



## Rafael Pineda Madrazo

### Nuevo Director Gerente de LIPASAM



**“A todos nos conviene que LIPASAM sea fuerte y competitiva”**

**E**l pasado mes de julio se incorporó a LIPASAM como nuevo Director Gerente D. Rafael Pineda Madrazo, relevando en dicha función a D. Alfonso Mir del Castillo, quien como sabes es el nuevo Delegado de Recursos Humanos del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, cargo que compagina con el de Delegado del Distrito Macarena.

El nuevo Director Gerente, nos recibe en su despacho, entre informes y datos de la em-

presa, para ponerse al día, ante un nuevo reto en su andadura como gestor municipal, al frente de la Empresa Municipal de Limpieza Pública.

Con la experiencia adquirida en una tarea tan delicada como la de responsable de combatir la botellona desde la Concejalía de Medio Ambiente, que ha ostentado durante los dos últimos años, ahora desembarca en una empresa en la que la gestión no será menos complicada, ya que la limpieza viene

figurando como una de las asignaturas pendientes en las encuestas realizadas en los últimos años.

Con la consigna de mantener la ciudad limpia, se pondrá manos a la obra e intentará dar solución a los problemas de limpieza de Sevilla, acercándose más a los ciudadanos.

D. Rafael Pineda contestó así a las preguntas de Entre Todos:

**Uno de los grandes propósitos del Ayuntamiento de Sevilla es mantener una ciudad limpia. ¿Cómo lo afrontará?**

Es cierto que en estos años venideros vamos a prestar especial atención a la Limpieza Viaria. La empresa no ha contado nunca con tantas personas, con tantos operarios y maquinaria para limpiar Sevilla y eso se tiene que notar. Por todo ello, lo que haremos será buscar la forma de optimizar al máximo posible, tanto el personal como la maquinaria que trabaja en Limpieza Viaria.

**¿Cómo se enfrenta al reto de dirigir una empresa en la que la plantilla media supera los 1.500 trabajadores?**

LIPASAM tiene un equipo de dirección amplio, con experiencia, y estas empresas deben dirigirse en equipo. Mi figura consiste en coordinar el trabajo de todas las áreas de dirección y por tanto exigirla a cada directivo, a cada

>> continúa en pág. 2

### Actualidad

**Ya funcionan los primeros contenedores soterrados en Sevilla / 5**



**LIPASAM se solidariza con Perú tras el terremoto / 5**

### Formación

**Plan de formación 2007 / 6**



### Nuestra empresa

**Las Cartas de Servicios / 7**

### Seguridad

**Soldadura autógena y operaciones de oxicorte / 8**

responsable de esa dirección, que cumpla de la mejor manera posible con su cometido y competencia.

**En su gestión al frente de la Delegación de Medio Ambiente no dudó en echarse a la calle para acercarse al ciudadano y conocer los problemas de primera mano. ¿Hará lo mismo en LIPASAM?**

Es cierto que, de alguna manera, LIPASAM pertenece a todos los sevillanos, y además la notan muy suya. Por la experiencia que traigo, al ciudadano le gusta sentirse escuchado y sobre todo le gusta que lo escuchen las personas responsables de su área de gobierno. Prefieren tratar directamente con aquellos que tienen las responsabilidades y toman las decisiones, y no verse de alguna manera envueltos en una maraña de atenciones, de personas que atienden y que elevan, que siguen elevando... y que por tanto hacen inefectivas sus solicitudes.

Mi costumbre es estar a pié de calle y lo voy a seguir haciendo. De hecho ya hemos empezado a escuchar a los vecinos, entidades, asociaciones de vecinos, distritos... para seguir compartiendo la visión de la ciudad con ellos y atendiendo, siempre que sea posible, todas las solicitudes que nos hagan.

**¿Qué supone esta atención personal que usted pretende dar a los ciudadanos?**

Es evidente que una persona que me hace una solicitud directamente a mí, sabe que está en el ámbito de decisión más alto de la empresa, y por tanto no siente que presenta una reclamación a un departamento que luego lo eleva... donde hay un trato menos personal.

Además de esto, por mi forma de entender este tipo de responsabilidades y por mi experiencia, soy una persona que suelo intentar escuchar con atención y sobre todo considero que, si hay que hacer un esfuerzo, el sevillano lo merece puesto que es parte de la empresa.

