



Informe Gestión 2017

 LIPASAM

NO8DO
AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA

INFORME DE GESTION 2017- LIPASAM



1. SITUACIÓN ECONÓMICO FINANCIERO

Los resultados del ejercicio 2017, han ascendido a la cantidad de 81,3 miles de euros de superávit, que unido al saneamiento derivado de los resultados de años anteriores, ha permitido que los Fondos Propios sigan siendo positivos en 5,86 millones de euros.

Se sigue poniendo de manifiesto, el saneamiento patrimonial que se viene produciendo en la Sociedad en los últimos años, mejorando en el año 2017 como consecuencia del aumento de las Transferencias Corrientes, entre 2016 y 2017, cifrado en 2 millones de euros.

Asimismo, los Ingresos Propios por Venta de Servicios y otros ingresos, se han situado durante el ejercicio 2017 en 3,7 millones de euros.

Los Gastos de Personal, con 71,7 millones de euros son la partida de gasto más importante de la empresa, habiéndose consumido prácticamente el presupuesto para éste capítulo en el ejercicio 2017 con un 99,7% de ejecución.

Los Gastos de Aprovisionamientos y otros gastos de explotación han ascendido a un total 23,6 millones de euros, lo que supone el 92 % de lo presupuestado para este concepto en el ejercicio 2017.

Las Dotaciones para Amortizaciones y el deterioro del inmovilizado ascienden a un total de 5,05 millones de euros, lo que supone una disminución del 2,13 % respecto a las del año anterior, como consecuencia del aumento de los bienes totalmente amortizados en el presente año.

Durante el ejercicio 2017, la Sociedad ha seguido en línea con la continua mejora de la gestión de la tesorería. Este hecho ha permitido que no haya sido necesario disponer de las pólizas de crédito que la Sociedad tiene contratadas, lo que ha llevado a la práctica eliminación de los gastos financieros.

La cuantía de las inversiones licitadas y contratadas durante el ejercicio 2017 ha ascendido a 5.707.051,13 euros, cifra situada ligeramente por encima de lo inicialmente presupuestado.



En la memoria adjunta al presente informe aparece un mayor desglose de la situación económico financiera de la Sociedad durante el ejercicio 2017.

El siguiente cuadro presenta la comparación entre ingresos y gastos del ejercicio 2017, con los presupuestos del 2016 y 2017:

	Ejercicio 2017	Presupuesto 2017	Ejercicio 2016	Presupuesto 2016
A) OPERACIONES CONTINUADAS				
1. Importe neto de la cifra de negocios	3.651,63	3.729,24	4.171,91	3.729,24
4. Aprovisionamientos	-12.952,72	-13.231,96	-13.077,38	-13.203,71
5. Otros ingresos de explotación	94.807,13	94.844,24	92.855,97	92.861,89
6. Gastos de personal	-71.715,44	-71.936,56	-69.696,46	-69.710,73
7. Otros gastos de explotación	-10.647,09	-12.454,63	-10.871,53	-11.198,47
8. Amortización del inmovilizado	-5.050,48	-4.925,87	-5.158,15	-5.158,15
9. Imputaciones a subvenciones de capital y otras	1.994,32	1.922,28	1.873,64	1.923,64
11. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	0,00	0,00	-1,33	0,00
12. Otros resultados	0,00	2.065,00	0,00	823,76
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	87,35	11,74	96,66	67,47
13. Ingresos financieros	0,00	50,00	1,87	0,00
14. Gastos financieros	-6,09	-50,00	-9,75	-50,00
A.2) RESULTADO FINANCIERO (13+14)	-6,09	0,00	-7,88	-50,00
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1+A.2)	81,26	11,74	88,78	17,47
A.4) OPERACIONES CONTINUADAS (A.3+17)	81,26	11,74	88,78	17,47
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4+18)	81,26	11,74	88,78	17,47

2. RECURSOS HUMANOS

2.1 Evolución de la Plantilla

La plantilla de LIPASAM, tanto a 31 de diciembre como la media anual es la siguiente:

	2016	2017
Plantilla a 31 de diciembre	1.838	1.967
Plantilla media anual	1.549	1.571



La plantilla de LIPASAM a cierre de año, estaba formada, aproximadamente, por un 79 % de hombres y un 21 % de mujeres, frente al 20 % de mujeres que formaban parte de LIPASAM el pasado 2016.

Las áreas funcionales están constituidas por los siguientes grupos: Personal de los Servicios de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos, 1.711 personas, Personal de Taller, 166 personas, y Personal de Servicios Generales e Inspección, 90 personas.

Entre las actuaciones desarrolladas, debemos destacar:

- La tendencia de crecimiento de la plantilla a 31.12.2017 respecto al año anterior, con un total de 1.967 trabajadores/as.
- El incremento de la contratación eventual a finales de 2017, pasando de contratar 135 personas en 2016, a 295 personas en el año 2017, motivado por el plan de actuaciones llevados a cabo, con carácter excepcional, para cubrir las necesidades urgentes e inaplazables de limpieza en distritos cuyos índices de calidad estaban por debajo de la media de la ciudad, así como por la Campaña de Navidad.

La edad media del personal indefinido de plantilla se ha incrementado ligeramente en 2017 respecto al año anterior, situándose en 46,8 años.

2.2 Seguridad y Salud.

- **Absentismo**

El absentismo, derivado de contingencias comunes y profesionales, se ha incrementado respecto a 2016, como se observa en la tabla siguiente:

	2016	2017
Contingencias Comunes	4,43 %	5,55 %
Contingencias Profesionales	1,82 %	1,87 %
Absentismo Total*	6,25 %	7,42 %

* Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes + Incapacidad Temporal por Contingencias Profesionales.

El incremento de absentismo anual por contingencias comunes, ha crecido cuantitativamente en determinados períodos del año 2017 respecto al año anterior, siendo el mes de enero el de mayor impacto con un 42 % de crecimiento.

Se ha realizado un análisis de causas y diagnóstico que ha supuesto la elaboración y puesta en marcha de un Plan de Acción sobre Absentismo, cuyo objetivo principal supone la identificación, planificación, implementación y seguimiento de las actuaciones correspondientes a la gestión sobre el absentismo del personal de LIPASAM y su reducción, buscando obtener beneficios en la mejora de la gestión, control de incidencias, coordinación interna interdepartamental, implicación íntegra de la Organización y compromiso socio laboral.

Del citado Plan de acción destacan:

- La sensibilización, formación y realización de observación preventiva de puestos de trabajo por y para los mandos intermedios, con especial incidencia en la investigación de accidentes e incidentes laborales.
- Campañas de sensibilización específicas como constituyen la de riesgos por embarazo, golpes de calor, ergonomía y salud laboral, fomentando la implicación y gestión directa de la línea de mando.
- Análisis individualizado de los procesos de Incapacidad Temporal con entrevistas personales con los empleados y seguimiento correspondiente.
- Tutorización de colectivos con mayor índice de incidencias, fomentando la cercanía y preocupación por el estado de las personas.
- Realización de la II edición del taller Escuela de Espalda/Prevención de trastornos musculoesqueléticos, durante el cuarto trimestre de 2017, con resultado satisfactorio y su propuesta de continuidad en 2018.
- Actuaciones de Vigilancia de la Salud incluidas en la planificación anual de actividades preventivas para el periodo, principalmente, exámenes de salud, campañas de vacunación y prevención de situaciones de riesgo durante embarazo y trabajadores especialmente sensibles.



