

9. Comunicaciones

Comunicaciones externas

Comunicación con los usuarios y ciudadanos en general

A la comunicación y a la sensibilización externas, que van dirigidas a los ciudadanos y otros grupos de interés, Lipasam les 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. Desde Atención y Participación Ciudadana se realizan campañas de educación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía. Así, dentro del Plan de Comunicación 2015, se han llevado a cabo campañas informativas y de concienciación sobre la separación de los residuos, así como de la utilización de los puntos limpios. Además, ha continuado la distribución de información en las propias instalaciones, donde se informa de los distintos tipos de residuos que se admiten, así como de sus cantidades, a los distintos usuarios.

LIPASAM mantiene informados a los ciudadanos de sus puntos limpios a través de la página Web www.lipasam.es y principalmente a través del teléfono 010 (Teléfono común de atención del Ayuntamiento de Sevilla), donde se reciben las distintas comunicaciones por parte de los ciudadanos.

La demanda de información sobre los puntos limpios se solicita a través de este teléfono. La evolución de las comunicaciones relacionadas con los puntos limpios, así como su contenido, es la siguiente:

	2013	2014	2015
Petición de Información	1.156	748	385
Hojas de Reclamaciones	1	2	7
Otras Quejas/Reclamaciones	7	5	2
Subtotal Quejas/reclamaciones	8	7	9
Sugerencias	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0
Total Avisos	1.164	756	394

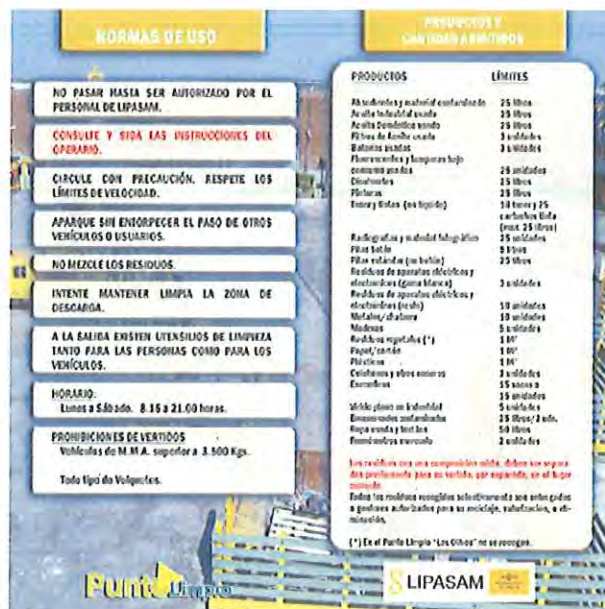
En 2015, estas siguen disminuyendo, concretamente en un 48% respecto al año anterior. Si comparamos estos datos con el resto de años, en ninguno de ellos se observan estas cantidades tan bajas. Se deberá esperar al año que viene, para determinar si ha sido algo puntual o es la tendencia, tras años de comunicación de información sobre estas instalaciones.

A continuación se desglosa los datos de "petición de información" en:

- Horario: 59%
- Dirección: 29%
- Residuos que se admiten: 11%

Edición de un nuevo díptico de información a los usuarios.

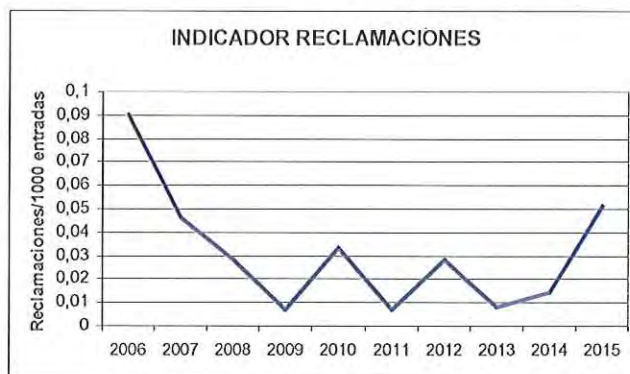
En 2014 se renovó el folleto informativo que se reparte a los usuarios de los puntos limpios, de acuerdo a los límites y residuos que se recogen. Se han hecho campañas puntuales de entrega de estos folletos. Además, cada vez que un usuario lo solicita se le hace entrega de ello.