Esta empresa es de Sevilla y Sevilla es de los sevillanos y por tanto tienen todo el derecho del mundo a solicitar

a los responsables, en este caso de LIPASAM o del Ayuntamiento, que se les escuche y se les atienda dentro de lo posible.

**¿Cuáles son para usted los problemas de la ciudad que hay que solucionar con mayor urgencia en lo referente a limpieza?**

Poner todos los días una empresa de estas características en funcionamiento, retirar los residuos generados por más de un millón de personas... eso requiere una empresa bien engrasada.

## “En esta ciudad, tan importante es limpiar como no ensuciar”

Es verdad que, como toda gran maquinaria tiene sus puntos débiles, sus flancos menos cuidados, que es donde yo quiero hacer hincapié y mejorar.

El termómetro es la Limpieza Viaria y en este tema tenemos que optar siempre al 10. Basta que una calle de 100 metros esté extraordinariamente limpia pero 5 metros de ella no lo estén, para que la gente perciba que la zona está sucia.

Tenemos que apostar siempre por la limpieza absoluta, y eso es muy complicado. Por ello, en una ciudad de estas características, tan importante es limpiar como no ensuciar. Es clave ahondar en la conciencia ciudadana para que el sevillano sienta la ciudad como parte de nosotros, tan importante como su propia casa, y que por ello hay que mantenerla y cuidarla. Este es uno de los factores pendientes.

**Los ciudadanos piensan que Sevilla está sucia. ¿Cómo va a hacer cambiar esa percepción?**

A día de hoy, Sevilla se limpia más que antes. Eso es evidente porque tenemos más gente y máquinas en las calles. Por tanto, el problema no es que se limpie menos, sino quizás la forma de hacerlo. La percepción ciudadana es que Sevilla no está todo lo limpia que le gustaría al sevillano, pero insisto que las calles no se ensucian solas. En muchos casos es fundamental la colaboración, y por todo ello es primordial transmitir al ciudadano lo importante que resulta no ensuciar, unido a optimizar y mejorar los resultados de la limpieza viaria. Éstos son los objetivos con los que se puede cambiar la situación.

**Su gestión al frente de LIPASAM va a coincidir con una etapa de grandes proyectos y transformaciones en nuestra ciudad, que sin duda ya están repercutiendo en la realización de los servicios que prestamos a los ciudadanos. ¿Qué análisis le merece la situación?**

Es lógico que cuando una ciudad tiene muchas zonas en obras, éstas supongan suciedad, polvo, ruidos, materiales, zonas de acopio, maquinaria

moviéndose..., y si encima llueve, todo se multiplica, aparece el barro, encharcamiento, etc.

Sevilla es una ciudad que ha estado parada mucho años, amuermada, después de los potentes principios de los noventa, y que ahora está en una época en la que se está reestructurando y preparando para afrontar una etapa con nuevas infraestructuras, nuevas expansiones a lo largo de la ciudad, nuevas zonas de industria...

En definitiva una ciudad viva, en la que cualquier obra que exista o movimiento que se haga, es siempre para mejorar. Cualquier obra que dure, por ejemplo, un año, supone mejoras que van a repercutir en el entorno durante muchos años más, por lo que merece la pena soportarlas para explotarlas después durante décadas.

Las zonas peatonales también están aumentando, sobre todo en el Casco Antiguo. La filosofía de este Ayuntamiento es recuperar para el sevillano las zonas más bonitas de la ciudad, eliminando las posibilidades de acceder a ellas con vehículo privado altamente contaminante. Dichos espacios requieren más operarios y más limpieza. No es lo mismo la limpieza de la Avenida de la Constitución hace más de un año que ahora. Por allí pasa mucha más gente y ello nos supone un esfuerzo importante en el Casco Antiguo, situación que no se había dado antes.

**¿Cuáles cree usted que deben ser los objetivos prioritarios de LIPASAM, a corto y medio plazo? ¿Qué estrategia cree que se debe aplicar para alcanzarlos?**

Con el poco tiempo que llevo en la

gerencia y el análisis que he podido hacer, creo que los dos elementos en los que más vamos a desarrollar la empresa en el ámbito externo, van a ser el área de la comunicación, el contacto con los ciudadanos con una correcta transmisión de mensajes y campañas de concienciación más efectivas, y la limpieza viaria.

Esos son los dos objetivos fundamentales, independientemente de modernizar las infraestructuras de la empresa y organizar de la mejor manera posible, los recursos humanos y materiales que tenemos, para ser más efectivos.