Fruto del Plan referido, el incremento porcentual derivado de contingencias profesionales en 2017 ha sido del 0,05 %, constituyendo una desaceleración respecto a los años anteriores, como refleja el cuadro adjunto:

INDICES	2015	2016	2017
Nº total bajas por Contingencias Profesionales	245	277	282
Porcentaje de absentismo por Contingencias Profesionales	1,55 %	1,82 %	1,87 %
Porcentaje de crecimiento respecto al año anterior	17,22 %	13,06 %	1,80 %

- **Siniestralidad Laboral**

Se ha cumplido con uno de los objetivos estratégicos correspondientes al Programa de Gestión de LIPASAM, consistente en la reducción del 3 % anual en el ritmo de crecimiento previsto del número de procesos de incapacidad temporal por contingencias profesionales, el cual se cuantificaba en 295 bajas, siendo el resultado final de 282 bajas en 2017.

- **Identificación de Peligros. Evaluación de Riesgos**

Se han revisado para su actualización cinco evaluaciones de riesgos (lugares, instalaciones, y puestos de trabajo asociados a los centros de trabajo); dos asociadas a equipos de trabajo y un estudio ergonómico y su correspondiente planificación preventiva.

Asimismo, se han llevado a cabo las evaluaciones de riesgos higiénicos, periódicos e iniciales de puestos y equipos de trabajo, planificadas conjuntamente con el Servicio de Prevención Ajeno para la disciplina de Higiene Industrial.

Se ha realizado un estudio de adecuación al RD 1215/1997 (Seguridad en Máquinas) respecto de las unidades esenciales asociadas al funcionamiento de la Planta de Transferencia de Residuos Urbanos, de cuyos resultados se ha trazado un plan de actuaciones para la mejora de la seguridad en las operaciones asociadas a dichos equipos.

- **Control Operacional.**

En este apartado, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Prueba favorable y puesta en servicio de nuevos EPIS (Equipos de Protección Individual): Nuevas Pantallas de soldadura para Servicios de Mantenimiento de Flota y nuevos protectores auditivos con intercomunicadores para operaciones en la Planta de Transferencia de Residuos Urbanos.
- Se han incluido criterios en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en diecisiete Pliegos de Condiciones para la adquisición de equipos y contrataciones de servicios.
- Se han materializado 213 actuaciones de Coordinación de Actividades Empresariales en materia preventiva, totalizando un 20 % de incremento respecto al año anterior.
- Se han realizado tanto actuaciones relativas a la nueva colocación de equipos de protección contra caída de alturas y espacios confinados asociados a las operaciones de Mantenimiento de Flota, como la revisión de la Instrucción de Trabajo Operativa asociada a las tareas de Personal de Lavadero de vehículos pesados del Parque Central.

- **Auditorías.**

- Se ha renovado la certificación conforme al estándar OHSAS 18001/2007 (Certificado SST-0166/2013 AENOR) del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **Seguimiento y Medición del Desempeño.**

El servicio de Prevención Propio ha realizado visitas e inspecciones de comprobación de las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo por los distintos centros de LIPASAM, con un total de 65 actuaciones, lo cual supone un incremento del 90 % sobre 2016, actuaciones las cuales se encuentran enmarcadas en el marco del Plan de Acción sobre Absentismo.

- **Formación, Competencia y Toma de Conciencia en Materia Preventiva.**

En 2017 se impartió formación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo a 397 personas, con un total de 1.789 horas de formación; incluida la formación en dicha materia comprendida dentro del programa formativo de Acogida, adiestramiento y PRL. El número de acciones formativas en materia preventiva ha sido 37

- **Preparación y Respuesta ante Emergencias.**

Durante 2017 se han promovido actuaciones relativas a la revisión de los planes de autoprotección, formación en emergencias y primeros auxilios y simulacros, atendiendo a las cuestiones detectadas durante los procesos de auditoría y visitas de seguridad internas realizadas. Algunas de ellas tienen planificada y adjudicada su ejecución a término del periodo 2017 y quedarán concluidas durante el periodo 2018.

Destacar la realización de simulacros de emergencia en los cuatro Puntos Limpios.

2.3 Formación

El plan formativo del año 2017 ha tenido como lema “LIPASAM, aprende para ser competitivo y excelente”.

La misión, objetivos y desarrollo del mismo se ha enmarcado dentro de la Política General de LIPASAM, apostando por un estilo de formación activo, motivador, participativo y orientado a la gestión del conocimiento, buscando la cualificación profesional y mejora continua a todo el colectivo de personas que componen la empresa.

Es un plan que nace con la vocación de estar al servicio de la organización, de la mejora de la intervención, de los cambios productivos y tecnológicos, dando como resultado final las siguientes funciones: Adaptación, promoción, prevención y cualificación.

La formación planteada para el año 2017 ha versado y profundizado:



- En habilidades y competencias personales.
- En seguridad y salud y mejora de la Calidad y Medio Ambiente
- En el desempeño específico/técnico del puesto.
- En cambios tecnológicos, técnicos y maquinaria.

Respecto a los años anteriores (2015 y 2016), en 2017 existe un incremento en el número de grupos formativos pasando a constituir un total de 301, respecto a los 281 llevados a cabo en el año 2016 y 169 del año 2015.

El número de horas invertidas en formación han sido 11.393, destacando las acciones formativas de:

- **Calidad, compromiso y excelencia** (segundo proyecto), sobre la sensibilización, formación y concienciación en la importancia de prestación de un servicio excelente en la limpieza viaria noche, con un total de 124 participantes.

- **Baldeo**, formación que ha comprendido actividades específicas para la mejora de la limpieza viaria en Sevilla, elaborándose un decálogo y carteles informativos de buenas prácticas en el servicio de baldeo. El número de personas formadas han sido 195, con un total de 585 horas.

- **Maquinaria**, proporcionando conocimiento y habilidades concretas en las tareas de utilización de nuestra maquinaria y vehículos de la empresa, para un total de 308 personas.

Igualmente, a los conductores se le ha formado en el certificado de aptitud profesional (CAP) con un número de 71 trabajadores y 2.485 horas de formación.

- **Acogida y adiestramiento** para todas las nuevas incorporaciones de personal, con especial foco en las diferentes campañas de contratación de verano y navidad, con un total de 201 personas formadas.

Por último, debe destacarse el impulso que se ha llevado a cabo a través de convenios de colaboración con diferentes entidades educativas, para establecer y fomentar la realización de prácticas en diferentes áreas de LIPASAM, con un total de siete alumnos participantes.

3. SERVICIOS GENERALES

3.1 Contratación

Durante 2017 se han formalizado un total de 5.246 pedidos, correspondientes tanto a gastos corrientes, como de inversión.

Entre los procedimientos licitados directamente por LIPASAM podemos destacar la contratación de los siguientes servicios:

- *Recogida puerta a puerta del papel y cartón comercial.*
- *Plan de Medios de LIPASAM (en materia de comunicación corporativa)*
- *Reparación y adaptación de contenedores.*
- *Mantenimiento de redes de saneamiento.*
- *Vigilancia, salud e higiene laboral.*

Respecto de las **inversiones** realizadas dentro del ejercicio 2017, destacar las siguientes licitaciones públicas:

- Suministro de nueve camiones compactadores de recogida de residuos, mediante carga lateral.
- Suministro de diez motocarros eléctricos para la limpieza viaria.
- Suministro de cuatro barredoras pequeñas de aspiración.
- Suministro de tres camiones autocargantes-portacontenedores por sistema de gancho.
- Suministro de cuarenta sopladoras eléctricas.
- Suministro de una pala cargadora.

