

2021

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

 LIPASAM

NO8DO
AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA

INDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	3
• DECLARACIÓN DEL ALCALDE.....	3
• PRESENTACIÓN DEL DELEGADO DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y PARQUES Y JARDINES.....	4
2. AL SERVICIO DE SEVILLA	5
3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LIPASAM.....	18
4. RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES.....	29
5. CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD.....	36
6. ORIENTADOS A NUESTROS CLIENTES	44
7. EL PROYECTO HUMANO Y PROFESIONAL DE LA EMPRESA.....	53
8. LA EMPRESA Y SU RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE.....	67
ANEXO I. JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE DE LA MEMORIA.....	83
ANEXO II. DATOS DE CONTACTO	85
ANEXO III. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	87
ANEXO IV. REFERENCIAS AL CONTENIDO GRI.....	93

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

DECLARACIÓN DEL ALCALDE

Con el objetivo de facilitar la valoración de la contribución de LIPASAM al desarrollo sostenible de la ciudad de Sevilla, se ha elaborado esta Memoria de Responsabilidad Social, correspondiente al ejercicio 2011.



La Memoria de Responsabilidad Social nos hace partícipes de los resultados de desempeño ambiental, social, y económico de la empresa de una manera transparente y responsable, tomando como punto de partida la información relevante para los distintos grupos de interés que de un modo u otro interactúan con nuestro día a día.

El Informe presenta los principales eventos y logros de LIPASAM en 2011, y sus principales desafíos futuros para abordar, con seguridad, los compromisos de Responsabilidad Social y las prioridades estratégicas, de cara a cumplir con los estándares nacionales e internacionales más exigentes en términos de sostenibilidad.

Cada vez son más claras las demandas que los grupos de interés exigen a las empresas, a las que instan a no conformarse con un desempeño basado exclusivamente en el cumplimiento de la legalidad, motivo por el cual nos obligamos a prestar una especial atención a los indicadores aceptados a nivel mundial, que evalúan nuestro desempeño social, ambiental y económico.

En este sentido, la presente Memoria refleja las actividades ejecutadas durante el año, así como las innovaciones técnicas y organizativas introducidas en la gestión de los residuos urbanos y la prestación de los servicios de limpieza pública, sin olvidar los progresos realizados en el ámbito medioambiental, económico y social, habiéndose elaborado conforme a las recomendaciones de la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad”, de Global Reporting Initiative (GRI).

Juan Ignacio Zoido Álvarez
Alcalde de Sevilla

Presidente de la Corporación de Empresas Municipales

PRESENTACIÓN DEL DELEGADO DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y PARQUES Y JARDINES



LIPASAM presenta en esta Memoria de Responsabilidad Social, como parte de su información anual, información integrada sobre su desempeño en las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social, adaptando la información y sus contenidos a los avances que se han ido produciendo en esta materia, a medida que ha ido evolucionando el concepto de la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) y las metodologías y herramientas para su puesta en práctica.

En este sentido, LIPASAM al elaborar y difundir la Memoria de Responsabilidad Social, lo hace con la finalidad de que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño económico, ambiental y social, de acuerdo con los compromisos asumidos en la Política de Responsabilidad Social Corporativa

Para la elaboración del presente informe, correspondiente al ejercicio 2011, LIPASAM ha seguido el índice de contenidos propuesto en la Guía GRI Rev. 2006, versión 3.0, por considerarse una guía de prestigio internacional, que goza del máximo reconocimiento, y para cuya elaboración GRI ha contado con la colaboración de una amplia red de expertos procedentes de diversos grupos de interés, complementándolo con los protocolos técnicos propios de la actividad de LIPASAM.

La selección de los indicadores de gestión de este estándar internacional, hace posible la comparación de resultados entre las empresas, y facilita que se valore de forma objetiva nuestra contribución al desarrollo sostenible.

Maximiliano Vílchez Porras
Delegado de Urbanismo, Medio Ambiente y Parques y Jardines

2. AL SERVICIO DE SEVILLA

LIPASAM

LIPASAM, Limpieza Pública y Protección Ambiental, Sociedad Anónima Municipal, fue constituida en 1986 con la finalidad de propiciar 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:

D. Juan Ignacio Zoido Álvarez	Alcalde-Presidente
D. Francisco Javier Landa Bercebal	Vicepresidente
D. Maximiliano Vílchez Porras	Vocal
D.^a Asunción Fley Godoy	Vocal
D.^a Encarnación Martínez Díaz	Vocal
D. ^a. Beatriz Salas Cuquerella	Vocal
D. Francisco Torres Luna	Vocal
D.^a Concepción Rivas Amador	Vocal
D. ^a. Ana Reina Ramos	Vocal
D. José Luis González Blasco	Vocal
D. Fernando de Castilla Ruiz	Vocal
D. José Baena Sola	Vocal
D.^a Ana Sosbilla Lloset	Vocal

(Datos a 31 de diciembre de 2011)

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



En LIPASAM entendemos que la responsabilidad corporativa debe estar presente en todas las actividades que emprendemos, por lo que nos produce una gran satisfacción iniciar una nueva andadura en la empresa, con la creación de una nueva Política General basada en los principios de la Responsabilidad Social Corporativa. Dicha Política General fue aprobada por la Comisión Ejecutiva el 19 de octubre 2011, y da cumplimiento a la línea estratégica relativa a los nuevos “Valores de LIPASAM”.

La Política General de LIPASAM, establece:

Política General de LIPASAM

LIPASAM es una sociedad mercantil de capital exclusivamente público constituida por el Ayuntamiento de Sevilla que tiene como **misión** prestar los servicios públicos básicos de limpieza de la red viaria y espacios públicos de la ciudad, recogida de residuos urbanos, transporte de residuos generados por estos servicios y todas aquellas actividades relacionadas con los mismos que el ordenamiento jurídico establezca que son competencias municipales propias.

Nuestra **visión** es conseguir que Sevilla sea una ciudad limpia que ayude a mejorar la calidad de vida de las personas, contribuyendo al progreso y al desarrollo de la sociedad. Nuestro lema es "Cada día mejoramos tu calidad de vida".

Los principales **valores** que LIPASAM atiende para cumplir su misión son la vocación de servicio, la calidad, la eficacia, la transparencia en la gestión y buen gobierno corporativo, el cumplimiento ético de las disposiciones legales y de las normas internas de la empresa, la racionalidad y austeridad en el uso de los recursos, la protección del medio ambiente y el compromiso con la ciudad de Sevilla.

Dentro de nuestra **estrategia**, LIPASAM pone de manifiesto su compromiso con los clientes-ciudadanos, los empleados y sus representantes legales y los demás grupos de interés a través de un objetivo estratégico básico: *aplicar los principios de sostenibilidad integral para armonizar los aspectos sociales, económicos y medioambientales de su gestión*. Para alcanzarlo, nos proponemos *desarrollar políticas socialmente responsables* que compatibilicen los intereses de la empresa y los de sus grupos de interés, persiguiendo la minimización de los posibles impactos económicos, sociales y medioambientales no deseados que nuestra actividad pueda ocasionar. Lograrlo requiere la *implicación de todos los grupos de interés*, por lo que se fomentará su participación y colaboración a través de una estrategia de comunicación transparente y continuada que, basada en la prevención, se dirija a sensibilizar, formar y concienciar. Somos conscientes de que *las personas constituyen el valor más importante* y por ello se dotará en cada momento de los recursos necesarios para que todos nuestros empleados y empleadas estén identificados con los objetivos, cuenten con una cualificación y un desarrollo profesional adecuados y desempeñen su labor preservando la seguridad y la salud.

Los **objetivos generales** que componen la línea estratégica básica de LIPASAM son los siguientes:

Responsabilidad Social: *desarrollar nuestro compromiso con la responsabilidad social, atendiendo, respetando y protegiendo los derechos y las expectativas de los ciudadanos-clientes y otros grupos de interés, especialmente los derechos laborales de todos los trabajadores de LIPASAM. Para lograrlo promoverá una gestión transparente encaminada a prevenir y evitar conductas contrarias a lo establecido en el ordenamiento jurídico y normas internas de la empresa con la observancia sistemática de estrictos estándares de comportamiento ético.*

Calidad y Protección del Medio Ambiente: *contribuir a una mayor sostenibilidad, prevención de la contaminación y protección del medio ambiente y a una mayor calidad de la limpieza de las vías y espacios públicos y de la gestión de los residuos urbanos. Para conseguirlo, se implantarán sistemas de mejora continua de todos los servicios y procesos, previniendo y minimizando los impactos ambientales que estas actividades puedan ocasionar, especialmente en aspectos relacionados con el consumo de agua y energía, la generación de ruido y olores y el impacto visual y ubicación segura del mobiliario de recogida y limpieza viaria. Se potenciarán la separación en origen y los distintos tipos de recogida selectiva, entre ellos los puntos limpios, dando a cada residuo el tratamiento ambiental más adecuado.*

Seguridad y Salud Laboral: *mejorar las condiciones laborales de todos los trabajadores para garantizar su derecho a la seguridad y salud, persiguiendo su minimización y la disminución de accidentes. Para alcanzarlo, se llevará a cabo la evaluación y prevención de todos los riesgos inherentes al trabajo y la vigilancia periódica del estado de salud de los trabajadores. Asimismo, LIPASAM fomentará la participación, diálogo y consulta de todos los empleados, a quienes informará, formará y concienciará en materia de prevención de riesgos laborales con criterios de transparencia, haciendo extensivo el cumplimiento de las exigencias legales en materia de Seguridad y Salud al personal de las empresas suministradoras y contratistas.*

Sevilla, Octubre de 2011

El objetivo estratégico común a alcanzar, 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.

Durante el año 2011 no se ha realizado el análisis de los objetivos propuestos debido a los cambios organizativos.

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: Centros 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 Municipal 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 2011 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 en el año 2004, 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:

A. 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 de vestuario y otras prestaciones asociadas.

- Material de oficina, papel e impresos.

B. Servicios:

- Contratación de Servicios de Mediación de Seguros.
- Contratación del Servicio de Atención al Ciudadano.
- Servicio de Auditoría Financiera.
- 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.

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.



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.

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



HITOS MÁS IMPORTANTES ALCANZADOS DURANTE 2011

- Concluido con éxito la aplicación del Plan Financiero 2008/2011.
- El Absentismo, ha disminuido de forma significativa con respecto a 2010, pasando del 5,60 al 4,66 %, logro que ha sido posible, entre otros factores, gracias al desarrollo de las distintas medidas puestas en marcha, 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.
- Incremento de la plantilla media con respecto a 2010, pasando de 1.557,30 a 1.571,08.
- Este año se han atendido, con los distintos tratamientos de Limpieza viaria, 224.409 Km. de eje de calle (7.889 Km. más que en 2010) lo que supone un incremento de casi 3,64 %.



- Un año más hemos establecido los Planes Especiales de Limpieza de Semana Santa, Feria de Abril, Salida de Hermandades del Rocío, Corpus Christi, Velá de Santiago y Santa Ana, y Navidad.
- En 2011 continuó la **Recogida Selectiva** de Ropa Usada, con la colaboración de la ONG Humana “Pueblo para Pueblo” con una respuesta muy positiva por parte de los ciudadanos, que han depositado, en los 191 contenedores instalados en la vía pública, 1.321.600 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 2011 se han recuperado 423.257 kilogramos de aceite usado y se han generado 362.558 litros de Biodiesel.
- Continuó la instalación de 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 mediante 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. A finales de 2011, se ha obtenido la certificación del Reglamento Europeo 1.221/2009 EMAS para sus puntos limpios, lo que sin duda supone un avance en un mayor compromiso ambiental de esta actividad.
- Durante 2011, LIPASAM ha funcionado con un menor consumo energético, por lo que el funcionamiento ha sido más eficiente, a la vez que se ha incrementado el uso de biocombustibles, avanzándose también en una mejor gestión de los residuos producidos en las distintas actividades de la empresa, y en un mayor control y una mayor reducción, en el uso de sustancias que pudieran ser contaminantes con el Medio Ambiente. La continuidad en esta serie de mejoras, va a preparar el camino a la ampliación de la certificación del sistema de gestión ambiental a toda la empresa.
- Dentro del **Programa de Educación Ambiental** que desarrolla anualmente LIPASAM, en febrero de 2011 se puso en marcha una nueva iniciativa educativa, diseñada específicamente para escolares de Educación Infantil, y que se desarrolla en los propios Centros Educativos. Ha tenido un gran éxito, con una participación de 11.679 alumnos.

- En relación con el Servicio de Atención al Ciudadano, las llamadas al teléfono 010 se han incrementado un 1,8 % con respecto a 2010, pasando de 45.322 a 46.182 llamadas.
- En lo que se refiere al Servicio de Inspección, el número de sanciones impuestas durante 2011 ha sido de 4.996, habiendo experimentado un incremento del 15,34 % con respecto al año 2010, y destacando el incremento de sanciones por publicidad.

SITUACIÓN ECONÓMICA

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2011, se han formulado por los Administradores en Consejo de Administración de fecha 28 de marzo de 2012, 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 22 de junio de 2012, sin que en el ejercicio de 2011 se hayan producido cambios de criterios contables significativos, respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2010. 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 2010.