**De la Limpieza Viaria y su estado actual ya hemos hablado, pero ¿cuál es la situación en la que se encuentra la otra gran área de actividad, la Recogida de Residuos?**

En Sevilla se retiran todos los días los residuos generados por más de un millón de personas, no sólo los que producen los ciudadanos que viven aquí, sino también los de miles de turistas y los de las personas que residen en el área metropolitana, pero que trabajan aquí. Hacemos un esfuerzo titánico, y todos los días se cubre con nota. Ni un contenedor deja de vaciarse diariamente y eso supone un trabajo importante.

Ahora se está en el debate de la introducción de nuevos elementos de recogida, basados sobre todo en el soterramiento de contenedores en la zona del Casco Antiguo. Se está estudiando para conseguir una mayor operatividad, aunque, básicamente, este sistema lo que consigue es disminuir un aspecto tan complejo como es el impacto visual en zonas turísticas.

Por otra parte, fundamentalmente lo que hay que hacer es mejorar los recorridos para hacerlos más óptimos y efectivos, e introducir en las zonas que se pueda el contenedor de 3.200 litros de Carga Lateral. Es el sistema de recogida de residuos urbanos más efectivo y más económico para la empresa.

**La creación de empleo ha sido uno de los aspectos más relevantes en los últimos cuatro años. ¿Cuál cree que debería ser la plantilla óptima de LIPASAM en cuanto a número de empleados, para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos?**

En estos momentos la plantilla de LIPASAM es la correcta, los próximos cuatro años vamos a utilizar de la forma más adecuada el aumento que ha

experimentado en los últimos años. No va a haber un crecimiento como el ocurrido en años anteriores, pero sí es verdad que hay secciones dentro de la propia empresa que hay que ajustar, y requerirán alguna contratación.

Lo fundamental es utilizar correctamente los trabajadores que la empresa tiene a día de hoy. Tenemos una plantilla adecuada a las necesidades de la ciudad. Si Sevilla va creciendo, lógicamente LIPASAM tendrá que crecer, pero ahora sólo mejoraremos algunos departamentos que tienen escasez de personal como pueden ser los talleres, por poner un ejemplo, pero poco más.

**¿Cómo ve usted el equipo de trabajo que actualmente conforman los empleados de LIPASAM? De cara a los retos a afrontar en los próximos años, ¿qué cree que debería cambiar o mejorar?**

Esta es una empresa en la que trabajan centenares de personas y en un grupo humano tan amplio, hay una gran diversidad, en una plantilla donde la mayoría está comprometida con la empresa.

ADORES que es fundamental que traten a LIPASAM como lo que es, como su empresa, y que piensen que cada vez que tengan el uniforme puesto es imprescindible dar lo mejor de cada uno, porque eso enriquece la empresa.

Una empresa vinculada a sus trabajadores implica que esos trabajadores quieren, la cuidan, y eso hace que tenga futuro. Una empresa descuidada, cuyos trabajadores pasan de ella, no la representan adecuadamente, no utilizan correctamente los medios que tienen... está abocada al fracaso.

La empresa ahora mismo funciona bien, pero hay que ahondar en esa vinculación del trabajador y LIPASAM, porque dentro de veinte años mucha de la gente que está aquí seguirá trabajando, mientras que las personas que estamos al frente de la dirección no estaremos. Por eso es importante que sea muy fuerte.

**¿Siente a la empresa querida?**

Es una empresa con prestigio. El hecho de que recibamos miles de currí-

## “Esta empresa es y será siempre lo que sus trabajadores quieran que sea”

Esta empresa es y será siempre lo que sus trabajadores quieran que sea, y el hecho de que LIPASAM sea una empresa que los sevillanos identifiquen de una manera positiva, que sea efectiva en su trabajo, que sea viable... beneficia básicamente a la ciudad por un lado, y sobre todo a los trabajadores, que son los que estarán aquí hasta el final de su vida laboral en general.

Las personas que nos hacemos cargo de la dirección de la empresa, pasamos un tiempo al frente de ella y luego la dejamos, y en ese sentido ellos tienen que entender que es su empresa y que cada día que se ponen el uniforme y cada hora que trabajan de forma correcta, repercute en la mejoría de la empresa y todo aquello que no se hace de buena manera, va en detrimento de la misma.