Por lo que hace referencia a la renovación del mobiliario urbano, de igual modo se ha contratado mediante licitaciones públicas el suministro de papeleras de distinta capacidad (*mediante acuerdo marco*), 925 contenedores de polietileno de 3.200 litros de carga lateral, y 420 contenedores metálicos de igual capacidad y sistema de recogida.

Asimismo, se ha contratado, mediante procedimiento negociado, la adaptación de sistemas de recogida soterrada, así como el suministro de cincuenta contenedores *Easy-carga superior bilateral automatizada*- con objeto de homogeneizar y optimizar los recursos con los que cuenta LIPASAM, de este sistema de recogida patentado. De igual modo, se ha cursado invitación a proveedores cualificados para el suministro menor y aprovisionamiento de piezas y repuestos para equipos, flota de vehículos y parque de mobiliario urbano general de LIPASAM.

3.2 Mantenimiento de Edificios e Instalaciones

En este ámbito, destaca que la gestión del mantenimiento correctivo y preventivo de edificios e instalaciones a través de una plataforma digital específica, atendándose un total de 1.150 avisos.

Entre los contratos gestionados en esta área destacan los vinculados a:

- Mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, de edificios e instalaciones.
- Servicio de vigilancia presencial.
- Servicio de limpieza de edificios.
- Servicio de jardinería.
- Abastecimiento de agua.
- Suministro de energía eléctrica.

Entre las actuaciones llevadas a cabo o en fase de ejecución en los distintos edificios e instalaciones cabría destacar las siguientes:

- Instalación de puertas rápidas apilables en el Taller Auxiliar Este y en el Taller del Parque Central.
- Instalación de líneas de vida horizontal rígida (raíles) TIPO D, según norma UNE EN 795 D: 2012, bajo la cubierta del Taller del Parque Central y talleres auxiliares.
- Techado anexo al Taller Auxiliar de Los Príncipes, para reparación de vehículos.
- Techado anexo al área de pintura del Taller del Parque Central, para el almacenaje de neumáticos.
- Mejoras del firme de hormigón de la Estación de Transferencia.
- Instalación de nuevo compresor rotativo, tipo tornillo, para la Central de Recogida Neumática Pino Montano II.
- Instalación de Circuito Cerrado de Televisión en el Parque Central, incluyendo zona de taller, surtidor y zona de reparación y almacenaje de mobiliario urbano.
- Instalación de dos depósitos de ACS de acero inoxidable de 1.500 l, de capacidad, en el Parque Central.
- Instalación de un depósito de ACS de acero inoxidable de 1.000 l, de capacidad, en el Parque Norte.
- Instalación de frenómetro en el Taller del Parque Central.
- Instalación de nueva puerta corredera en el acceso a la Estación de Transferencia.
- Ejecución del acondicionamiento y mejoras del cerramiento perimetral de cada uno de los cuatro puntos limpios.



3.3 Sistemas

Se realiza la gestión diaria del siguiente equipamiento: 170 ordenadores, 37 impresoras, 193 teléfonos móviles, 175 teléfonos fijos y 472 emisoras de radiocomunicaciones.

En 2017 se han atendido un total de 8.801 peticiones o incidencias por parte de los usuarios de dichos equipos.

Cabe destacar el desarrollo de los proyectos siguientes:

- Actualización y mejoras en Aplicación móvil (app) para los trabajadores de LIPASAM.
- Actualizaciones y adaptaciones de software (SAP) en los módulos de contratación, gestión de taller, almacén y recursos humanos.
- APP Hermes para la aprobación de workflow de solicitudes y pedidos desde dispositivos móviles.
- Adaptación de workflow de SAP, para integración con la firma electrónica del Portafirmas.
- Prescripciones técnicas de cerraduras y tarjetas magnéticas de contenedores de materia orgánica biodegradable.

4. SECRETARÍA GENERAL

Desde esta área las actividades más relevantes desarrolladas durante 2017 han sido las siguientes:

- **Actividades de los Órganos Colegiados**

Las actividades desarrolladas, durante 2017, por los órganos colegiados de la empresa, y que han sido coordinados desde la Secretaría General, han sido los siguientes:

Convocatorias	Número
Junta General	3
Consejo de Administración	4
Comisión Ejecutiva	11
Comisión de Contratación	11
TOTAL	29

Durante el desarrollo de estas actividades se han tratado un total de 162 asuntos.

- **Responsabilidad**

En cumplimiento de los objetivos establecidos para 2017 con relación al desarrollo de la Política General de LIPASAM, en diciembre de 2017 se ha presentado el Plan a la Gerencia, y posteriormente al Comité de Dirección, el Plan de Responsabilidad Social Corporativa de LIPASAM, herramienta que servirá de marco de actuación en esta materia.

- **Transparencia.**

Durante 2017 se ha mejorado la herramienta informática de gestión de la transparencia, y se ha dotado a la organización de la normativa interna de gestión de la transparencia, operativa desde noviembre de 2017. En esta nueva IT de Gestión de la Transparencia, se regula una metodología específica para LIPASAM, y que ha culminado con la obtención del primer Índice de transparencia de LIPASAM, indicador que servirá para medir el grado de cumplimiento en materia de transparencia, y como herramienta de gestión de buen gobierno corporativo.

Igualmente hay que destacar que se han gestionado 4 expedientes de solicitud de información.



- **Cumplimiento de la legislación**

Se han diseñado las acciones adecuadas para desarrollar y dar cumplimiento al Modelo de Organización y Gestión para la Prevención y Detección de Delitos, culminando el proceso de parametrización y carga de datos de la herramienta Global Suite, y el diseño, parametrización y puesta a punto del canal de Denuncias de LIPASAM.

- **Seguros**

En 2017, se han tramitado un total de trescientos ochenta y cinco expedientes relacionados con nuestra actividad, relativos a seguros de vehículos y de responsabilidad civil.



5. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO

5.1 Planificación

Los principales proyectos y actividades desarrollados en esta área durante 2017, han sido los siguientes:

- **Planificación de la puesta en marcha de la recogida selectiva de biorresiduos.**

Se ha diseñado la planificación para la puesta en marcha del servicio de recogida selectiva de materia orgánica biodegradable (biorresiduos). En concreto, del inicio de la recogida a grandes generadores en 2017, y de la recogida mediante los sistemas de carga lateral y recogida neumática, a partir de 2018.

- **Programa local de Prevención y Gestión de Residuos de Sevilla.**

A raíz del acuerdo del Pleno del Excmo. Ayuntamiento del día 23 de mayo de 2017, se inició el trabajo de redacción del primer borrador de este Programa. En paralelo, y durante el verano, se desarrolló un proceso participativo sobre diversas cuestiones del Programa a través de la plataforma Decide Sevilla.

- **Instrucción de trabajo de instalación de papeleras.**

Durante el año 2017 se ha actualizado la Instrucción de Trabajo de montaje de papeleras en la vía pública, de forma que responda a unos criterios definidos y homogéneos. Se realizó una prueba de reordenación en los barrios de Huerta de la Salud y Begoña Santa Catalina, para conocer la respuesta de los ciudadanos.

En 2017 se ha planificado la reordenación de papeleras en los distritos Casco Antiguo, Los Remedios, Triana y Nervión.

- **Planes Especiales de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos.**

A lo largo del año 2017 se han planificado, entre otros, los correspondientes a Semana Santa, Feria de Abril, Corpus Christi, Virgen de los Reyes, Rocío, Velá de Santa Ana y Navidad, así como otras actuaciones especiales.

