintas pruebas durante 2010. |
| | | | Implantación del nuevo Sistema de Control de la Gestión del Mobiliario Urbano. | Se inició su implantación, estando prevista su finalización durante 2011. |
| | | | Acondicionamiento del almacén del Parque Central. | Se realizó durante 2010. |
| SOCIEDAD/ CLIENTES | 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. |
| | | | Implantación del Sistema de Energía Solar Térmica. | No se ha realizado. Aplazado para 2011. |
| | | | Implantación de medidas que mejoren el tratamiento de aguas residuales de la Planta de Transferencia. | Se ha elaborado una nueva instrucción de trabajo. Se ha mejorado la frecuencia en la |
| | | | | Recogida de lodos y la limpieza de arquetas, con el objetivo de mejorar los |

| GRUPO DE INTERÉS | | OBJETIVOS 2010 | METAS | GRADO DE CUMPLIMIENTO |
|------------------|------------------|----------------|---|---|
| | | | | resultados de las analíticas. |
| | | | Inscripción del Taller del Parque Central como productor de un alto grado de residuos peligrosos. | No se ha realizado. Aplazado para 2011. |
| | | | Calidad: mejorar y disminuir el consumo de papel en la empresa. | El consumo ha disminuido en un 5% y el 97% del papel que se usa es reciclado. |
| PERSONAS | RECURSOS HUMANOS | | Reducir los índices de Absentismo y Accidentes laborales. | Se han reducido ambos. |
| | | | Definición de un Modelo de Seguimiento Profesional. | Se ha iniciado su realización. Está previsto que finalice en 2011. |
| | | | Diseño de un Plan de Acción para la mejora del clima laboral. | Se ha diseñado. Esta prevista su implantación durante 2011. |
| | | | Implantación de medidas que impliquen a toda la plantilla en la lucha contra el absentismo. | Durante 2010 se han puesto en marcha distintas iniciativas en este campo. |
| | | | Elaboración de un Plan de Formación 2010 y revisión del proceso de formación. | Se ha realizado. |
| | | | Diseño de un plan de comunicación en la empresa | Diseño y metodología de implantación realizado en 2010. Puesta en marcha durante 2011 |

Qué nos proponemos

De acuerdo con las líneas estratégicas contempladas en el Cuadro de Mando Integral, LIPASAM ha definido sus principales objetivos para 2011, que son los siguientes:

01. Aumentar la percepción positiva sobre LIPASAM del Ayto. de Sevilla
02. Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés (especialmente la ciudadanía)
03. Favorecer la sostenibilidad medioambiental
04. Ser sostenible económico y financieramente
05. Proporcionar servicios de alta calidad objetiva
06. Incrementar los ingresos propios
07. Controlar los gastos
08. Adecuar los ingresos por transferencias
09. Garantizar una óptima atención directa a los grupos de interés (especialmente la ciudadanía)
10. Implicación Ciudadana, Desarrollo de Imagen Corporativa, Código Ético y Valores de LIPASAM
11. Concienciar a los grupos de interés e implicar a los mismos en la Educación Ambiental
12. M. O. L., Competitividad, Territorialidad y Funcionalidad
13. Moderar los impactos ambientales. Plan Director de Residuos no Peligrosos.
14. Incorporar nuevos modelos de negocio
15. Reducir de costes controlando procesos internos. Mejorar Cuenta Balance.
16. Implicación Ciudadana. Servicio de Inspección.
17. Controlar los resultados de los servicios prestados
18. Seguimiento Profesional y Gestión de Puestos Clave
19. Nuevas Tecnologías en un entorno básico
20. Plan de Comunicación Interna
21. Crear un entorno laboral motivador para los empleados
22. Formación y Desarrollo de Carreras. Reclutamiento y Selección.
23. Disminuir el absentismo y controlar las ausencias programadas
24. Adecuar infraestructuras y equipamientos. Anticipación necesidades Inversión

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





5. CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

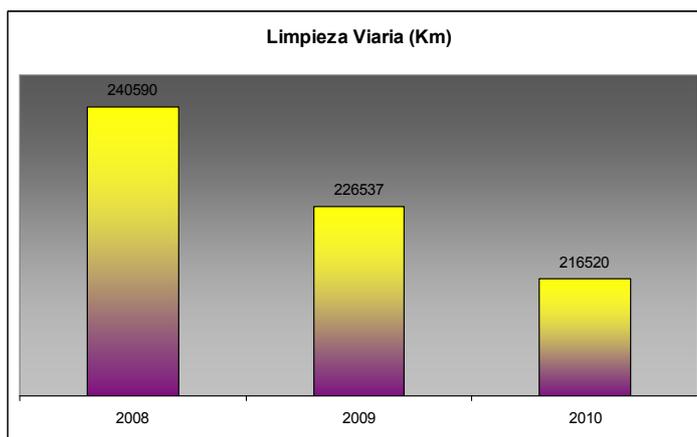
Nuestro compromiso con la ciudadanía se concreta en la constante búsqueda de mejoras en la calidad y la frecuencia de la limpieza de las zonas públicas, la gestión de los residuos urbanos y su tratamiento final. Pero para conseguirlo necesitamos la máxima participación y colaboración ciudadana, por lo que fomentar la concienciación y colaboración de las personas en esta materia resulta determinante para conseguir nuestro objetivo último, que no es otro que mejorar la calidad de vida de las personas que habitan nuestra ciudad reduciendo los posibles impactos ambientales que nuestra actividad pueda 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.

En cuanto a las principales actividades de la empresa en 2010 cabe destacar las que exponemos a continuación.

Limpieza pública

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

Durante 2010, se han limpiado con los diversos tratamientos un total de 216.520 km de eje de calle.



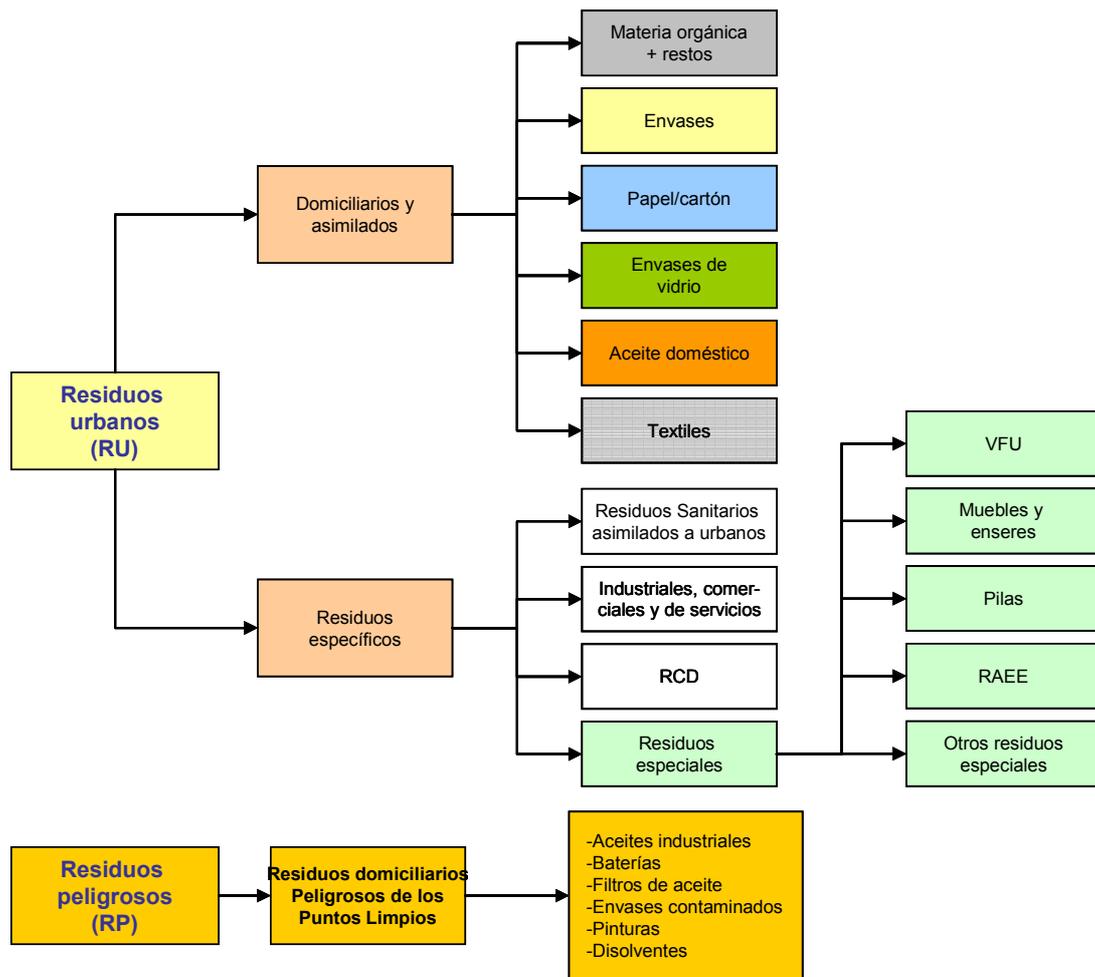
Adicionalmente a los servicios de barridos ordinarios, se prestan otros servicios de carácter especial. Son servicios tales como la limpieza de mercados, fachadas, atención a la movida, accesos y otras limpiezas especiales.

El número de horas empleadas en Limpiezas Especiales presenta un claro descenso en números globales en comparación con el año 2009 (-12,86%), estando el descenso más apreciable en el caso de las limpiezas de accesos (-79,29%). No obstante se observa un incremento en la limpieza de fachadas (3,79%).

Recogida de residuos urbanos

Clasificación

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



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.



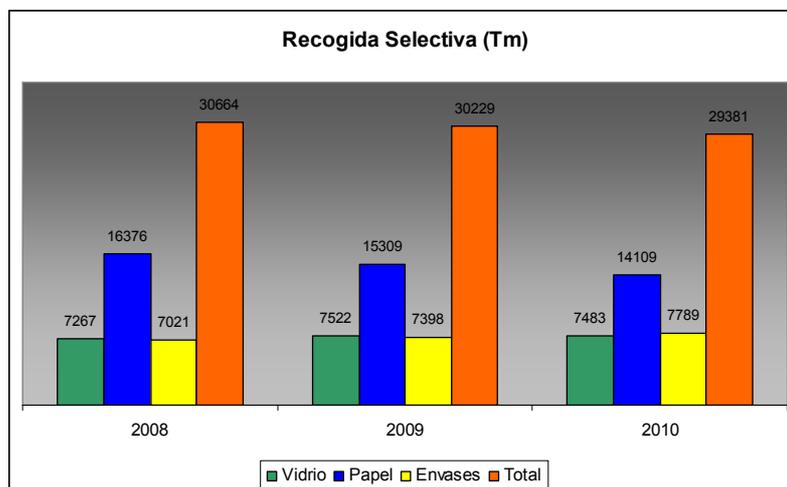
También, determinadas zonas del centro de la ciudad cuentan con recogida neumática móvil, minimizando en gran medida el efecto negativo que puede suponer la presencia de residuos en las calles más comerciales y turísticas de la ciudad.

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 2,8%



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.

En cuanto a la recogida de pilas, la cantidad total de toneladas recogidas en los comercios se ha reducido en un 23 %, si bien se ha producido un incremento de los contenedores instalados, en 77 unidades.

La recogida de muebles y enseres con respecto al año 2009, se incrementan en un 9,1% en el número de kilos recogidos, mientras que el número de unidades sufre un aumento cercano al 7%. Sin embargo, el porcentaje de residuos que se recogen de manera programada ha disminuido, lo que hace que este año haya pasado del 7,8% del total recogido en unidades durante 2009 a un 6,6%, por lo que sería deseable una mayor colaboración ciudadana.