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.

El año 2011 se ha completado la aplicación del Plan Financiero, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento el día 18 de Abril de 2008, y que se ha desarrollado durante los años 2009, 2010 y 2011, con el objetivo de restablecer el equilibrio económico y financiero de la empresa, deteriorado tras varios años consecutivos de pérdidas.

El Plan se ha basado en tres grandes ejes:

- Ampliación de capital de 29 millones de euros en el año 2009, para restablecer el equilibrio del patrimonio neto.
- Incrementos anuales del 16% 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.

La aplicación del Plan Financiero se puede dar por concluida con éxito, ya que se ha mejorado notablemente el cumplimiento de los objetivos previstos en el mismo.

Concretamente, en este último año 2011, el balance económico ha sido de beneficios de 8,2 millones de euros. Al contar la empresa con suficientes ingresos excepcionales, y haber obtenido sentencia a nuestro favor sobre el acta de inspección de IVA de los años 1995 y 1996, se ha procedido a dotar el deterioro de la cuenta a cobrar del Ayuntamiento, por un importe de 17,4 millones de euros.

Por otro lado, se ha mejorado el objetivo de reducción del gasto de personal y se han mantenido los Gastos de Explotación, mejorando notablemente lo previsto en el Plan Económico-Financiero.

La aplicación del Plan se puede dar por lo tanto por concluida con éxito, ya que se ha mejorado notablemente el cumplimiento de los objetivos previstos en el mismo. En este último año 2011 la situación económica, como se comenta más arriba, ha sido de beneficios de 8,2 millones de euros. Adicionalmente, se ha dotado el deterioro de la cuenta a cobrar del Ayuntamiento por un importe de 17,4 millones dada cuenta de su antigüedad y que no había sido reconocida presupuestariamente.

Los Ingresos Propios por la Venta de Servicios han aumentado en un 4,5% alcanzando los 4,5 millones de euros, aunque en valores absolutos esta cantidad no es significativa.

Los Gastos de Personal, con 67,6 millones de euros, son la partida de gasto más importante de la empresa, y han disminuido significativamente con respecto a la cifra prevista en el Plan Financiero.

Los Gastos de Aprovisionamientos han sido de 13,9 millones, ligeramente por encima de lo previsto en el Plan Financiero, a consecuencia del incremento del precio del carburante, así como de los servicios que crecen como resultado del aumento de la actividad de la empresa.

Los Otros Gastos de Explotación han permanecido en torno a 10,8 millones de euros, reflejando el esfuerzo en la contención del gasto que se viene acometiendo, y mejorando notablemente lo previsto en el Plan Financiero. En esta misma partida se recoge el deterioro de la cuenta a cobrar del Ayuntamiento por un importe de 17,4 millones de euros.

Las Dotaciones para Amortizaciones y el deterioro del inmovilizado han aumentado de forma importante hasta los 14,8 millones de euros, reflejando el incremento de la amortización por razones técnicas de desgaste y uso intensivo, en varios turnos y obsolescencia.

Los principales datos económicos son:

Euros	2008	2009	2010	2011
-------	------	------	------	------

Personal	63.665.693,29	66.856.283,45	68.232.300,15	67.615.119,03
Materiales	21.426.451,68	23.181.264,83	24.596.167,08	24.661.340,52
Subtotal	85.092.144,87	90.037.548,28	92.828.467,23	92.276.459,55
Amortizaciones	7.201.678,29	8.966.957,55	9.053.941,94	11.541.833,53
Subtotal	92.293.823,26	99.004.505,83	101.882.409,17	103.818.293,08
Gastos Financieros	3.480.101,19	2.646.876,79	1.216.361,17	1.073.234,18
TOTAL	95.773.924,45	101.651.382,62	103.098.770,34	104.891.527,26

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 y la obtención de una nueva: EMAS III en los Puntos Limpios.



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



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



La prestación del servicio de gestión de los residuos urbanos en los puntos limpios de la ciudad de Sevilla.

3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LIPASAM

OBJETIVOS

El actual clima socio-laboral y la crisis financiera global por la que atravesamos, lejos de ser un impedimento, han supuesto para muchas empresas un estímulo para avanzar en el desarrollo de sus políticas de Responsabilidad Social. LIPASAM no ha sido una excepción a esta corriente. En este sentido, el pasado año 2010 nos proponíamos los siguientes objetivos generales:

- El desarrollo continuo de nuestro compromiso con la responsabilidad social.
- El respeto de 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.

Como no podría ser de otro modo, aunque aún nos queda mucho trabajo por hacer, hemos de reconocer, con satisfacción, que durante 2011 hemos contribuido a poner los cimientos de la gestión de la Responsabilidad Social de LIPASAM, pues hemos avanzado en cada uno de los objetivos generales antes mencionados.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO DE LA ESTRATEGIA DE LIPASAM

Como decíamos hace un año, LIPASAM ha entendido que la responsabilidad corporativa debe estar presente en todas las actividades que emprende, por lo que el 19 de octubre 2011, la Comisión Ejecutiva aprobó la Política General de LIPASAM, validando así el borrador que la Dirección de Secretaría General y Asesoría Jurídica presentó al Comité de Coordinación General justo un año antes, y cumpliéndose de este modo la línea estratégica que se definió en 2010 relativa a los “Valores de LIPASAM”.

Ese mismo día se presentó a la Comisión Ejecutiva el primer borrador de Código Ético de LIPASAM, el cual fue trasladado en noviembre de 2011 a la representación de los trabajadores (Comité de Empresa y sindicatos) y a los Directores y Jefes de Servicio, con el objeto de solicitar la participación de los mismos en la elaboración del texto definitivo.

Por otro lado, LIPASAM sigue participando desde el mes de septiembre de 2010 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.

El objetivo del proyecto no es otro que 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 los cambios normativos.

NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

Actualmente LIPASAM cuenta con las siguientes herramientas de gestión de la responsabilidad social:

- La Política General de LIPASAM.
- El Plan de Igualdad entre hombres y mujeres.
- La Memoria de Responsabilidad Social.
- Declaración Medioambiental de los Puntos Limpios.
- Los Informes de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Esta Memoria de Responsabilidad Social de LIPASAM se elabora internamente conforme al modelo GRI (Global Reporting Initiative), constituyéndose como una herramienta importantísima de identificación, tanto de los puntos fuertes como de aquellos que se pueden mejorar en la gestión, plasmándose en la misma la responsabilidad de LIPASAM por sus impactos en la sociedad. Por tanto, es un informe interno no verificado por terceras partes.

La función de cumplimiento normativo

Los Programas de Cumplimiento Normativo se han erigido en la herramienta fundamental para detectar y limitar los riesgos ambientales, económicos y sociales que puedan ocurrir en el futuro.

En este sentido, LIPASAM desarrolla un importante rol en la sociedad, como actora destacada del tejido social-económico de Sevilla y su área de influencia. Son muchos los agentes (grupos de interés) que nos exigen una actitud más proactiva y un mayor grado de compromiso con sus intereses.

El inevitable giro que la actual coyuntura económico-financiera ha provocado en la sociedad ha tenido su reflejo en diversas normas, siendo la Ley de Economía Sostenible, que dedicará su capítulo VI a la responsabilidad social de las empresas, una de las que mayor impacto ha ejercido en las empresas en general y en el sector público en particular, ya que obliga a ir más allá del cumplimiento estricto de la legalidad, exigiendo más transparencia en la gestión y en la información que las empresas han de facilitar a sus grupos de interés.

Nuestro sistema normativo establece un elenco de controles que afectan a todo el sector público, donde se encuadra LIPASAM, por lo que resulta de gran importancia contar con un control interno dentro de la propia empresa que ayude a prevenir los eventuales incumplimientos normativos, alertando no sólo de las actuaciones que claramente pueden infringir el ordenamiento jurídico, sino también de los procedimientos internos que se consideran más vulnerables a tales exigencias.

Una importante acción llevada a cabo en 2011 ha sido la elaboración de un primer diagnóstico de nuestra situación en materia de Responsabilidad Social, especialmente enfocado al cumplimiento normativo. Con este documento interno de trabajo, se pretende dar a conocer con carácter general el marco legal en el que se desenvuelve la empresa, al tiempo que se busca la localización de procesos y prácticas internas que pueden vulnerarlo, por lo que la participación activa de todos los responsables de áreas de la empresa en su elaboración, se considera fundamental.

Por otro lado, durante 2011 se han evacuado gran cantidad de alertas normativas e informes jurídicos sobre distintos aspectos relacionados con la actividad de la empresa (derechos laborales, calidad y medioambiente, protección de datos personales, Secretaría General, etc.)

En 2011, LIPASAM no ha sido sancionada por incumplimientos de normas laborales, medioambientales, fiscales o de otro tipo que puedan ser significativos. Pese a que el ámbito de los derechos laborales es el que más reclamaciones genera, no ha habido ninguna demanda de los trabajadores y trabajadoras por discriminación laboral, resultando de muy poca importancia las planteadas por presunta infracción de las condiciones laborales en general.

ACUERDOS INTERNACIONALES SUSCRITOS

LIPASAM, continúa apoyando al Pacto Mundial de las Naciones Unidas como empresa firmante, contribuyendo así a esta iniciativa 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 ido elaborando todos los informes anuales de progreso correspondientes a cada ejercicio, donde se informa a nuestros grupos de interés de los avances que en esta importante materia hemos logrado (pueden ser consultados en la Web oficial de LIPASAM www.lipasam.es o en 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 presente Memoria de Responsabilidad Social de LIPASAM, recoge los logros más importantes que se han producido durante 2011, en relación con los compromisos asumidos por LIPASAM al firmar su adhesión al Pacto Mundial en 2008.



Tercer Informe de Progreso

Colaboraciones de contenido social y medioambiental

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.

AISOL, desde enero de 2007 hasta diciembre de 2011 ha recogido 3.272 toneladas de cartón aproximadamente.

En el año 2011, se ha facilitado la contratación de 15 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 2011, AISOL ha recogido por este sistema 535 toneladas de cartón, lo que significa un descenso del 18 % sobre 2010, 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.



LIPASAM, durante el año 2011 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 para el desarrollo de un programa de cooperación educativa con CEADE (**Centro Andaluz de Estudios Empresariales**), del que se ha beneficiado una mujer.



- Convenio de colaboración para la realización de prácticas de alumnos de títulos propios de la **Universidad de Sevilla**, en “**Mantenimiento de medios e instalaciones industriales**”, lo que ha permitido a dos hombres y a una mujer realizar prácticas en LIPASAM.



- Convenio de colaboración con la Fundación Pablo de Olavide de Sevilla, en prácticas de inserción laboral, con un total de dos beneficiados (1 hombre y 1 mujer).



- Acuerdos de colaboración formativa centro educativo/empresas, para la formación en centros de trabajo:
 - **I.E.S. “Politécnico”** (Sevilla, en el 2º PFEGS (Prevención de Riesgos Profesionales).



- En marzo 2011, se firmó un convenio de colaboración con la Cuarta Unidad de Intervención Policial de la Policía Nacional, para el patrocinio de los actos conmemorativos del 20 aniversario de su creación.
- Igualmente, en marzo de 2011 se suscribió un convenio de colaboración para el patrocinio de los actos que organiza el Consejo de Bandas de Música Procesional de Sevilla, con motivo de la celebración de la Cuaresma.
- En diciembre de 2011, se firmó un convenio con Eventísimo, S.L., para la colaboración en el evento Play Sevilla, Parque de Ocio y Educación instalado en Fibes.
- Por otra parte, como vía de colaboración y con una especial atención a personas con dificultad de acceso al empleo, se ha suscrito un convenio de colaboración entre LIPASAM y la Fundación ONCE, para prácticas con profesor de acompañamiento a través de la Asociación para el Empleo y la Formación de Personas con Discapacidad.



- 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.



Extensión de la responsabilidad social a las relaciones con nuestros proveedores

LIPASAM cuenta con una Instrucción de Trabajo de Compras Sostenibles, que recoge criterios ambientales y de sostenibilidad, los cuales se están incorporando 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 a LIPASAM, de forma inmediata, cualquier situación incidental que pudiera aparecer durante los trabajos, de forma 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 esté 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.

El compromiso asumido por LIPASAM de transmitir la cultura preventiva en las relaciones con sus proveedores, ha ido creciendo durante 2011, 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 centros 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.

LIPASAM tiene establecidas Normas Internas de Contratación en las que se protege el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación de los contratos licitados recogidos en la legislación vigente relativa a la contratación del Sector Público, facilitándose así el acceso de todas las empresas proveedoras de suministros y servicios, a la contratación en igualdad de condiciones.

Es destacable, por último, la trascendencia que para LIPASAM tiene el escrupuloso respeto a la protección de los datos de carácter personal de sus proveedores, garantizando el cumplimiento de las exigencias legales.

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 2011 se han realizado distintas consultas a los ciudadanos, como parte fundamental de los citados grupos, 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 diálogo existentes.

- Realización de grupos focales y sondeos de opinión mediante encuestas, cuestionarios, etc.
- Análisis de las necesidades detectadas.