Quejas y reclamaciones

Los usuarios de los PPLL tienen a su disposición en las instalaciones un libro de Hojas de reclamaciones. Además, pueden hacer llegar a LIPASAM sus quejas o reclamaciones a través de las distintas vías que la empresa ha puesto a disposición de los ciudadanos.

Respecto a las reclamaciones oficiales, se lleva un indicador que relaciona el número de reclamaciones que ha habido por cada 1.000 entradas recibidas en los puntos limpios. En 2015, se ha incrementado el número de reclamaciones oficiales, concretamente se han emitido por parte de los usuarios 7 hojas de reclamaciones oficiales. Todas ellas se han atendido en tiempo y forma. La causa principal de dichas reclamaciones se debe a que diversos usuarios encuentran las cubas llenas y no pueden depositar sus residuos en ese momento, aunque se le proponen otras alternativas para ello.



Aún así, teniendo en cuenta el número tan elevado de usuarios que entran al año en estas instalaciones, sigue siendo un número bastante bajo. Respecto al indicador, se ha aumentado en más de un 100%, ya que se ha pasado de 0,014 reclamaciones/1.000 entradas a 0,051 reclamaciones/1.000 entradas.

Solicitud de información ambiental

Desde Calidad y Medio Ambiente se gestionan las peticiones de información ambiental referentes a los puntos limpios. Esta información es muy variada, aunque la que predomina es la emisión de "Certificados de entrega de residuos en los puntos limpios". Este certificado da cumplimiento al artículo 125.h del Decreto 73/2012, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de Andalucía.

A lo largo de estos años, las peticiones de información ambiental, y concretamente la petición de estos certificados, han ido aumentando. Así, en 2015 estos certificados han aumentado considerablemente, habiéndose emitido un total de 176 Certificados de correcta gestión, un 28% más que el año anterior.

Además, desde Calidad y Medio Ambiente, se facilita información ambiental a aquellas personas que contactan con Lipasam para solicitar este tipo de información. Ésta es muy diversa, por ejemplo solicitan entre otras:

- El Certificado de correcta gestión
- Tipos de residuos que se pueden depositar en los PPLL
- Donde pueden depositar determinados residuos que no se admiten en los puntos limpios
- Gestores autorizados

La solicitud de información ambiental, relacionada tanto con la actividad de los puntos limpios como de la propia gestión de los residuos, va en aumento año tras año; consecuencia directa, a nuestro entender, de la mayor concienciación ambiental de la sociedad y a la cada vez más exigente normativa ambiental.

Comunicación de la Política de Lipasam

La comunicación con los grupos de interés es un aspecto al que desde LIPASAM se le da mucha importancia.

Así, la Política de LIPASAM ha sido enviada a todos los proveedores de los puntos limpios.

Además, está colgada tanto en la página Web de Lipasam como en cada punto limpio para que todos los usuarios puedan leer y conocer cuales son los valores, objetivos y compromisos de Lipasam en todos los aspectos, incluido el medioambiental.

Valoración de los puntos limpios por los ciudadanos

Anualmente, se realiza una encuesta específica de la actividad, la cual se realiza "in situ" en los puntos limpios, y por tanto solo se realizan a los usuarios de los mismos. Los resultados de la encuesta de 2015 a los usuarios de los puntos limpios, son ligeramente inferiores a los del año anterior, aunque hay que tener en cuenta el cambio de consultora, y por tanto, puede haber pequeñas variaciones en la metodología

AÑO 2015= GFK (404 ENTREVISTAS. NOV-DIC. 2015)