- **Otras actuaciones de planificación.**

Cabe destacar, entre otras, las siguientes:

- Por segundo año, se ha puesto en marcha la programación de verano, en el marco del plan de acción integral para la reducción de la afección por ruido de la actividad de LIPASAM.
- Evaluación continua del estado de la limpieza de la ciudad de Sevilla.
- Se ha continuado con la implantación de contenedores para la recogida de aceite vegetal usado en dependencias municipales, centros del IMD y asociaciones de vecinos.
- Estudio/propuesta de localización de nuevas ubicaciones para incrementar la dotación de contenedores para la recogida selectiva de envases, papel y cartón y vidrio.
- Planificación y puesta en marcha del cambio de sistema de recogida en determinadas zonas del Casco Antiguo de la ciudad, eliminándose puntos de recogida mediante contenedores de carga trasera y sustituyéndose por cubos de uso individual. Estudio de alternativas para reforzar la recogida selectiva.
- Estudios y ajustes de mejora continua en la programación de los diferentes parques de limpieza viaria.
- Diseño de Mini Puntos Limpios y estudio de posibles localizaciones.
- Gestiones con la Gerencia de Urbanismo, Servicio de Protección Ambiental del Ayuntamiento, Junta de Andalucía y Autoridad Portuaria de Sevilla, sobre la propuesta del Punto Limpio en la zona Sur-Oeste de la ciudad.



5.2 Calidad y Medio Ambiente

5.2.1 Sistema de Gestión Ambiental

En 2017 se ha trabajado para el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Adaptar el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente a las versiones del año 2015 de las normas ISO 9001 y 14001 (objetivo a alcanzar antes del 31 de mayo de 2018).
- Elaborar la Huella de Carbono de la empresa, al objeto de fijar en años sucesivos objetivos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de la organización.
- Redactar el Plan de Minimización de Residuos Peligrosos para el periodo 2017-2020, al objeto de establecer las bases para reducir los residuos peligrosos generados por unidad de servicio realizado.
- Poner en marcha una batería de actuaciones para la mejora del ciclo integral del agua en la organización.

Adicionalmente, cabe mencionar las siguientes actuaciones:

- Implantación de medidas de ahorro y eficiencia energética.
- Sensibilización sobre el consumo responsable de agua en los Puntos Limpios.
- Mediciones ambientales: realización de mediciones voluntarias de emisiones de ruido de distintos servicios, análisis de aguas residuales y de agua de pozo.
- Mejora del indicador de calidad en la gestión de los residuos de los puntos limpios.
- Colaboración en la elaboración del PACES 2017 de Sevilla (Planes de mitigación y de adaptación al cambio climático y en la redacción del documento de candidatura de Sevilla, como Capital Verde Europea.
- Diversas campañas de contenido ambiental enviadas a las redes sociales de LIPASAM, en el ámbito de la comunicación interna, e impartición de formación ambiental, relacionada especialmente con una buena gestión de los residuos.

Cabe destacar también la renovación de las certificaciones basadas en las normas ISO 9001 (Calidad) e ISO 14001 (Medio Ambiente), volviéndose a verificar por AENOR en 2017 la Declaración Medioambiental de los Puntos Limpios correspondiente a 2016, según el Reglamento europeo EMAS III, siendo validada por esta entidad y registrada en el Registro correspondiente de la Consejería de Medio Ambiente.



ER.0855/2010

La prestación de los siguientes servicios en la ciudad de Sevilla: Limpieza de vías públicas; Recogida de residuos municipales y Gestión de los residuos urbanos en los puntos limpios.



GA.2010/0512

La prestación de los siguientes servicios en la ciudad de Sevilla: Limpieza de vías públicas; Recogida de residuos municipales y Gestión de los residuos urbanos en los puntos limpios.



ES.AN.000004

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



SST.0166/2013

La prestación de los siguientes servicios en la ciudad de Sevilla: Limpieza de las vías públicas; Recogida de residuos municipales y Gestión residuos municipales los puntos limpios.

5.2.2 Control y Gestión Ambiental

- **Evaluación y seguimiento de los aspectos ambientales.**

LIPASAM cuenta con un sistema de indicadores ambientales, cuyo objetivo es conocer, evaluar y analizar el comportamiento de la empresa, así como identificar elementos de mejora, destacando en este sentido lo siguiente:

- Mejoran: la disminución del consumo de agua, la menor producción de residuos peligrosos, un consumo de papel más eficiente, el incremento de la recogida selectiva, y la calidad en la gestión de los residuos de los puntos limpios.
- Necesitan mejorar: el incremento del consumo de electricidad y de combustible, que empeoran el Indicador de Eficiencia Energética de LIPASAM (IEEL).

- **Consumo de energía eléctrica.**

Durante 2017 se han consumido un total de 4.727 MWh de energía eléctrica, significando esta cifra un aumento del 10,61 % respecto de 2016.

El consumo de electricidad de las centrales de recogida neumática se ha incrementado en 380 MWh, lo que representa una subida del 19 % del consumo de esta actividad respecto de 2016. En este sentido, en los objetivos de empresa para 2018 se ha establecido el diseño y ejecución de un plan integral para el mantenimiento preventivo/correctivo de los sistemas de recogida neumática.

En los parques auxiliares el consumo eléctrico aumenta un 4,6 %, tanto por la utilización de vehículos eléctricos, como por el refuerzo de la iluminación exterior.

Datos en MWh	2015	2016	2017	DIF. 2017/2016 MWh	DIF. 2017/2016 %
PARQUES AUXILIARES	1.801,9	1.845,0	1.929,0	84,0	4,6%
OTROS CENTROS	0,5	2,8	2,3	-0,5	-17,9%
PUNTOS LIMPIOS	61,4	52,2	54,0	1,8	3,5%
PLANTAS	2.623,9	2.373,5	2.742,1	368,6	15,5%
TOTAL	4.487,7	4.273,5	4.727,4	453,9	10,6%

En el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética se prevén diversas medidas para reducir el consumo energético que, tras su implantación, deberán ir suponiendo una reducción del consumo de electricidad en años sucesivos.

➤ **Vehículos eléctricos.**

A 31 de diciembre, los vehículos son los siguientes:

Vehículos Eléctricos	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017
Minicabeza Tractora con Equipo de Agua Presión	4	4	4
Triciclos Eléctricos	165	210	209
Motocarros Eléctricos	12	12	12*
TOTAL	181	226	225*

* En 2017 se han adquirido 10 nuevos motocarros eléctricos, que entrarán en servicio a mediados de 2018.



- **Consumo de combustibles fósiles y aditivos en la flota.** En 2017 la flota de vehículos de LIPASAM ha consumido 2.940.519 litros de combustible (2.925.670 litros de gasóleo A y 14.849 litros de gasolina sin plomo 95 octanos), además de 36.693 litros de aditivo Ad-blue (urea) para reducir emisiones de NOx. Esto supone un aumento del +0,9 % respecto de 2016 y una disminución del -4,8 % respecto de 2015. El consumo por kilómetro se sitúa en 0,42 l./Km.

- **Consumo de Agua**

Ha habido una disminución del consumo de agua del 6,1 %, siendo especialmente significativa la reducción del consumo de agua de pozo.

Si se compara el consumo de agua de pozo y el total de servicios realizados que consumen agua, el indicador ha mejorado pasando de 5,47 m³/servicio realizado en 2016, a 4,98 m³/servicio en 2017.

- **Minimización de los residuos generados.**

En 2017 se ha producido un descenso de los residuos peligrosos generados en los talleres de LIPASAM, pasándose de 48.236 kilogramos en 2016 a 48.086 en 2017, esto es, una reducción del -0,3 %.

Como más significativo, señalar que se ha producido una importante reducción del consumo de filtros y de residuos de aceites industriales, compensados por un mayor incremento de las soluciones acuosas de limpieza empleadas como disolvente para la limpieza de equipos y herramientas.