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.

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto permanente con los profesionales de la comunicación. • Convocatoria de Ruedas de Prensa • Emisión de Comunicados de Prensa. • Seguimiento de noticias.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Atención al Empleado. • Portal del Empleado. • Comité de empresa y Representantes Sindicales. • Cuestionarios y entrevistas. • Comisiones de trabajo
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Portal del Proveedor • Reuniones periódicas

Teniendo en cuenta las necesidades y expectativas detectadas, durante 2011 nos planteamos una serie de objetivos para dar respuesta y establecer soluciones a las demandas de los distintos grupos.



QUÉ NOS PROPUSIMOS

OBJETIVOS 2011	GRADO CUMPLIMIENTO
Ampliar la recogida de carga lateral y envases.	Dimensionar en 2012. Comenzar en 2013
Incorporación a recogida lateral de los contenedores de vidrio y papel.	Iniciada colocación de contenedores de cartón en 2012.
Diseño del Plan de Responsabilidad Territorial.	Realizado un diseño previo. Pendiente de definir su aplicación.
Adhesión de los Puntos Limpios al sistema comunitario de gestión y auditorías medioambientales (EMAS).	Realizado
Mejora del desempeño profesional.	Con negociación próximo Convenio Colectivo.
Reducción del absentismo.	Realizado
Diseño y aplicación de un proyecto para la utilización de las redes sociales como vía de comunicación e intercambio con los ciudadanos.	Asumido y coordinado por Prensa del Ayuntamiento
Desarrollo de acciones de concienciación para fomentar la recogida selectiva de residuos.	Realizado
Implicación del ciudadano en la educación ambiental.	Realizado
Implantación de tecnologías de movilidad para optimizar la planificación.	Durante 2011 se han estudiado distintos sistemas y desarrollado distintas experiencias piloto que continuarán durante 2012.
Reducción de gastos financieros.	Realizado
Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.	Durante 2011 se aprobó la Política General de LIPASAM y se elaboró el borrador del Código Ético.
Centralización de compras.	Iniciada su valoración. Trabajos que se desarrollarán en 2012
Revisión del modelo operativo y estructura del taller.	Se ha desarrollado en un 50 %

QUÉ NOS PROPONEMOS

Proyectos e iniciativas importantes que está previsto se realicen durante el año 2012:

RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Negociación del Convenio Colectivo. 2. Nueva Planificación de Servicios y Talleres 3. Grupos profesionales y descripción de puestos de trabajo. 4. Puesta en marcha de un plan de formación para la promoción interna.
PLANIFICACIÓN Y SISTEMAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de renovación de la flota. 2. Nueva planificación de recogida lateral y multilateral. 3. Nuevo Cuadro de Mando Integral. 4. Puesta al día de GIS. 5. Asistencia al Departamento de Operaciones en la puesta en marcha de sus tareas. 6. Implantación de la ISO 14.000 para toda LIPASAM y de OHSAS. 7. Remodelación de la limpieza viaria basada en el análisis de la situación. 8. Realización de una prueba piloto de recogida de residuos mediante bolsas, en el Casco Histórico de Sevilla, para su optimización. 9. Ampliar el sistema de recogida selectiva de papel y cartón mediante carga lateral a todas las zonas en que sea posible.
PLANIFICACIÓN Y SISTEMAS: INFORMÁTICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Puesta en marcha del sistema de control mediante GPS en la flota. 2. Adecuación corporativa del software de LIPASAM. 3. Renovación del hardware.
OPERACIONES: LIMPIEZA VIARIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de la limpieza viaria. Dimensionamiento óptimo para la ciudad de Sevilla, en cuanto a medios materiales y humanos. 2. Incorporación del triciclo eléctrico en pruebas.
OPERACIONES: RECOGIDA DE RESIDUOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantación del sistema de recogida selectiva de papel y cartón mediante carga lateral vs iglú. 2. Implantación de un servicio de recogida de cartón en el Casco Histórico de la Ciudad. 3. Estudio de implantación de un servicio de recogida de vidrio comercial en el Casco Histórico de la Ciudad. 4. Revisión y optimización de la recogida de residuos en el Casco Histórico. 5. Estudio de revisión y optimización de la recogida neumática de residuos. 6. Nuevo planteamiento para la recogida de ropa usada.
OPERACIONES: TALLER
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dimensionamiento y optimización del servicio de taller. 2. Mejora de la operatividad del taller. 3. Creación de una unidad de mantenimiento de contenedores.

ECONÓMICO-FINANCIERO

1. Definición del Plan Financiero 2012-2014.

ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Desarrollo de un Plan de Coordinación con los Distritos Municipales en el marco de la descentralización.
2. Planificación y desarrollo de una campaña anti-botellona.
3. Planificación y desarrollo de campañas de sensibilización ciudadana.
4. Planificación y desarrollo del nuevo Plan Anual de Educación Ambiental.
5. Aplicación de la nueva identidad corporativa municipal.



5. CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

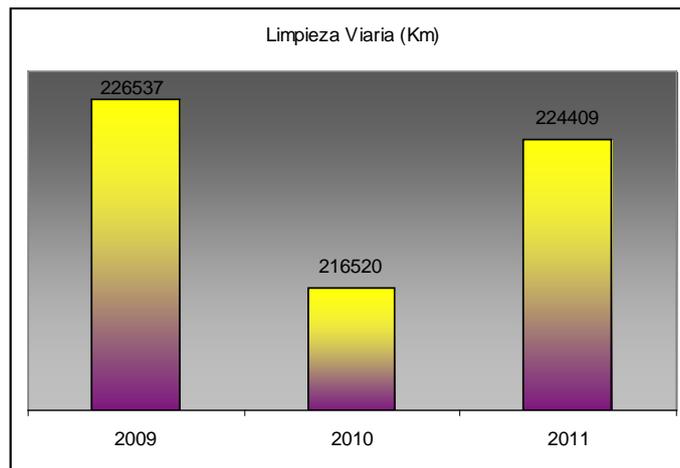
Nuestro compromiso con la ciudadanía se concreta en la constante búsqueda de mejoras en la calidad y la frecuencia de la limpieza de las zonas públicas, la gestión de los residuos urbanos y su tratamiento final. Pero para conseguirlo necesitamos la máxima participación y colaboración ciudadana, por lo 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 2011 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 2011, se han limpiado con los diversos tratamientos un total de 224.409 Km. de eje de calle.



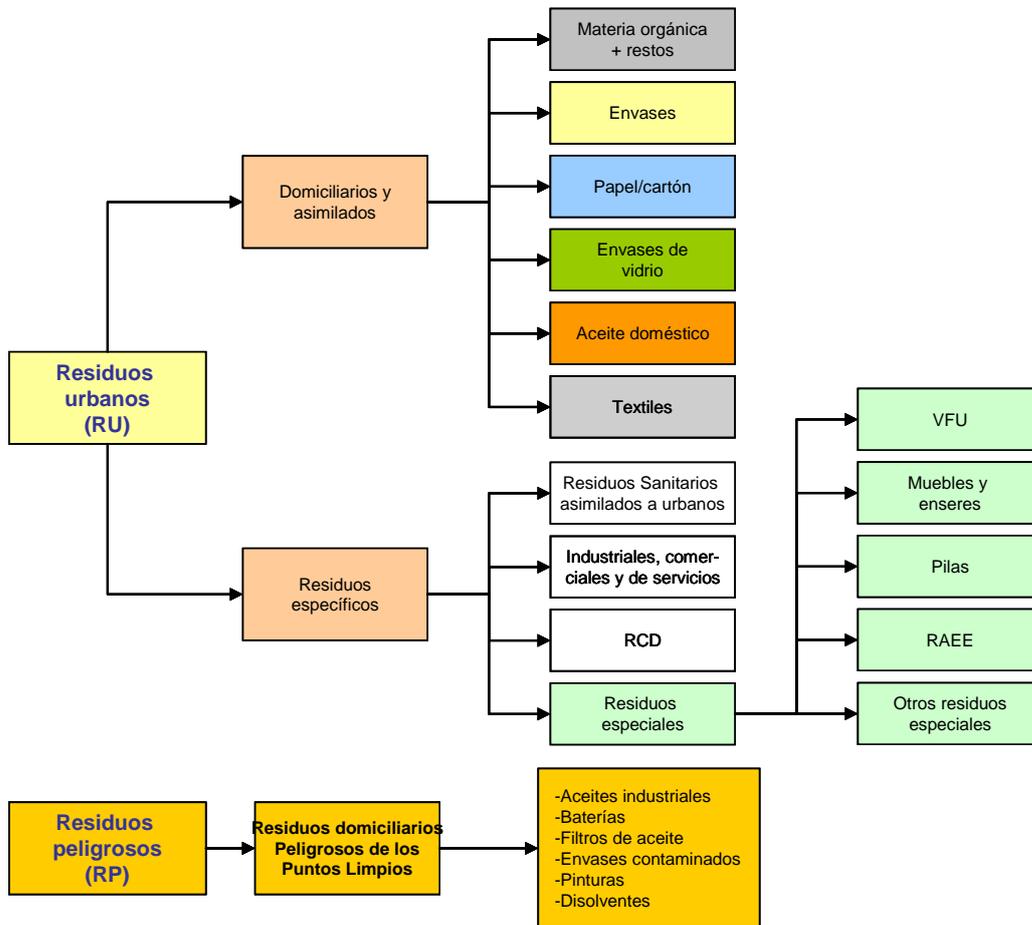
Adicionalmente, a los servicios de barrido ordinarios, se prestan otros servicios de carácter especial. Son servicios tales como la limpieza de mercados, fachadas, atención a la movida, accesos y otras limpiezas especiales.

El número de horas empleadas en limpiezas especiales, presenta un descenso en números globales en comparación con el año 2010 (-5,93%).

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 del año en toda la ciudad, realizándose mediante distintos tratamientos; carga trasera, carga lateral, recogidas selectivas, recogida neumática fija y móvil, etc.

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

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 las tres centrales donde los residuos son depositados en grandes compactadores.

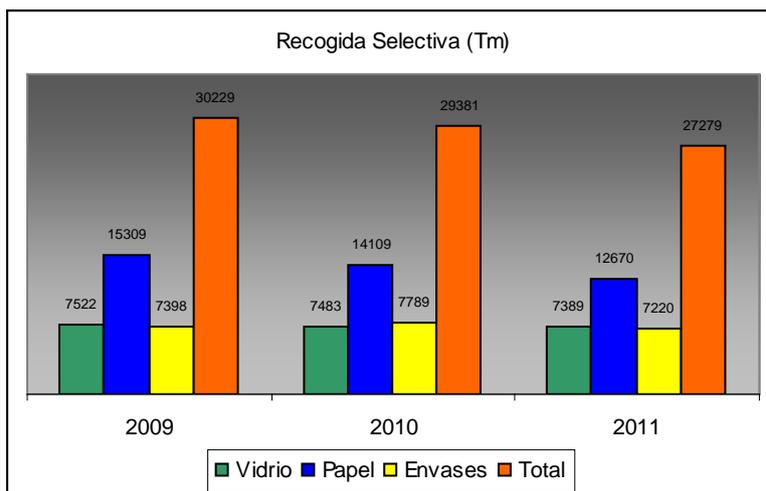
También, determinadas zonas del centro de la ciudad cuentan con el sistema de recogida neumática móvil, minimizando en gran medida el efecto negativo que puede suponer la presencia de residuos en las calles más comerciales y turísticas de la ciudad.

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.



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 7,2% en el año 2011.



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 5 %, si bien se ha producido un incremento de los contenedores instalados, de 51 unidades.

Los muebles y enseres recogidos por LIPASAM, se han entregado a gestores especializados en estos residuos, en vez de llevarse al Centro de Tratamiento Montemarta-Cónica como inertes.

LIPASAM dispone de cuatro Puntos Limpios en los que se recogen una serie de residuos especiales, facilitando a los ciudadanos su depósito.

Durante 2011, el promedio de entradas diarias de usuarios a estas instalaciones se ha situado en 475,5 (-3,5%).

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 y se ha obtenido la certificación EMAS. Ello 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 durante 2011 se ha situado en 359.391 t, lo que significa un 2,26% menos que en 2010.

El incremento en los residuos entregados en gestores (selectiva) hace que del total de residuos, sea ya un 15,5% el que recibe un tratamiento diferenciado.

Equipos y mantenimiento

La flota de vehículos se ha reducido en 15 unidades, lo que supone una disminución del 3,3%.



Mobiliario urbano

Con respecto a 2010, hemos aumentado el número de contenedores de papel en 5 unidades, y el de vidrio en 25.

En cuanto a las papeleras, en las calles de Sevilla existen actualmente 19.438 unidades, aumentando su número en 10 unidades con respecto a 2010, por lo que los ratios se sitúan en 36 habitantes por papelera, disponiendo cada uno de ellos de 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 exterior 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 2011 se han interpuesto 5.650 denuncias, de las que 5.025 se han convertido en sanciones.

Como hechos significativos en este campo destacan:

- 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 Asesoría Jurídica de Inspección.
- Puesta en marcha del Plan de Formación de Inspección.