Los muebles y enseres se han entregado a gestores especializados en estos residuos, en vez de llevarse al Vertedero de Cónica como inertes.



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

Durante 2010, el promedio de entradas diarias de usuarios a estas instalaciones se ha situado en 493 (+4,4%).

Dentro de su apuesta por la mejora continua de la calidad del servicio de 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 tratados en Sevilla se ha situado en 368.145 t., lo que significa un 0,77% menos que en 2010.

El incremento en los residuos entregado en gestores (selectiva) hace que del total de residuos ya sea un 16,6% el que recibe un tratamiento diferenciado.

Equipos y mantenimiento

La flota de vehículos se ha reducido en 7 unidades, lo que supone una disminución del 1,52%.

Mobiliario urbano

Con respecto a 2009, hemos aumentado el número de contenedores de papel en 29 unidades y de vidrio en 52.

En cuanto a las papeleras, en las calles de Sevilla existen actualmente 19.428 unidades, reduciéndose en 96 papeleras con respecto a 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 2010 se han impuesto 5.020 denuncias, de las que 4.759 se han convertido en sanciones.

El número de sanciones impuestas se ha incrementado en un 38 % con respecto al año 2009.

Como hechos significativos en este campo destacan:

- Puesta en marcha del nuevo control de percepción ciudadana.
- Implantación de las aplicaciones de inspección en Movilidad. (RR.EE y OPERACIONES).
- Puesta en marcha de las inspecciones técnicas a los Gestores de Residuos tanto documentales como de infraestructuras.
- Localización de Gestores no autorizados.
- Plan de actualización del servicio de Recogida Hospitalaria.
- Creación y puesta en marcha del servicio de Accesoria Jurídica de Inspección.
- Puesta en marcha del Plan de formación de Inspección.
- Puesta en marcha y seguimiento del plan de recogida selectiva en Asunción (peatonal).
- Incremento de la dotación de Inspectores y Peones (5 y 5)

Fianzas por la buena 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 ha determinado hasta marzo de 2009 la obligación de los promotores de obras a 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 les devuelva el aval o fianza.

Desde marzo de 2009 se modificó la Ordenanza de Limpieza Pública pasando a ser el trámite de fianzas de la gestión de los RCD's responsabilidad de la Mancomunidad de los Alcores. En consecuencia no se ha iniciado ningún expediente en 2010 ni hay por tanto estimación de residuos para ese año.

No obstante lo anterior, durante 2010 se ingresan fianzas, aunque provenientes de expedientes abiertos antes de la fecha del cese de la gestión por parte de LIPASAM.

6. 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.

Durante 2010 se han registrado 45.322 llamadas al 010, un 12% menos que en 2009.



Atención al Ciudadano

Durante 2010, se han atendido 8.970 reclamaciones, 2.920 relacionadas con los Servicios de Limpieza Viaria, 4.710 relativas al Servicio de Recogida de Residuos, y 1.340 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 1.762 reclamaciones, las solicitudes de Baldeo de Viales, con 877, y las solicitudes par instalación o reposición de papeleras, con 608 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 5 días, habiéndose reducido notablemente dicho plazo con respecto a 2009, en que fue de 25 días.

Incluyendo todos los canales de comunicación, el total de reclamaciones recibidas, se ha reducido un 20% con respecto a 2009. La mayoría de estas comunicaciones son llamadas relacionadas con la solicitud de recogida de enseres aunque también son

recibidas y atendidas más de 10.000 comunicaciones relacionadas con incidencias en los diferentes servicios prestados.

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 auditoria 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 2010, 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 (7.58), la Recogida de Muebles y Enseres, (7,50), y los Puntos Limpios, con 7,50 puntos. A continuación se sitúan la Recogida Selectiva con 7,04, la Recogida Neumática de Residuos con 6,97 puntos, y la Recogida de Residuos, con 6,98 puntos.

| Aspectos más valorados por ciudadanía | Puntuación |
|---|------------|
| Horario de los Puntos Limpios | 7.68 |
| Planes Especiales de Semana Santa y Feria | 7.64 |
| Servicios Especiales desarrollados con motivo de eventos. | 7.55 |

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 San Pablo-Santa Justa (7,28), Sur (6,98) y Triana (6,96).



Qué opinan los usuarios de los Puntos Limpios

Por otra parte, en mayo de 2010, 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 8,27 puntos sobre 10, con un descenso de 0.35 puntos con respecto a 2009, en que se registró un índice de satisfacción de 8,62 sobre 10.

En cuanto a los distintos centros, el que ha obtenido un mejor índice de satisfacción ha sido el Punto Limpio Los Naranjos (8,98), siendo el peor valorado el Punto Limpio Los Olivos, con 7,19 puntos.

En cuanto los aspectos más valorados por los usuarios, destaca la contribución al desarrollo sostenible, el horario de apertura, la solución para deshacerse de los residuos, y la comodidad de las instalaciones.

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.

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 2010, se han llevado a cabo las siguientes Campañas Informativas y de Mentalización:

- En enero y fruto del Convenio de Colaboración Suscrito con el Excmo. Ateneo de Sevilla, una carroza de LIPASAM formó parte del cortejo de la Cabalgata de Reyes con el objetivo de llamar la atención de los ciudadanos sobre la importancia de su colaboración con los Servicios de Limpieza Pública.
- 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 para solicitar la colaboración de los ciudadanos con los servicios de Limpieza Pública en TV local.
- Campaña informativa sobre el horario para depositar los residuos en emisoras de radio.
- Campaña informativa para fomentar la Recogida Selectiva de residuos en TV local.
- Campaña informativa “puerta a puerta” para la entrega de cubos individuales en distintas zonas del Casco Antiguo de Sevilla.
- 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 informativa destinada a fomentar la separación en origen y el reciclaje de embalajes de cartón, en establecimientos comerciales de la calle Asunción y alrededores.
- Por último, en diciembre de 2010 se inició, en colaboración con Ecovidrio, una campaña informativa para fomentar la colaboración de los ciudadanos en la separación en origen y la recogida selectiva de los envases de vidrio.

Dentro del **Programa de Educación Ambiental** que desarrolla anualmente LIPASAM, y tras la prueba piloto realizada durante los meses de noviembre y diciembre de 2009, en enero de 2010 se puso en marcha una nueva iniciativa de Educación Ambiental, diseñada específicamente para escolares de Educación Infantil, y que se desarrolla en los propios Centros Educativos.



Dicha iniciativa ha registrado durante el presente año un éxito de participación por la demanda que ha suscitado en los Centros de Educación Infantil de nuestra ciudad, habiendo participado en el mismo 10.295 alumnos, pertenecientes a 454 aulas, y 3.419 profesores.

Ello ha permitido incrementar notablemente el número de escolares participantes en las actividades de Educación Ambiental que pone en marcha LIPASAM, creciendo la cifra total de participantes un 72 % con respecto a 2009.

Por último, en noviembre se ha puesto en marcha la tercera edición de **Plan Eco**, actividad dirigida exclusivamente a alumnos del tercer ciclo de Educación Primaria.



7. EL PROYECTO HUMANO Y PROFESIONAL DE LA EMPRESA

El componente humano de la empresa tiene una vertiente interna básica, por el carácter especial de relación que tiene LIPASAM con sus trabajadores y trabajadoras.

La herramienta por la cual se regulan las relaciones laborales es el actual Convenio Colectivo en su octava edición y en vigencia temporal hasta el 31 de Diciembre de 2011.

Objetivo prioritario de LIPASAM es dotar de RECURSOS HUMANOS, formados en el desempeño de sus tareas, e integrados en la empresa, viendo en ellos profesionales cualificados, prestando un servicio tan necesario y digno como cualquier otro.

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 condiciones 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.

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.

LIPASAM considera que la relación con sus trabajadoras y trabajadores, y las de éstos entre sí, deben estar basadas en el respeto a sus derechos laborales y personales; por ello, fomenta y apoya los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, formación profesional continua, conciliación de la vida laboral y personal, y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

En este año se está trabajando en la creación de un Código Ético y de Conducta, que tiene como objetivo que el comportamiento de todas las personas que integran LIPASAM, reflejen unos valores corporativos, estableciéndose unas pautas básicas de conducta basadas en principios éticos.



Nivel de empleo y composición de la plantilla

Atendiendo al plan de viabilidad económica 2009-2011, una de las consecuencias de los ajustes económicos y la contención del gasto motivado por la coyuntura económica ha motivado la disminución de la plantilla media durante 2010, pasando de 1558 trabajadores/as.

De este nivel promedio, 1.380 personas forman parte de la plantilla estable, mientras que 178 son trabajadores temporales. Como es habitual, y debido a la necesidad de dar cobertura a las vacantes temporales que se producen cada año en el período de vacaciones de invierno y al plan especial navidad, 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.

Hecho significativo es la disminución de horas extraordinarias respecto al año anterior en un 56%.

| Horas Extraordinarias | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Horas extraordinarias anuales | 7.785 | 9.479 | 4.254 |
| Equivalencia en personas | 4,92 | 5,99 | 2,68 |

Clasificación profesional

A finales de 2010, por una consultora externa se ha iniciado una nueva y definitiva revisión y actualización de la relación de puestos de trabajo y fichas de descripción de los mismos.

Las pretensiones es hacer una adecuada adscripción de las personas a los puestos de trabajo y diseñar políticas de desarrollo profesional mas adecuada a 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 2009, 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

Durante el año 2.010, el absentismo ha disminuido significativamente en incapacidad temporal por contingencias comunes (enfermedad), en concreto un 1,42% y ha aumentado mínimamente en contingencias profesionales (accidentes de trabajo), un 0,09%.

| Índice de Absentismo | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------|---------------|--------------|-------------|
| Enfermedad | 7,83% | 5,38% | 3,96% |
| Accidentes de trabajo | 1,30% | 1,54% | 1,63% |
| Subtotal Incapacidad Temporal | 9,13% | 6,92% | 5,60% |
| Otros(*) | 1,12% | 1,03% | 1,11% |
| TOTAL | 10,25% | 7,95% | 6,7% |

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 2010, manteniéndose la tendencia de los últimos años.

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.

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 con representación de todos los trabajadores y todas las trabajadoras de LIPASAM a través de los Delegados de prevención que son elegidos por y de entre los miembros del Comité de Empresa.

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. En este curso se han tratado un total de 79 nuevos asuntos

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 165 visitas de seguridad, y se han llevado a cabo, además, otras 769 actuaciones diversas en materia de Prevención de Riesgos Laborales

Como importantes hitos en materia de prevención de riesgos laborales hemos de destacar que durante el año 2010, se ha normalizado la utilización del recogedor mejorado utilizado en la limpieza viaria, con asa prolongada 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. Se han dispuesto dispositivos de protección anticaídas para operaciones de reparación y mantenimiento con riesgos de caída de altura en el Parque Central. Se han reforzado las acciones formativas en materia preventiva para las contrataciones eventuales de periodos punta de actividad: Fiestas Primaverales y Fiestas Navideñas, siguiendo la tónica y buenos resultados de periodos anteriores fruto de estas actuaciones. Se han elegido y probado con resultados satisfactorios nuevos modelos de EPIS para operaciones de pintura, proyección de partículas, trabajos en posturas forzadas y trabajos con utilización de productos químicos. Se han actualizado Planes de Emergencia y Manuales de autoprotección de 15 centros de trabajo y llevado a cabo mejoras en señalización y equipos de lucha contra incendios cuya necesidad ha sido detectada en este proceso de revisión.