A todos nos conviene que LIPASAM sea fuerte, competitiva, con buena imagen y económicamente viable. Pienso que hay que trabajar profundamente en transmitir a nuestros traba-

culum significa que la gente quiere trabajar con nosotros, y eso lógicamente deja claro, en ese sentido, que el trabajador está bien tratado. La gente lo sabe y quiere trabajar con nosotros.

Esta es la mayor empresa de limpieza cien por cien pública que hay en España y por tanto son muchas personas las que se fijan en ella, sobre todo en el debate de empresa pública o privada.

Muchas son las ciudades que nos siguen y nos comparan con una posible gestión privada. Por tanto tenemos que demostrar al resto de ciudades que han privatizado, que una empresa pública de estas características funciona.

**Contar con la colaboración ciudadana es clave para prestar un servicio público de calidad. ¿Cómo valora este aspecto?**

La colaboración ciudadana, en todo este tipo de aspectos, requiere el esfuerzo por parte del ciudadano y ahí influye mucho el nivel de concienciación. El ciudadano tiene muchos derechos, pero también tiene sus obliga-

ciones, y cada vez son más, el mundo evoluciona y, por tanto, mantener limpia una ciudad, en muchos aspectos, es labor de todos.

El civismo es un elemento fundamental para que una ciudad sea habitable y sea enriquecedor vivir en ella. Ello depende de muchos factores, y algunos de ellos tienen que ver con el tema de la limpieza.

Cuando una persona se responsabiliza de sus residuos, separa en su propia casa para después reciclar, cuando utiliza los contenedores a las horas correspondientes, cuando procura no ensuciar al tirar la basura, cuando cuida su entorno..., no sólo esta protegiendo su propia ciudad, en el caso del reciclaje está colaborando de una manera sobresaliente con la sostenibilidad de un mundo cada vez más complejo y deteriorado.

El civismo es fundamental para que, no sólo la ciudad, sino también las sociedades de hoy día podamos seguir manteniendo unos mínimos niveles de habitabilidad en el planeta y de convivencia en la ciudad.

Las personas que utilizan a deshora los contenedores en una ciudad como la nuestra, con altas temperaturas, está fastidiando a los vecinos que tienen al lado los contenedores, generando olor a horas intempestivas... por ello es muy importante la colaboración ciudadana.

A día de hoy la colaboración ciudadana en ese sentido es razonable pero manifiestamente mejorable, todavía podemos mejorar mucho los índices de selección de residuos en el hogar. Hay que hacer más hincapié en lo importante que resulta, por parte de los ciudadanos, utilizar los contenedores a la hora adecuada. Hay que trabajar mucho con los negocios de hostelería que tienen terraza y la obligación de mantener limpio el entorno... queda mucho por hacer y por tanto nuevos retos que afrontar.

**¿Percibe mucha diferencia entre la concienciación de los sevillanos con respecto a los ciudadanos de otras ciudades?**

Los ciudadanos del sur de España viven más en la calle que los de ciudades del norte, eso es evidente. La sociedad andaluza y más concretamente la sevillana, vive en sus calles

como pocas otras, y eso provoca que haya más movimiento en todas las zonas de la ciudad, y no sólo en las comerciales o turísticas.

En cualquier ciudad del norte, a partir de las seis de la tarde ya no hay nadie en las calles, mientras que aquí se vive en ellas hasta las tantas y eso genera más actividad, lo que se traduce en más suciedad. Estamos en una situación muy similar en relación con el reciclado. Por poner un ejemplo, somos líderes en ahorro de agua, parece que la época de carencia de agua en los años noventa, sirvió para concienciar al ciudadano del ahorro. Yo creo que en relación con la separación de residuos en origen, podemos conseguir lo mismo. Tenemos mucho margen de mejora y podemos ponernos líderes a nivel nacional.

**¿Qué opinión le merece que LIPASAM sea la empresa municipal de limpieza más reconocida por el sector profesional y que haya recibido una valoración positiva, según la última encuesta realizada por Stiga para la Agrupación de Interés Económico, mientras los medios de comunicación critican nuestra labor en la ciudad?**

La limpieza es un arma electoral y se usa de tal manera. Tú puedes tener una calle de cien metros limpia y publicar una foto de un metro de esa calle sucia. Así el daño ya está hecho y se justifica el todo por un pequeño trozo.

Por tanto, mientras la limpieza se utilice de manera electoralista, se generarán opiniones y cuando llegue el momento se utilizarán imágenes impactantes y muy efectistas, pero puntuales, para generalizar en la situación de la limpieza en la ciudad.