Si la producción de residuos peligrosos se relativiza al número de mantenimientos preventivos y correctivos realizados, se puede apreciar una mejora de este indicador, pasando de 0,96 Kg. /mantenimiento en 2016 a 0,90 Kg. /mantenimiento en 2017.

Se ha elaborado para el período 2017-2020 un nuevo Plan de Minimización, donde se prevén algunas iniciativas que permitan una menor generación de residuos peligrosos, en relación con los kilómetros recorridos por la flota de vehículos.

- **Huella de carbono de LIPASAM**

LIPASAM dentro de su vocación por el servicio público y por políticas ambientales y de responsabilidad social que contribuyan a reducir sus impactos ambientales, ha medido por primera vez en 2017 su huella de carbono (emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a sus actividades y servicios), aplicando estándares reconocidos internacionalmente. Una vez calculadas las emisiones, en años sucesivos se implantarán medidas de reducción de las mismas.

5.2.3 Gestión Ambiental de los Residuos de Sevilla

- **Recogida selectiva de los residuos municipales de Sevilla.**

Las cantidades de residuos recogidos selectivamente en los últimos años en Sevilla, han sido las siguientes:

Toneladas	2014	2015	2016	2017
Recogida Selectiva	44.908	47.383	50.578	50.180
Recogida No Selectiva	279.742	281.008	281.850	275.908
TOTAL	324.650	328.391	332.428	326.088
INDICADOR DE SELECTIVA	13,8 %	14,4 %	15,2 %	15,4 %

Se observa un incremento de la recogida selectiva, que se sitúa en el 15,4%.

Cabe destacar una importante mejora de la recogida selectiva de residuos de envases, papel/cartón, vidrio y materia orgánica (que se recoge selectivamente por primera vez), del 6,5 % respecto de 2016.

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

Durante 2017, el total de los residuos recogidos en los cuatro puntos limpios ha sido de 24.450 toneladas, cifra algo superior a la de 2016. Esta cifra supone el record histórico de residuos que se han gestionado en estas instalaciones.

El indicador de calidad de la gestión de estos residuos vuelve a subir, situándose en un 93,5 % (frente al 93,0 % de 2016 y el 86,3 % de 2015).

- **Contador de emisiones de CO2 de LIPASAM.**

Tanto este contador, como el apartado LIPASAM SOSTENIBLE son herramientas de comunicación y concienciación ambiental, que ponen de manifiesto la importancia de la recogida selectiva de los residuos y su adecuada gestión posterior. En la tabla siguiente se muestra la estimación de las emisiones de dióxido de carbono evitadas en los tres últimos años.

t CO2 (evitadas)	2015	2016	2017
PAPEL/CARTÓN	5.101	5.467	5.790
PLÁSTICO	5.478	5.507	5.597
METALES	1.786	1.922	2.002
VIDRIO	1.568	1.595	1.619
TOTAL	13.933	14.491	15.008

En 2017, se ha estimado que las toneladas de dióxido de carbono no emitidas a la atmósfera como consecuencia del aprovechamiento de estos residuos, han sido 15.008. Esto supone una mejora del 3,6 % respecto de 2016, debido al incremento de la recogida selectiva.

5.2.4 Otros aspectos.

- Firma del nuevo Convenio con Ecovidrio, para la gestión de los residuos de envases de vidrio.
- LIPASAM ha contratado a empresas autorizadas la gestión de determinados residuos “especiales” abandonados por los ciudadanos en la vía pública y para los que cabe su gestión a través de empresas especializadas: fibrocemento, neumáticos usados y extintores usados.
- Cabe mencionar los reconocimientos concedidos por la gestión del papel/cartón (Pajarita azul de Aspapel) y por la gestión de RAEE en los puntos limpios (FAEL, la Consejería de Medio Ambiente y los sistemas de gestión de RAEE).



5.2.5 Innovación.

El pasado mes de abril de 2017 se creó el Servicio de I+D+i, integrado en el Área de Planificación y Desarrollo Estratégico.

Como continuación de las líneas estratégicas establecidas en la política general de la compañía, se han redactado el “Modelo de Gestión de la Innovación” de LIPASAM, y un programa de innovación en el que se establece un amplio abanico de medidas para sistematizar las actividades relacionadas con la I+D+i de la empresa, así como 17 áreas prioritarias para la innovación.

Cabe destacar también la redacción de un procedimiento de gestión de la innovación y la creación de un comité de innovación, formado por personal técnico de todas las unidades organizativas de la empresa, y que habrá de asesorar a la Dirección-Gerencia sobre los proyectos que se pretendan poner en marcha desde sus diversas vertientes (operaciones, prevención de riesgos, recursos humanos, ambiental, económico-financiero, contratación, etc.).

De acuerdo con los objetivos previstos para este servicio, se han puesto en marcha tres nuevos proyectos en el ámbito de la innovación:

- Implantación de un sistema de gestión del conocimiento, para promover la innovación y mejorar la cualificación y los procesos organizativos y operativos.
- Diseño de Ecopuntos (Puntos Limpios de barrio o de proximidad), destinados a acercar y facilitar el uso de este tipo de instalaciones a la ciudadanía.

Se ha continuado con proyectos en los que se han obtenido resultados exitosos, como son la sensorización del nivel de llenado de determinados contenedores de vidrio, o la instalación de contenedores de papel y cartón con dispositivos anti hurto.

También destaca la inclusión, en los pliegos de prescripciones técnicas de equipos y mobiliario, de las más novedosas innovaciones en los ámbitos técnico, ambiental y de las tecnologías de la información y la comunicación. A título de ejemplo, cabe mencionar la adquisición de contenedores con control de acceso mediante tarjeta magnética.

Además, se ha impulsado la búsqueda de alianzas con entidades tanto públicas como privadas en materia de innovación. Pueden mencionarse, entre otras, el Clúster “Movilidad sostenible-Grupo de hidrógeno” (FEDEME, AICIA, Abengoa, Bikelecing), el Clúster “Vehículo conectado y Gestión de Flotas” (FEDEME, AICIA, TUSSAM, EMASESA, Abengoa, Ayesa, Hispacold, Bikelecing), el Clúster “Infraestructuras de recarga” (FEDEME, AICIA, Abengoa, Ayesa, Greenpower), o la Universidad de Sevilla.

Por último, durante 2017 han avanzado significativamente los trabajos del proyecto de investigación de cera de limpieza rápida, realizado junto con la Facultad de Química de la Universidad de Sevilla, previéndose su finalización en 2018.

6. OPERACIONES

6.1 Renovación de la flota y mobiliario urbano

Durante 2017 se ha licitado y adjudicado el suministro de los siguientes equipos móviles y mobiliario urbano:

- 9 recolectores/compactadores de carga lateral.
- 4 barredoras de aspiración de pequeña capacidad
- 10 motocarros eléctricos para repaso.
- 3 vehículos autocargantes portacontenedores.
- 1 mini pala cargadora.
- 1 pala cargadora de gran capacidad.
- 420 contenedores metálicos para carga lateral, de 3.200 L (230 Uds. fracción resto y 190 Uds. fracción papel/cartón anti-hurto).
- 925 contenedores de plástico para carga lateral, de varias fracciones.
- 10.000 papeleras, mediante acuerdo marco para suministro en tres años.
- 100 contenedores de carga trasera de 800 L, para mercados y hoteles.
- 250 cubos de 240 L, para fracción orgánica en mercados.
- 40 sopladoras eléctricas para barrido mixto.
- 27 contenedores soterrados del modelo Easy.