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

La Ordenanza de Limpieza Viaria y Recogida de RU de Sevilla ha determinado, hasta marzo de 2009, 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).

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

En 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.

No obstante lo anterior, durante 2011 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

En LIPASAM entendemos como imprescindible el potenciar aún más la 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 en Oficinas Centrales y Puntos de Atención en Distritos
- Fax
- Publicación de Noticias en Medios de Comunicación

En agosto, se puso en marcha el desarrollo de un Plan de Coordinación con los Distritos Municipales, para la gestión conjunta de las incidencias relativas a los servicios de limpieza pública cuyos objetivos principales son:

- Potenciar la participación de los distritos en la gestión de dichas incidencias.
- Propiciar y agilizar la gestión y aportación de soluciones a las demandas de los ciudadanos.

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 2011 se han registrado 47.757 llamadas al 010, un 5,3 % más que en 2010.





ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante 2011, se han atendido 11.743 reclamaciones, 4.605 relacionadas con los Servicios de Limpieza Viaria, 5.082 relativas al Servicio de Recogida de Residuos, y 2.056 relacionadas con el Mobiliario Urbano de Limpieza.

Las principales causas o motivos de reclamación, han sido la falta de limpieza en la vía pública, con 2.980 reclamaciones, las solicitudes de baldeo de viales, con 508, y las solicitudes para instalación o reposición de papeleras, con 311 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 5,88 días, habiéndose incrementado dicho plazo con respecto a 2010, en que fue de 5 días.

Incluyendo todos los canales de comunicación, el total de reclamaciones recibidas ha aumentado un 6,2 % con respecto a 2010.

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 auditoría con el fin de detectar posibles incidencias y mejorar pautas de comportamiento y procesos, al objeto de cumplir con los fines que la legislación general sobre la protección de datos de carácter personal persigue.

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

¿QUÉ PIENSAN NUESTROS CLIENTES?

En junio de 2011, 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 la Recogida de Muebles y Enseres, (7,56), los Puntos Limpios, (7,43) y los Servicios Especiales (7,40). A continuación se sitúan la Recogida Selectiva (6,95), la Recogida de Residuos, (6,90) y la Recogida Neumática de Residuos (6,06).

Aspectos más valorados por ciudadanía	Puntuación
Horario de los Puntos Limpios	8,25
Planes Especiales de Semana Santa y Feria	7.46
Servicios Especiales desarrollados con motivo de eventos.	7.40

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 Este-Alcosa-Torreblanca (6,88), Triana (6,88) y San Pablo-Santa Justa (6,82).

QUÉ OPINAN LOS USUARIOS DE LOS PUNTOS LIMPIOS

Por otra parte, en diciembre de 2011, 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 8,29 puntos sobre 10, con un ascenso de 0,02 puntos con respecto a 2010, en que se registró un índice de satisfacción de 8,27 sobre 10.

En cuanto a los distintos centros, el que ha obtenido un mejor índice de satisfacción ha sido el Punto Limpio Los Olivos (8,61), siendo el peor valorado el Punto Limpio Los Pinos (7,91).

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

LIPASAM considera que un aspecto importante para la limpieza de la ciudad es el comportamiento de sus ciudadanas y ciudadanos. Por 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:

- Campaña de concienciación en Semana Santa.
- Campaña de concienciación en la 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 fomentar la recogida selectiva de residuos, en los barrios de Triana y Los Remedios.
- Campaña informativa “puerta a puerta” para la entrega de cubos individuales en distintas zonas del Casco Antiguo.
- 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 informativa Fiestas Navideñas.
- Campaña de concienciación en soportes informativos de los vehículos de LIPASAM.
- Emisión de programas de participación ciudadana en emisoras de radio, en programación local.
- En noviembre, LIPASAM organizó, la cuarta edición del Concurso de Arte Urbano “todo Tuyo”, un Concurso de Graffiti para decorar 30 contenedores para envases de vidrio del Casco Histórico, con el objetivo de llamar la atención de los ciudadanos sobre la problemática de las pintadas y graffiti en lugares no autorizados, y reivindicar el graffiti como arte, frente al vandalismo.



EDUCACIÓN AMBIENTAL

Una condición indispensable para avanzar hacia el desarrollo sostenible y conseguir un uso equilibrado y respetuoso de los recursos naturales, reside en la consecución de una sociedad informada, sensibilizada y comprometida activamente con su medio ambiente.

Teléfonos de información y reserva

LIPASAM

Departamento de Atención y Participación Ciudadana



955 478 000

Ext. 78045 - 78046

Horario: 08 a 10 horas y de 13 a 15 horas

E-mail: visitasescolares@lipasam.es

Centro de Tratamiento ABORGASE - EDIFESA



95 599 02 66

Horario: 09 a 14 horas



95 425 98 51

Horario: 17 a 20 horas

NO SDO
AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA



Programa de Educación Ambiental



**Sevilla limpia,
tarea de todos**

NO SDO
AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA



La educación ambiental es un pilar fundamental para la concienciación ciudadana. LIPASAM cuenta con un servicio educativo que ofrece a los niños, adolescentes y mayores de Sevilla, una serie de recursos y actividades con el fin de sensibilizar, a todos, de la importancia de la higiene urbana y de la separación en origen de los residuos para su posterior reciclaje; en definitiva, el cuidado de nuestro entorno.

Actualmente, LIPASAM trabaja en gran cantidad de proyectos enfocados a cuidar y mejorar el medio ambiente. La estrategia de educación Ambiental de LIPASAM se enmarca en un conjunto de iniciativas de fomento de la educación y la implicación ciudadana, haciendo especial hincapié en la necesidad de modificar los comportamientos y movilizar a los ciudadanos y ciudadanas para contribuir a un desarrollo sostenible

Los programas educativos de LIPASAM se configuran como acciones dirigidas a las diferentes etapas evolutivas de la población.

Su meta general se concreta en una serie de **objetivos** entre los que se encuentran promover la sensibilización, el conocimiento y la comprensión de las cuestiones ambientales e impulsar la toma de conciencia crítica de los mismos.

Objetivos generales:

- Desarrollar nuestro programa educativo, de manera que dé cobertura a las necesidades detectadas en el terreno de la educación ambiental en segmentos concretos de la ciudadanía.
- Hacer de LIPASAM motor de un proyecto que aglutine acción social, formación y medio ambiente, ofreciendo su saber y su apoyo para que, en un futuro, sean los propios ciudadanos quienes eduquen en el respeto al medio ambiente a otros ciudadanos.
- Llevar a LIPASAM a ser una entidad de referencia en la promoción del respeto al medio ambiente.
- Concienciar a la ciudadanía en su globalidad, generando comportamientos y actitudes responsables con el medio ambiente urbano y la naturaleza en general.

Objetivos específicos:

- Mejora de la limpieza de la ciudad de Sevilla.
- Aumento del volumen de los distintos tipos de recogida selectiva.

Dicha iniciativa ha registrado durante el presente año un éxito de participación por la demanda que ha suscitado, habiendo participado en la misma 17.310 alumnos, 1.729 profesores, con un total de 357 grupos.



7. EL PROYECTO HUMANO Y PROFESIONAL DE LA EMPRESA

La plantilla media de LIPASAM durante el año 2011 ha sido de 1.571 empleados.

De este nivel promedio, 1.377 personas forman parte de la plantilla estable, mientras que 194 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.

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Durante el año 2011, una consultora externa ha realizado una nueva y definitiva revisión y actualización de la relación de puestos de trabajo y descripción de los mismos, con el objeto de poder diseñar políticas de formación y desarrollo profesional adaptadas a las necesidades específicas de cada uno, adecuando así el perfil de nuestros empleados a los distintos puestos de trabajo.

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 2011, el absentismo ha disminuido significativamente en incapacidad temporal por contingencias comunes (enfermedad), en concreto un 0,83% y en contingencias profesionales (accidentes de trabajo), un 0,11%.

Índice de Absentismo	2009	2010	2011
Enfermedad	5,38%	3,96%	3,13%
Accidentes de trabajo	1,54%	1,63%	1,52%
Subtotal Incapacidad Temporal	6,92%	5,60%	4,66%
Otros(*)	1,03%	1,11%	1,10%
TOTAL	7,95%	6,70%	5,75%

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 2011, 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 seis ocasiones, tratando los distintos asuntos que se han suscitado, con objeto de mejorar las condiciones de trabajo de todos los empleados de la Empresa.

Ello, además de otras actividades llevadas a cabo por miembros y asesores de este Comité (delegados de prevención y personal del servicio de prevención), que se han reunido en las ocasiones que han sido necesarias, 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 712 actuaciones diversas en materia de Prevención de Riesgos Laborales, entre las cuales cabe destacar:

- 94 visitas de seguridad realizadas por los técnicos del Servicio de Prevención Propio y 16 visitas realizadas por los Delegados de Prevención.
- 97 actualizaciones de evaluaciones de riesgo con la colaboración del Servicio de Prevención Ajeno (Sociedad de Prevención de FREMAP).
- Realización y difusión de 31 documentos de prevención de riesgos entre instrucciones de trabajo, protocolos, notas internas de prevención, con objeto de implantar las medidas preventivas e integrar la prevención en la empresa.
- 10 campañas de sensibilización en Prevención de Riesgos con colocación de carteles.
- Tramitación de 12 expedientes de situación de riesgo durante el embarazo por el Servicio de Prevención Propio, lo que supone un aumento del 100% (frente a 6 en 2010).
- 18 actuaciones desarrolladas en materia de señalización de seguridad en edificios e instalaciones.
- 33 acciones de mejora de seguridad en equipos e instalaciones.
- 401 otras actividades complementarias: notificaciones de seguridad, actuaciones en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, trámites especiales, asistencia a Comisión de Mejora de Absentismo, etc...

Por otra parte, cabe destacar el aumento en horas de formación preventiva con respecto al año anterior: 578 horas durante el 2011, frente a las 421 del año 2010.

- Formación interna: 341 horas distribuidas a 237 personas.
- Formación externa: 237 horas distribuidas a 52 personas.

Complementariamente al apartado anterior, se han mantenido entrevistas por miembros del Servicio de Prevención Propio y Servicio Médico de Empresa, con trabajadoras y trabajadores en relación con sucesos ocurridos durante el trabajo o que inicialmente pudieran guardar relación con éste. Durante el desarrollo de esta actividad se ha recabado información encaminada a completar el proceso de investigación del accidente, al tiempo que se han comentado con el interesado (a la vez que se le ha hecho entrega documental), normas recordatorias sobre las medidas preventivas a adoptar en evitación de nuevos accidentes.

En cuanto a la siniestralidad, analizando el cuadro adjunto de valores interanuales comparativos entre 2010 y 2011, podemos decir que:

- Se produce un descenso en el número total de procesos de baja por accidente pasando de 229 a 194, lo que supone un decrecimiento del 15,98 % sobre 2010. 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): 158 frente a los 179 del año anterior, 21 accidentes menos (descenso del 11,73 %).
- Se produce un descenso en el número de horas perdidas pasando de 40.306,18 a 37.728,28 lo que supone 2.577,90 horas menos y un porcentaje de decrecimiento del 6,40 %. El porcentaje de absentismo de Incapacidad Temporal por contingencias profesionales, pasa del 1,54 % al 1,52 %, lo que representa una disminución de este índice del 4,40 %.
- Sube la duración media de los procesos por accidente, pasando de 25,10 días a 27,78 (ascenso del 10,67%).
- Los resultados globales de accidentabilidad e índices de frecuencia y de gravedad nos acercan a valores del año 2008, lo que supone una mejora tras dos años de ascenso.

Índice Estadístico de Accidentabilidad

	2009	2010	2011
Bajas por contingencias profesionales	207	229	194
Índice de frecuencia	87	99	80
Índice de gravedad	2,43	2,49	2,22



FORMACIÓN

Actividades Formativas	2010	2011
Nº cursos	43	107
Nº asistencias	1.192	1.603
HORAS DE FORMACIÓN	9.983	6.484
MEDIA HORAS DE FORMACIÓN/ASISTENCIA	8,37	5,44
ÍNDICE DE ESFUERZO FORMATIVO (horas de formación/ horas trabajadas)	0,43 %	0,28%

La realización del Plan de Formación 2011 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 2010 y que continuó a lo largo del año 2011, 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 2011, las necesidades formativas que demandaban más urgencia y por consiguiente se intentaron cubrir han sido:

- Formación en habilidades directivas para mandos intermedios
- Formación técnica en talleres.

➤ Formación en materia preventiva

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

ACCIÓN FORMATIVA	ALUMNOS	HORAS
Seminario de Gestión Medioambiental	6	30
Semana Verde	2	62
Ley de Responsabilidad Medioambiental	5	22
Técnico en Derecho Medioambiental	1	67
Experto en Educación Medioambiental	1	250
Gestión de Residuos Urbanos	1	33
Jornadas sobre el nuevo Decreto de Residuos en Andalucía	6	31
Consejero de Seguridad para el Transporte de Mercancías Peligrosas	1	53
Auditoria Energética	2	200
TOTAL	25	748

PROMOCIONES INTERNAS Y SELECCIÓN EXTERNA

LIPASAM, establece en su convenio colectivo una normativa interna de obligado cumplimiento que regula los procesos de selección y 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.