El hecho de que la ciudad de Sevilla cuente con la empresa pública de limpieza más importante de España, nos obliga a ser mejores que cualquiera. Como he dicho antes, somos el espejo en el que muchos se miran, y la prueba evidente de que una empresa pública de estas características es posible y es rentable para la ciudad.

Eso es una responsabilidad que tiene desde el gerente hasta el último trabajador de esta empresa, es decir, tenemos que demostrar permanentemente que esta empresa es facti-

ble y es viable, por lo que tenemos más responsabilidad que cualquier empresa de estas características, de demostrar que somos una empresa competitiva.

**Salimos a la calle y podemos ver alguna zona que está sucia y que no es de nuestra competencia ¿Qué relación vamos a tener con otros servicios del Ayuntamiento para entre todos conseguir una Sevilla limpia, como puede ser con el Servicio de Parques y Jardines?**

Todos somos Ayuntamiento y todos tenemos la responsabilidad de mantener limpia la ciudad. El debate de si esto lo limpio yo o lo limpias tú, me parece absurdo porque al final todo es Ayuntamiento.

Lo que sí destaco, es que ya hemos tenido una reunión con Parques y Jardines, y lo importante no es quien lo limpia y sí limpiar, y está claro que mejor que limpia esta empresa no limpia ningún departamento o delegación del Ayuntamiento.

En este sentido tengo la esperanza de una mayor coordinación y de que no haya zonas que se queden sin limpiar semanas y semanas, porque no nos pongamos de acuerdo entre los responsables.

**¿Qué mensaje desea transmitir a los empleados de LIPASAM, en relación con esta nueva etapa que comienza?**

Decirles que ellos son la empresa, y lo que hagan ellos es lo que va percibir el ciudadano. Si ellos hacen un buen trabajo, el ciudadano percibe ese buen trabajo realizado y valora la empresa.

LIPASAM son los más de 1.500 trabajadores que integran su plantilla, y de ellos, de su trabajo, de su esfuerzo, depende que la empresa sea competitiva, que esté bien valorada, que sea respetada como lo es ahora, pero aún más, que sea querida... y nosotros estamos aquí, como dirección de la empresa, para conseguir este objetivo. Pero sin ellos, sin los operarios es imposible. Es importante que piensen que cada vez que se ponen el uniforme de LIPASAM, trabajan para la empresa, la están haciendo crecer... o todo lo contrario si no hacen bien su trabajo. Ellos son la empresa y de ellos depende que LIPASAM sea mejor en el futuro.

## Ya funcionan los primeros contenedores soterrados

El Director Gerente de LIPASAM, D. Rafael Pineda, inauguró los contenedores soterrados instalados en la Plaza del Pumarejo.



El Director Gerente de LIPASAM y el Concejal del Distrito Casco Antiguo durante la presentación de los nuevos contenedores.

**E**l 17 de septiembre entraron en servicio los contenedores soterrados para residuos urbanos instalados en la Plaza del Pumarejo, un sistema de última tecnología, completamente autónomo en su funcionamiento, y que cuenta con todas las medidas de seguridad,

tanto para los ciudadanos como para los operarios de la recogida de residuos.

Con este motivo se realizó un acto de presentación al que asistió el Director Gerente de LIPASAM, D. Rafael Pineda, acompañado por el Delegado del Distrito Casco Antiguo, D. Francisco Manuel Silva, y en el que estuvieron presentes además, los representantes de las distintas Asociaciones de Vecinos del centro de la ciudad.

Por primera vez en Sevilla se implanta este sistema que consiste en alojar bajo tierra los contenedores para la recogida de residuos, sobre una plataforma elevadora, que los deja al descubierto para su recogida.

Los residuos son depositados por

los ciudadanos en unos buzones, cayendo por gravedad en el interior de los contenedores.

En la Plaza del Pumarejo se han instalado tres puntos de recogida con un total de diez buzones, en los que se podrá depositar de forma separada, los envases ligeros, y los residuos orgánicos y resto.

Este moderno sistema reduce el impacto visual que producen los contenedores en la vía pública, evitando su desplazamiento, la manipulación de los residuos, y los malos olores.

La instalación de estos nuevos contenedores ha supuesto una inversión de 72.600 euros que corresponde al equipamiento del sistema, ya que la Obra Civil ha sido realizada por la Gerencia de Urbanismo.



Los nuevos contenedores soterrados en la Plaza del Pumarejo.