Asimismo, durante 2017 se han incorporado procedentes de inversiones de 2016:

- 12 recolectores /compactadores de carga lateral.
- 8 barredoras de aspiración de mediana capacidad.
- 1 carretilla elevadora.
- 2 bañeras sobre semi-remolque.
- 230 contenedores de plástico de 2.300 L, para carga lateral.
- 2.500 papeleras de diversa capacidad.
- 41 contenedores soterrados modelo Easy.
- 150 contenedores metálicos 2.300 L, para carga lateral.



6.2 Recogida de Residuos

La producción de todos los residuos municipales en Sevilla ha alcanzado la cifra de 326.087 toneladas en 2017, lo que supone un descenso del 1,9 % con respecto a 2016, rompiendo la tendencia alcista de los dos últimos años.

Con el aumento de la recogida selectiva comentado en el apartado 4.2.3 y los aumentos de producción de las distintas fracciones, la **productividad** ha aumentado para la Recogida Selectiva un 5,2 % (Papel/Cartón: 6 %, Envases Ligeros: 5 % y Envases de Vidrio: 1,5 %), y para la fracción Resto, un 2,1 %.

- **Instalación de contenedores con sistema antirrobo.**

Se han colocado contenedores con el sistema de bloqueo “anti-hurto” de papel-cartón (Bermejales/Bellavista, Sevilla Este, Polígono de San Pablo). Para ello se han adquirido 190 contenedores con este sistema.

- **Recogida selectiva de residuos en eventos.**

En 2017 se ha recogido selectivamente la fracción Papel/Cartón para el 100 % de las casetas de la Feria de Abril. El resultado obtenido ha sido la recogida de 36,6 toneladas, un 36,2 % más que el año anterior.

Por otra parte, ha continuado la realización de campañas de comunicación y seguimiento de la gestión de los residuos de vidrio en la Feria de Abril, con la colaboración de ECOVIDRIO, con un aumento de la producción de esta fracción, alcanzándose la cifra de 369,4 toneladas recogidas, un 44,38 % más que en 2016.

Asimismo, en la Velá de Triana 2017, se recogieron 2.500 kilogramos de Envases Ligeros, 3.340 kilogramos de Vidrio y 400 litros de aceite.



- **Recogida de aceite vegetal usado.**

En octubre de 2016, LIPASAM asumió la recogida selectiva de aceite vegetal usado, instalándose inicialmente 87 contenedores en edificios municipales y Puntos Limpios, para dar cobertura a los ciudadanos, además de la recogida efectuada en los Puntos Limpios mencionados.

Durante 2017 se han recogido en los contenedores instalados un total de 18.437 kilogramos.

- **Recogida selectiva de textiles (Ropa usada).**

A lo largo de este año, por empresa autorizada U.T.E. Sevilla Textil, se han recogido 1.530 toneladas de residuos textiles, un 12.97 % menos que el año anterior.

- **Recogida de cartón comercial puerta a puerta.**

La prestación de este servicio la lleva a cabo actualmente AISOL, una empresa de inserción social, para la recogida puerta a puerta de la fracción papel-cartón comercial, fundamentalmente en las zonas comerciales del Casco Antiguo, mercados municipales y otras zonas comerciales de la ciudad en las que no es posible instalar contenedores para papel-cartón que atiendan la demanda de los comerciantes. A lo largo de 2017 se han recogido por este sistema 784 toneladas cifra que representa un 8.58 % de la cantidad recogida en toda la ciudad.

- **Recogida de vidrio puerta a puerta Canal HORECA.**

En 2017, Ecovidrio continuó desarrollando, con la colaboración de Lipasam, la prueba piloto, para la recogida puerta a puerta de envases de vidrio en bares y restaurantes de la zona del Casco Histórico. A lo largo de 2017 se han recogido 497,5 toneladas, un 13,8 % más que en 2016, y que representa un 5,78 % de lo recogido en toda la ciudad (8.096 toneladas en contenedores + 497,5 toneladas puerta a puerta).

- **Optimización de la Recogida de vidrio.**

Una vez iniciado en 2016 el proyecto piloto europeo LIFE EWAS para la optimización de la recogida de residuos, sobre tres recorridos de la fracción vidrio (215 contenedores), durante 2017 se ha finalizado el mismo con resultados muy positivos, obteniéndose una mejora de la eficiencia en la prestación del servicio del 66 %.

Por todo ello, se han mantenido los detectores de capacidad instalados en los contenedores, así como el sistema de transmisión de la información, estando en fase de planificación su ampliación al resto de las rutas de la fracción vidrio.

- **Transporte de residuos.**

Con fecha 1 de febrero de 2017 dio comienzo la prestación del servicio por la empresa Cespa GR S.A. de transporte de residuos desde la Planta de transferencia hasta el Centro de eliminación de Cónica- Montemarta.

El nuevo servicio supone la renovación de la flota, tanto de vehículos como de contenedores, de acuerdo a las prescripciones establecidas en el pliego que rigió dicho concurso, así como la subrogación de los trabajadores del anterior adjudicatario del servicio.

Durante el año 2017 se transportaron un total de 237.145,35 toneladas de residuos en sus distintas fracciones (resto, envases, sanitarios, orgánicos, etc.).

6.3 Calidad de la limpieza de la ciudad

LIPASAM, a través de una empresa externa, realiza la evaluación continua de la calidad de la limpieza de la ciudad. Se trata de cuantificar el nivel de limpieza de manera objetiva y con una metodología homogénea y trazable, desde la perspectiva ciudadana, así como analizar las causas y circunstancias que lo motivan.

Esta evaluación se inició a finales de 2014 y supone una herramienta muy robusta de apoyo en el proceso de toma de decisiones sistemáticas para la implementación de acciones de mejora de la limpieza.

Son objeto de la evaluación todas las calles y plazas que cubren los equipos de LIPASAM, inspeccionándose toda la ciudad cada 15 días, los 365 días del año.

Las distintas variables objetivas observadas en las inspecciones son agrupadas en índices de calidad (de percepción) agrupados por distritos y barrios.

En 2017, tanto el índice de calidad como el índice LIPASAM mejoraron con respecto a 2016. En concreto, el índice de calidad se situó en 7,19, lo que supone un crecimiento de un 4,2 % respecto de 2016. El índice de LIPASAM fue en 2017 de 7,08, esto es, un 4,27 % superior a 2016.

Destacar que durante 2017 se ha priorizado la realización de barridos mixtos, al considerarse éste el tratamiento que supone, en su conjunto, una mejor relación calidad/longitud, incrementándose los kilómetros realizados de barrido mixto en un 8,88 % respecto de 2016.



- **Disminución de las molestias por ruidos de los servicios de limpieza.**

Como consecuencia de la aplicación de las medidas contempladas, en el plan de acción integral para la reducción de la afección por ruido de la actividad de LIPASAM, cuyo diseño se inició a finales de 2015, y que ha incluido medidas tanto en el ámbito de la comunicación, sensibilización y formación, como en el estudio de cambios a realizar en las programaciones de trabajo, y la aplicación de buenas prácticas, las quejas formuladas por los ciudadanos durante los meses de verano 2017, se han reducido en un 2,3 % respecto a 2016.

6.4 Servicios Especiales

A lo largo de 2017, se han llevado a cabo 6.137 actuaciones especiales lo que supone un incremento de actividad del 69,7 % respecto de 2016.