En cuanto a la siniestralidad, si se analiza el cuadro adjunto de valores interanuales comparativos entre 2009 y 2010 podemos decir que:

Se produce un aumento en el número total de procesos de baja por accidente pasando de 207 a 229, lo que supone un incremento del 10,63 % sobre 2009. 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 179 casos frente a los 166 del año anterior, es decir, 13 accidentes más (ascenso del 7,83 %).

El número de horas perdidas pasa de 40.431,70 a 40.306,18 lo que supone 125,52 horas menos y un porcentaje de decremento del 0,31 %. Esto ha supuesto al mismo tiempo un ascenso del porcentaje de absentismo de Incapacidad Temporal por contingencias profesionales, que pasa del 1,54% al 1,63 %, lo que representa una variación de este índice del 5,84 %.

La duración media de los procesos por accidente pasa de 27,84 días a 25,10 (descenso del 9,82%).

| | | | |
|---------------------------------------|------|------|------|
| Índice de Seguridad | 2008 | 2009 | 2010 |
| Bajas por contingencias profesionales | 178 | 207 | 229 |
| Índice de frecuencia | 77 | 87 | 99 |
| Índice de gravedad | 2,06 | 2,43 | 2,49 |

Formación

| <i>Actividades Formativas</i> | <i>2009</i> | <i>2010</i> |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| Nº cursos | 107 | 43 |
| Nº asistencias | 1.616 | 1.192 |
| Horas de formación | 6.305 | 9.983 |
| Media horas de formación/asistencia | 3,90 | 8,37 |
| Índice de esfuerzo formativo | 0,22 % | 0,43 % |

$$\text{Índice de esfuerzo formativo} = \frac{\text{Nº de Horas de Formación} \times 100}{\text{Nº total Horas trabajadas}}$$

La realización del Plan de Formación 2010 se ha concebido como un proyecto clave dentro del Plan Estratégico de la Empresa, entre sus objetivos establece los mecanismos necesarios para mejorar la cualificación profesional, provocar un cambio de actitud en la persona para mejorar en su trabajo habitual, su formación personal, y con ello, incrementar la eficacia en el ámbito de la producción.

La misión del Plan de Formación, que comenzó en el año 2.010 y que continuara a lo largo del año 2.011, es dotar a nuestros empleados de los conocimientos y habilidades necesarios para garantizar su óptimo desempeño y/o su desarrollo profesional. Para ello, se plantearon los siguientes objetivos:

- Capacitar a las nuevas promociones de los conocimientos y habilidades para el desarrollo del puesto.

- Dotar de técnicas y herramientas para el desarrollo adecuado de la función.
- Actualizar y mejorar la profesionalización de nuestro equipo.
- Aportar conocimientos técnicos para el uso adecuado de los medios de trabajo.



Durante el Plan de Formación del año 2.010, las necesidades formativas que demandaban más urgencia y por consiguiente se intentaron cubrir han sido:

- Formación a las futuras promociones de Capataces, Conductores y Oficiales de Vehículos Ligeros
- Formación técnica en talleres.

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

| ACCIÓN FORMATIVA | ALUMNOS | HORAS |
|---|---------|-------|
| Gestión de Residuos en Puntos Limpios | 26 | 130 |
| Sensibilización Medioambiental | 1 | 45 |
| Master Profesional en Ingeniería y Gestión Medioambiental | 1 | 30 |
| Gestión Eficiente de Flotas | 47 | 235 |
| TOTAL | 75 | 440 |

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:

| | |
|--------------------------------|---------|
| COLECTIVO PRIORITARIO EXIGIDO | 65,53% |
| COLECTIVO PRIORITARIO CUMPLIDO | 84,65 % |

Promociones internas y selección externa

LIPASAM, tiene implantado un procedimiento automatizado que permite que a su personal promocionar en la misma, teniendo como finalidad el posibilitar las oportunidades profesionales de los empleados y empleadas para un trabajo efectivo y adecuado.

La dirección comunica y notifica las convocatorias a promoción anunciándolo en los tabloneros de información de los diferentes centros de trabajo, así como en la página Web de la empresa, para una mayor participación y transparencia de los procesos.

El personal tiene información de las vacantes y puestos de nueva creación que surgen en la empresa, conociéndose el nivel y los requerimientos del puesto a cubrir.

La promoción interna repercute en mayor satisfacción y motivación de los Empleados/as, disminución del tiempo de adaptación al puesto de trabajo y a la empresa, y oportunidades de desarrollo.

Los procesos selectivos para cobertura de plazas mediante promoción interna celebrados en este año han sido para las siguientes plazas y puestos, anunciados en el año 2009 y desarrollados a lo largo de este año 2010 y adjudicadas a primeros del año próximo.

- 18 plazas de Oficial 1ª Conductor
- 25 plazas de Oficial de vehículos ligeros.
- 11 plazas de Capataz

Con carácter innovador en estos procesos han sido:

- las sesiones formativas llevadas a cabo de capacitación del puesto
- las prácticas en el desempeño del puesto de la categoría promocionable.

Otros procesos de promoción y selección externa realizados en la empresa durante el año 2010 han sido los siguientes:

- 1 plaza técnico gestión de procesos
- 1 plaza jefe servicio

LIPASAM, establece en su convenio colectivo una normativa interna de obligado cumplimiento que regula los procesos de selección que asegura el máximo rigor, objetividad e igualdad de oportunidades en todos los procesos de selección que se realizan, cuyo cumplimiento se verifica mediante la constitución de un tribunal compuesto por vocales técnicos especialistas en selección, en pruebas específicas del

puesto, designados por la dirección de la empresa y designados por el Comité de Empresa.

Los principales objetivos de dicha normativa son los siguientes:

- Incorporar los/as candidatos más adecuados al perfil de cada puesto.
- Reducir al mínimo los márgenes de error y subjetividad.
- Homogeneizar los procesos de incorporación.
- Considerar la selección como una fase crítica dentro de la política de Recursos Humanos, aspecto clave para el desarrollo profesional de sus equipos.



Prestaciones Sociales

Desde la creación de LIPASAM, y a lo largo de sus ocho Convenios Colectivos 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:

- Ayudas a familiares discapacitados.
- Gratificaciones especiales vinculadas a la desvinculación de las relaciones laborales.
- Complementos económicos por Incapacidad Temporal.
- Ayuda escolar: alcanza a todos los niveles de la formación reglada vigente y pretende beneficiar tanto a los/as empleados/as de LIPASAM como a sus hijos, sirviendo de herramienta motivadora.

- 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/as y sus familiares precios populares.
- 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 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. La empresa abona el coste de las pruebas médicas complementarias que sean necesarias.
- Servicio de gestoría y asesoramiento jurídico para todos los empleados/as.
- Teléfono fijo, móvil y e-mail de atención al empleado atendido los 365 días del año.

Servicio de Atención al Empleado

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

El número de llamadas ha ido incrementando paulatinamente:

| Año 2008 | Año 2009 | Año 2010 |
|-------------|-------------|-------------|
| 1200 | 2468 | 3126 |

Tipos de llamadas

| TIPO | % |
|----------------------------------|-------|
| Consulta e información | 75,87 |
| Solicitud retribución anticipada | 7,00 |
| Solicitud documentación | 12,00 |
| Reclamación | 5,13 |

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 total o parcial, agotamiento de plazo de su incapacidad temporal, o pase a situación de incapacidad permanente total. El número de acciones emprendidas ha sido de 108.

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.



Evaluación del desempeño y desarrollo

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:

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.

En el año 2010, como experiencia piloto en la empresa el personal en las categorías profesionales: administrativos, técnicos, jefaturas de servicios, dirección, y el personal de operaciones en sus categorías de: mando intermedio, inspección, jefaturas de servicios, se ha implantado un sistema de evaluación del desempeño normalizado cuya implementación se está llevando a cabo de forma progresiva en toda las categorías de la empresa.

Este proceso piloto facilita la comunicación entre los empleados y sus responsables, valora el grado de cumplimiento de los objetivos marcados anualmente, y la calidad en el desempeño de su trabajo, además permite detectar necesidades de formación y establecer planes de acciones para contribuir al desarrollo profesional de todos y todas.



El desglose de las evaluaciones realizadas durante 2010 es el siguiente:

- Personal eventual perteneciente a la bolsa de empleo en contratación por acumulación de tareas en fiestas primaverales, verano y navidad: total 1.295. Se evalúa a cada trabajador cada vez que finaliza un contrato temporal.
- Personal de fijeza que ha realizado trabajos de superior categoría: total 139.
- Personal eventual para su conversión en indefinido: total 22.

→ Personal de fijeza con objetivos programados: total 93.

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.

PRÁCTICAS Y BECAS

En 2010 se han realizado prácticas en LIPASAM con personal becario, detallándose en el Capítulo 3 de esta Memoria los convenios de colaboración específicos.

INTEGRACIÓN

Objetivo prioritario y esencial en la empresa es la colaboración con entidades que propician la integración laboral de personas con discapacidad. En el Capítulo 3 de esta Memoria se hace mención a tal vía estratégica de compromiso.

PROGRAMA DE ACOGIDA

LIPASAM, tiene diseñado para formar, integrar y orientar a los nuevos empleados/as que se incorporan en la empresa un programa de ACOGIDA, que combina acciones de formación e información básica y general sobre.

En este programa han participado durante el año 2010 un total de 42 empleados/as.

LA IGUALDAD EN LA EMPRESA

LIPASAM, tiene constituido una Comisión de Igualdad de carácter paritario, componiéndola tres representantes de la parte empresarial y tres representantes de las trabajadoras y trabajadores.

El objetivo de la esta 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.

Para lograr dicho objetivo, como principal instrumento, se elaboro y aprobó un reglamento de funcionamiento con competencias de estos miembros.

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.
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.

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.

En el transcurso de varias reuniones de trabajo se ha ido desarrollando el contenido del Plan de Igualdad entre hombres y mujeres de LIPASAM, con fecha 18 de noviembre de 2010, se adopto el acuerdo de esta comisión con el voto favorable de la mayoría de cada parte en su aprobación y posterior presentación a la Comisión Paritaria Negociadora del Octavo Convenio Colectivo, con el objeto de cumplir el compromiso adquirido en la Disposición Transitoria Primera, donde se establece que una vez que en la empresa quedará aprobado el Plan de Igualdad, este formará parte indisoluble del Convenio Colectivo, con sus mismos efectos y como Anexo V.

El contenido de los principios de este Plan es:

- 1.- Dar cumplimiento a la Ley y al compromiso contenido en el Convenio Colectivo.
- 2.- Favorecer el desarrollo de las personas dentro de la empresa.
- 3.- Concienciar, formar y mentalizar a todos los niveles de la organización en igualdad de oportunidades.
- 4.- Prevenir y, en su caso, canalizar y resolver los casos de acoso o discriminación por razón de sexo, que se puedan producir en el seno de la empresa.
- 5.- Asegurar que la toma de decisiones se base siempre y únicamente en criterios profesionales y objetivos, garantizando la transparencia y la igualdad en los procesos.

Los **objetivos principales** en el Plan de Lipasam abarcan a las siguientes áreas de gestión en la empresa:

5.1.- Selección y contratación

Objetivo: Garantizar la objetividad y fomentar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en la selección y acceso al trabajo.

5.2.- Promoción

Objetivo: Garantizar la objetividad y fomentar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en las promociones y acceso al puesto de trabajo.