	0-10	0-10	0-10	0-10	0-10	0-10	0-10	0-10	0-10	0-10	0-10	Evolución
	2005	2006	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2015/2014	
SATISFACCIÓN GLOBAL PUNTOS LIMPIOS	8,42	8,46	8,55	8,62	8,27	8,29	8,11	8,38	8,50	8,26	-0,24	
HORARIO	8,99	9,03	9,11	9,12	8,83	8,25	8,24	8,89	8,90	8,82	-0,08	
LIMPIEZA	9,02	8,99	9,03	9,07	8,77	8,30	8,36	8,58	9,10	8,55	-0,55	
FACILIDAD LOCALIZACIÓN	8,02	8,05	8,16	8,19	7,89	8,29	8,31	8,33	8,70	8,22	-0,48	
EMPLAZAMIENTO Y UBICACIÓN	8,40	8,46	8,79	8,67	8,49	8,36	8,46	8,43	8,80	8,48	-0,32	
SOLUCIÓN PARA DESHACERSE DE LOS RESIDUOS	8,79	8,57	8,90	9,05	8,43	8,38	8,27	8,48	8,90	8,56	-0,34	
MANTENIMIENTO	8,82	8,82	8,98	8,69	8,50	8,30	8,30	8,55	9,00	8,36	-0,64	
TRATO PERSONAL	9,06	8,84	8,91	8,59	8,63	8,66	8,46	8,73	9,10	8,32	-0,78	
COMODIDAD	8,72	8,39	8,45	8,59	8,34	8,51	8,35	8,51	8,80	8,29	-0,51	
SATISFACCIÓN GLOBAL CON LIPASAM	7,52	7,50	7,87	7,69	6,98	8,20	7,68	7,89	7,60	7,99	0,39	
CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE y AL MA	(1)	9,28	9,33	9,30	8,83	8,23	7,99	8,58	9,00	8,63	-0,37	
CANTIDAD PUNTOS LIMPIOS	(1)	6,67	6,54	5,93	6,05	7,87	7,85	7,85	6,90	6,39	-0,51	
ADECUACIÓN RESIDUOS Y CANTIDADES	(1)	6,63	6,69	6,97	7,13	8,14	7,49	6,70	7,20	7,23	0,03	
INFORMACIÓN SUFICIENTE Y ADECUADA	(1)	5,78	6,32	6,24	6,13	7,60	7,06	7,35	6,50	7,03	0,53	
INFORMACIÓN SOBRE EL DESTINO O TRATAMIENTO FINAL DE LOS RESIDUOS	(2)	8,66	---	---	---	---	5,64	4,52	5,00	6,97	1,97	
SEÑALIZACIÓN INTERIOR	(1)	8,43	8,74	8,84	8,36	8,45	8,37	8,64	---	8,51	---	

(1) PREGUNTAS QUE NO SE HICIERON EN 2005

(2) PREGUNTA NUEVA EN 2012

De los resultados, cabe destacar que:

- ⇒ La valoración global de los usuarios de los Puntos Limpios ha disminuido levemente con respecto al año anterior; **8,26, frente a 8,5 en 2014**. Esta valoración ha sido muy similar entre los usuarios de las cuatro instalaciones, aunque los de Las Jacarandas son los que han dado las más alta valoración en esta ocasión:

	Los Olivos	Los Pinos	Los Naranjos	Las Jacarandas
Valoración global de los PPLL	8,26	8,21	8,11	8,46

- ⇒ Sin embargo, este año, el 97,6% de los entrevistados están satisfechos con los puntos limpios, frente al 96% que lo estaban en 2014.
- ⇒ Lo atributos más valorados por los usuarios son el horario de apertura (8,82), la solución para deshacerse de los residuos (8,56) y la limpieza de las instalaciones (8,55)
- ⇒ Por el contrario, lo menos valorado es la cantidad de puntos limpios (6,39) y la información sobre el destino final de los residuos (6,97)
- ⇒ Destacar el importante aumento que ha sufrido el atributo sobre la información sobre el destino o tratamiento final de los residuos pasando de 5 puntos en 2014 a 6,97 puntos en 2015. Por lo que se puede pensar que la campaña de información a través de la cartelería en los puntos limpios está siendo positiva.
- ⇒ Los únicos atributos que han subido respecto a 2014 han sido la información sobre el destino o tratamiento final de los residuos (+1,97), Información suficiente y adecuada (0,53), satisfacción global con Lipasam (+0,39) y la adecuación de los residuos y las cantidades (+0,03)

⇒ Lo que más ha bajado han sido el trato personal (-0,78), el mantenimiento (-0,64) y la limpieza (-0,55)



Como se ha comentado al principio de este apartado, a la hora de analizar los datos, hay que tener en cuenta el cambio de consultora. De acuerdo a los resultados de las encuestas, se puede concluir que ha habido un descenso generalizado en los resultados; aún así, la **valoración sobre los puntos limpios sigue siendo alta**, siendo lo más valorado el horario y la solución que ofrecen para deshacerse de los residuos.

Concienciación 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.



La educación ambiental es un proceso permanente enfocado no solo al conocimiento y sensibilización, también a la transformación de la realidad formando a la ciudadanía para que participe activamente, desarrollando unas actitudes y comportamientos que mejoren nuestro entorno y nuestro Medio Ambiente.