Son de destacar las más de 2.800 actuaciones de limpiezas varias entre las que podemos destacar las actuaciones realizadas en el Polígono Sur, en mercadillos ambulantes, zonas identificadas como puntos negros, borrado de pintadas, retirada de carteles, etc., a las que siguen en importancia las atenciones a eventos de todo tipo (culturales, deportivos, institucionales, reivindicativos, religiosos, etc.) con cerca de 2.000 actuaciones.

Merecen especial atención las cerca de 700 actuaciones de desbroce de parterres y alcorques, y los cerca de 250 solares limpiados de residuos y maleza.

La cantidad de residuos retirados en el conjunto de dichas actuaciones han ascendido a un total de 4.861.126 kilogramos, lo que supone un 8,7 % más que en 2016, siendo de destacar los 111.750 kilogramos de residuos retirados durante los servicios prestados tras los partidos de fútbol celebrados en la ciudad.

6.5 Puntos Limpios

El total de residuos recogidos en los puntos limpios ha sido de 24.450 toneladas, cifra algo superior a la de 2016. De nuevo este año se ha alcanzado un record histórico en las cantidades recogidas.

El indicador de calidad de la gestión de estos residuos vuelve a subir hasta el 93,5 %, desde el 93,0 %.

El promedio diario de entradas de usuarios registradas, ascendió en 2017 a 478 (frente a 442 en 2016, esto es, un incremento del 8%).

Composición de residuos entregados en los puntos limpios		
	2016	2017
RCD	73,6%	74,9%
Maderas	13,3%	12,7%
Rechazo	6,8%	6,3%
Papel/cartón	2,0%	1,9%
RAEE	1,4%	1,4%
Resto de residuos	2,9%	2,8%
Total	100,0%	100,0%

6.6 Inspecciones y Acciones Informativas

Son de destacar las 14.535 actuaciones relacionadas con los excrementos caninos, en especial por el equipo conjunto con la Policía local, con un incremento del 22,9 % sobre el año anterior; todo ello en ejecución del plan especial de actuaciones para afrontar la problemática que genera la no recogida de excrementos caninos por parte de los propietarios de los animales, dentro del cual se han reforzado las acciones informativas en todos los distritos municipales.

Le siguen en importancia las más de 5.300 intervenciones como consecuencia de la detección de residuos abandonados en la vía pública y las más de 4.400 intervenciones en los establecimientos de hostelería, en especial las actuaciones relacionadas con terrazas y veladores.

Indicar igualmente que se han reducido sustancialmente las actuaciones en los parques empresariales, así como con los coches de caballos, puntos conflictivos y vehículos abandonados, lo que denota un mejor comportamiento de dichas actividades.

Asimismo, se ha intensificado la labor informativa “a pie de calle”, reforzando las campañas de concienciación, especialmente en barrios en los que se han realizado cambios en los sistemas de recogida (Feria, Pureza, Baños, Cerro del Águila etc., etc.), terrazas y veladores, así como en puntos conflictivos.

6.7 Actuaciones en grandes eventos en la ciudad:

- **Cabalgata de Reyes Magos 2017**

Al igual que en años anteriores, LIPASAM procedió a desarrollar un dispositivo especial para atender tanto la Cabalgata organizada por el Ateneo de Sevilla, así como las que se desarrollaban al día siguiente en los distintos barrios de la ciudad.

Los residuos retirados durante 2017 fueron un total de 61.880 kilogramos, con el siguiente desglose:

Evento	Residuos Recogidos/Kg.
Cabalgata Ateneo de Sevilla	27.980
Cabalgata de Triana	6.000
Resto de Cabalgatas barrios	27.900
TOTAL	61.880

- **Semana Santa 2017**

Los servicios programados con motivo de la Semana Santa de 2017 se desarrollaron con normalidad, retirándose del viario público un total de 1.267,8 toneladas de residuos, lo que supuso un incremento del 13,75 % sobre las cifras de 2016.

Las principales novedades y mejoras introducidas en la prestación del servicio fueron:

- Incremento en la prestación de servicios para las Hermandades que hicieron penitencia el viernes de Dolores y Sábado de Pasión.

- Refuerzo de los repasos en el entorno de la Plaza de la Alfalfa.
- Refuerzo de la limpieza de los templos en turno de tarde.
- Reprogramación de los servicios del Domingo de Resurrección.
- Incremento de entrega de bolsas en la Carrera Oficial.
- Reparto de pipeleras en quioscos.
- Refuerzo de servicios de carácter preventivo frente a caídas por la cera.

- **Feria de abril 2017**

La Feria de abril de 2017 se caracterizó por un incremento en la recogida de residuos producidos, en casi todas sus fracciones.

Las principales novedades introducidas fueron:

- Duplicación de los servicios de recogida selectiva.
- Diseño de servicios para atender botellonas, dentro y fuera de la Feria.
- Ampliación del número de papeleras, hasta instalar 660 Ud.
- Desarrollo de campaña específica de comunicación.

6.8 Mantenimiento de Flota

Este departamento gestiona tanto la flota de vehículos, a través de los cuatro talleres existentes, como de las instalaciones para recogida neumática (tres plantas), e igualmente le corresponde el mantenimiento de la Estación de Transferencia y los Puntos Limpios.

- **Actividad Productiva**

Se han realizado un total de 64.567 órdenes de trabajo (operaciones) en el conjunto de los cuatro talleres, de acuerdo con la siguiente clasificación:

Tipos de Mantenimiento	Nº Operaciones 2107
Preventivo	5.130
Correctivo	42.829
Lavados y limpieza	16.401
Otros	207
Total Operaciones	64.567

7. ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

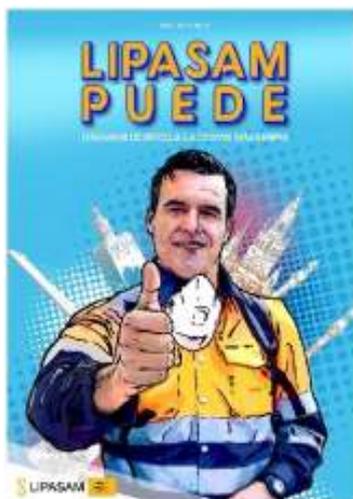
7.1 Gestión de Comunicaciones.

Durante 2017 se han registrado y procesado 57.222 comunicaciones relativas a la realización de los Servicios de Limpieza Pública, un 14 % más que en 2016, como consecuencia de un mayor uso por parte de los ciudadanos de los canales de comunicación que tiene establecidos LIPASAM.

En cuanto a la procedencia de las mismas, se refleja en el cuadro siguiente:

Procedencia	Nº Comunicaciones 2016	Nº Comunicaciones 2017
010 Servicio de Atención Telefónica	38.576	43.421
Atención Directa Oficinas LIPASAM	5.379	6.916
Distritos Municipales	1.300	949
Policía Local	3.921	4.635
Ayuntamiento	355	389
Puntos Atención Ciudadano Distritos	205	246
Línea verde	462	649
072 Reur	22	12
Defensor del Pueblo	4	5
TOTAL	50.224	57.222

7.2 Mentalización Ciudadana. Planificación y Desarrollo de Campañas Sensibilización.



Durante 2017, se han desarrollado distintas acciones de comunicación con el objetivo de solicitar la colaboración de los ciudadanos con los servicios que lleva a cabo LIPASAM. Para su desarrollo se han publicado inserciones publicitarias en la práctica totalidad de los medios de comunicación de ámbito local, por importe de 459.928,44 euros.



Para posibilitar una mayor implicación de los ciudadanos, en 2017 se ha diseñado y puesto en marcha una nueva estrategia de comunicación basada en el lanzamiento del #RetoLIPASAM, bajo el lema principal “¿**Hacemos de Sevilla la ciudad más limpia**” y el lema secundario “**si tú quieres, si todos queremos, si Sevilla quiere, LIPASAM puede**”.