5.3.- Conciliación de la vida personal y laboral.

Objetivo: Reforzar las medidas que permitan compatibilizar la vida personal y familiar de los hombres y las mujeres con el desarrollo laboral y profesional.

5.4.- Formación y Sensibilización en Igualdad y Conciliación

Objetivo: Promover y garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la formación y concienciar y formar en materia de igualdad.

5.5.- Protocolo de prevención y actuación ante el acoso

Objetivo: Prevenir el acoso sexual o por razón de género en LIPASAM.

5.6.- Retribuciones y ayudas sociales.

Objetivo: Asegurar la equidad interna y facilitar la información en ayudas sociales a los empleados y empleadas de la empresa.

5.7.- Comunicación.

Objetivo: lograr una comunicación interna y facilitar de información externa que promueva una imagen igualitaria entre hombres y mujeres, sin marcar estereotipos en sus roles, así como un uso del lenguaje y las imágenes no sexistas.

5.8.- Prevención de Riesgos.

Objetivo: Incorporación de la perspectiva de género a la política y herramientas de prevención de riesgos laborales con el fin de adaptarlas a las necesidades y características físicas y biológicas de la población trabajadora en el desarrollo del trabajo

5.9.- Instalaciones.

Objetivo: Lograr presencia más equitativa en materia de género en los distintos centros de trabajo y sus actividades, adaptándose para hombres y mujeres todos los centros (vestuarios).

5.10.- Sistemas de información y de almacenamiento de datos.

Objetivo: Actualizar y adaptar los sistemas informáticos de manera que sea posible disponer de la información desagregada por sexos.

CONCILIACIÓN

La conciliación familiar y laboral es un acuerdo social al que llegan los empleadores y empleados en los procesos de negociación colectiva para permitir que la asistencia a hijos menores o personas dependientes pueda ser más compatible con la vida laboral.

Además, el Parlamento español aprobó la Ley de igualdad que también incide en mejoras de tipo social para mejorar las condiciones laborales y permitir una mayor conciliación entre la vida laboral y la vida familiar.

En LIPASAM, a través de los objetivos del Plan de igualdad y de las acciones en su vigente convenio colectivo, tiene establecido y ha propiciado acciones en mejora de la conciliación familiar y laboral.

Al haber sido galardonada la empresa con el PREMIO A LA FLEXIBILIDAD AÑO 2009, en la categoría GRAN EMPRESA, ha sido la ciudad de Sevilla, como sede de nuestra empresa y colaboradores de la celebración en el mes de mayo de la V JORNADA NACIONAL SOBRE FLEXIBILIDAD “Hacia el equilibrio de la vida profesional, familiar y personal.

Estas jornadas tienen como objetivo principal la sensibilidad y la difusión de las mejores prácticas empresariales para adaptarse a las necesidades actuales de la sociedad y la economía, en un entorno donde la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal es ya una demanda ineludible.



La jornada contó con las experiencias de empresas de diversos sectores, tamaños y ámbitos geográficos, que han obtenido reconocimiento a través de los Premios Empresa Flexible y que acreditan, no solo la viabilidad sino también la conveniencia de adoptar políticas de organización del trabajo y de recursos humanos flexibles y atentas a las necesidades personales y familiares de trabajadores y directivos.

LIPASAM, participo en la mesa redonda *“Claves conciliadoras para competir en el nuevo mercado”*.

Acciones que destacamos:

- Cambios de centros de trabajo solicitados por la persona interesada por cercanía a su domicilio, preferencia de turno u otros aspectos personal de conciliación.
- Los matrimonios o parejas que trabajan en la empresa, tienen preferencia en la elección del periodo vacacional con disfrute conjunto o no dependiendo de su situación familiar.
- Permiso de nacimiento de hijo superior al establecido en la normativa laboral.
- Permiso de lactancia de un año desde el nacimiento, con posibilidad de disfrutarlo de manera acumulado, o al inicio o final de la jornada laboral, a elección del/a solicitante.

RECONOCIMIENTOS

A pesar de que el proyecto conjunto de la Agrupación de Interés Económico encaminado a determinar un procedimiento común a las empresas municipales para el reconocimiento del mérito de los trabajadores ha sufrido durante 2010 un retraso importante debido a la dificultad de establecer indicadores objetivos que sean comunes, LIPASAM durante 2010 ha destinado a 19 trabajadores y 5 trabajadoras cartas de felicitación firmadas por el Director Gerente en las que se reconoce la eficacia profesional y el comportamiento tanto personal como profesional demostrados en sus puestos de trabajo, reconociéndoseles su importante

contribución al fortalecimiento de nuestra Empresa que, gracias a la colaboración y buen hacer de estas esforzadas y comprometidas personas, consigue acercarse al objetivo de satisfacer con la máxima calidad la cada día más exigente demanda de nuestros conciudadanos.

Una sesión especial en la empresa es el homenaje que cada año se realiza a las personas que alcanzar su jubilación o a situación de incapacidad permanente, a quienes se les entrega una placa conmemorativa y de agradecimiento por su labor realizada en su trayectoria profesional, han sido un total de 26 personas.

Por otra parte en el año 2010 fueron invitados lo/as trabajadores/as que durante este año han cumplido los 25 años de servicio en la empresa, ascendiendo a 34.

9. LA EMPRESA Y SU RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

Política ambiental

La propia razón de ser de LIPASAM se basa en dar satisfacción a las necesidades que los ciudadanos y ciudadanas requieren en materia de limpieza viaria y recogida de RU. Para el desarrollo de estos servicios públicos básicos de interés general, la empresa se propone incorporar a 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.

Lipasam ha definido en su Cuadro de Mando Integral a la Sostenibilidad Ambiental como una de sus líneas estratégicas de manera que en sus diferentes actividades se mantenga un comportamiento responsable con el Medio Ambiente. Esta definición estratégica nos permite establecer objetivos e iniciativas de mejora ambiental.



Objetivos y desempeño

LIPASAM tiene como objetivos la mejora en la gestión de los residuos urbanos, potenciando las distintas recogidas selectivas, avanzando en la separación en origen y dándoles a los residuos el tratamiento más adecuado desde el punto de vista ambiental. Para determinar la gestión y el tratamiento más adecuados, se tiene en cuenta el principio de Jerarquía: Reutilización, Reciclado, Valorización y Eliminación; intentando el aprovechamiento de los residuos y reduciendo su vertido.

A estos objetivos de mejora de su cometido, se deben añadir la búsqueda de mayores eficiencias en los consumos de agua y energía, la minimización de ruidos y olores de su propia actividad y el menor impacto visual del mobiliario de recogida y limpieza viaria, contribuyendo de esta manera a una mayor sostenibilidad y a una mejor calidad ambiental.

Para el logro de estos objetivos, se requiere la máxima participación ciudadana y del propio personal de la empresa, mediante el fomento de su concienciación y

colaboración, creando hábitos y buenas practicas ambientales, no solo entre los ciudadanos, sino también entre su propio personal.

En materia ambiental, caben destacar las siguientes mejoras:

- Han mejorado algunos de los indicadores ambientales: reducciones de algunos consumos como por ejemplo el consumo de papel, aumentándose a su vez el porcentaje de papel reciclado utilizado por los empleados de Lipasam.
- En 2010 se han sustituido algunas de las sustancias peligrosas por otras menos contaminantes, entre ellos, cabe citar el disolvente que se utiliza en talleres para la limpieza de las piezas del motor. Con la nueva máquina suministrada por el gestor, la limpieza de las piezas de motor se realiza con disolventes que no emiten compuestos orgánicos volátiles y sus residuos no son peligrosos.
- Se ha conseguido mejorar la gestión de los residuos que producen nuestros talleres. Se tiene un mayor control sobre la producción de los mismos, logrando una reducción de los peligrosos. Además, se ha mejorado las condiciones de almacenamiento: cubetos de retención, rotulado e identificación de la zona de almacenamiento y el techado del almacenamiento exterior.
- Se han mejorado las infraestructuras de la Planta de Transferencia, del Parque Auxiliar de los Príncipes y del Parque Central. Dentro de estas mejoras se encuentran algunas que afectan a la situación ambiental de estos centros de trabajo. Entre las más destacables está el acondicionamiento del almacén exterior del Parque Central, de la red de saneamiento y vertido de estos tres centros de trabajo, y de la zona de lavadero en ambos parques auxiliares.
- En el 2010, se ha tramitado la gestión de los RAEE's (residuos eléctricos y electrónicos) a través de la plataforma informática Ofirae. Con ello, se ha conseguido llevar un mayor control en la gestión de estos residuos.
- En esta misma actividad (Puntos Limpios), aunque la calidad en el tratamiento de sus residuos no ha mejorado por cuestiones coyunturales, el resultado sigue siendo bueno.
- Se observa una mayor concienciación y sensibilización ambiental entre los empleados de los Puntos Limpios. En este año, se han implicado en transmitir posibles mejoras del servicio; es decir, se han mostrado participativos.

Sin embargo, debemos seguir mejorando en aspectos tales como: mejora en la eficiencia energética, control ambiental de la Planta de Transferencia, mejora en la información de tipo ambiental, mayor y mejor control los riesgos ambientales en general, poder medir los gastos cuyo fin es la protección del Medio Ambiente, continuar ampliando los criterios ambientales con nuestros proveedores, la elaboración y mejora de los planes de seguridad que incluyan los riesgos ambientales...

Se prevé la ampliación del sistema de gestión ambiental a toda la empresa en los próximos años. Dentro de los objetivos para el 2011, se encuentra la adhesión de los Puntos Limpios al sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental (EMAS)

Formación y sensibilización

En el 2010, Lipasam ha seguido apostando por la concienciación y sensibilización ambiental entre sus trabajadores, ya que es consciente que para hacer cumplir la política de la empresa día a día es necesario la participación, sensibilización y concienciación de las personas que la componen. Dentro del Plan Anual de Formación se imparte formación de carácter ambiental. A finales de año, se impartió un curso a todo el personal relacionado con los Puntos Limpios.

Otro gran bloque de concienciación y sensibilización que realiza Lipasam, es la dirigida a los ciudadanos. Lipasam es consciente de que la colaboración y el comportamiento de los ciudadanos de Sevilla influye directamente y a diario en sus logros ambientales. Por ello, anualmente desde el departamento de Comunicación se planifican las campañas de educación y sensibilización, especialmente en los temas que más afectan, como son la limpieza viaria y la gestión de los residuos urbanos (horarios, recogida selectiva, servicios, puntos limpios,...)

El gasto en este tipo de campañas es el siguiente:

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|---------|---------|---------|
| Presupuesto destinado a sensibilización ambiental (€) | 736.978 | 773.075 | 732.346 |
| % sobre el presupuesto de gastos anual | 0,69% | 0,62% | 0,70% |

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, y la Jefatura de Organización y Sistemas, Calidad y Medio Ambiente es el área responsable de coordinar dicha política, en especial en aquello relacionado con la diagnosis, la identificación, la evaluación, el seguimiento, los controles e informes 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 medir el comportamiento ambiental de la empresa, así como para realizar su seguimiento. Periódicamente analizan y evalúan, haciéndose propuestas de mejora en base a los mismos.



Además, por otra parte, Lipasam elabora todos los años el Informe de Progreso del Pacto Mundial, en el que se incluyen los siguientes principios de carácter ambiental:

Principio 7 *Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

Principio 8 *Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*

Principio 9 *Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

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

Durante junio de 2010 se ha realizado la correspondiente auditoria por parte de Aenor, emitiéndose la correspondiente certificación ambiental.