La dirección comunica y notifica las convocatorias a promoción anunciándolas en los tablones 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.

Los procesos selectivos para las plazas del año 2010, han concluido y han sido adjudicadas en el primer trimestre del año 2011, siendo las siguientes:

- 18 puestos de Oficial 1ª Conductor
- 25 puestos de Oficial de Vehículos Ligeros.
- 6 puestos de Capataz

PRESTACIONES SOCIALES

El Catalogo de prestaciones sociales y ayudas asistenciales que LIPASAM tiene para sus empleados es:

- Ayudas a familiares discapacitados.
- Gratificaciones especiales vinculadas a la desvinculación de las relaciones laborales.
- Complementos económicos por Incapacidad Temporal.
- Ayuda escolar, que alcanza a todos los niveles de la formación reglada.
- 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.
- 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.
- 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

En el año 2008 se puso en marcha el SERVICIO DE ATENCIÓN AL EMPLEADO, con el objetivo fundamental de solucionar de forma rápida y sencilla cualquier duda o consulta que pudieran requerir nuestros empleados/as.

Este servicio orienta, asesora, resuelve dudas, consultas, reclamaciones y sugerencias recibidas tanto telefónicamente como a través de correo electrónico.

El número de llamadas ha ido incrementando paulatinamente desde su creación, gracias a la difusión que desde el Departamento de RR.HH. se ha dado de este servicio.

Esta labor asistencial continúa desarrollándose incluso con aquellos trabajadores/as, o familiares de los mismos, que por causas de baja en la empresa han necesitado posteriormente asesoramiento.

Una ampliación en este servicio ha sido la búsqueda de asistencia terapéutica a trabajadores/as que por motivos de algún tipo de adicción, necesitan un tratamiento específico.



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:

- Mantener niveles de eficiencia y productividad en las diferentes áreas funcionales, acorde con los requerimientos de la empresa.
- Establecer estrategias de mejora continua.
- Permitir mediciones del rendimiento del trabajador y de su potencial laboral.
- 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.

A lo largo del año 2011, se han llevado a cabo 1.512 evaluaciones del desempeño.

PRÁCTICAS Y BECAS

En 2011 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 un programa de ACOGIDA, para formar, integrar y orientar a los nuevos empleados/as que se incorporan en la empresa, que combina acciones de formación e información básica y general.

En este programa han participado durante el año 2011 un total de 23 empleados/as.

A lo largo de este año, se han adaptado los contenidos de esta formación- información a las necesidades y cambios que han surgido en la empresa.

LA IGUALDAD EN LA EMPRESA

LIPASAM, tiene constituida una Comisión de Igualdad de carácter paritario, componiéndola tres representantes de la empresa 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.

- Velar para que en la empresa se cumpla el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.
- Realizar y aprobar el diagnóstico del Plan de Igualdad.
- Elaborar y proponer el Plan de Igualdad de la Empresa, para su aprobación, a la Comisión Paritaria de Convenio.
- Impulsar la difusión del Plan de Igualdad dentro de la empresa, y promover su implantación.
- Realizar el seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad.
- Sensibilizar a la plantilla sobre la importancia de incorporar la Igualdad de Oportunidades a la política de la empresa y la necesidad de que participe activamente contra la discriminación para lograr los objetivos expuestos.
- Realizar, examinar y debatir las propuestas que se pudieran aplicar y desarrollar en la empresa.
- Proponer a la Comisión Paritaria, aquellas medidas que puedan suponer modificación del Convenio Colectivo de LIPASAM.
- Solicitar información y documentación para el desarrollo de las acciones de esta Comisión.
- Informar al personal de la empresa sobre temas de interés relacionados con el objeto de la Comisión.
- 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.

- Canalizar cualquier problema que exista en materia de discriminación e igualdad, sin menoscabo de las competencias y capacidad de actuación de cualquier órgano.

Durante el año 2011, esta comisión ha ido trabajando en facilitar información y asesoramiento en materia de igualdad, en diferentes circunstancias de la relación laboral o en situaciones requeridas a petición de un trabajador/a.

Los **objetivos principales** en el Plan de LIPASAM abarcan casi todas las áreas de gestión de la empresa tales como: Selección y Contratación, Promoción, Conciliación, Formación, Prevención y actuación ante el acoso, Retribuciones y Ayudas Sociales, Comunicación, Prevención de Riesgos, Instalaciones, Sistemas de información y asesoramiento.

CONCILIACIÓN

LIPASAM, a través de los objetivos del Plan de Igualdad y de los acuerdos llevados a cabo en la negociación colectiva, plasmados en el vigente convenio colectivo, tiene establecido y ha propiciado acciones en mejora de la conciliación familiar y laboral.

Acciones que destacamos:

- Cambios de centro 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

En el año 2011 LIPASAM ha felicitado a 2 trabajadores y 5 trabajadoras, mediante cartas de reconocimiento, por la labor desarrollada.

Igual que en años anteriores se ha homenajeado a 16 trabajadores que tras su larga trayectoria profesional se han desvinculado laboralmente de la empresa. Por otra parte, también se les rindió homenaje a 62 trabajadores que durante este año han cumplido 25 años de servicio en la empresa.

COMUNICACIÓN

La comunicación ha sido una vía estratégica de trabajo en LIPASAM. Resulta imprescindible para el buen funcionamiento de la organización, que exista un plan de comunicación o unas herramientas que nos permitan que todos y todas participemos de esta comunicación, y con este objetivo se implantó esta herramienta fundamental en las organizaciones de hoy y en concreto en la nuestra, donde el factor humano es esencial en el buen funcionamiento de la misma.

Los canales de comunicación han sido:

- Portal del Empleado,
- Teléfono del Empleado,
- Tablones de anuncios,
- Buzón de sugerencias,
- Plan de acogida personal de nueva entrada,
- Acciones formativas,
- Briefing semanal,
- Buzón de atención al empleado.

8. LA EMPRESA Y SU RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LIPASAM

Política ambiental

Durante el 2011, LIPASAM ha revisado y modificado su Política, adaptándola a las nuevas necesidades de la empresa, como por ejemplo la implantación de EMAS III en los Puntos Limpios y la futura ampliación de su Sistema de Gestión Ambiental a todos los Servicios, y la implantación de la OSHAS en LIPASAM. Se han integrado en esta declaración las políticas de Medio Ambiente, Calidad, Seguridad y Salud Laboral y Responsabilidad Social.

Dentro de la nueva Política, se definen los objetivos generales que componen la línea estratégica de la empresa, entre los que se encuentra la Calidad y la Protección del medio ambiente, desarrollado de la siguiente forma:

Calidad y Protección del Medio Ambiente: contribuir a una mayor sostenibilidad, prevención de la contaminación y protección del medio ambiente y a una mayor calidad de la limpieza de las vías y espacios públicos y de la gestión de los residuos urbanos. Para conseguirlo, se implantarán sistemas de mejora continua de todos los servicios y procesos, previniendo y minimizando los impactos ambientales que estas actividades puedan ocasionar, especialmente en aspectos relacionados con el consumo de agua y energía, la generación de ruido y olores y el impacto visual y ubicación segura del mobiliario de recogida y limpieza viaria. Se potenciarán la separación en origen y los distintos tipos de recogida selectiva, entre ellos los puntos limpios, dando a cada residuo el tratamiento ambiental más adecuado.

Objetivos y desempeño

LIPASAM, dentro de sus líneas estratégicas, se marca anualmente objetivos que desemboquen en una mejora de la gestión de los residuos urbanos, que recoge de la ciudad de Sevilla, y los residuos propios que produce como consecuencia del desarrollo de sus actividades.

Por ello, siempre tiene presente el aumento de la recogida selectiva en origen y la búsqueda del mejor tratamiento a estos residuos, siguiendo siempre la jerarquía

marcada por la nueva Ley 22/11, de residuos: Reutilización, Reciclado, Valorización, y en el último caso la Eliminación.

A estos objetivos de mejora de su cometido, se debe 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, a una mejor calidad ambiental y a una ciudad más habitable.

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 prácticas ambientales, no solo entre la ciudadanía, sino también entre su propio personal.

En materia ambiental, en 2011 se han conseguido las siguientes mejoras:

- Se ha conseguido la Certificación EMAS III en los Puntos Limpios, aumentando y mejorando el compromiso ambiental de estas instalaciones, poniendo de manifiesto el buen control sobre la gestión de los residuos de esta actividad.
- Se han mejorado muchos de los indicadores ambientales ya que se ha conseguido reducir el consumo de sustancias peligrosas, el consumo de papel, de electricidad y de combustible. Por otro lado han aumentado en más de un 50% las horas de formación ambiental, y se ha conseguido aumentar el porcentaje de biodiesel utilizado, al igual que el uso de papel reciclado.
- Otro ejemplo de la mejora ambiental producida en este último año, es que el 70 % de los proveedores de LIPASAM tienen una certificación en un Sistema de Gestión Ambiental, aumentando este porcentaje respecto al 2010.
- Han disminuido los impactos ambientales que produce la actividad de LIPASAM. Esta mejora se puede observar en la evolución que ha tenido el indicador UCAL (Unidades de Comportamiento Ambiental de LIPASAM) en un 13,3%, medido de acuerdo a los criterios de la instrucción de trabajo de aplicación.
- Se ha conseguido mejorar el almacenamiento y la gestión de los residuos peligrosos en los talleres. Se lleva un mayor control sobre esta actividad, insistiendo en la necesidad de etiquetar, no mezclar los residuos y gestionarlos adecuadamente.

- Se ha mejorado la comunicación ambiental interna, en especial con los empleados de los Puntos Limpios. De forma periódica se envían vía e-mail, noticias, informes u otra información relacionada con el medio ambiente y su puesto o el trabajo que desarrolla en él. Esto ha permitido aumentar la participación y la implicación de las personas empleadas en esta actividad.

Aún así, para los próximos años nos seguimos planteando objetivos y mejoras ambientales, para conseguir que cada vez la actividad de LIPASAM sea más respetuosa con el medio ambiente. Una de las principales mejoras propuestas para 2012, es la ampliación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 de los Puntos Limpios al resto de servicios y centros de trabajo de LIPASAM.

También se va a trabajar en la reducción y en una mayor eficiencia de los consumos, la elaboración y aprobación de los planes de autoprotección que incluyan los riesgos ambientales, seguir aumentando la comunicación ambiental interna, reducción de residuos en los talleres, mejorar la calidad de las aguas de vertido de nuestras instalaciones, aumentar las horas de formación ambiental, y controlar los gastos ambientales.

Formación y sensibilización

LIPASAM sabe que la comunicación, la formación y la sensibilización son pilares básicos e importantes para que los Sistemas de Gestión que tiene implantados y certificados funcionen adecuadamente y consigan una mejora continua.

En 2011, a raíz de la implantación de EMAS III en los Puntos Limpios, se puso en marcha una nueva iniciativa de comunicación, con la que se ha pretendido aumentar la sensibilización y conocimientos en materia ambiental. Mensualmente, se envía información ambiental a todo el personal relacionado con la actividad de los Puntos Limpios. Esta información puede ser relativa, por ejemplo, a: consumos, gestión de residuos, resultados de la encuestas, noticias ambientales,... Esta iniciativa se quiere extender a todas las actividades y personal de la empresa. Por otro lado, dentro del Plan Anual de Formación, se incluyó la formación y sensibilización ambiental.

Con respecto a la comunicación y sensibilización externa, es decir, la que va dirigida a los ciudadanos, LIPASAM le da gran importancia, ya que 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, desde el Departamento de Atención y Participación Ciudadana se realizan campañas de educación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía, relativas a aquellos temas que más les afectan, como por ejemplo la limpieza viaria y la gestión de los residuos urbanos (horarios, recogida selectiva, puntos limpios,...).

Por otro lado, se realizan campañas de educación ambiental específicas sobre la importancia del reciclaje y sobre cómo se debe reciclar, las cuales incluyen una visita a nuestras instalaciones, que va dirigida especialmente al colectivo educativo (colegios, universidades) y a otros grupos de interés.

El gasto en este tipo de campañas es el siguiente:

	2009	2010	2011
Presupuesto destinado a sensibilización ambiental (€)	773.075	732.346	851.202
% sobre el presupuesto de gastos anual	0,62 %	0,70 %	0,82 %

Responsabilidad y estructura de la empresa en materia ambiental

Aunque la protección del Medio Ambiente en la empresa es una labor colectiva, es el Área de Calidad y Medio Ambiente la responsable de coordinar la 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.

Hasta el mes de noviembre, el Área de Calidad y Medio Ambiente dependía del Departamento de Planificación y Sistemas. Posteriormente, éste se ha reestructurado y ha pasado a ser Organización y Sistemas; formando parte de él el Área de Calidad y Medio ambiente, junto con otras áreas.