Se ha puesto a disposición de la población de Sevilla, un programa de actividades sobre la educación ambiental innovador, para acercar a los ciudadanos, y, en especial a los jóvenes a la realidad de mejorar nuestros comportamientos con nuestro Medio Ambiente, para facilitar su comprensión y fomentar cambios que favorezcan el respeto y la conservación de nuestro entorno más cercano. Acercar a la población a una realidad como son los problemas medioambientales tales como la adecuada gestión de los residuos, la contaminación acústica, etc.

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.

Durante 2015, LIPASAM ha desarrollado un importante esfuerzo para potenciar las actuaciones y actividades que conforman su Programa de Educación Ambiental, lo que ha permitido alcanzar un año más el record histórico, con la participación de más de 43.000 personas en las distintas iniciativas que se han llevado a cabo.

PROGRAMA/ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
LIPASAM Y LOS DISTRITOS	2.900
LIPASAM VA A TU COLE	13.970
TU VIENES A LIPASAM	8.594
TALLERES NAVIDEÑOS	5.806
EXPO JOVEN	7.200
CONCURSO INFANTIL	150
LIPASAM ESTÁ EN LOS BARRIOS	4.780
TOTAL	43.400

Aunque en todos se habla sobre la labor y función de los Puntos Limpios en la gestión de los residuos, el que está vinculado directamente con estas instalaciones es la acción “Tú vienes a Lipasam”, ya que incluye una visita al Punto Limpio Las Jacarandas.

Durante la visita al punto limpio, los alumnos conocen el funcionamiento de esta actividad, a la vez que se les conciencia sobre la necesidad de recoger de manera separada los distintos residuos y almacenarlos y gestionarlos de manera adecuada.

Durante 2015, a parte de las citadas en párrafos anteriores, se han llevado a cabo distintas **Campañas Informativas y de Mentalización**, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Campaña Informativa “Tú haces Sevilla”.
- Publicación de inserciones en distintas publicaciones: revistas especializadas, prensa local/generalista, etc...
- Campaña informativa con motivo de las Fiestas Navideñas.
- Campaña Informativa en zonas de cambio del Sistema de Recogida con Carga Trasera, a Carga Lateral.
- Campaña Informativa en zonas de cambio del Sistema de Recogida con Carga Trasera a Contenedores Soterrados, en el Casco Antiguo.
- Emisión de programas de participación ciudadana en emisoras de radio en programación local (Radio Sevilla, Onda Cero y COPE).
- Montaje de Stand en el certamen Expo Joven.
- Actuación educativa con motivo del Certamen Surmascotas celebrado en FIBES los días 21 y 22 de marzo de 2015.
- Campaña Informativa para los integrantes de las carrozas de la Cabalgata del Ateneo 2016.



Comunicación interna

Existen diversos mecanismos de comunicación interna para los puntos limpios:

A través de la propia cadena de mandos

La comunicación oral u escrita con los puntos limpios se realiza a través de la propia cadena de mandos hasta llegar a los auxiliares y viceversa.

Correo electrónico o vía telefónica

Se utilizan como un mecanismos ágiles de comunicación desde y hacia los puntos limpios, bien a través de la propia estructura de mandos, bien para consultas o comunicación de incidencias relacionadas con la gestión de los residuos y otros aspectos ambientales y para las comunicaciones periódicas que se hace desde Calidad y Medio Ambiente.

Correo interno

Existe un servicio de correo documental interno. Con este servicio se reparte la documentación entre las distintas dependencias de Lipasam.

Solicitud de recogida Residuos, especialmente RAEE

Los auxiliares utilizan principalmente el correo electrónico y la vía telefónica para indicar a sus mandos, a Calidad y Medio Ambiente, y cuando así proceda, a los gestores, el estado de llenado de las cubas y contenedores de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos. En concreto, para el caso de los RAEE's se especifica con detalle

SAP

Es la principal herramienta informática para el control de entrada, salidas y residuos de los Puntos Limpios.

El auxiliar del Punto Limpio anota en SAP los residuos y las matrículas de los vehículos tanto de las entradas como de las salidas.

En SAP se hacen constar las incidencias ocurridas durante la jornada,

Comunicación de incidencias y no conformidades

Los auxiliares de los Puntos Limpios informan a sus mandos de cualquier incidencia. En caso de emergencias, se actuará según las previsiones de los planes de emergencia.