Control y gestión ambiental

Evaluación de los impactos ambientales

Dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, Lipasam cuenta con un procedimiento para la identificación y evaluación de los impactos ambientales que su actividad pueda causar. Este documento, IT/CA/05.05 Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales, es la base para realizar de forma anual 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 2010”.

De acuerdo a la evaluación efectuada para 2010, se han identificado un total de 43 impactos ambientales; 8 aspectos muy significativos y 35 significativos. Este resultado supone una importante mejora con respecto al año 2009. Muchos de estos aspectos se agrupan en 8 que se repiten en distintos centros de trabajo, pero que se evalúan para cada instalación. Dentro de este apartado, cabe resaltar que la evaluación de los impactos ambientales de los Puntos Limpios ha mejorado en la realizada en 2010 al adecuarse la recogida de RAEE a una mejor gestión ambiental.

Por un consumo más responsable

Consumo de papel

En 2008 se aprobó un procedimiento para hacer un uso eficiente del papel en todas las instalaciones de Lipasam, priorizando la disminución de su consumo y la utilización del papel reciclado.

La implantación de esta instrucción de trabajo, la difusión de distintas campañas sensibilizadoras, así como la adopción de otro tipo de medidas han permitido un ahorro del 21% en el consumo de papel. En el último año ha continuado esta mejora, llegándose a un porcentaje del 96,6% en la utilización de papel reciclado.

| Uso del papel en Lipasam (kg) | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|-------|-------|--------|
| No reciclado | 461 | 249 | 224 |
| Reciclado | 6.549 | 6.798 | 6.449 |
| TOTAL | 7.010 | 7.047 | 6.673 |
| % papel reciclado | 93,4% | 96,5% | 96,6% |
| Disminución del consumo de papel sobre 2009 | | | -5,30% |

Podemos estimar que desde que empezó la campaña del uso eficiente del papel, entre la cantidad de papel que hemos consumido de menos y el uso de papel reciclado, hemos consumido más de 31 toneladas de papel, por lo que estimamos que con esta mejora ambiental hemos conseguido:

Salvar 98 árboles

Emitir 47 toneladas menos de CO2

Consumir 16 toneladas equivalentes de petróleo menos

❑ Consumo de agua potable

Debido a las campañas de sensibilización de buenas prácticas de carácter ambiental, así como la instalación de mecanismos de ahorro en el consumo de agua en los distintos centros, se está logrando un descenso en el consumo de agua potable de las instalaciones de LIPASAM. Este menor consumo es tanto en términos absolutos como si lo comparamos con el consumo medio por empleado.

| Agua potable consumida | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|
| m3 agua potable | 13.918 | 12.319 | 11.663 |
| Plantilla | 1.607 | 1.582 | 1.555 |
| m3/plantilla | 8,7 | 7,8 | 7,5 |
| % disminución sobre el año anterior | -8% | -8% | -4% |

❑ Consumo de energía eléctrica

En el último año ha habido un incremento aparente en el consumo de energía eléctrica, debido a los ajustes producidos por el cambio de suministrador de la energía y a que en 2009 se produjeron estimaciones, y no lecturas reales, de algunos contadores.

Si relacionamos el consumo en kWh y la plantilla media, tenemos la siguiente tabla:

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|------------------|-----------|-----------|-----------|
| kWh | 5.354.368 | 5.373.751 | 5.529.590 |
| Plantilla | 1.607 | 1.582 | 1.555 |
| kWh/plantilla | 3.332 | 3.397 | 3.556 |
| Incremento anual | | 1,9% | 4,7% |

En este último período se ha producido un incremento del indicador de consumo de electricidad, por las causas arriba señaladas.

❑ 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 $d_2w^{\text{™}}$, 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 2010, se ha continuado con esta iniciativa.

LIPASAM consume cada año alrededor de 1.708.000 bolsas de



CERTIFICACIÓN
DE
DEGRADABILIDAD

plástico, lo que representa unas 100.000 unidades menos que en 2009.

❑ Madera procedente de bosques gestionados de manera sostenible



Lipasam utiliza un sistema de fijación de contenedores que evita desplazamientos indebidos de los mismos mediante unas pantallas que a su vez minimizan su impacto visual. En la instalación de esas pantallas se utiliza madera procedente de bosques que son gestionados de manera sostenible, de acuerdo a la certificación internacional FSC.

FSC son las siglas del Consejo de Administración Forestas (Forest Stewardship Council), que es una 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 ha hecho que LIPASAM lograra, año tras año, mejorar su eficiencia del consumo de combustibles.

Durante 2010, la eficiencia en el consumo de combustible medida en litros por unidad, ha descendido algo, ya que ese indicador se ha incrementado ligeramente, sin duda debido a una menor renovación en 2010 del parque de vehículos.

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Vehículos. Uds promedio anual | 460 | 451 | 448 |
| l combustible | 2.788.891 | 2.577.197 | 2.584.110 |
| l/ud | 6.063 | 5.714 | 5.768 |
| Variación% | 2,10% | -5,70% | 0,90% |

Sin embargo, del total de litros consumidos, el 16,6% es carburante que cuenta con un 30% de biodiesel, lo que supone un incremento muy importante con respecto al año anterior.

| | 2009 | 2010 |
|---|---------|---------|
| Biodiesel 30% | 215.011 | 353.803 |
| % biodiesel sobre total consumo carburantes | 7,6% | 16,6% |

Utilización de energías alternativas menos contaminantes

Producción de energía renovable

Desde 2008 están funcionando 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 se envía a la red para su distribución.

La producción de energía fotovoltaica supone una menor producción mediante energías convencionales y por tanto una menor emisión de contaminantes.



Utilización de vehículos bimodales o híbridos y con combustibles alternativos.

LIPASAM dispone de diez vehículos que funcionan con gasoil y energía eléctrica, tres de ellos son minicompactadores. 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.

Se estima que cada vehículo bimodal o híbrido consume un 35% menos de gasoil por jornada de trabajo, lo que supone una menor emisión de contaminantes tanto de origen local (partículas, NOx, CO,...) como de CO2, siendo éste, la principal causa que provoca efecto invernadero, origen del calentamiento global, que es, quizás, en la actualidad, el mayor problema ambiental al que se enfrenta la Humanidad.

Durante 2010, LIPASAM ha aumentado la utilización de biodiesel al 30%, de manera que casi el 17% del consumo de combustible de su flota de vehículos ha sido de este biocombustible. Su uso, nos ha permitido emitir 356 toneladas menos de CO2 a la atmósfera.

Biogás de vertedero

Gran parte de los residuos urbanos de Sevilla son llevados al centro de tratamientos de residuos de Montemarta Cónica. Dicho centro recibe los residuos de las Mancomunidad de Los Alcores y Guadalquivir, con una población superior a 1,3 millones de habitantes. Aproximadamente la mitad de las 640.000 toneladas que se reciben son entregadas por Lipasam.

Este centro consta, entre otras, de una planta de tratamiento de RU y de fabricación de compost y de un vertedero controlado donde se depositan los residuos que no han podido ser aprovechados. 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.

Durante 2010 se han generado en la Planta un total de 53.193 MWh, al incorporarse un séptimo motor, lo que significa un incremento de más del 30% con respecto a 2009

❑ Ahorro de emisiones de CO₂

El dióxido de carbono es el principal causante del efecto invernadero y del cambio climático, significando actualmente en mayor riesgo ambiental. La mayor parte de las emisiones proceden de determinados procesos industriales y del transporte.

Para afrontar este problema global, la comunidad internacional en el Protocolo de Kyoto estableció un límite de emisiones para cada país firmante, con la idea de reducirlas a nivel planetario.

Ese acuerdo global debe vincular también a la sociedad en general, por lo que cada agente emisor debe tomar las medidas adecuadas que vayan en la tendencia de minimizar las emisiones para evitar una subida de la temperatura de la Tierra que tan nefastas condiciones podría acarrear para nuestro planeta.

LIPASAM, en su actividad cotidiana 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 servicios públicos es a la vez emisora de gases de efecto invernadero.

Las diversas medidas aplicadas por LIPASAM nos permiten estimar que se han dejado de emitir un total de 530 toneladas de CO₂ (163 t por un menor consumo energético, 356 t por la mayor 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.

Lipasam viene haciendo esfuerzos por seleccionar la mejor gestión que se pueda dar a los residuos, desde el punto de vista económico y ambiental, para ello es fundamental el incremento de la recogida separada y selectiva de esos residuos.

En este sentido, y contando con la colaboración ciudadana, en los últimos años se viene incrementado la recogida selectiva domiciliaria. Si tenemos en cuenta el total de residuos que recoge Lipasam en todos sus tratamientos, los resultados en toneladas son los siguientes:

| toneladas | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------------------|---------|---------|---------|
| RECOGIDA SELECTIVA | 50.621 | 54.460 | 61.295 |
| RECOGIDA NO SELECTIVA | 334.675 | 316.086 | 306.850 |
| TOTAL | 385.296 | 370.545 | 368.145 |
| INDICADOR | 13,1% | 14,7% | 16,6% |

El indicador que mide esta evolución tiene resultados positivos, sin embargo, no podemos ocultar que aún las toneladas selectivas de RU son insuficientes, por lo que se deberán seguir haciendo esfuerzos que vayan encaminados a mejorar la recogida selectiva.

❑ Valorización de residuos de los Puntos Limpios

Los Puntos Limpios son instalaciones donde se recogen residuos domiciliarios que no se deben depositar en los distintos contenedores ubicados en la vía pública, debido a su peligrosidad, a su volumen,... etc.

Estos residuos son entregados a gestores debidamente autorizados que proceden a su valorización o eliminación, según proceda.

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.

Durante 2010 este indicador se ha situado en el 85,3%, rompiendo la tendencia al alza de anteriores períodos. Esto ha sido debido al importante incremento que han tenido este año una serie de residuos (voluminosos, plásticos diversos, etc,...) para los que aún no se han encontrado valorizadores adecuados.

| Porcentaje | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------------|-------|-------|-------|
| Gestores especializados % | 87,5% | 89,1% | 85,3% |
| Vertedero/Aborgase% | 12,5% | 10,9% | 14,7% |
| Total PP.Limpios % | 100% | 100% | 100% |

❑ Recogida Selectiva de Aceite Usado

Durante 2010 ha continuado la recogida selectiva de aceite vegetal doméstico usado, al ser éste un residuo urbano.

Su evolución en los últimos años ha sido la siguiente:

| Aceite vegetal | | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------------------|--------|---------|---------|---------|
| Residuos de aceite recogidos | kg | 109.828 | 402.787 | 477.861 |
| Biodiesel obtenido | litros | 93.354 | 342.106 | 409.330 |
| Total litros biodiesel obtenido | | 844.790 | | |

Estos residuos de aceite recogidos han supuesto en estos dos años y medio la fabricación de 844.790 l de biodiesel, con las importantes consecuencias positivas desde el punto de vista ambiental.

❑ Recogida Selectiva de Textiles

En el año 2010 se han instalado en colaboración con la Fundación Pueblo a Pueblo un total de 110 contenedores para la recogida de ropas y textiles usados. En este período se han recogido mediante este sistema casi 956 toneladas de ropa cuyo destino ha sido la reutilización y el aprovechamiento. A esta cifra debemos sumar las 45 t recogidas en los puntos limpios.



ANEXO I: JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE DE LA MEMORIA

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en una herramienta fundamental para detectar y limitar los riesgos futuros (ambientales, económicos o sociales), para generar valor en la organización y, en definitiva, para mejorar la reputación corporativa.