Evaluación y seguimiento

Anualmente, se definen los principales indicadores de la actividad con el objetivo de medir y conocer el comportamiento ambiental de LIPASAM. Éstos tienen distinta naturaleza, que va desde el conocimiento de la cantidad de residuos recogidos de

forma selectiva en los Puntos Limpios, el número de impactos ambientales, el consumo de agua potable por empleado o la cantidad de emisiones atmosféricas.

Además de las auditorías ambientales, de forma periódica, se analizan y evalúan estos indicadores, haciéndose propuestas en aquellos aspectos que aún se pueden mejorar.

Además, LIPASAM elabora todos los años el Informe de Progreso del Pacto Mundial, el cuál también sirve para analizar el comportamiento ambiental, pues se incluyen principios de carácter ambiental como:

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

Los Puntos Limpios de LIPASAM cuentan con un Sistema de Gestión Integrado de la Calidad y de Medio Ambiente basado en la norma ISO 9001 e ISO 14001, certificados por primera vez en el año 2006. Tras 6 años de experiencia, se ha conseguido un Sistema de Gestión maduro y mejorado año tras año.

Además, a finales de 2011, tras pasar una exigente auditoría por parte de los auditores ambientales, se ha logrado el certificado del Reglamento Europeo 1221/2009 sobre participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental *EMAS III* para estas instalaciones, consiguiendo con ello aumentar el compromiso de LIPASAM con el Medio Ambiente.

Para facilitar información sobre dicha actividad, se elabora la **Declaración Ambiental**, documento público que es verificado periódicamente por verificadores externos, a fin de analizar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Reglamento *EMAS III*. Disponible en la página Web: www.lipasam.es.



La prestación del servicio de gestión de los residuos urbanos en los puntos limpios de la ciudad de Sevilla.

LIPASAM cuenta con 4 Puntos Limpios, y todos ellos cuentan con las tres certificaciones indicadas en los párrafos anteriores. Éstos son:

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

Como se ha dicho, durante el mes de junio de 2011 se ha realizado la correspondiente auditoria por parte de AENOR, de seguimiento para ISO 14001 e ISO 9001 y de certificación para EMAS III

CONTROL Y GESTIÓN AMBIENTAL

Evaluación de los impactos ambientales

Anualmente, LIPASAM identifica y evalúa los aspectos ambientales que ocasiona como consecuencia de su actividad. Para ello, se cuenta con un documento, la IT/CA/05 Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales, el cual es la base para realizar esta identificación y evaluación. Se elabora un informe con los resultados, que se utiliza para informar dentro de LIPASAM del resultado de dicha evaluación y proponer mejoras para eliminar o reducir dichos aspectos ambientales.

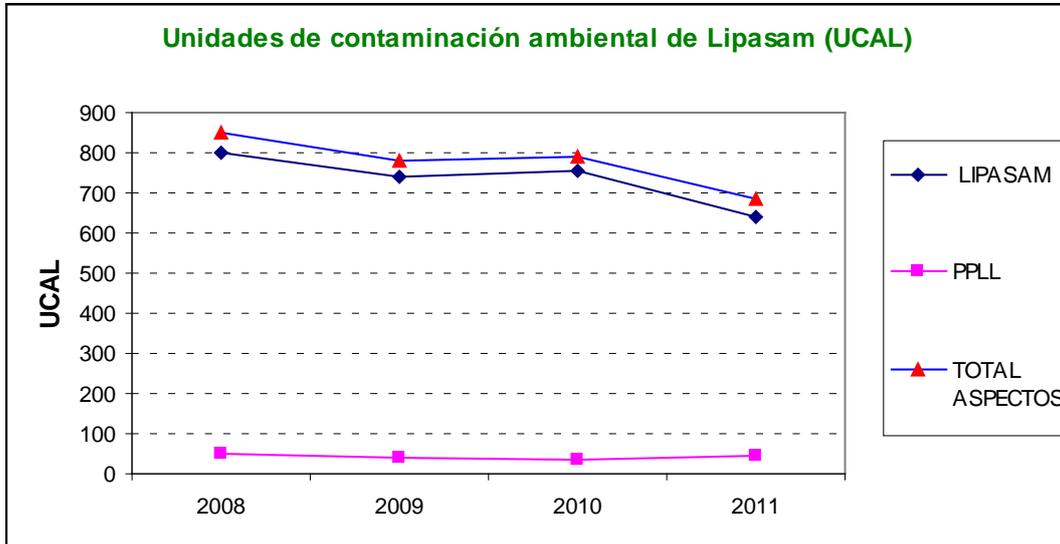
Para poder comparar los resultados de la evaluación de un año con el anterior, y poder determinar de forma objetiva si se ha mejorado o no, en 2011 se ha incluido en nuestro sistema de indicadores el indicador “Unidades de Contaminación Ambiental de LIPASAM (UCAL)”.

Este nuevo indicador comparativo, es el resultado de la suma de los valores que obtienen todos los aspectos de la actividad de LIPASAM tras su evaluación, sean significativos o no. La unidad de medida es UCAL, indicador que nos muestra el valor total de los todos los aspectos, significativos y no significativos, de manera que se pueda comparar la evolución año tras año.

A continuación, se muestra una tabla resumen de los resultados de este nuevo indicador, medido en dichas unidades.

Unidades de contaminación ambiental de LIPASAM (UCAL)			
AÑO	ASPECTOS LIPASAM	ASPECTOS PP.LL.	TOTAL ASPECTOS
2008	802	50	852
2009	738	40	778
2010	757	33	790
2011	640	45	685

Se observa una evolución positiva en la disminución de la afección de la actividad de LIPASAM al medio ambiente. Aclarar, que del año 2009 al 2010 hubo una mejora en la metodología de la evaluación, que supuso un cambio en la misma, de ahí que hubiese un ligero aumento de este indicador en la evaluación; aún así, disminuyeron los aspectos significativos.



UCAL= Cuanto mas grave, mayor puntuación.

Por un consumo más responsable

❑ Consumo de papel

LIPASAM, dentro de su compromiso con el medio ambiente, cuenta con unas directrices de ahorro en el consumo de papel y la utilización de papel reciclado. Para ello, se cuenta con una Instrucción de Trabajo IT/CA/07 “Uso eficiente del papel”, la cual fue elaborada por primera vez en febrero de 2008 y modificada en octubre 2009.

Desde el 2007, se ha conseguido una reducción del consumo de papel de un 21,33 %. En 2011, se ha reducido este consumo en un 3 %. La relación de papel reciclado con respecto al papel total, cada vez es mayor, consiguiendo en este último año que la relación haya alcanzado la cifra del 97,3 %.

La evolución de estos datos, se presenta en la siguiente tabla:

Uso del papel en LIPASAM (Kg.)	2009	2010	2011
No reciclado	249	224	175
Reciclado	6.798	6.549	6.299
TOTAL	7.047	6.773	6.474
% papel reciclado	96,5%	96,6%	97,3%
Disminución del consumo de papel sobre 2010			-4,4%

Si tenemos en cuenta la cantidad de papel que hemos consumido de menos y el uso, cada vez mayor de papel reciclado, se puede decir que la contribución de LIPASAM al medio ambiente con esta medida desde el 2007 es la siguiente:

Concepto	Total
Kg. de papel ahorrados	6.626
Árboles salvados	391
Kg CO2 no emitidos*	4.147
Ahorro en agua m3 *	26,4
Ahorro energía Kwh.*	9.850

* En la fase de producción de papel reciclado y no reciclado.

❑ Consumo de agua potable

Desde LIPASAM se toman medidas para intentar reducir el consumo de agua potable, intentando hacer un uso cada vez más eficiente y responsable de este recurso tan escaso. Para ello se realizan campañas de concienciación, entre los empleados, de buenas prácticas ambientales, se lleva un exhaustivo control del consumo, se cuentan con mecanismos ahorradores, etc.

Fruto de estas medidas, si analizamos el consumo de agua potable en LIPASAM hasta 2010, observamos una importante tendencia a la disminución, tanto en el consumo total como en el indicador de m3 de agua consumida por empleado. En 2011 este indicador ha empeorado al aumentar los m3 consumidos por el promedio de la plantilla. Este aumento se debe al consumo de agua ocasionado por la obra y puesta en funcionamiento del nuevo Parque de Torneo.

En la siguiente tabla, se muestran los resultados:

	2009	2010	2011*
m ³ agua potable	12.355	8.194	8.923
Plantilla	1.582	1.555	1.571
m ³ /plantilla	7,8	5,3	5,6
% disminución sobre el año anterior	-10%	-32%	+5%

(*) 2011: Datos estimados a causa de la avería del contador de la Planta de Transferencia

❑ Consumo de energía eléctrica

Al igual que para conseguir un consumo eficiente de agua, LIPASAM también pretende conseguir que su consumo eléctrico sea un consumo eficiente y responsable. Para ello, se elaboran y comunican buenas prácticas ambientales al respecto, efectuándose controles de los consumos producidos en cada centro de trabajo, así como la colocación, cuando se requiere, de lámparas más eficientes.

Desde 2007, se viene observando una tendencia a la disminución del consumo eléctrico, que aunque repuntó en 2010, en 2011 ha descendido un 6,7% en comparación con el año anterior. Si comparamos el consumo con la plantilla media, se produce una disminución mayor (7,7%), por lo que se puede afirmar que el consumo eléctrico de LIPASAM en 2011 ha sido algo más eficiente que el del año anterior.

Los datos son los siguientes:

	2009	2010	2011	Variación 2011/2010
Kw./h. consumidos	5.373.751	5.466.641	5.100.924	-6,7%
Plantilla media	1.582	1.555	1.572	1,1%
Kw./h. consumidos/empleado	3.397	3.516	3.255	-7,7%

❑ Consumo de combustibles fósiles

En 2011, LIPASAM ha contado con una flota media de 435 vehículos; esta cantidad de vehículos hace que el consumo de combustible sea bastante elevado, por lo que este

es uno de los aspectos ambientales en el que se deben seguir tomando medidas para disminuir su impacto.

El consumo total de combustible en 2011 ha sido de 2.569.536 litros, lo que ha supuesto que, de media, cada vehículo haya consumido 5.921 litros, siendo esta relación un poco más elevada que en 2010. Este aumento puede ser debido a la obsolescencia de parte de la flota, ya que la última renovación importante se hizo en 2007.

	2009	2010	2011
Vehículos. Unidades. promedio anual	445	444	435
litros combustible	2.577.197	2.584.110	2.569.536
I/UD	5.714	5.768	5.921
Variación%	-5,70%	0,90%	2,65 %

Entre las medidas que toma LIPASAM para disminuir el impacto ambiental que se produce con este aspecto, se encuentra la utilización de biocombustibles. Desde 2009 el porcentaje de biocombustibles consumido, con respecto al total de consumo de combustible, ha ido en aumento. A continuación se muestra la evolución de estos datos:

	2009	2010	2011
Biodiesel 30%	215.011	442.404	474.059
% respecto al total de combustible	8,3%	17,1%	18,4%

Energía renovable

LIPASAM cuenta con dos medios de aprovechamiento de la energía solar: Placas solares térmicas y placas fotovoltaicas.

Todos los centros de trabajo de LIPASAM en los que existen vestuarios, cuentan con **energía solar térmica** para el agua caliente sanitaria, evitando así el consumo de otras energías convencionales que son contaminantes.

Con respecto a la **energía solar fotovoltaica**, dos centros de trabajo de LIPASAM cuentan con placas fotovoltaicas que producen energía, la cual es enviada a la red para su posterior distribución. Son el Parque Este y la Central de Recogida Neumática de San Diego, que se encuentran conectadas a la Red desde el año 2008. Está pendiente la conexión de la Central de Recogida Neumática Pino Montano II.

❑ Biogás de vertedero

La mayor parte de los residuos municipales de Sevilla son llevados al Centro de Tratamiento de Residuos de Montemarta-Cónica, que es gestionado por la Mancomunidad de Los Alcores. Dicho centro recibe no solo los residuos de esta Mancomunidad, sino también los de la Mancomunidad del Guadalquivir y de otros orígenes. Anualmente estas instalaciones reciben más de 600.000 toneladas, de las cuales, aproximadamente el 50% son entregadas por LIPASAM.

Estas instalaciones disponen, entre otras, de una planta de clasificación de envases, otra de tratamiento de RU con varias líneas de proceso, una planta para la obtención de compost derivado de la materia orgánica, y por último de un depósito controlado donde se depositan los residuos que no han podido ser aprovechados.

Los residuos vertidos, en su descomposición producen metano, dióxido de carbono y otros gases que son recuperados para evitar su emisión a la atmósfera (el metano y el CO₂ son causantes del calentamiento global), y a la vez para producir energía eléctrica.

La composición típica de los biogases de vertedero es la siguiente:

Compuesto	Porcentaje	
Metano	45%	60%
CO ₂	35%	50%
Nitrógeno	2%	5%
Otros (*)	0%	4%

(*) Oxígeno, Amoníaco, Hidrógeno, CO,...

Durante 2011 en Montemarta-Cónica se han recuperado más de 60 millones de m³ de biogas generado en la Planta y con ellos, además de evitar emisiones contaminantes a

la atmósfera, se ha producido un total de 62.487 MWh, de electricidad, incrementándose dicha producción en un 17% sobre la energía generada en 2010.