## LIPASAM se solidariza con Perú tras el terremoto

**C**omo sabes, el pasado 15 de agosto un terremoto de 7,9 grados de magnitud en escala Richter, sacudió el territorio peruano dejando un rastro de destrucción y a miles de familias en condiciones muy precarias. El dolor del país hermano ha conmovido a todos los sevillanos que se han volcado con esta causa, recopilándose 30 toneladas de ayuda humanitaria. LIPASAM, ha querido aportar también su esfuerzo a esta acción solidaria de nuestra ciudad, transportando el material desde el antiguo convento de San Agustín, hasta los almacenes de la empresa MRW, lugar desde el que ha partido la ayuda hacia Madrid y posteriormente Perú.

Además el Ayuntamiento de Sevilla, desde las Delegaciones de Convivencia y Seguridad, Cooperación y Desarrollo, y Gobierno Interior, así como

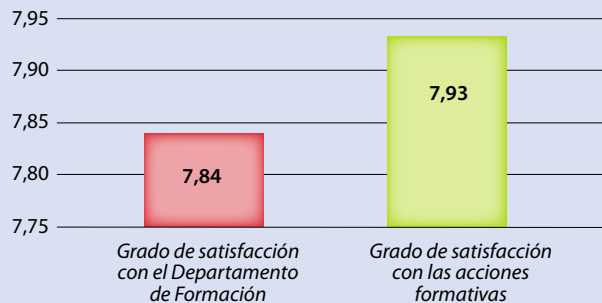
desde Emasesa, LIPASAM, los Distritos Municipales y la Fundación Jiménez Becerril ha aportado más de 6.000 kilogramos de ayuda humanitaria.



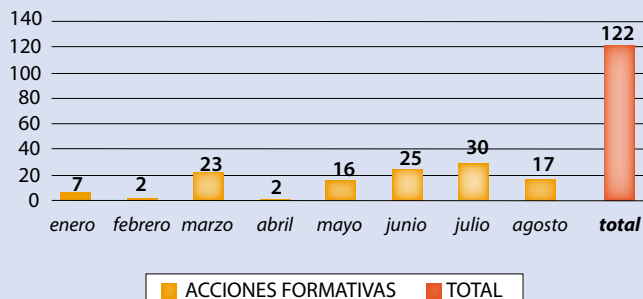
Operarios de LIPASAM transportan la ayuda humanitaria con destino a Perú.

## Ciento Veintidós Cursos se han puesto en marcha entre enero y agosto de 2007

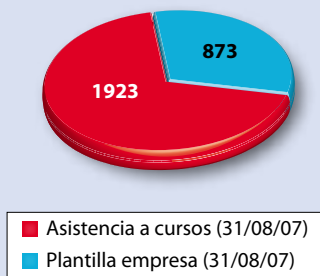
### Nivel de satisfacción de los participantes en el Plan de Formación



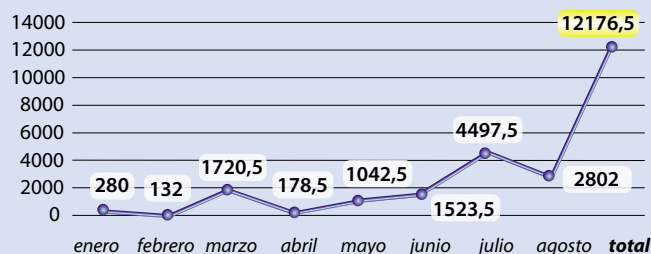
### Resumen de acciones formativas enero-agosto 2007



### Total asistencia a cursos



### Horas de formación enero-agosto 2007



**L**IPASAM lleva muchos años apostando para que la formación forme parte de la cultura de la empresa, y todos la veamos como algo normal, y no impuesta, ya que a todos nos beneficia, tanto desde el punto de vista personal como profesional.

Este esfuerzo se traduce en el alto nivel de aceptación y valoración, contrastada con la mayoría de las personas que han participado hasta ahora en el actual Plan de Formación, según reflejan los buenos resultados de las encuestas realizadas. Ello nos proporciona la satisfacción de poder asegurar, que caminamos en la dirección adecuada en cuanto al diseño de las acciones formativas.

Se está creando un buen ambiente, en general, en torno a la formación recibida y a las actividades que está poniendo en marcha este Departamento, lo cual nos alegra, dado que es fundamental una buena formación, para desarrollar nuestro trabajo con

calidad, al margen de la satisfacción personal de estar perfectamente preparado profesionalmente.

### SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Queremos expresar el reconocimiento de todos los integrantes de la plantilla de LIPASAM a los componentes del Departamento de Seguridad y Salud Laboral (Francisco Cañete Rey, Pedro Fernández Torrente y Jesús Sanjuán Escudé), que desarrollan una labor extraordinaria, impartiendo una formación de calidad en cada una de las acciones formativas, en las que se requiere su participación.

### FORMACIÓN SOBRE EL USO DE NUEVOS VEHÍCULOS

En los últimos meses se han llevado a cabo distintas acciones formativas, de gran relevancia, dado que se trata de adquirir los conocimientos y la práctica necesaria para el manejo de los nuevos equipos que se han ido incorporando a la flota de LIPASAM, entre los que destacamos: Baldeadora fregadora AQUAZURA, Vehículos OMB, Lavacontenedores de carga lateral ROS ROCA, Vehículos de Caja Abierta para Recogida Selectiva, Barredora MATHIEU y Baldeadora de Alta Presión CMAR.



Francisco Cañete (responsable del Departamento de Seguridad y Salud Laboral) impartiendo una de las clases.

## La Carta de Servicios: un compromiso de mejora con los ciudadanos

### ¿Qué son las Cartas de Servicios?

Las Cartas de Servicio son herramientas de calidad y mejora de las empresas, y especialmente de aquellas que como LIPASAM tienen como objetivo prestar un servicio a los ciudadanos.

Son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano sobre los servicios públicos que presta la empresa, de qué forma los presta, qué derechos tienen los ciudadanos en relación a esos servicios y los distintos compromisos en materia de calidad que se ofrecen a los usuarios o beneficiarios de dichos servicios.

Es un compromiso que hace la empresa con sus usuarios y clientes, yendo más allá de sus obligaciones legales y asumiendo mayores responsabilidades frente a los mismos, favoreciendo su conocimiento y sus derechos.

Es un documento que debe estar al alcance del público en general, bien en un folleto impreso, en la prensa, en la página web,..., y que debe divulgarse al máximo, para que lo conozca el mayor número posible de ciudadanos.

### ¿Cuál es su contenido?

Toda Carta de Servicios debe contener al menos:

- ▶ Los datos más significativos de la empresa y sus fines.
- ▶ Los principales servicios que se prestan.
- ▶ La normativa legal que regula su actividad.
- ▶ La forma de colaboración o participación de los ciudadanos.
- ▶ Los derechos de los ciudadanos frente a la empresa.
- ▶ Cómo realizar quejas y sugerencias.
- ▶ Los compromisos y niveles de calidad a los que la empresa se compromete en sus servicios.
- ▶ Los indicadores concretos con los que se mide la evaluación de la Calidad de esos servicios.

- ▶ Dirección, teléfonos, página web, correo electrónico, otras informaciones, etc,... para ponerse en contacto con la empresa y poder efectuar cualquier reclamación.

### Nuestra Carta de Servicios

Recientemente, LIPASAM ha elaborado y publicado su Carta de Servicios. Estas son sus características principales.

- ▶ LIPASAM, ha desarrollado por primera vez una Carta de Servicios en la que ha adquirido una serie de compromisos modestos pero reales, que se pueden y deben cumplir, y que tienen relevancia para los ciudadanos. Se ha comenzado por algunos, que después se deben ir ampliando a otros cada vez más importantes.
- ▶ Los compromisos elegidos son medibles y contrastables, de forma que se pueda hacer un seguimiento de los mismos, de cara a su mantenimiento y mejora.
- ▶ Forman parte importante de un Sistema de Calidad y por tanto, hay que tenerlos en cuenta en cuanto a prioridades, medios, dedicación, recursos...
- ▶ La Carta de Servicios debe ser un elemento de mejora de los servicios públicos, significando un reforzamiento de los compromisos adquiridos frente a los ciudadanos. De lo contrario sería un papel más, sin trascendencia real.

La Carta de LIPASAM se puede consultar en la página web de la empresa:

[www.lipasam.es](http://www.lipasam.es)

en el apartado de  
Calidad y Medio Ambiente

También la puedes encontrar en las Juntas de Distrito, las cuatro empresas municipales de la AIE y otros organismos municipales.



Un ejemplo de los compromisos que refleja nuestra Carta de Servicios es la **“Recogida de los contenedores de pilas dentro de los tres días laborales siguientes al aviso”**.