En la actualidad las empresas juegan un papel decisivo en la sociedad como productoras de riqueza y como piezas fundamentales del sistema político, social y económico. En el ámbito puramente social existen muchos agentes que exigen a las empresas un papel más proactivo y un mayor grado de compromiso: gobiernos, administraciones públicas, proveedores, organismos e instituciones, ONG's, sindicatos, trabajadores, asociaciones, consumidores, ciudadanos, medios de comunicación, grupos políticos...

Si bien el compromiso de LIPASAM con la sociedad en la que se desenvuelve ha estado presente desde su creación en el año 1986, plasmándose en los distintos informes anuales de actividad, fue en el año 2004 cuando editamos nuestra primera Memoria de Sostenibilidad o de Responsabilidad Social Corporativa, haciéndolo en el marco general de la estrategia conjunta establecida con las otras empresas municipales que agrupan la Agrupación de Interés Económico de Sevilla. La diferencia radica en que ahora, además de comunicar qué la empresa, centramos nuestra atención en explicar de qué manera tenemos presente la sostenibilidad en la gestión diaria.

En efecto, nuestra Memoria de Responsabilidad Social de 2010 pretende aglutinar toda la información que puede interesar a los distintos grupos de interés relacionados con LIPASAM, sin pasar por alto que estamos pensando especialmente en la ciudadanía. Aportamos información sobre las principales actividades de nuestra empresa, incidiendo en los aspectos de nuestra gestión más directamente relacionados con la sostenibilidad, entendiendo ésta como la pauta que hemos de seguir para ser productivos y útiles para la sociedad al mismo tiempo que garanticemos la satisfacción de las necesidades de las generaciones que heredarán todo el patrimonio que ahora tenemos la responsabilidad de gestionar.

La presente Memoria de Responsabilidad Social de 2010, cerrada a 31 de diciembre de 2010, también incluye datos comparativos referentes a 2008 y 2009, habiendo sido íntegramente elaborada por el Grupo de la Memoria de Sostenibilidad de LIPASAM, encargado de recopilar las aportaciones de los responsables de los distintos procesos y redactar el texto de la misma, sin que haya sido verificada por terceras partes. Para ello, partiendo de la anterior Memoria, el grupo se ha basado tanto en los Informes Anuales de gestión como en las estadísticas e indicadores de gestión internos, recurriendo a la información que aporta nuestro sistema de Calidad y Medio Ambiente y el Cuadro de Mando Integral, información que se encuentra almacenada en la sistema de información de que dispone la empresa, habiéndose contado al cierre de la misma con datos definitivos, lo que avala la veracidad, certeza y

exactitud de su contenido, a diferencia de otros informes internos más tempranos que son elaborados con datos provisionales de gestión.

Como ha ocurrido en años 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.



ANEXO II: DATOS DE CONTACTO

Secretaría General y Asesoría Jurídica

Teléfono: 955 47 80 00

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, nº 2, 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 Minarettes.
- 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 SEBASTIAN: Plaza de San Sebastián s/n.
- DISTRITO BELLAVISTA-LA PALMERA: C/ Avenida de Jerez nº 61, Acceso A, junto a Mercadona.
- DISTRITO SAN PABLO-SANTA JUSTA: C/ Jerusalén, s/n.
- 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:

- Distrito Este

Lunes a jueves: 9:30 h - 14:00 h y 17:00 h - 20:00 h.
Viernes: 9:30 h - 14:00 h. Tardes: Cerrado

- Distrito San Pablo, Bellavista

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, julio y agosto sólo mañanas)

- Distrito Sur

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

Viernes: 9.30 h - 14.00 h. 17.00- 19.30 h.

(Semana Santa, Feria, julio y agosto sólo mañanas)

- Distrito Nervión

Lunes a jueves: 9.30 h - 14.00 h. Tardes Cerrado

Viernes: 9.30 h - 14.00 h. Tardes Cerrado

(Semana Santa, Feria, julio y agosto sólo mañanas)

- Distrito Macarena

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

Viernes: 9.30 h -14.00 h. Tarde: 17.00 h. - 19.30 h.

(Semana Santa, Feria, julio y agosto sólo mañanas)

- Distrito Triana

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

Viernes: 9.30 h. - 14.00 h. TARDES CERRADO

(Semana Santa, Feria, julio y agosto sólo mañanas)

- **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 viernes: de 9.30 h. a 14.00 h.

Tardes: Martes y jueves de 17.00 h. a 20.00 h.

Lunes, miércoles y viernes: TARDES CERRADO

(Semana Santa, Feria, julio y agosto sólo mañanas)

- **Oficina Área de rehabilitación concertada Casco Norte (C/ Feria)**

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 agosto: sólo horario de mañana)

- **Distrito Cerro - Amate**

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

Viernes: 9.30 h. -14.00 h. Tardes cerrado

(Semana Santa, Feria, julio y agosto sólo mañanas)

- **PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 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- 19.30 h.

(Semana Santa, Feria, julio y agosto sólo mañanas)

ANEXO III: OTROS DATOS DE INTERÉS

SERVICIOS PRESTADOS

| Servicios Prestados | | | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| Limpieza Vía | 2008 | | 2009 | | 2010 | |
| Tratamiento | km | % | Km | % | Km | % |
| Barrido manual individual | 100.809 | 25,64% | 93.252 | 23,72% | 97.703 | 24,85% |
| Barrido manual motorizado | 36.467 | 9,28% | 35.008 | 8,91% | 37.772 | 9,61% |
| Limpieza jardines Centro | 1.861 | 0,47% | 1.751 | 0,45% | 1.506 | 0,38% |
| Brigada de parque | 2.682 | 0,68% | 2.625 | 0,67% | 2.878 | 0,73% |
| Barrido mecánico | 59.611 | 15,16% | 49.513 | 12,60% | 40.208 | 10,23% |
| Barrido mixto | 19.556 | 4,97% | 22.947 | 5,84% | 16.708 | 4,25% |
| Fregado de aceras | 169 | 0,04% | 196 | 0,05% | 192 | 0,05% |
| Subtotal Barridos | 221.156 | 56,24% | 205.292 | 52,22% | 196.967 | 50,11% |
| Baldeo mecánico | 6.454 | 1,64% | 7.298 | 1,86% | 4.721 | 1,20% |
| Baldeo alta presión | 795 | 0,20% | 410 | 0,10% | 667 | 0,17% |
| Baldeo mixto | 11.517 | 2,93% | 12.839 | 3,27% | 13.462 | 3,42% |
| Baldeo manual | 668 | 0,17% | 698 | 0,18% | 703 | 0,18% |
| Subtotal Baldeos | 19.434 | 4,94% | 21.245 | 5,41% | 19.553 | 4,97% |
| TOTAL | 240.590 | 61,18% | 226.537 | 57,63% | 216.520 | 55,08% |

| Limpiezas especiales | | | |
|--------------------------------------|-------------------|----------------|----------------|
| Tratamiento | Horas de personal | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 |
| Limpieza de Mercados | 8.442 | 8.386 | 6.524 |
| Vehículos Intervención Rápida | 16.898 | 16.660 | 16.674 |
| Limpieza de Accesos | 12.957 | 14.805 | 3.066 |
| Limpieza de Fachadas | 7.518 | 7.945 | 8.246 |
| Atención a la Movida y Puntos Negros | 48.160 | 25.522 | 24.234 |
| Otras Limpiezas Especiales | 69.272 | 94.381 | 87.388 |
| TOTAL | 163.247 | 167.699 | 146.132 |

| Limpieza del río | 2008 | 2009 | 2010 |
|----------------------|-------|-------|-------|
| Servicios realizados | 206 | 224 | 219 |
| Horas de personal | 2.884 | 3.136 | 3.066 |

| Recogida de Residuos Urbanos | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|---------|---------|---------|
| Recorridos | 52 | 52 | 52 |
| Domiciliaria c/trasera con rec/compact | 21 | 21 | 20 |
| Domiciliaria c/trasera con mini rec/compact | 6 | 6 | 6 |
| Domiciliaria c/lateral con rec/compact | 19 | 19 | 20 |
| Industria/Mercados c/trasera | 4 | 4 | 4 |
| Sanitario/Industria compactador estático | 1 | 1 | 1 |
| Sanitario c/trasera con mini rec/compact | 1 | 1 | 1 |
| Contenedores | 13.763 | 14.894 | 15.620 |
| Carga lateral 2.400 litros | 135 | 139 | 133 |
| Carga lateral 3.200 litros | 2.680 | 2.719 | 2.770 |
| Carga trasera 750/770/1100 litros | 8.992 | 8.842 | 8.559 |
| Cubos 120/240/330 litros | 1.956 | 3.194 | 4.158 |
| M3 capacidad | 16.214 | 16.468 | 16.538 |
| Litros/habitante | 23,2 | 23,5 | 23,5 |
| Litros/kg. recogido | 19,3 | 19,4 | 17,7 |
| RU recogidos por LIPASAM en Planta de Transferencia sin Recogida Selectiva (*) | 300.441 | 291.831 | 292.160 |

(*) Incluye vertidos directos de RU en ABORGASE y los envases de la Recogida Neumática.

| Recogida Neumática | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|
| R.N. Fija (Tm) | 2008 | 2009 | 2010 |
| Materia Orgánica y Restos | 7.409 | 7.493 | 8.028 |
| Envases | 2.072 | 2.093 | 1.515 |
| Papel | 306 | 221 | 203 |
| TOTAL (*) | 9.787 | 9.807 | 9.746 |
| R.N. Móvil del Barrio de Santa Cruz (Tm) | 406 | 651 | 1.040 |

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

| Número de buzones en funcionamiento | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|------------|-----------|------------------|------------|-----------|------------------|------------|-----------|------------------|
| Unidades instaladas | 2008 | | | 2009 | | | 2010 | | |
| | Tipo | | Total de buzones | Tipo | | Total de buzones | Tipo | | Total de buzones |
| | Fija | Móvil | | Fija | Móvil | | Fija | Móvil | |
| Buzones Materia Orgánica y Resto | 406 | 41 | 447 | 416 | 42 | 458 | 427 | 42 | 469 |
| Envases | 314 | - | 314 | 330 | - | 330 | 336 | - | 336 |
| Papel/cartón | 73 | - | 73 | 73 | - | 73 | 73 | - | 73 |
| Comerciales | 122 | - | 122 | 133 | - | 133 | 134 | - | 134 |
| TOTAL | 915 | 41 | 956 | 952 | 42 | 994 | 970 | 42 | 1.012 |

| Recogida Selectiva | | | | |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|------------------------|
| Recogida Selectiva TM | 2008 | 2009 | 2010 | Incremento (2009/2010) |
| Vidrio | 7.267 | 7.522 | 7.483 | -0.5% |
| Papel (*) | 16.376 | 15.309 | 14.109 | -7,8% |
| Envases | 7.021 | 7.398 | 7.789 | +5,3% |
| TOTAL | 30.664 | 30.229 | 29.381 | -2,8% |