❑ Emisiones atmosféricas

Uno de los principales problemas ambientales que preocupa a la sociedad actual, es el efecto invernadero, ocasionado principalmente por el exceso de emisiones atmosféricas de determinados gases provenientes de las actividades humanas, entre ellos el CO₂. Otros gases contaminantes son el SO_x, CO y Partículas, afectando, estos últimos, al medio ambiente local, contribuyendo a afectar a la salud de las personas y al medio ambiente local, ya que provienen sobre todo del tráfico de vehículos y de otras actividades industriales.

Además de las emisiones de dióxido de carbono, se incluye por primera vez en esta Memoria, la estimación de la contaminación de los gases de efectos locales emitidos por la flota de vehículos de LIPASAM. La evolución de las emisiones en los últimos años ha sido descendente:

	Unidad	2009	2010	2011	Evolución
SO2	t	1,482	1,431	1,337	-6,6%
NOx	t	11,893	11,485	10,134	-11,8%
COVNM	t	0,000	0,000	0,000	0,0%
CO	t	7,270	7,021	6,249	-11,0%
Partículas	t	0,317	0,306	0,249	-18,6%
CO2	t	8.499	8.283	8.012	-3,3%
CHF	t	0,000	0,000	0,000	0,0%
HC	t		1,277	1,224	-4,2%

Esta reducción es debida principalmente a:

- Un menor consumo de combustible.
- El aumento del consumo de biodiesel en la flota de vehículos.
- La reducción del consumo eléctrico.
- Cada vez, es mayor el porcentaje de energía renovable que aporta la Red Eléctrica.

LIPASAM, es consciente de que la utilización de la numerosa flota de vehículos para la realización de sus servicios públicos es a la vez emisora de gases contaminantes. Por ello, se están tomando medidas preventivas para disminuir las emisiones atmosféricas, entre las que se encuentran la divulgación de consejos para realizar una conducción ecológica y la utilización de Biodiesel, entre otras.

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

☐ Recogida selectiva de los residuos municipales de Sevilla

La generación de residuos es un importante problema ambiental, no sólo porque se origina el problema de su tratamiento o eliminación, sino también porque pone en evidencia la realidad de un consumo ineficiente que supone la extracción y utilización de determinadas materias primas que no son renovables.

LIPASAM establece la mejor gestión que se pueda dar a los residuos, desde el punto de vista operativo, social, económico y ambiental, siendo la entidad responsable de la recogida de los residuos municipales y asimilados, y dentro de su estrategia tiene establecida la recogida selectiva de determinadas fracciones. La recogida separada de residuos permite un mejor tratamiento posterior, ya que facilita su reciclado o aprovechamiento. Para ello es fundamental contar con la colaboración ciudadana, sin la cual, será imposible alcanzar las metas en el reciclaje de residuos.

Las toneladas de residuos recogidos selectivamente en los últimos años son las siguientes:

TONELADAS	2009	2010	2011
Recogida selectiva	54.460	61.295	55.861
Recogida no selectiva	316.086	306.850	303.530
Total	370.545	368.145	359.391
Indicador	14,7%	16,6%	15,5%

Este indicador mide el porcentaje de residuos recogidos selectivamente, del total de los residuos que LIPASAM recoge en la ciudad de Sevilla.

La evolución positiva que venía experimentando, se ha frenado durante 2011 debido a la situación económica general que ocasiona una menor generación de residuos, y a

que los residuos que son más valorizables (cartón, metales,...), no llegan a los circuitos de recogida, ya que son aprovechados con anterioridad por distintos agentes.

❑ Valorización de residuos de los Puntos Limpios

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

Estos residuos se entregan a distintos gestores debidamente autorizados que proceden a su valorización o eliminación, según proceda. El porcentaje de estos residuos que son entregados a gestores para su valorización, en vez de llevarse directamente a vertido, es un indicador de la calidad ambiental de esta actividad.

En 2011 este indicador se ha situado en el 84,2%, con lo que ha vuelto a descender, rompiendo la tendencia alcista de períodos anteriores a 2010. Aunque se han entregado más residuos a gestores especializados (20.188 toneladas en 2011, frente a 19.857 en 2010), la descarga de las brigadas de muebles en los puntos limpios ha originado, a su vez, un mayor incremento en los residuos que se entregan en vertedero:

Porcentaje	2009	2010	2011
Gestores especializados %	89,1%	85,3%	84,2%
Vertedero/ Aborgase %	10,9%	14,7%	15,8%
Total Limpios %	100%	100%	100%
Total toneladas entregadas para su aprovechamiento	19.603	19.857	20.188

❑ Otras recogidas selectivas

Durante 2011, mediante diferentes servicios y tratamientos, ha continuado la recogida selectiva de:

- Papel/cartón.
- Envases de vidrio.
- Otros envases ligeros.
- Aceite vegetal doméstico usado.
- Textiles.

- Pilas.
- Muebles y enseres.
- Residuos especiales y peligrosos en los puntos limpios.

La recogida selectiva de otras fracciones valorizables va a depender de los diferentes cambios normativos que se puedan producir a nivel europeo, estatal, andaluz e incluso local, por lo que no cabría descartar la inclusión de la recogida selectiva de nuevos residuos municipales.

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 actividad lleva a cabo 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 2011 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 2011, cerrada a 31 de diciembre de 2011, también incluye datos comparativos referentes a 2009 y 2010. Ha sido elaborada con las aportaciones de los responsables de los distintos procesos, 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, información que se encuentra almacenada en el 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

OFICINAS CENTRALES
Dirección: C/ virgen de la Oliva, s/n. 41011. Sevilla Teléfono: 955478000 Atención al Público: previa petición de cita. Página Web: www.lipasam.es

SECRETARIA Y ASESORIA JURÍDICA
Teléfono: 955478000 Correo electrónico: info@lipasam.es

PUNTOS LIMPIOS
Los Olivos. C/ Azogue. Polígono Industrial Calonge. Sevilla 41007
Los Pinos. Carretera Sevilla-Málaga Km. 1,5. Sevilla 41020
Los Naranjos. Carretera Su Eminencia, esquina carretera de Utrera. Sevilla 41013
Las Jacarandas. Carretera de Brenes nº 2, esquina C/ Estrella Deneb. Sevilla 41008
Horario: de lunes a sábados de 08:00 a 21:00 horas (excepto 25 de diciembre, 1 y 6 de enero, 28 de febrero y 1 de mayo).

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE SEVILLA (A.I.E.)
<u>Distrito Este.</u> C/ Cueva de Menga, s/n. Urbanización Los Minaretes. Lunes a jueves: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 20:00 horas. Viernes: 9:30 a 14:00 horas. Tardes cerrado.
<u>Distrito Macarena.</u> C/ Manuel Villalobos s/n (Antiguo Mercado de La Barzola, frente a la Delegación de Hacienda). Lunes a jueves: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 20:00 horas. Viernes: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 19:30 horas. Semana Santa, Feria, julio y agosto, solo mañanas.
<u>Distrito Nervión.</u> Avenida Cruz del Campo, 36. Lunes a viernes: 9:30 a 14:00 horas. Tardes cerrado. Semana Santa, Feria, julio y agosto, sólo mañanas.
<u>Distrito Sur.</u> C/ Jorge Guillén, s/n. Lunes a jueves: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 20:00 horas. Viernes: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 19:30 horas. Semana Santa, Feria, julio y agosto, sólo mañanas.
<u>Distrito San Pablo-Santa Justa.</u> C/Jerusalén, s/n. Lunes a jueves: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 20:00 horas. Viernes: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 19:30 horas. Semana Santa, Feria, julio y agosto, solo mañanas.
<u>Distrito Bellavista-La Palmera.</u> Avenida de Geráis, nº 61. Acceso A, junto Mercadona. Lunes a jueves: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 20:00 horas.

Viernes: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 19:30 horas.
Semana Santa, Feria, julio y agosto, solo mañanas.

Distrito Triana. C/ San Jacinto, nº 33.

Lunes a jueves: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 20:00 horas.

Viernes: 9:30 a 14:00 horas. Tardes cerrado.

Semana Santa, Feria, julio y agosto, solo mañanas.

Distrito Los Remedios. Avenida república Argentina, nº 25, 3º pta.

Lunes a viernes: 9:30 a 14:00 horas.

Tardes de martes y jueves de 17:00 a 20:00 horas.

Lunes, martes y viernes tarde cerrado.

Semana Santa, Feria, julio y agosto, solo mañanas.

Distrito Cerro – Amate. C/ Puerto de Oncala, s/n.

Lunes a jueves: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 20:00 horas.

Viernes: 9:30 a 14:00 horas. Tardes cerrado.

Semana Santa, Feria, julio y agosto, solo mañanas.

Distrito Casco Antiguo. Plaza Alameda de Hércules, nº 2

Lunes a jueves: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 20:00 horas.

Viernes: 9:30 a 14:00 horas y 17:00 a 19:30 horas.

Semana Santa, Feria, julio y agosto, solo mañanas.

Prado de San Sebastian. Plaza de San Sebastian, s/n.

Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 horas ininterrumpidamente todo el año.

Oficina Área de Rehabilitación Concertada. Casco Norte. C/ Feria, nº 8.

Lunes a jueves: 9:00 a 14:00 horas y 17:00 a 19:30 horas.

Viernes: 9:00 a 14:00 horas. Tardes cerrado.

Semana Santa, Feria, julio y agosto, solo mañanas.

ANEXO III: OTROS DATOS DE INTERÉS**SERVICIOS PRESTADOS**

Servicios Prestados						
Limpieza Viaria	2009		2010		2011	
Tratamiento	Km.	%	Km.	%	Km.	%
Barrido manual individual	93.252	23,72%	97.703	24,85%	110.991	28,23%
Barrido manual motorizado	35.008	8,91%	37.772	9,61%	25.995	6,61%
Limpieza jardines Centro	1.751	0,45%	1.506	0,38%	1.101	0,28%
Brigada de parque	2.625	0,67%	2.878	0,73%	1.983	0,50%
Barrido mecánico	49.513	12,60%	40.208	10,23%	47.342	12,04%
Barrido mixto	22.947	5,84%	16.708	4,25%	18.288	4,65%
Fregado de aceras	196	0,05%	192	0,05%	226	0,06%
Subtotal Barridos	205.292	52,22%	196.967	50,11%	205.926	52,37%
Baldeo mecánico	7.298	1,86%	4.721	1,20%	1.809	0,46%
Baldeo alta presión	410	0,10%	667	0,17%	967	0,25%
Baldeo mixto	12.839	3,27%	13.462	3,42%	15.046	3,83%
Baldeo manual	698	0,18%	703	0,18%	661	0,17%
Subtotal Baldeos	21.245	5,41%	19.553	4,97%	18.483	4,70%
TOTAL	226.537	57,63%	216.520	55,08%	224.409	57,07%

Limpiezas especiales			
Tratamiento	Horas de personal		
	2009	2010	2011
Limpieza de Mercados	8.386	6.524	6.118
Vehículos Intervención Rápida	16.660	16.674	16.660
Limpieza de Accesos	14.805	3.066	3.696
Limpieza de Fachadas	7.945	8.246	6.622
Atención a la Movida y Puntos Negros	25.522	24.234	26.642
Otras Limpiezas Especiales	94.381	87.388	77.728
TOTAL	167.699	146.132	137.466

Limpieza del río	2009	2010	2011
Servicios realizados	224	219	228
Horas de personal	3.136	3.066	3.192

Recogida de Residuos Urbanos	2009	2010	2011
Recorridos	52	52	52
Domiciliaria c/trasera con rec/compact	21	20	20
Domiciliaria c/trasera con mini rec/compact	6	6	6
Domiciliaria c/lateral con rec/compact	19	20	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	14.894	15.620	16.077
Carga lateral 2.400 litros	139	133	128
Carga lateral 3.200 litros	2.719	2.770	2.693
Carga trasera 750/770/1100 litros	8.842	8.559	8.425
Cubos 120/240/330 litros	3.194	4.158	4.831
M3 capacidad	16.468	16.538	16.325
Litros/habitante	23,5	23,5	23,2
Litros/Kg. recogido	19,4	17,7	17,5
RU recogidos por LIPASAM en Planta de Transferencia sin Recogida Selectiva (*)	291.831	292.160	285.843

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

Recogida Neumática			
R.N. Fija (Tm)	2009	2010	2011
Materia Orgánica y Restos	7.493	8.028	8.577
Envases	2.093	1.515	1580
Papel	221	203	267
TOTAL (*)	9.807	9.746	10.424
R.N. Móvil del Barrio de Santa Cruz (Tm)	651	1.040	507

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

Número de buzones en funcionamiento									
Unidades instaladas	2009			2010			2011		
	Tipo Fija	Tipo Móvil	Total de buzones	Tipo Fija	Tipo Móvil	Total de buzones	Tipo Fija	Tipo Móvil	Total de buzones
Buzones Materia Orgánica y Resto	416	42	458	427	42	469	426	42	468
Envases	330	-	330	336	-	336	336	-	336
Papel/cartón	73	-	73	73	-	73	73	-	73
Comerciales	133	-	133	134	-	134	134	-	134
TOTAL	952	42	994	970	42	1.012	969	42	1.011