Al ser un compromiso recogido en la Carta de Servicios, debemos prestarle la máxima atención desde el momento en que llega el aviso de petición de recogida, desde el comercio.

Debemos procurar cumplir el plazo establecido. Para ello, todas las personas que atienden este servicio (telefonistas, mandos, operarios directos,...), deben estar informadas del compromiso y de sus obligaciones para su correcto funcionamiento.

Ello, no sólo porque nos servirá para mejorar esa actividad, sino también porque al estar recogido en la Carta, el usuario que no sea atendido dentro del plazo establecido, podría reclamar por su incumplimiento.

En caso de incumplimiento, se deberán analizar las causas del mismo, poniendo los medios adecuados para su corrección y mejora.

De la misma manera, estamos obligados a informar de en qué plazos se está efectuando su recogida, como muestra de transparencia y participación con respecto a los ciudadanos.

## Soldadura autógena y operaciones de oxicorte



Soldadura autógena.

**E**n este tipo de soldadura, así como en el oxicorte, la fuente de calor proviene de la combustión de un gas, en muchos casos el acetileno.

En esta actividad, los riesgos son muy similares a los de la soldadura eléctrica al arco, en cuanto a la posibilidad de contacto térmico e incendio, aunque también existe riesgo de inhalación de humos, explosión o traumatismos por caída de botellas.

Por ello, al utilizar la soldadura autógena, ten en cuenta las siguientes medidas de seguridad:

### 1 Comprueba y utiliza adecuadamente las botellas

- ▶ Las botellas de gases deben estar adecuadamente protegidas para evitar las caídas, fijadas mediante abrazaderas a la pared, o a las carretillas en caso de equipos móviles.
- ▶ Comprueba la fecha de la última revisión oficial, para asegurarte de que está vigente.

- ▶ Las válvulas de acetileno sin volante, deben ir provistas siempre de la correspondiente llave, para su manipulación en caso de emergencia.

### 2 Usa los equipos de protección individual

El equipo de protección individual para realizar operaciones de soldadura autógena y oxicorte es muy similar al utilizado en soldadura eléctrica y consta básicamente de gafas de protección adecuadas, guantes largos de cuero, mandil de cuero, polainas y calzado de seguridad aislante.

### 3 Otras precauciones de carácter general

- ▶ Comprueba que ni las botellas de gas, ni los equipos que se acoplan a ellas tienen fugas.
- ▶ Protege las botellas contra golpes y calentamientos peligrosos.
- ▶ Antes de acoplar la válvula reductora de presión, abre la válvula de la botella por un corto periodo de tiempo, para eliminar la suciedad.
- ▶ Las mangueras deben encontrarse en perfecto estado de conservación y admitir la presión máxima de trabajo para la que han sido diseñadas.
- ▶ Todas las uniones de mangueras, deben estar fijadas mediante abra-

zaderas, de forma que impidan la desconexión accidental.

- ▶ Todas las conexiones deben ser completamente estancas. La comprobación se debe hacer mediante solución jabonosa neutra. Nunca utilices una llama abierta.
- ▶ No compruebes la salida de gas manteniendo el soplete dirigido contra partes del cuerpo, ya que puede inflamarse la mezcla gas-aire por chispas dispersas y provocar quemaduras graves.
- ▶ El soplete debe funcionar correctamente a las presiones de trabajo y caudales indicados por el suministrador.
- ▶ Al terminar el trabajo, cierra la válvula de la botella y purga la válvula reductora de presión. No guardes las válvulas en armarios cerrados ni en cajas de herramientas.
- ▶ Al igual que en la soldadura eléctrica al arco, en la soldadura autógena y oxicorte se alcanzan temperaturas muy elevadas, produciéndose una gran cantidad de humos. Con el fin de evitar este problema, se procurará siempre la máxima ventilación en la zona de trabajo. Las precauciones deben extremarse cuando se soldan piezas galvanizadas o recubiertas de cromato de plomo o de minio, recurriendo al uso de protección respiratoria individual.

# LIPASAM

Sevilla limpia, se ve mejor

iColabora!



Edita:



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

**Coordinación:**

Dpto. de Comunicación y Relaciones Externas de LIPASAM.

**Diseño y Producción Editorial:**

Artefacto.

**Fotografía:**

Miguel Ángel Nistal, Archivo LIPASAM, Artefacto.

**Impresión:**

Escandón Impresores.

**Depósito Legal:**

SE-847-2000