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

| Contenedores de R. selectiva instalados | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| CONTENEDOR AREA | | | |
| Vidrio | 1.694 | 1.682 | 1.734 |
| Papel | 1.913 | 1.966 | 1.995 |
| Subtotal | 3.607 | 3.648 | 3.729 |
| CONTENEDOR ACERA | | | |
| Carga lateral | | | |
| envases | 1.866 | 1.847 | 1.715 |
| Carga trasera | | | |
| envases | 3.291 | 3.080 | 2.883 |
| TOTAL | 8.764 | 8.575 | 8.327 |

| Mobiliario Urbano | | | |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|
| Elementos(unidades) | 2008 | 2009 | 2010 |
| Papeleras | 19.488 | 19.524 | 19.428 |
| Bolardos | 6.391 | 4.331 | 3.424 |
| Retranqueos | 527 | 401 | 316 |
| Fijadores en Polígonos Industriales | 504 | 542 | 546 |
| Contenedores con alguna fijación | 6.696 | 6.464 | 6.002 |
| Ratios de interés: | | | |
| Habitantes/papelera | 36 | 36 | 36 |
| Litros papelera/habitante | 1,33 | 1,33 | 1,33 |

| Recogida de residuos especiales | | | | | | |
|---------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| Recogida de Muebles y Enseres | 2008 | | 2009 | | 2010 | |
| Servicios | Unidades | Tm | Unidades | Tm | Unidades | Tm |
| Servicios Programados | 45.098 | 746 | 49.230 | 798 | 44.840 | 742 |
| Servicios No Programados | 580.094 | 9.591 | 581.947 | 9.434 | 630.084 | 10.424 |
| TOTAL | 625.192 | 10.337 | 631.177 | 10.232 | 674.924 | 11.166 |

| Recogida de Pilas | 2008 | 2009 | 2010 | Diferencia |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|------------|
| Contenedores | 3.609 | 3.779 | 3.856 | 77 |
| Tm. De Pilas procedentes de comercios | 60,1 | 56 | 43 | -23% |

| Tratamiento y Eliminación | | | | |
|--|---|----------------|----------------|----------------|
| Tipo de Residuo | Procedencia / Tratamiento | 2008 | 2009 | 2010 |
| Residuos con recogida selectiva | | | | |
| Envases | Contenedores/ Neumática | 7.021 | 7.398 | 7.789 |
| Papel / Cartón | Contenedores / Puntos Limpios / Neumática / Puerta a Puerta | 16.376 | 15.309 | 14.109 |
| Escombros (RCD) | Puntos Limpios / Solares | 15.024 | 14.576 | 13.728 |
| Pilas | Comercios/ Puntos Limpios | 72 | 69 | 58 |
| Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos | Puntos Limpios | 624 | 687 | 791 |
| Residuos Peligrosos Puntos Limpios | Puntos Limpios | 169 | 137 | 138 |
| Envases de vidrio | Contenedores | 7.267 | 7.522 | 7.483 |
| Muebles y enseres | Puerta a puerta | 0 | 3.770 | 11.166 |
| Otros Selectiva | Contenedores/ Puntos Limpios | 4.682 | 4.993 | 5.593 |
| TOTAL SELECTIVA | | 51.235 | 54.460 | 60.855 |
| Residuos sin tratamiento selectivo | | | | |
| Mat. Orgánica y Resto | Contenedores / Neumática | 300.442 | 291.831 | 292.159 |
| Otros inertes (poda, plástico y colchones) | Puntos Limpios | 2.735 | 2.405 | 3.421 |
| Otros inertes Planta de Transferencia | Especiales | 9.029 | 7.258 | 5.064 |
| Otros Inertes directos | Solares / Otros | 5.453 | 8.129 | 6.207 |
| Muebles y Enseres | Puerta a puerta | 10.330 | 6.462 | 0 |
| TOTAL NO SELECTIVA | | 327.989 | 316.086 | 306.851 |
| TOTAL RESIDUOS | | 379.231 | 370.545 | 367.706 |
| Porcentaje selectiva (%) | | 13,5% | 14,7% | 16,5% |

| En porcentajes, tenemos la siguiente distribución: | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Tratamiento (Tm) | 2008 | 2009 | 2010 |
| Materia Orgánica y Resto | 79,22% | 78,76% | 79,45% |
| Reciclado (Envases+Vidrio+Papel) | 8,08% | 8,16% | 7,99% |
| Subtotal RU+Reciclado | 87,30% | 86,92% | 87,44% |
| Residuos Especiales: | 12,67% | 13,06% | 12,54% |
| Subtotal | 99,97% | 99,98% | 99,98% |
| Pilas | 0,03% | 0,02% | 0,02% |
| TOTAL RESIDUOS | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

| Puntos Limpios | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Entradas en Puntos Limpios | 141.025 | 144.969 | 152.347 |
| - LIPASAM | 149 | 146 | 157 |
| - Particulares | 140.876 | 144.823 | 152.190 |
| Lotes de residuos recibidos/entradas | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| Total lotes de residuos recibidos | 228.565 | 226.896 | 236.220 |

| % de lotes residuos más importantes | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Lotes | 2008 | 2009 | 2010 |
| - Escombros | 20,10% | 23,80% | 24,5% |
| - Maderas | 12,70% | 13,70% | 13,6% |
| - Papel y cartón | 12,50% | 12,90% | 12,2% |
| - Plásticos | 11,60% | 11,90% | 11,3% |
| - Metales y latas | 7,20% | 7,80% | 6,7% |
| - Residuos eléctricos y electrónicos | 8,40% | 9,40% | 11,5% |
| - Colchones y enseres | 3,40% | 3,60% | 4,5% |
| - Otros | 24,10% | 16,90% | 15,5% |
| - Media de entradas diarias | 455 | 472 | 493 |
| Entradas Punto Limpio Los Olivos | 138 | 140 | 141 |
| Entradas Punto Limpio Los Pinos | 77 | 74 | 81 |
| Entradas Punto Limpio Los Naranjos | 143 | 146 | 151 |
| Entradas Punto Limpio Las Jacarandas | 97 | 112 | 120 |

| Recogida de Vehículos Fuera de Uso | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|--|-------------|-------------|
| Unidades recogidas | 2155 | 2621 | 2.258 |
| >7.000 lts | Aceite de vehículos | | |
| >6.500 lts | Anticongelante | | |
| >8.000 Uds. | Neumáticos | | |
| >1.728 Tm | Chatarra | | |
| >1.510 lts | Líquido de Frenos | | |
| >6.480 lts | Aceite de caja de cambios | | |
| >2.160 lts. | Filtro de aceite y combustible | | |
| >8.600 m. | Vía pública libre para estacionamiento | | |

| Transferencia, Tratamiento y Eliminación | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Transferencia de Residuos (Tm) | 2008 | 2009 | 2010 |
| (a) LIPASAM(*) | 296.504 | 290.120 | 288.141 |
| Urbanización Tarazona(*) | 556 | 459 | 397 |
| Particulares en Planta de Transferencia | 6.497 | 4.795 | 1.192 |
| Total Tm recogidas en Planta Transfer. | 303.557 | 295.354 | 289.730 |
| (b) Vertidos directos de LIPASAM sin pasar por Planta de Transferencia(*) | 3.937 | 1.711 | 4.019 |
| Total Residuos recogidos por LIPASAM en el municipio de Sevilla (a)+(b) | 300.441 | 291.831 | 292.160 |

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

Lavado de Mobiliario Urbano:

| Lavado de Contenedores de Acera de orgánicos+restos | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Frecuencia | 2008 | 2009 | 2010 |
| Lavado interior : Cada cuántos días | 35 | 33 | 36 |
| Lavados / año | 10,5 | 11,1 | 10 |
| Lavado exterior: Cada cuántos días | 110 | 76 | 59,7 |
| Lavados / año | 3,32 | 4,80 | 6,1 |

| Lavado de Contenedores de Acera de Envases | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Frecuencia | 2008 | 2009 | 2010 |
| Lavado interior : Cada cuantos días | 83 | 83 | 89 |
| Lavados / año | 4,4 | 4,4 | 4,1 |
| Lavado exterior: Cada cuantos días | 90 | 57 | 44 |
| Lavados / año | 4,1 | 6,4 | 8,4 |

| Lavado de Contenedores de Área | | | | |
|---------------------------------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 |
| Contenedores Vidrio | Cada cuántos días | 89 | 60 | 49 |
| | Lavados / año | 4,1 | 6,1 | 7,5 |
| Contenedores Papel | Cada cuántos días | 93 | 64 | 49 |
| | Lavados / año | 3,9 | 5,7 | 7,4 |
| Total Contenedores | Cada cuántos días | 91 | 62 | 49 |
| | Lavados / año | 4,0 | 5,9 | 7,5 |

| Lavado de Papeleras | | | |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Frecuencia | 2008 | 2009 | 2010 |
| Cada cuántos días | 141 | 89 | 65 |
| Lavados / año | 2,6 | 4,1 | 5,6 |

| Equipos y Mantenimiento(a 31 de Diciembre) | | | | |
|---|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Serie | Grupo de Vehículos | 2008 | 2009 | 2010 |
| Serie 0 | Turismos y Motocicletas | 73 | 73 | 77 |
| Serie 1 | Recolectores Recogida | 78 | 78 | 81 |
| Serie 2 | Lavacontenedores | 18 | 16 | 16 |
| Serie 3 | Portacontenedores | 9 | 9 | 9 |
| Serie 4 | Caja Abierta | 67 | 64 | 62 |
| Serie 5 | Barredoras | 38 | 38 | 36 |
| Serie 6 | Baldeadoras | 45 | 45 | 45 |
| Serie 7 | Vehículos Limpieza Especiales | 62 | 62 | 53 |
| Serie 8 | Motocarro de Barrido | 49 | 49 | 46 |
| Serie 9 | Palas, Cabezas y Otros | 10 | 10 | 12 |
| Subtotal unidades móviles | | 449 | 444 | 437 |
| Compactador Estático | | 15 | 15 | 15 |
| TOTAL | | 464 | 459 | 452 |

| Flota media de Vehículos (uds. móviles) | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Vehículos(*) | 458 | 445 | 444 |

(*) Sin contabilizar los compactadores estáticos

| Antigüedad media de Vehículos | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------|-------------|
| Serie | Grupo Vehículos | Antigüedad en años | | |
| | | 2008 | 2009 | 2010 |
| Serie 0 | Turismos y Motocicletas | 5,6 | 6,6 | 7 |
| Serie 1 | Recolectores Recogida | 5,4 | 6,4 | 6,8 |
| | Recolectores Carga Trasera | 6,4 | 7,4 | 7,4 |
| | Recolectores Carga Lateral | 3,9 | 4,9 | 5,9 |
| Serie 2 | Lavacontenedores | 8,5 | 9,0 | 10 |
| Serie 3 | Portacontenedores | 7,8 | 8,8 | 9,8 |
| Serie 4 | Caja Abierta | 6,9 | 6,4 | 7,3 |
| Serie 5 | Barredoras | 4,7 | 5,7 | 6,8 |
| Serie 6 | Baldeadoras | 5,6 | 6,6 | 7,6 |
| Serie 7 | Vehículos Limpieza Especiales | 8,3 | 9,3 | 9,0 |
| Serie 8 | Motocarro de Barrido | 5,0 | 6,0 | 6,9 |
| Serie 9 | Palas, Cabezas y Otros | 9,2 | 10,2 | 12,3 |
| Antigüedad media unidades móviles | | 6,0 | 6,9 | 7,6 |

| Inspección del cumplimiento de la Ordenanza Municipal | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Actividades Departamento Inspección | 2008 | 2009 | 2010 |
| Denuncias levantadas | 4.851 | 4.435 | 5.020 |
| Sanciones impuestas | 4.006 | 3.439 | 4.759 |
| Valor sanciones (€) | 517.830 | 454.122 | 593.730 |
| Valor sanción media (€) | 129,2 | 131,4 | 118,27 |

| Desglose por tipo de sanción: | | | |
|--------------------------------------|-----|-----|-----|
| Limpieza y Recogida | 62% | 60% | 58% |
| Obras y Vertidos | 23% | 23% | 16% |
| Publicidad | 9% | 15% | 21% |
| Otros | 6% | 2% | 5% |

| Residuos de construcción y demolición (RCD's) de obras sometidas a licencia urbanística | | | |
|--|-------------|--------------|-------------|
| RCD | 2008 | 2009 | 2010 |
| Expedientes de obra iniciados en el año | 938 | 164 | 0 |
| Fianzas depositadas o avaladas (€) | 3.535.104 | 357.975,20 | 372.786 |
| Tm RCD's estimadas según expedientes | 1.292.762 | 100.091,27 | |
| Expedientes de obra terminados | 555 | 459 | 170 |
| Fianzas devueltas (€) | 3.932.967 | 3.085.369,08 | 1.493.878 |
| Tm certificadas tratadas | 595.885 | 1.296.240,74 | 621.697 |
| RCD's mixto | 65.788 | 43.328,74 | 5.486 |
| RCD's limpio | 114.619 | 91.030,00 | 49.897 |
| Tierras | 415.478 | 1.161.882,00 | 566.314 |