Por otra parte, ha continuado durante 2017 la campaña para solicitar la colaboración de los ciudadanos en la recogida de excrementos caninos, que ha incluido la distribución de 1.332.000 bolsas de plástico a través de los distritos municipales y las entidades vecinales.

Igualmente, en colaboración con los distritos municipales y las asociaciones de vecinos, durante 2017 ha continuado la instalación en las zonas más afectadas de numerosos barrios de la ciudad, de señales con información sobre lo dispuesto por la Ordenanza Municipal de Limpieza y Gestión de Residuos urbanos, en relación con la recogida de los excrementos caninos.

7.3 Mentalización Ciudadana. Programa de Educación Ambiental.

Durante 2017, LIPASAM ha desarrollado un importante esfuerzo para potenciar las actuaciones y actividades que conforman su Programa de Educación Ambiental, lo que ha permitido alcanzar el record histórico, con la participación de más de 52.000 personas en las distintas iniciativas que se han llevado a cabo.

La participación en las distintas actividades que conforman el Programa ha sido la siguiente:

PROGRAMA / ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
LIPASAM va a tu cole	8.660
Tú vienes a LIPASAM	5.290
LIPASAM Especialmente Contigo	801
LIPASAM y los Distritos	3.920
LIPASAM está en los Barrios. Brigada Medioambiental	4.382
Expo Joven	6.300
Talleres Navideños	8.207
Otros (Surmascotas, Jornada Economía Circular, Festival de las Naciones, Green Week, Feria de la Ciencia, Simof, Surmascotas, ect...)	15.284
TOTAL	52.844

Dentro de estas iniciativas cabe destacar los siguientes aspectos:

- **Expo Joven**

LIPASAM, dentro de las actividades diseñadas con motivo de #RetoLIPASAM y con el objetivo de conseguir la ciudad más limpia, ha estado presente con un stand educativo en la quinta edición de Expo Joven 2018, la Feria del Ocio en Familia, que ha tenido lugar en el **Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla, FIBES, del 22 de diciembre de 2017 al 4 de enero de 2018. En las actividades propuestas en el stand, han participado 6.300 personas.**

- **Actividades Educativas con motivo de las Fiestas Navideñas**

Con motivo de las Fiestas Navideñas, y dentro del #RetoLIPASAM, se han llevado a cabo distintas actuaciones educativas destinadas a potenciar la sensibilización ambiental entre la ciudadanía, mediante el desarrollo de actividades especialmente en su ámbito territorial más cercano, es decir en los distintos barrios de Sevilla.

Concretamente, del 22 de diciembre de 2017 al 4 de enero de 2018, se han realizado 50 actuaciones, distribuidas entre los once distritos municipales, más una actuación diaria, con carácter fijo, en la Alameda de Hércules. En este último punto se instaló una gran esfera navideña en la que se podía disfrutar de la simulación de una tormenta de nieve.

Además, se han celebrado 6 conciertos de “Rockaround” con el objetivo de invitar a los ciudadanos a unirse al #RetoLIPASAM mejorando la colaboración con los servicios de limpieza e higiene urbana.

Las actividades, se han desarrollado en estrecha coordinación con los distritos municipales y las entidades vecinales de nuestra ciudad, con el objetivo de incrementar la colaboración ciudadana en el mantenimiento de una ciudad limpia y sostenible, impulsando líneas de colaboración que permitan al ciudadano contribuir de forma directa a la limpieza y el mantenimiento de los espacios públicos que le son más cercanos, sus barrios, fomentando la creación de “prescriptores”, que trasladen a sus familiares, vecinos y conciudadanos, los mensajes de colaboración relativos a la limpieza, el reciclaje de residuos y el respeto al medio ambiente en general.

- **Programa Educativo “LIPASAM está en los barrios”**

Dicho programa se desarrolla en estrecha colaboración con los Distritos Municipales, y las Entidades Vecinales, mediante la actuación de la Brigada Medioambiental, que incluye la realización de talleres sobre el reciclaje de los residuos.

Durante 2017, de febrero a noviembre, se han llevado a cabo 67 actuaciones, distribuidas entre los once Distritos Municipales, en las que han participado de forma directa 4.382 personas.



7.4 Medición de la Calidad Percibida.

En junio se llevó a cabo, por medio de una empresa especializada, un estudio para conocer la valoración de los ciudadanos de la imagen y los servicios que presta LIPASAM. Para la elaboración del citado estudio se han utilizado los datos obtenidos durante la realización de 2.302 encuestas presenciales, distribuidas entre los once distritos municipales en función de la población de cada uno de ellos.

Una vez analizados los datos, los ciudadanos han otorgado al conjunto de los servicios que presta LIPASAM una valoración de 6,77 puntos, y ponen de manifiesto que los aspectos que más molestias les generan son los excrementos de animales depositados en la vía pública, las papeleras rotas o deterioradas, y los residuos depositados fuera de los contenedores y papeleras.

Por otra parte, en diciembre se ha efectuado, por medio de una empresa especializada, un estudio para conocer la valoración de los ciudadanos de los Centros de Recogida Voluntaria de Residuos Especiales, los Puntos Limpios.

Para la elaboración del citado estudio se han utilizado los datos obtenidos durante la realización de 400 encuestas presenciales distribuidas entre los cuatro Puntos Limpios, proporcionalmente al número de entradas anuales en cada uno de ellos.

Una vez analizados los datos, los ciudadanos han otorgado a los citados Centros una valoración global de 8,40 puntos, siendo los aspectos mejor valorados por los usuarios, el horario y calendario de apertura, la solución que ofrecen para deshacerse de los residuos, la señalización interior y el nivel de limpieza de los mismos.

7.5 Comunicación Corporativa.

En coordinación con el Gabinete de Comunicación del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, durante 2017 se han emitido 54 notas de prensa, con información relativa a las iniciativas de mayor calado puestas en marcha por LIPASAM.

Finalmente, se han recepcionado y gestionado más de 570 tweets procedentes de los perfiles oficiales del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, y que han sido remitidos a este Servicio, desde el Gabinete de Comunicación Municipal.

7.6 Imagen Corporativa

Durante 2017 se ha gestionado el mantenimiento y actualización de los contenidos tanto del Portal Web de la empresa, como del Portal de Transparencia de LIPASAM, incorporando al mismo la información que determina la legislación vigente (Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno- Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía). Igualmente, se ha procedido a la elaboración del Informe Anual de Gestión correspondiente al ejercicio de 2016 y a su publicación en el Portal Web.

7.7 Comunicación Interna

Durante 2017 ha continuado la gestión de los canales de comunicación interna puestos en marcha en 2016: el grupo cerrado de Facebook denominado “LIPASAM-grupo empresa, y la APP de uso exclusivo para los empleados.

En grupo de Facebook contaba a finales de diciembre con 800 miembros, mientras que la APP contaba con 1.119 instalaciones por usuario.

Por otra parte, en respuesta a las líneas de acción contempladas en el programa de gestión de la organización, en mayo de 2017 se puso en marcha la red de pantallas informativas en todos los centros de trabajo.

7.8 Otras acciones de Comunicación

Del 8 al 10 de noviembre de 2017, tuvieron lugar en Sevilla las XXV Jornadas Técnicas de la Asociación Nacional de Empresas Públicas de Medio Ambiente, teniendo como sede el Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla.

LIPASAM, como miembro fundador de la citada asociación y empresa anfitriona, ha participado activamente en la organización del citado evento, que ha constituido un éxito de participación, con un total de 476 inscripciones.