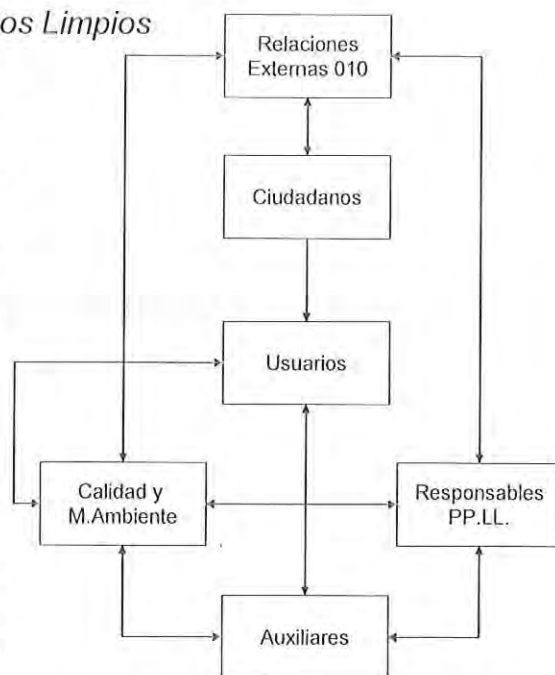
Se informa, entre otras incidencias, de:

- Derrames y vertidos accidentales
- Averías y roturas
- Situaciones de emergencia y accidentes
- Solicitud de recogida de residuos
- Comportamientos indeseados de los usuarios
- Robos y actos de vandalismo
- Mezclas por parte de los usuarios de residuos peligrosos
- Dudas sobre la admisión o no de determinados residuos
- Etc,...

Acceso a la documentación relacionada con los Puntos Limpios

Toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente relacionada con la actividad de los Puntos Limpios se encuentra en la herramienta informática "SharePoint". Por lo que desde cualquier puesto de trabajo que tenga ordenador se puede acceder para consultar o imprimir toda esta documentación. Además, toda la documentación relacionada con esta actividad se encuentra impresa y colocada en una carpeta en cada uno de los PP.LL.

La comunicación ambiental en los puntos limpios se desarrolla según el siguiente esquema:



La mejora en la comunicación interna en este apartado ha permitido optimizar el control de los residuos (especialmente de los RAEE y del aceite doméstico), así como establecer canales fluidos sobre consultas e incidencias relacionadas con la gestión de determinados residuos. En los últimos se ha conseguido que esta comunicación sea muy fluida y participativa en ambos sentidos, contribuyendo a mejorar la gestión de esta actividad.

Comunicación ambiental

Calidad y Medio Ambiente mantiene informados a los puntos limpios de distintas cuestiones relacionadas con el medio ambiente. Así, envía en exclusiva al personal relacionado con esta actividad distinta información de contenido ambiental. Desde 2011 se ha venido desarrollando una iniciativa de comunicación-información-sensibilización ambiental, que consiste en la comunicación de noticias ambientales o información ambiental relacionada tanto con la gestión general de los puntos limpios, como la gestión de los residuos, e incluso con temas ambientales de interés. Concretamente en 2015, se han emitido un total de 31 correos electrónicos de sensibilización-información ambiental, un 11% más que el año anterior.

Formación ambiental de los empleados

LIPASAM, además de la información-sensibilización ambiental que se realiza al personal de los puntos limpios descrita en el apartado anterior, imparte formación de tipo presencial entre sus empleados.

El personal de los puntos limpios recibe una formación periódica en materia ambiental. Esta formación es de dos tipos:

- ⇒ Curso de formación en material ambiental
- ⇒ Visita a un centro de tratamiento de residuos, de algún gestor de residuos a los que Lipasam hace entrega de los residuos recogidos en los puntos limpios. En esta visita, además de conocer "in situ" el proceso de tratamiento, se le da una charla formativa.

En la formación, se intenta alternar estos dos tipos, de manera que un año se realiza un curso formativo y al siguiente se realizaría una visita a las instalaciones de un gestor de residuos. El primer curso de formación ambiental para el personal de los puntos limpios se impartió en el año 2007.

La formación prevista para noviembre de 2014, se ha realizado a principios de 2015. Esta formación, se impartió en el mes de febrero, en tres jornadas con un total de 24 participantes, entre auxiliares, personas habilitadas y mandos.