Orientados a nuestros clientes

Mentalización y Relaciones Externas

| Mentalización y relaciones externas | | | |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|
| Visitas a instalaciones de LIPASAM(*) | 2008 | 2009 | 2010 |
| Grupos y colegios | 275 | 424 | 856 |
| Escolares | 11.309 | 10.962 | 18.840 |
| Profesores | 635 | 680 | 760 |

(*) 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 | 2010 |
| Puntos Atención Ciudadano Distritos Municipales | 0 | 0 | 158 |
| Prensa | 36 | 116 | 99 |
| Ayuntamiento | 0 | 0 | 0 |
| Carta | 1.193 | 1.948 | 1.066 |
| E-mail | 1.901 | 5.510 | 3.078 |
| Fax | 1.504 | 3.928 | 1.856 |
| Hoja oficial de reclamaciones | 7 | 12 | 13 |
| Llamada telefónica | 52.2143 | 51.532 | 45.322 |
| Policía Local | 0 | 0 | 0 |
| Atención directa | 1.231 | 1.982 | 533 |
| Línea Roja | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 58.086 | 65.028 | 52.125 |

| Tipología de las comunicaciones | | | |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Tipología | 2008 | 2009 | 2010 |
| Recogida de enseres | 23.567 | 20.687 | 19.178 |
| Reclamaciones limpieza | 2.455 | 3.330 | 2.920 |
| Reclamaciones recogida | 5.054 | 5.368 | 4.710 |
| Reclamaciones mobiliario | 2.733 | 1.775 | 1.340 |
| Otros (1) | 24.277 | 33.868 | 23.977 |
| TOTAL | 58.086 | 65.028 | 52.125 |
| (1) Otros: | 14.985 | 22.708 | 15.984 |
| -Petición de información | 1.665 | 3.174 | 2.292 |
| -Petición de servicios especiales | 7.627 | 7.986 | 5.701 |
| -Resto | | | |

El componente humano de la empresa

| Nivel de Empleo | 2008 | 2009 | 2010 |
|----------------------|-------|-------|------|
| Nivel Mínimo | 1.426 | 1.385 | 1374 |
| Nivel Máximo | 1.867 | 1.824 | 1770 |
| Nivel Promedio Anual | 1.607 | 1.582 | 1558 |

| Distribución de la plantilla según nivel profesional | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--------------|--------------|-------------|
| Dirección | 22 | 20 | 18 |
| Administrativos y personal técnico | 51 | 60 | 63 |
| Mandos intermedios e inspectores | 63 | 62 | 62 |
| Personal de servicios y talleres | 1.471 | 1.440 | 1415 |
| TOTAL | 1.607 | 1.582 | 1558 |

| Empleo femenino según nivel profesional | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------------|------------|------------|
| Dirección | 1 | 1 | 2 |
| Administrativos y personal técnico | 19 | 22 | 25 |
| Mandos intermedios e inspectores | 3 | 3 | 3 |
| Personal de servicios y talleres | 289 | 291 | 333 |
| TOTAL | 312 | 317 | 363 |

| Composición de la plantilla por tramos de edad | | | |
|--|--------|--------|--------|
| Tramo edad | 2008 | 2009 | 2010 |
| menor 25 | 5,16% | 3,05% | 3,01% |
| mayor o igual 25 y menor 30 | 7,22% | 10,91% | 10,42% |
| mayor o igual 30 y menor 35 | 9,96% | 14,61% | 14,56% |
| mayor o igual 35 y menor 40 | 15,31% | 16,90% | 16,62% |
| mayor o igual 40 y menor 45 | 16,18% | 16,63% | 16,52% |
| mayor o igual 45 y menor 50 | 16,80% | 15,87% | 15,89% |
| mayor o igual 50 y menor 55 | 12,51% | 11,40% | 11,42% |
| mayor o igual 55 y menor 60 | 10,08% | 8,56% | 8,63% |
| mayor o igual 60 | 6,78% | 2,07% | 2,93% |

| Afiliación sindical (media) | | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Sindicato | 2008 | 2009 | 2010 |
| CCOO | 979 | 972 | 955 |
| UGT | 319 | 275 | 241 |
| CSI-CSIF | 41 | 67 | 102 |
| TOTAL | 1.339 | 1.314 | 1.298 |

| Representación sindical | | | |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Sindicato | 2008 | 2009 | 2010 |
| CCOO | 15 | 15 | 15 |
| UGT | 6 | 6 | 6 |
| CSI-CSIF | 2 | 2 | 2 |
| TOTAL | 23 | 23 | 23 |

| Absentismo y sus causas | | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|
| Enfermedad | Porcentaje | 7,83% | 5,38% | 3,96% |
| | Horas | 198.662 | 139.602 | 97.801 |
| Accidentes | Porcentaje | 1,30% | 1,54% | 1,63% |
| | Horas | 32.984 | 39.864 | 40.277 |
| Otras causas | Porcentaje | 1,12% | 1,03% | 1,11% |
| | Horas | 28.417 | 26.719 | 27.448 |
| TOTAL | Porcentaje | 11,40% | 9,22% | 6,70% |
| | Horas | 260.063 | 206.185 | 165.526 |

| Indice de Absentismo | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------|---------------|--------------|--------------|
| Enfermedad | 7,83% | 5,38% | 3,96% |
| Accidentes de trabajo | 1,30% | 1,54% | 1,63% |
| Subtotal Incapacidad Temporal | 9,13% | 6,92% | 5,60% |
| Otros(*) | 1,12% | 1,03% | 1,11% |
| TOTAL | 11,40% | 9,22% | 6,70% |

| Seguridad Laboral | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------------------------|------|------|------|
| Bajas por contingencias profesionales | 178 | 207 | 229 |
| Índice de frecuencia | 77 | 87 | 99 |
| Índice de gravedad | 2,06 | 2,43 | 2,49 |

| Formación | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------------------------|--------|-------|-------|
| Nº cursos | 168 | 107 | 43 |
| Nº participantes | 565 | 1.616 | 1.192 |
| Horas de formación | 13.545 | 6.305 | 9.983 |
| Media horas de formación/participante | 14 | 7,84 | 8,37 |

| Promoción/Selección | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------------------------|----------|----------|----------|
| Almacenero | | | |
| Marinero | | | |
| Oficial 1ª Taller | | | |
| Maestro Taller | | | |
| Jefe de Equipo de Taller | | | |
| Oficial V.L. | | | |
| Of. 1ª Conductor | | | |
| Operador de Planta | | | |
| Auxiliar de Servicio | | | |
| Oficial Técnico | | | |
| Auxiliar Técnico | | | |
| Auxiliar administrativo | | | |
| Jefe Técnico | 1 | | |
| Técnico Gestión de Procesos | | 1 | 1 |
| Jefe de Servicios | | | 1 |
| TOTAL | 1 | 1 | 2 |

ANEXO IV: REFERENCIA AL CONTENIDO DEL GRI

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|---|------------|--------|
| 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 | 3 |
| Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | 2 | 6 |
| 2. Perfil de la organización | | |
| Nombre de la organización. | 2 | 5 |
| Principales marcas, productos y/o servicios. | 2 | 6 |
| Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures). | 2 | 8 |
| Localización de la sede principal de la organización. | 2-Anexo II | 64 |

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|---|----------|--------|
| 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 | 5 |
| Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). | 2 | 5 |
| Dimensiones de la organización informante, incluido: | | |
| • Número de empleados. | 6 | 31 |
| • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). | 2 | 11 |
| • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado). | 2 | 11 |
| • Cantidad de productos o servicios prestados | 4 | |
| 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 | 5 |
| • 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 | 9 |
| • 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 | 11 |
| Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. | 2 | 12 |
| 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 | ANEXO II | |

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|---|-----------------|---------------|
| memoria o su contenido. | | |
| 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 | |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • Principales indicadores del desempeño • Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido • Indicadores de Suplementos sectoriales del GRI | ANEXO IV | |

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|--|----------|--------|
| que se hayan incluido en la memoria | | |
| 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 | 5 |
| 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 | 5-6 |
| 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 | 5 |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 | - | |

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|--|----------|--------|
| 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 | 5 |
| 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 | 5 |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> • Se los aplica en toda la organización, en las diferentes regiones y departamentos/unidades • Hacen referencia a estándares acordados a nivel internacional | 2 | 6 |
| 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 | 5 |
| 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 | 52 |

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|--|-----------------|---------------|
| 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 | 9 |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | |
| Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. Ejemplos de grupos de interés son: <ul style="list-style-type: none"> • Comunidades • Sociedad civil • Clientes • Accionistas y proveedores de capital • Proveedores • Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos | 3 | 15 |
| Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. | 3 | 15 |
| 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 | 15 |
| 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 | 16 |
| 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 | 12 |
| 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 | 36 |
| 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 | 7 | 45 |

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|---|-----------------|---------------|
| correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | | |
| EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | NA | |
| 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 | 54 |
| EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados. | 8 | 54 |
| EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | 8 | 55-57 |
| EN4: Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | - | |
| EN5: Ahorro total de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia. | 8 | 55-57 |
| 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 | 55-57 |
| EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | - | |
| EN8: Captación total de agua por fuentes. | 8 | 55 |
| 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. | - | |

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|--|-----------------|---------------|
| 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. | - | |
| EN26: Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto. | 8 | 54 |
| EN27: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. | 8 | 59 |
| 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 | 59 |
| 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 | 31 |
| LA2: Número total de empleados y rotación media de | 6 | 31 |

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|---|-----------------|---------------|
| empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. | | |
| 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 | 36 |
| LA4: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | 6 | 31 |
| LA5: Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. | 6 | 31 |
| 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 | 33 |
| LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | 6 | 32 |
| 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 | 34 |
| LA9: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | 6 | 33 |
| LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleado. | 6 | 34 |
| 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 | 34 |
| LA12: Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional. | 6 | 41 |
| 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 | 6-32 |
| LA14: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | 6 | 39 |
| 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. | - | |
| HR2: Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. | - | |

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|--|----------|--------|
| 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. | - | |
| 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 | | |
| SO1: 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. | - | |
| SO2: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | - | |
| SO3: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. | - | |
| SO4: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | - | |
| SO5: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”. | - | |
| SO6: Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. | - | |
| SO7: Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | - | |
| SO8: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | - | |

| Elemento GRI | Capítulo | Página |
|--|----------|--------|
| 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 | 27 |
| 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 | 29 |
| 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 | 27 |
| PR5: Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | 5 | 25 |
| 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 | 27 |
| 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 | 27 |
| 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 | 27 |