Recogida Selectiva				
Recogida Selectiva TM	2009	2010	2011	Incremento (2010/2011)
Vidrio	7.522	7.483	7.389	-94 (-1,3%)
Papel (*)	15.309	14.109	12.670	-1439 (-10,2%)
Envases	7.398	7.789	7.220	-569 (-7,3%)
TOTAL	30.229	29.381	27.280	-2101 (-7,2%)

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

Contenedores de R. selectiva instalados	2009	2010	2011
CONTENEDOR AREA			
Vidrio	1.682	1.734	1.759
(se incluyen c. papel c. lateral) Papel	1.966	1.995	2.000
Subtotal	3.648	3.729	3.759
CONTENEDOR ACERA			
Carga lateral			
envases	1.847	1.715	1.693
Carga trasera			
envases	3.080	2.883	2.819
TOTAL	8.575	8.327	8.271

Mobiliario Urbano			
Elementos(unidades)	2009	2010	2011
Papeleras	19.524	19.428	19.438
Bolardos	4.331	3.424	2.618
Retranqueos	401	316	211
Fijadores en Polígonos Industriales	542	546	550
Contenedores con alguna fijación	6.464	6.002	5.700
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	2009		2010		2011
Servicios	Unidades	Tm	Unidades	Tm	Unidades
Servicios Programados	49.230	798	44.840	742	37.649
Servicios No Programados	581.947	9.434	630.084	10.424	524.124
TOTAL	631.177	10.232	674.924	11.166	561.773

Recogida de Pilas	2009	2010	2011	Diferencia
Contenedores	3.779	3.856	3.907	51 (1,3%)
Tm. De Pilas procedentes de comercios	56	43	38	-5 (-11,6%)

Tratamiento y Eliminación (t)				
Tipo de Residuo	Procedencia / Tratamiento	2009	2010	2011
Residuos con recogida selectiva				
Envases	Contenedores/ Neumática	7.398	7.789	7.220
Papel / Cartón	Contenedores / Puntos Limpios / Neumática / Puerta a Puerta	15.309	14.109	12.670
Escombros (RCD)	Puntos Limpios / Solares	14.576	13.728	13.533
Pilas	Comercios/ Puntos Limpios	69	58	48
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	Puntos Limpios	687	791	564
Residuos Peligrosos Puntos Limpios	Puntos Limpios	137	138	114
Envases de vidrio	Contenedores	7.522	7.483	7.389
Muebles y enseres	Puerta a puerta	3.770	11.166	7.221
Otros Selectiva	Contenedores/ Puntos Limpios	4.993	6.033	7.102
TOTAL SELECTIVA		54.460	61.295	55.861
Residuos sin tratamiento selectivo				
Mat. Orgánica y Resto	Contenedores / Neumática	291.831	292.159	285.843
Otros inertes (poda, plástico y colchones)	Puntos Limpios	2.405	3.421	3.792
Otros inertes Planta de Transferencia	Especiales	7.258	5.064	3.495
Otros Inertes directos	Solares / Otros	8.129	6.207	10.399
Muebles y Enseres	Puerta a puerta	6.462	0	0
TOTAL NO SELECTIVA		316.086	306.851	303.530
TOTAL RESIDUOS		370.545	367.706	359.391
Porcentaje selectiva (%)		14,7%	16,5%	15,5%

En porcentajes, tenemos la siguiente distribución:			
Tratamiento (Tm)	2009	2010	2011
Materia Orgánica y Resto	78,76%	79,45%	79,54%
Reciclado (Envases+Vidrio+Papel)	8,16%	7,99%	7,59%
Subtotal RU+Reciclado	86,92%	87,44%	87,13%
Residuos Especiales:	13,06%	12,54%	12,86%
Subtotal	99,98%	99,98%	99,99%
Pilas	0,02%	0,02%	0,01%
TOTAL RESIDUOS	100,00%	100,00%	100,00%

Puntos Limpios	2009	2010	2011
Entradas en Puntos Limpios	144.969	152.347	146.930
- LIPASAM	146	157	3.784
- Particulares	144.823	152.190	143.146
Lotes de residuos recibidos/entradas	1,6	1,6	1,55
Total lotes de residuos recibidos	226.896	236.220	228.288

% de lotes residuos más importantes de los Puntos Limpios			
Lotes	2009	2010	2011
- Escombros	23,80%	24,5%	26,71%
- Maderas	13,70%	13,6%	14,72%
- Papel y cartón	12,90%	12,2%	11,55%
- Plásticos	11,90%	11,3%	11,89%
- Metales y latas	7,80%	6,7%	5,76%
- Residuos eléctricos y electrónicos	9,40%	11,5%	8,70%
- Colchones y enseres	3,60%	4,5%	4,62%
- Otros	16,90%	15,5%	16,05%
- Media de entradas diarias	472	493	475,5
Entradas Punto Limpio Los Olivos	140	141	127,94
Entradas Punto Limpio Los Pinos	74	81	80,21
Entradas Punto Limpio Los Naranjos	146	151	143,38
Entradas Punto Limpio Las Jacarandas	112	120	123,98

Recogida de Vehículos Fuera de Uso	2009	2010	2011
Unidades recogidas	2621	2.258	1.140
>7.940 lts	Aceite de vehículos		
>7.004 lts	Anticongelante		
>8.000 Uds.	Neumáticos		
>1.824Tm	Chatarra		
>1.620 lts	Líquido de Frenos		
>6.820lts	Aceite de caja de cambios		
>2. 558lts.	Filtro de aceite y combustible		
>9.600 m.	Vía pública libre para estacionamiento		

Transferencia, Tratamiento y Eliminación			
Transferencia de Residuos (Tm)	2009	2010	2011
(a) LIPASAM(*)	290.120	288.141	281.081
Urbanización Tarazona(*)	459	397	392
Particulares en Planta de Transferencia	4.795	1.192	148
Total Tm recogidas en Planta Transfer.	295.354	289.730	281.621
(b) Vertidos directos de LIPASAM sin pasar por Planta de Transferencia(*)	1.711	4.019	4.762
Total Residuos recogidos por LIPASAM en el municipio de Sevilla (a)+(b)	291.831	292.160	285.843

(*) 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	2009	2010	2011
Lavado interior : Cada cuántos días	33	36	38,7
Lavados / año	11,1	10	9,4
Lavado exterior: Cada cuántos días	76	59,7	69,2
Lavados / año	4,80	6,1	5,3

Lavado de Contenedores de Acera de Envases			
Frecuencia	2009	2010	2011
Lavado interior : Cada cuantos días	83	89	80,9
Lavados / año	4,4	4,1	4,5
Lavado exterior: Cada cuantos días	57	44	51,2
Lavados / año	6,4	8,4	7,1

Lavado de Contenedores de Área				
		2009	2010	2011
Contenedores Vidrio	Cada cuántos días	60	49	57,8
	Lavados / año	6,1	7,5	6,3
Contenedores Papel	Cada cuántos días	64	49	56
	Lavados / año	5,7	7,4	6,5
Total Contenedores	Cada cuántos días	62	49	56,8
	Lavados / año	5,9	7,5	6,4

Lavado de Papeleras			
Frecuencia	2009	2010	2011
Cada cuántos días	89	65	76,8
Lavados / año	4,1	5,6	4,8

Equipos y Mantenimiento(a 31 de Diciembre)				
Serie	Grupo de Vehículos	2009	2010	2011
Serie 0	Turismos y Motocicletas	73	77	74
Serie 1	Recolectores Recogida	78	81	71
Serie 2	Lavacontenedores	16	16	16
Serie 3	Portacontenedores	9	9	9
Serie 4	Caja Abierta	64	62	62
Serie 5	Barredoras	38	36	36
Serie 6	Baldeadoras	45	45	45
Serie 7	Vehículos Limpieza Especiales	62	53	51
Serie 8	Motocarro de Barrido	49	46	46
Serie 9	Palas, Cabezas y Otros	10	12	12
Subtotal unidades móviles		449	444	422
Compactador Estático		15	15	15
TOTAL		459	452	437

Flota media de Vehículos (uds. móviles)	2009	2010	2011
Vehículos(*)	445	444	435

(*) Sin contabilizar los compactadores estáticos

Antigüedad media de Vehículos				
Serie	Grupo Vehículos	Antigüedad en años		
		2009	2010	2011
Serie 0	Turismos y Motocicletas	6,6	7	8
Serie 1	Recolectores Recogida	6,4	6,8	7,3
	Recolectores Carga Trasera	7,4	7,4	7,6
	Recolectores Carga Lateral	4,9	5,9	6,9
Serie 2	Lavacontenedores	9,0	10	11
Serie 3	Portacontenedores	8,8	9,8	10,8
Serie 4	Caja Abierta	6,4	7,3	8,3
Serie 5	Barredoras	5,7	6,8	7,8
Serie 6	Baldeadoras	6,6	7,6	8,6
Serie 7	Vehículos Limpieza Especiales	9,3	9,0	9,8
Serie 8	Motocarro de Barrido	6,0	6,9	7,9
Serie 9	Palas, Cabezas y Otros	10,2	12,3	13,3
Antigüedad media unidades móviles		6,9	7,6	8,5

Inspección del cumplimiento de la Ordenanza Municipal			
Actividades Departamento Inspección	2009	2010	2011
Denuncias levantadas	4.435	5.020	5.650
Sanciones impuestas	3.439	4.759	5.025
Valor sanciones (€)	454.122	593.730	624.570
Valor sanción media (€)	131,4	118,27	124,29

Desglose por tipo de sanción:			
Limpieza y Recogida	62%	60%	53 %
Obras y Vertidos	23%	23%	13%
Publicidad	9%	15%	20%
Otros	6%	2%	14%

Residuos de construcción y demolición (RCD's) de obras sometidas a licencia urbanística			
RCD	2009	2010	2011
Expedientes de obra iniciados en el año	164	0	0
Fianzas depositadas o avaladas (€)	357.975,20	372.786	0
Tm RCD's estimadas según expedientes	100.091,27		0
Expedientes de obra terminados	459	170	106
Fianzas devueltas (€)	3.085.369,08	1.493.878	1.261.129
Tm certificadas tratadas	1.296.240,74	621.697	343.204
RCD's mixto	43.328,74	5.486	52.544
RCD's limpio	91.030,00	49.897	32.056
Tierras	1.161.882,00	566.314	258.603

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	8
Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2	9
Localización de la sede principal de la organización.	2-Anexo II	85
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	8
Dimensiones de la organización informante, incluido:		
• Número de empleados.	7	53
• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).	2	14
• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).	2	16
• Cantidad de productos o servicios prestados	5	
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	

Elemento GRI	Capítulo	Página
<ul style="list-style-type: none"> • 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	5
Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	2	17
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).	-	-
Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	-	-
Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	ANEXO II	85
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	

Elemento GRI	Capítulo	Página
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI		
<p>Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.</p> <p>Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información:</p> <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 que se hayan incluido en la memoria 	ANEXO IV	
VERIFICACIÓN		
<p>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.</p>	NA	
<u>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</u>		
GOBIERNO		
<p>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.</p> <p>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.</p>	2	5
<p>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).</p>	2	5-6
<p>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.</p> <p>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'.</p>	2	5

Elemento GRI	Capítulo	Página
<p>Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.</p> <p>Se debe hacer referencia a los procesos relativos al:</p> <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 de representación formal tales como “comités de empresa” a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno <p>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.</p>	-	
<p>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).</p>	-	
<p>Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.</p>	2	6
<p>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.</p>	2	6
<p>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.</p> <p>Explíquese el grado en el que:</p> <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
<p>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.</p>	-	-
<p>Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.</p>	-	-
<p>Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.</p>	NA	

Elemento GRI	Capítulo	Página
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.	-	-
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	10
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 	4	29
Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	4	29
Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	4	31
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.	4	33
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	16
EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	-	

Elemento GRI	Capítulo	Página
EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	3	21
EC4: Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	-	
EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	
EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	NA	
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	72
EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	8	72
EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	76
EN4: Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	-	
EN5: Ahorro total de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	8	76
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	78
EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	-	
EN8: Captación total de agua por fuentes.	8	75
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	-	

Elemento GRI	Capítulo	Página
protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		
EN13: Hábitats protegidos o restaurados.	-	
EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	-	
EN15: Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	-	
EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	8	79
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	79
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	80
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	67,68 y 72
EN27: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	8	80
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	72
EN30: Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	-	

Elemento GRI	Capítulo	Página
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.	7	53
LA2: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	7	53
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.	7	60
LA4: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	-	-
LA5: Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	-	-
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.	7	54
LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	7	53
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.	7	58
LA9: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	7	54
LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleado.	7	58
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.	7	58
LA12: Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	7	63
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 III	
LA14: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	-	-
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	-	

Elemento GRI	Capítulo	Página
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.	-	
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.	-	

Elemento GRI	Capítulo	Página
SO8: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	-	
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos		
PR1: Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	-	
PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	3	19
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.	3	19
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.	3	19
PR5: Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	6	
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.	3	22
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.	6	46
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.	3	19