La duración de cada jornada ha sido de unas 4 horas. A la finalización de cada jornada, el Servicio de Prevención ha impartido también formación en materias de su competencia.

El contenido de dicha formación fue el siguiente:

- 1.- Introducción. Situación actual de los PPLL
- 2.- Sistema integrado de gestión: recordatorio de formaciones anteriores
- 3.- Gestión adecuada de los residuos
- 4.- Destino final de los residuos
- 5.-Curiosidades-Noticias relacionadas con los puntos limpios
- 6.-Conclusiones y mejoras

Esta formación, se complementa con las impartidas en años anteriores. Éstas son:

- ⇒ 2013, visita al Centro de Tratamiento de Residuos Monte Marta-Cónica. En él, pudieron ver el tratamiento de los residuos que se recoge en la cuba de los puntos limpios denominada como "Restos".
- ⇒ Noviembre de 2012: Curso sobre la correcta gestión de residuos en los puntos limpios y otros aspectos ambientales. En el curso, se hizo hincapié en la gestión adecuada los residuos en estos centros, distinguiéndose entre residuos peligrosos y no peligrosos; también se ha tratado sobre el sistema de gestión implantado en los PP LL: en cuanto a requisitos de calidad y medio ambiente, incluyendo por primera vez la explicación del Reglamento EMAS III. Este curso tuvo una duración de 2 horas y se ha impartido a 22 personas; por lo que se considera que se han dedicado un total de 44 horas a formación.
- ⇒ Enero de 2012: Se realizó una visita con todo el personal de los puntos limpios a las instalaciones de "RECILEC" donde se reciclan los aparatos eléctricos y electrónicos. Allí, se les impartió formación sobre estos aparatos y su proceso de reciclado y se visitó las instalaciones completas, donde se pudo comprobar el proceso de separación y reciclado que sufren éstos.
- ⇒ En el mes de junio de 2011, se impartió entre el personal de los puntos limpios el curso "Planes de Autoprotección de los Puntos Limpios", cuyo objetivo principal era dar a conocer el plan de autoprotección y las acciones a tomar ante una emergencia. La duración de éste fue de dos horas y se impartió a un total de 13 personas.
- ⇒ En 2010, se impartió entre todos los empleados de los PPLL el tercer curso de formación sobre "Gestión de residuos en los puntos limpios de LIPASAM".



10. Colofón

El resultado ambiental de esta actividad lo podemos resumir en lo siguiente:

La actividad se basa en el mantenimiento y mejora de un servicio público de Calidad en los puntos limpios, mediante una buena gestión de los residuos municipales peligrosos y sin peligrosidad, que a su vez sea respetuosa con el Medio Ambiente



11. Validación

La presente Declaración Ambiental corresponde al periodo enero-diciembre de 2015, y tendrá validez desde el día siguiente de su verificación, durante un año. La siguiente Declaración Ambiental actualizada se referirá al período 2016, elaborándose y publicándose antes de diciembre de 2017, una vez estén disponibles los datos e informes de 2016.

Esta Declaración Ambiental ha sido validada por AENOR, verificador ambiental acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con número ES-V-0001.

Este documento ha sido registrado en el registro EMAS de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía.

La Declaración Ambiental de los Puntos Limpios de LIPASAM 2015, ha sido elaborada por el área de Calidad y Medio ambiente de LIPASAM, en colaboración con el resto de personas de la empresa.

Para cualquier consulta respecto al contenido de la presente Declaración, puede contactar con el área de Calidad y Medio ambiente de LIPASAM en:

- El teléfono 955.47.80.00
- info@lipasam.es
- En la dirección postal: LIPASAM (A/a Calidad y Medio ambiente)
C/ Virgen de la Oliva s/n
C.P: 41011
Sevilla.

Sevilla, junio de 2016



Fdo. *Virginia Pividal García*
Directora Gerente de LIPASAM



ES-AN-000081

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

DECLARACIÓN MEDIOAMBIENTAL VALIDADA POR

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

DE ACUERDO CON EL REGLAMENTO (CE) Nº 1221/2009

Nº DE ACREDITACIÓN COMO VERIFICADOR MEDIOAMBIENTAL ES-V-0001

Fecha de validación:

18 JUL 2016

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR