



LIPASAM
Responsabilidad **Social** Corporativa
2008

Edita: Empresa Municipal de Limpieza Pública del Ayuntamiento de Sevilla, S.A.
C/ Virgen de la Oliva s/n. 41011 - Sevilla
Diseño, fotografía y maquetación: Grupo Aztecas Comunicación Integral S.L.
Impresión: J. de Haro Artes Gráficas S.L. - Mairena del Aljarafe (Sevilla)
Depósito legal: SE-7217-2009

LIPASAM
Responsabilidad **Social** Corporativa
2008

índice

1. Presentación de la Empresa	7
2. Al servicio de Sevilla	13
3. Relaciones con los grupos de interés	23
4. Contribución a la Comunidad	31
5. Orientados a nuestros clientes	41
6. El componente humano de la Empresa	47
7. Principios de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	61
8. La Empresa y su relación con el medio ambiente	69
Anexo 1. Justificación y alcance de la memoria	79
Anexo 2. Datos de contacto	83
Anexo 3. Otros datos de interés	87
Anexo 4. Referencia al contenido del GRI	103

AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA

NOS DO

LIPASAM



NOS DO
AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA

Artimos Educación Ambiental a 12.844 escolares

os la limpieza del río Guadalquivir con catamarán

de Recogida Neumática nos acreditan como líderes

es 5 horas de Formación Continuada a nuestros empleados

15 310 Contenedores para Recogida Orgánica y Residuos

tem de 12 547 Contenedores para Recogida Selectiva

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

1994 con 100% de cumplimiento de objetivos

I. presentación de la empresa

Declaración del Alcalde

Estimado Lector, en nombre de la empresa Limpieza Pública y Protección Ambiental SA Municipal -LIPASAM- me complace presentarle esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2008, documento que tiene entre sus objetivos evaluar la contribución de esta entidad al desarrollo sostenible de la ciudad de Sevilla, y reflejar la vocación de transparencia e información pública que caracteriza a esta empresa, complementando al mismo tiempo la información distribuida regularmente a través de los distintos canales de comunicación.



Disponer de información actualizada sobre la actividad de las empresas de servicios públicos, es imprescindible para que los ciudadanos puedan contar con una opinión propia y completa del trabajo que éstas desarrollan. En el caso de Sevilla, tiene además una importancia especial, dada la firme voluntad de esta Corporación Municipal para posibilitar la prestación de unos servicios de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos, acordes con las necesidades reales de la ciudad, y en cuyo diseño y desarrollo estén siempre presentes los aspectos medioambientales, lo que constituye uno de los principales objetivos de la Agrupación de Interés Económico De Sevilla, que conforma LIPASAM junto a las otras tres empresas de servicios del Ayuntamiento de Sevilla.

LIPASAM ha recibido, a lo largo de su trayectoria de más de veinte años al servicio de la ciudad de Sevilla, numerosos reconocimientos por el esfuerzo continuado y los medios técnicos aportados al desarrollo de su actividad, tanto desde el sector profesional de la gestión de los residuos urbanos, como por parte de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores, siendo estas distinciones, al margen del reconocimiento al trabajo bien hecho, un estímulo para, entre otros aspectos, mejorar la calidad de la información que se ofrece a los ciudadanos.

Para la elaboración de esta memoria se han seguido las recomendaciones contenidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad propuesta por Global Reporting Initiative, y se han utilizado los protocolos técnicos complementarios que resultan de aplicación en nuestra actividad. La aplicación de este estándar internacional, hace posible la comparación de la información aportada con la de otras empresas gestoras de residuos urbanos y de saneamiento público, y sobre todo, contribuye a una correcta formación de valoraciones y opiniones externas sobre nuestra contribución efectiva al desarrollo sostenible.

Esta memoria ha sido configurada de conformidad con la Guía GRI Rev. 2006 y ofrece una presentación equilibrada y razonable de la gestión de LIPASAM, considerando tanto su relación con los principales Grupos de Interés, como con el Medio Ambiente.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Alfredo Sánchez Monteseirín'.

Alfredo Sánchez Monteseirín
ALCALDE DE SEVILLA

Presentación del Director Gerente

Con el objetivo de facilitar la valoración de la contribución de LIPASAM al desarrollo sostenible en la ciudad de Sevilla, se ha elaborado la presente Memoria de Sostenibilidad, correspondiente al ejercicio de 2008, que desde el ámbito de la Gestión Medioambiental analiza los principales aspectos de la actividad de la compañía.



Este documento es reflejo del conjunto de actividades y operaciones realizadas durante el año, de las innovaciones técnicas introducidas en la gestión de los residuos urbanos y de la progresión, en ámbitos tales como la Limpieza Viaria y la Recogida Selectiva de residuos, pero prestando siempre especial atención a los indicadores ya generalmente aceptados para evaluar el desempeño social, ambiental y económico de una empresa.

En este sentido, esta Memoria puede ser considerada también como una aportación a la forma de valorar la contribución al desarrollo sostenible de las empresas que tienen, entre sus objetivos principales, la protección ambiental.

La memoria de Sostenibilidad 2008 de LIPASAM ha sido elaborada siguiendo las recomendaciones de la Guía GRI Rev. 2006 y las de los protocolos técnicos que resultan de su aplicación.

A handwritten signature in dark ink, which appears to read 'Rafael Pineda Madrazo', written over a horizontal line.

Rafael Pineda Madrazo
DIRECTOR GERENTE DE LIPASAM



2. al servicio de sevilla



2. al servicio de sevilla

LIPASAM

LIPASAM, Limpieza Pública y Protección Ambiental, Sociedad Anónima Municipal, fue constituida en 1986 con la finalidad de ofrecer una mejor gestión de los residuos urbanos y de la limpieza pública en la ciudad de Sevilla.

El accionista único es el Ayuntamiento de Sevilla. Los capitulares del mismo conforman la Junta General, órgano supremo de gestión de la empresa, y que es presidida por el Alcalde de Sevilla. Entre sus funciones están:

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

La composición del Consejo Administración de LIPASAM es:

- D. Alfredo Sánchez Monteseirín > **Alcalde-Presidente**
- D. Alfonso Mir del Castillo > **Vicepresidente**
- D. David Pineda Díaz > **Vocal**
- D^a Eva Patricio Bueno Campanario > **Vocal**
- D. Joaquín Peña Blanco > **Vocal**
- D. Manuel Jesús Marchena Gómez > **Vocal**
- D. José Ignacio Rufino Rus > **Vocal**
- D^a M^a Luisa García García > **Vocal**
- D. Carlos Vázquez Galán > **Vocal**
- D. Francisco Delgado de los Santos > **Vocal**
- D. José Luis González Blasco > **Vocal**
- D. Fernando de Castilla Ruiz > **Vocal**
- D. Aurelio Azaña García > **Vocal**

A los miembros del Consejo de Administración les es de aplicación la normativa legal que determina las posibles incompatibilidades en el desempeño de su cargo, respondiendo de sus actuaciones en los casos en que así está previsto.

El Consejo de Administración se reúne con carácter ordinario por lo menos una vez al trimestre. Dentro de sus cometidos, este órgano aprueba los presupuestos anuales de la empresa, así como sus cuentas y balances, que posteriormente son sometidas a auditorías contables.

Política y estrategia

LIPASAM tiene definida e implantada su Política, que establece:

Misión.

LIPASAM, Limpieza Pública y Protección Ambiental Sociedad Anónima Municipal tiene delegadas del Ayuntamiento de la ciudad de Sevilla las funciones de la limpieza de las vías públicas y la recogida de los residuos urbanos, servicios públicos ambos de prestación obligatoria.

Valores.

Para lograr esta misión estratégica, LIPASAM irá proponiéndose paulatinamente en su gestión, políticas de mayor calidad y menor impacto ambiental que permitan la consecución de los objetivos que en este sentido se vayan marcando en cada momento, así como a mejorarlas continuamente tras su oportuna revisión cuando proceda.

Visión.

La propia razón de ser de este servicio está enfocada a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en esta materia, para hacer posible una ciudad mejor, más limpia, más habitable y medioambientalmente cada vez más sostenible.

En este contexto, LIPASAM ha determinado sus principales líneas estratégicas en las que basa su actuación. Éstas son:

- Línea de la satisfacción de los grupos de interés (ciudadanía).
- Línea de la sostenibilidad medioambiental.
- Línea de sostenibilidad económico-financiera.
-

Por un servicio público de calidad y al servicio de la ciudadanía

La empresa, desde su constitución ha ido incorporando paulatinamente mejoras en la calidad de su gestión, adaptándola a las nuevas necesidades de la sociedad, y a las mejores técnicas disponibles en el mercado. En este sentido, la empresa ha venido ampliando sus actividades con nuevas responsabilidades en el ámbito de la gestión de residuos y la limpieza urbana de acuerdo a las demandas de la ciudad de Sevilla.

LIPASAM presta los siguientes servicios en la ciudad de Sevilla:

- Limpieza de las vías públicas: barrido, baldeo y vaciado de papeleras.
- Recogida y transporte de residuos urbanos: orgánicos, papel y cartón, envases ligeros, pilas, muebles y vehículos abandonados (una vez declarados como residuos).
- Limpiezas especiales: movida, solares, limpiezas urgentes, mercados, limpieza del río, lavado de papeleras y contenedores.
- Planes especiales: Semana Santa, Feria, Navidad, Cabalgata de Reyes, Veladas, etc.
- Puntos Limpios: para depositar residuos domésticos especiales, a los que puede accederse con

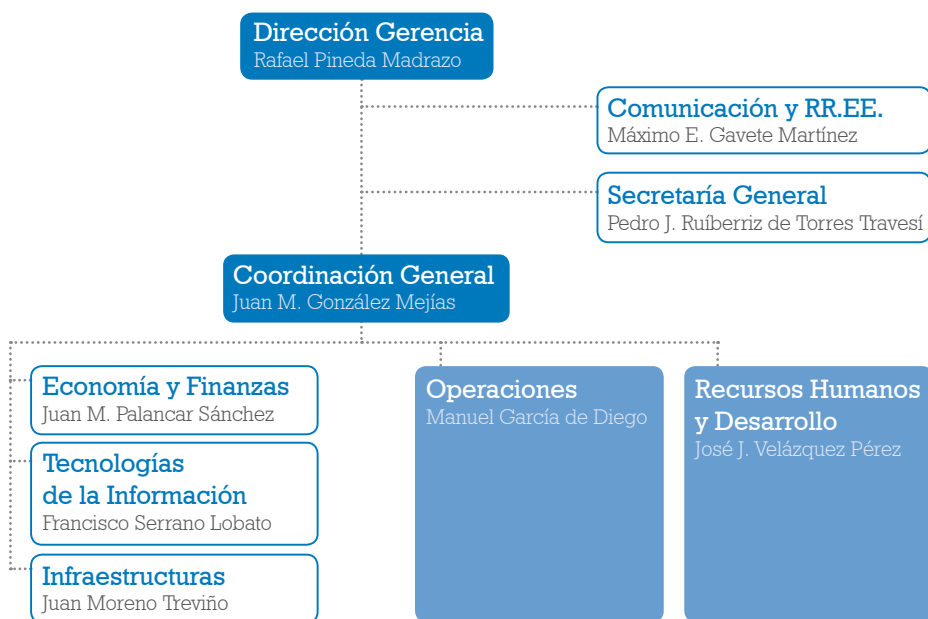
vehículos de menos de 3.500 Kg. de MMA.

- Transferencia, compactación, transporte y entrega a un gestor final de los residuos procedentes de estos servicios.
- Inspección del cumplimiento de la Ordenanza de Limpieza Pública y Gestión de Residuos Urbanos.
- Registro Municipal de Gestores de Residuos Urbanos.

¿Cómo nos organizamos?

Bajo la presidencia del Alcalde de Sevilla, el Consejo de Administración elige al Director Gerente de la empresa, de quien depende la gestión de los asuntos ordinarios, tal como establecen los Estatutos de LIPASAM.

En el año 2008 se han producido algunos cambios organizativos, de manera que el organigrama general de LIPASAM es el siguiente:



La Agrupación de Interés Económico DeSevilla (AIE)

LIPASAM, junto con las empresas municipales EMASESA (Gestión del Ciclo Integral del Agua), TUSSAM (Transportes Urbano) y EMVISESA (Viviendas de Carácter Social) han constituido la Agrupación de Interés Económico (AIE) DeSevilla, con el fin de optimizar sus servicios y mejorar su gestión, estableciendo políticas comunes, compartiendo sus estrategias y elaborando múltiples proyectos conjuntos.



Otras alianzas

LIPASAM a través de su participación en distintas asociaciones y organismos, pretende compartir su experiencia y nutrirse de las mejores prácticas existentes en su sector. Las asociaciones a las que pertenecemos son las que se relacionan a continuación:

ELIGE: Red de Empresas Locales de Interés de General.



ATEGRUS: Asociación Técnica para la Gestión de Residuos y el Medio Ambiente.



ANEPMA: Asociación Nacional de Empresas Públicas de Medio Ambiente.



INGEMAN: Asociación para el desarrollo de la Ingeniería de Mantenimiento.



ISWA: Internacional Solid Waste Association.



Reflejo de su política de mejora continua LIPASAM forma parte activa de varias asociaciones sectoriales aportando valor y fondos a los diferentes proyectos y actividades que éstas desarrollan, encaminadas al beneficio general de la comunidad.

Principales hitos alcanzados durante 2008

- Se han remodelado y actualizado los servicios de Limpieza Vial correspondientes a los Parques Auxiliares de Limpieza Norte, Sur y Antonia Díaz (Casco Antiguo).
- Hemos puesto en marcha una Brigada Especial para la cobertura de Grandes Eventos.
- Incrementamos la Recogida Selectiva de Residuos Urbanos en un 8,6% con respecto a 2007.
- Se ha iniciado la implantación de la recogida Selectiva de Aceite Doméstico Usado.

2. al servicio de sevilla

- Hemos incorporado nuevos recorridos de carga lateral, tanto para RU como para envases.
- Se ha renovado la Certificación de Calidad y Medio Ambiente en los Puntos Limpios.
- Se ha puesto en marcha una nueva iniciativa en el ámbito de la Educación Ambiental, bajo la denominación de Plan Eco, destinada a alumnos del Tercer Ciclo de Educación Primaria.
- Se ha reducido el número y la gravedad de los accidentes laborales.
- Hemos disminuido el consumo de papel en un 17%, siendo el 93% del papel que se usa, papel reciclado.
- Un año más hemos establecido los Planes de Limpieza y Recogida de:
 - Semana Santa.
 - Feria de Abril.
 - Salida de Hermandades del Rocío.
 - Corpus Christi.
 - Velá de Santiago y Santa Ana.
 - Navidad.

Situación económica

El evento más importante del año 2008 ha sido la aprobación por el Pleno del Ayuntamiento, el día 18 de Abril de 2008, del Plan Económico-Financiero de LIPASAM. Este Plan, que se desarrolla durante los años 2009, 2010 y 2011, busca restablecer el equilibrio económico y financiero de la empresa deteriorado tras varios años consecutivos de pérdidas debidas a que el incremento de los servicios prestados por la empresa no ha venido acompañado de incrementos similares en las transferencias presupuestarias. El Plan se basa en cuatro grandes ejes:

- Se prevé una ampliación de capital de 29 millones de euros en el año 2009 para restablecer el equilibrio del patrimonio neto.
- Incrementos del 16% anuales en las transferencias presupuestarias de los años 2009, 2010 y 2011 para adecuarlas a la realidad del incremento de los servicios que se prestan.
- Contención del gasto de personal y de explotación
- Sustitución de parte de la deuda a corto plazo por uno o varios préstamos a largo plazo.

En 2008 la situación económica ha sido de pérdidas por valor de 14,3 millones de euros como resultado de la diferencia entre las Transferencias Presupuestarias, que han aumentado hasta los 70,3 millones de euros, y el coste real del servicio. Esta situación de pérdidas ha hecho disminuir el Patrimonio Neto hasta hacerlo negativo en -2,29 millones de euros.

Los ingresos de la empresa provienen principalmente de las transferencias aprobadas por el Ayuntamiento de Sevilla a través de los Presupuestos Municipales anuales. Además, existen diversas fuentes de ingresos por la prestación de determinados servicios y venta de subproductos tales como productos de la recogida selectiva, recogidas especiales, labores de transporte de residuos u otros servicios. Los Ingresos Propios por la Venta de Servicios han mejorado en un 12,8%, alcanzando los 3,8 millones de euros, aunque en valores absolutos esta cantidad no es significativa.

Los Gastos de Personal, con 63,7 millones de euros, son la partida más importante y han aumentado un 3,3% con respecto al año 2007 aunque hay que tener en cuenta que la plantilla media se ha aumentado en 14 personas hasta llegar a 1.607 personas de plantilla media anual.

Los Gastos de Aprovisionamientos han crecido un 15,4% teniendo gran importancia el incremento del precio del carburante y los servicios exteriores crecen un 5,4% como resultado del incremento de la actividad de la empresa que se explica en esta memoria.

Las Dotaciones para Amortizaciones han crecido al 4,31%, al compensarse los incrementos derivados de las recientes inversiones, con las disminuciones de los elementos que han pasado a estar totalmente amortizados así como del descenso del inmovilizado inmaterial.

Las Provisiones para Impuestos y personal siguen criterios similares a años anteriores estando cubiertas en su totalidad las contingencias fiscales y alcanzando las provisiones a largo plazo la cifra de 7,8 millones de euros.

Los principales datos económicos son:

ALGUNOS DATOS ECONÓMICOS		
Euros	2007	2008
Personal	61.785.520,00	63.665.693,29
Materiales	19.314.976,65	21.426.451,68
Subtotal	81.100.496,65	85.092.144,87
Amortizaciones	7.876.888,57	7.201.678,29
Subtotal	88.977.385,22	92.293.823,26
Gastos Financieros	2.234.750,52	3.480.101,19
TOTAL	91.212.135,74	95.773.924,45

Certificaciones y premios

La empresa continúa esforzándose por mejorar sus actividades y servicios de manera continua, tanto en su desempeño ambiental como en garantizar la satisfacción de sus clientes. Dentro de este esfuerzo, cabe destacar el mantenimiento de las siguientes certificaciones:

Por otra parte, durante 2008 LIPASAM recibió dos de los máximos reconocimientos que se otorgan en el ámbito de la gestión de residuos urbanos.

En junio, el Ayuntamiento de Sevilla, a través de LIPASAM, fue galardonado con el Premio Bandera

2. al servicio de sevilla

Verde-Municipio Responsable, en la modalidad de Residuos, Limpieza y Jardinería, otorgado por la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI), en reconocimiento por los esfuerzos e iniciativas aportados en materia de limpieza pública, recogida y tratamiento de los residuos urbanos, así como por las campañas de concienciación ciudadana y educación ambiental puestas en marcha de forma continuada por la Empresa Municipal de Limpieza, desde su creación en 1.986.

También en junio, LIPASAM consiguió, por tercera vez consecutiva el Premio Escoba de Platino, otorgado por Ategrus (Asociación Técnica para la Gestión de Residuos y el Medio Ambiente).

Entre las iniciativas puestas en marcha por LIPASAM, que han desembocado en la concesión de este importante premio, cabe destacar la apuesta por las nuevas tecnologías aplicadas al equipamiento para la Limpieza Vía y Recogida de Residuos Urbanos, el incremento de medios humanos y materiales, y el continuo avance tanto en la instalación de mobiliario urbano, como en la Recogida Selectiva de Residuos Urbanos.

Otra de las iniciativas premiadas ha sido el esfuerzo desarrollado en la realización de Campañas de Concienciación, para solicitar la colaboración de los ciudadanos en relación con la limpieza y la recogida de residuos, especialmente en lo que se refiere a la separación en origen de los residuos y su posterior recogida selectiva, para posibilitar su reciclaje.



3. Relaciones con los grupos de interés



3. relaciones con los grupos de interés

En LIPASAM somos conscientes de la relevancia que adquiere el diálogo con nuestras partes interesadas, por lo que fijamos como prioridad estratégica la adecuada gestión de dicho diálogo, para obtener así mejoras en la confianza, reputación, imagen de la empresa, y en general en nuestra capacidad de diferenciación, por ser una empresa comprometida con cada uno de nuestros grupos de interés.

Disponemos de distintos canales a través de los cuales mantenemos un diálogo fluido y constante con nuestros grupos de interés. Asimismo, durante el ejercicio de 2008 se han realizado distintas consultas a los ciudadanos, como parte fundamental de nuestros grupos de interés, con el objetivo de recabar y evaluar su grado de conocimiento y satisfacción con respecto a las actividades y servicios que lleva a cabo la compañía.

La mejora en la transparencia en nuestras relaciones con los distintos grupos, genera una mayor involucración de los mismos, y por tanto da lugar a la mejor aceptación de nuestras iniciativas y propuestas.

El compromiso de LIPASAM con sus grupos de interés, se basa pues en conocer las características de cada uno de ellos y detectar sus necesidades y expectativas, para que formen parte de nuestra estrategia.

En este sentido nuestra línea de trabajo se basa en:

- Identificación de los grupos de interés.
- Recopilación de prácticas y/o canales de diálogos existentes.
- Realización de grupos focales y sondeos de opinión mediante encuestas, cuestionarios...
- Análisis de las necesidades detectadas.
- Integración de las expectativas de los grupos de interés en la estrategia de LIPASAM.

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

- Administración Local.
- Ciudadanos y sus representantes.
- Medios de Comunicación.
- Empleados.
- Proveedores.

Estos grupos emanan del ámbito de actuación de las distintas áreas y departamentos de LIPASAM, en los que en función de su relevancia, grado de influencia y/o representatividad para la organización, hemos determinado como partes interesadas, que se relacionan directa o indirectamente con nuestra empresa.



Con el fin de detectar las preocupaciones y demandas, desde LIPASAM establecemos habitualmente canales de comunicación y escucha.

Además, en nuestro afán por potenciar una comunicación continua y transparente, y para implicarles en la elaboración de nuestra Memoria de Sostenibilidad, hemos realizado una evaluación de nuestros principales grupos, con lo que también conseguimos hacerles partícipes del contenido de la Memoria.

Así pues, nuestra Memoria de Sostenibilidad, refleja todos los impactos significativos tanto sociales, ambientales como económicos en los que LIPASAM, puede repercutir, tanto en las decisiones de los grupos, como en la valoración del desempeño que hacen de nuestra empresa.

Para esto se han tenido en cuenta principios como los de materialidad, participación de partes interesadas y exhaustividad, todos ellos englobados en el contexto más amplio de la sostenibilidad, que hacen posible que ésta se adecue a las necesidades detectadas de cada grupo, favoreciendo una retroalimentación de información que enriquece y fortalece sin duda las relaciones existentes entre ambas partes.

Como resultado, en la siguiente tabla se exponen los canales de comunicación que se utilizan para establecer diálogo con los principales grupos de interés y detectar sus necesidades y expectativas:

3. relaciones con los grupos de interés

Grupos de Interés	Canales de Diálogo
Administración Local	Consejo de Administración. Participación en Entidades Municipales (Agrupación de Interés Económico, Cecop, 072 REUR)
Sociedad/Clientes/Ciudadanos y sus representantes	Cuestionarios Servicio de Atención al Ciudadano. Campañas de Concienciación. Planes de Educación Ambiental. Diálogo Permanente con Entidades Vecinales.
Medios de Comunicación	Contacto permanente con los profesionales de la comunicación. Convocatoria de Ruedas de Prensa Emisión de Comunicados de Prensa. Seguimiento de noticias.
Empleados	Servicio de Atención al Empleado. Portal del Empleado Representantes Sindicales. Cuestionarios
Proveedores	Portal del Proveedor Reuniones periódicas

Teniendo en cuenta las necesidades y expectativas detectadas, durante 2008 nos hemos planteado una serie de objetivos que dieran respuesta y establezcan soluciones a las demandas de los distintos grupos.

Qué nos propusimos

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVOS 2008	METAS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
SOCIEDAD/ CLIENTES	MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE SE PRESTAN A LA CIUDAD	Recogida carga lateral: incremento de tres recorridos de RU (orgánica + resto) y dos de Envases	Se ha incrementado dos recorridos de orgánica más restos y 2 de envases
		Recogida Selectiva (Vidrio, Papel y Envases): incremento del 7 al 10%	Se ha producido un incremento del 8,6%
		Contenedores soterrados: poner en marcha y ampliar nuevas zonas	Se realizó el seguimiento del desarrollo de la obra previo a la puesta en marcha de los soterrados de la Alameda
		Parque Auxiliar zona Centro: acometerlo si hubiera financiación	Se realizó una limpieza y cerramiento perimetral del recinto.
		Limpieza Viaria: actualización de todas las programaciones	Se realizaron las remodelaciones de las programaciones de los Parques Sur, Norte, A. Díaz Mañana y Noche
SOCIEDAD/ CLIENTES	MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Comunicación: diseñar una nueva estrategia con el asesoramiento de expertos de la Comunidad Educativa para el Programa de Educación Ambiental en el ámbito escolar "Sevilla Limpia, tarea de todos".	Está diseñada y actualmente está implantada y en funcionamiento.
		Comunicación: poner en marcha una serie de medidas para mejorar la percepción de la limpieza de la ciudad por parte de los ciudadanos e incrementar su colaboración, en especial en el correcto uso de los contenedores.	Se han llevado a cabo las campañas correspondientes.
		Relaciones Externas: seguir mejorando su gestión, reduciendo el plazo de emisión de las cartas de respuesta al ciudadano, por debajo de los plazos comprometidos en la carta de servicios	Se ha cumplido.
MEJORA DE PROCESOS INTERNOS	ESTRATEGIA	Comenzar el desarrollo de un Cuadro de Mando Integral	Se ha comenzado a desarrollar a finales de 2008.
	CALIDAD	Control de Calidad: realizar el Control de Calidad durante todo el año	Se ha efectuado en el período marzo/diciembre 2008
		Calidad: mantener y mejorar las Certificaciones de Calidad en Puntos Limpios, Recogida y Limpieza Viaria	Se han renovado las certificaciones de los Puntos Limpios y se ha realizado las auditorías de seguimiento de la Limpieza Viaria y la Recogida de RU.
		Calidad: seguir desarrollando herramientas del EFQM conjuntamente con la A.I.E.	La primera memoria EFQM se elaboró y se evaluó. A finales de 2008 se ha retomado la ejecución del Plan de mejora.
	INNOVACIÓN	I+D+i: poner en marcha un mínimo de tres Proyectos con el objetivo de poder llegar a seis	No se ha podido cumplir.

3. relaciones con los grupos de interés

PROVEEDORES	MEJORAR LAS RELACIONES CON NUESTROS PROVEEDORES	Compras: elaboración de Normas Internas.	Las normas internas de contratación están en continua revisión, incrementándose en el último trimestre de 2008 su desarrollo
	SOSTENIBILIDAD/ MEDIO AMBIENTE	Aprovisionamiento: inventariar proveedores con Certificaciones de Calidad y elaborar Protocolos de Consumo en los centros de trabajo	Se realiza el seguimiento de los proveedores en virtud de la aplicación de evaluación de los proveedores de SAP.
PERSONAS		RECURSOS HUMANOS	Calidad: implantar un Sistema de Gestión Medioambiental
	Calidad: mejorar y disminuir el consumo de papel en la empresa		El consumo ha disminuido en un 17% y el 93% del papel que se usa es reciclado.
PERSONAS	RECURSOS HUMANOS	Recursos Humanos: reducir los índices de Absentismo y Accidentes laborales	El absentismo en incapacidad temporal por contingencias comunes ha aumentado, por el contrario, el debido a contingencias profesionales ha disminuido
		Prevención: cierre de la Auditoría de Prevención de Riesgos Laborales	Durante 2008 se ha realizado la preceptiva auditoría del sistema de prevención de riesgos laborales, estando pendiente de su conclusión

Qué nos proponemos

OBJETIVO

- Recogida Selectiva (Vidrio, Papel y Envases): incremento del 5%.
- Contenedores soterrados: poner en marcha los contenedores de la C/ Santa María la Blanca.
- Poner en funcionamiento las nuevas zonas de cubos individuales para la Recogida de RU en el Casco Antiguo.
- Parque Auxiliar zona Centro: Iniciar las obras.
- Limpieza Viaria: actualización de las programaciones de los Parques Auxiliares de Limpieza Este y San Pablo.
- Implantar medidas adecuadas, para mejorar la calidad medioambiental de nuestras instalaciones.
- Revalidar las Certificaciones de Calidad ISO 9000 y 14000.
- Realizar obras de reforma en el Parque Central de Maquinaria, Estación de Transferencia y Parque Auxiliar de Limpieza de Los Príncipes.
- Continuar con la realización de acciones para mejorar la percepción de la limpieza de la ciudad por parte de la ciudadanía e incrementar su colaboración, en especial en el correcto uso de los contenedores.
- Relaciones Externas: seguir mejorando su gestión, reduciendo el plazo de emisión de las cartas de respuesta al ciudadano, por debajo de los plazos comprometidos en la carta de servicios.
- Realizar un inventario patrimonial y de equipamientos.
- Seguir desarrollando herramientas del EFQM conjuntamente con la A.I.E
- Poner en marcha el Proyecto Hispalnet, junto con el resto de Empresas Municipales.

- Realizar un estudio sobre el funcionamiento y situación actual de las instalaciones de Energía Solar en todos nuestros centros de trabajo, optimizando su funcionamiento y programación de actividades de mantenimiento adecuadas.
- Reducir los índices de Absentismo y Accidentes laborales
- Continuar con el desarrollo de un Cuadro de Mando Integral.
- Consolidar la iniciativa de Educación Ambiental Plan Eco y optimizar su coste para el Curso Escolar 2009-2010.
- Llevar a cabo las acciones de Comunicación necesarias para la implantación del Sistema de Recogida mediante cubos individuales en el cuadrante designado del casco Histórico.
- Incrementar el número de encuestas de conocimiento y satisfacción de los servicios de LIPASAM por parte de los ciudadanos, para una mejor definición de las estrategias.
- Firmar un nuevo convenio con la delegación de Convivencia y Seguridad, para propiciar una mejor gestión desde la Oficina de Vehículos Abandonados.
- Realizar un Concurso para la selección de un Gestor de Residuos para la Oficina de Vehículos Abandonados.
- Gestión Integral con AUSSA para el vaciado y posible cierre del denominado Depósito Municipal de vehículos Alfa IV.

4. Contribución a la comunidad



4. contribución a la comunidad

Los servicios que LIPASAM presta a la ciudad de Sevilla se realizan intentando reducir los posibles impactos ambientales que los mismos puedan ocasionar, especialmente en los aspectos relacionados con el consumo de agua y energía, la generación de ruido y olores y el impacto visual del mobiliario de recogida y limpieza viaria, de forma que se contribuye a una mayor sostenibilidad y a una mejor calidad ambiental. Esta política, requiere de la máxima participación ciudadana, por lo que el fomento la concienciación y colaboración de los sevillanos y sevillanas en esta materia es fundamental.

El compromiso de LIPASAM con sus clientes-ciudadanos se concreta día a día mediante la mejora de la calidad y la de la frecuencia de la limpieza de las vías públicas, la gestión de los residuos urbanos, así como el tratamiento final a los mismos.

En cuanto a las principales actividades de la empresa en 2008, cabe destacar:

Limpieza pública

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

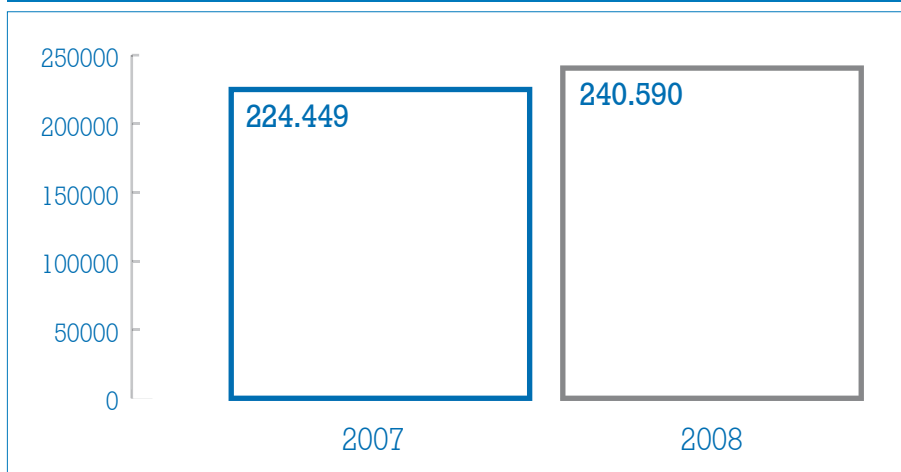
Durante 2008, se han limpiado con los diversos tratamientos un total de 240.590 km de eje de calle. El incremento sobre 2007 se debe a la paulatina mecanización de los servicios de limpieza.

¿Sabías qué...?

Entre barridos y baldeos, en el año 2008 se han atendido con los distintos tratamientos de Limpieza Viaria 240.590 Km. de eje de calle, (15.600 Km. más que en 2007) lo que supone un incremento del 6,93%. Esto equivaldría a limpiar una distancia equivalente a unas 17 veces la vuelta al mundo en un año. Diariamente se trataría de limpiar una distancia mayor que la existente entre Sevilla y Madrid.



Limpieza viaria (km)



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

El número de horas empleadas en Limpiezas Especiales se ha incrementado en comparación con el año 2007 (+0,58%).

Recuerda

El catamarán "Anastasio Senra" prosigue con su labor incansable de limpieza de la dársena del Guadalquivir.

Recogida de residuos urbanos

La Recogida de Residuos Urbanos (RU) se efectúa durante los 365 días al año en toda la ciudad, realizándose mediante distintos tratamientos; carga trasera, carga lateral, recogidas selectivas, recogida neumática fija y móvil,...

La recogida contenerizada se reparte casi al 50% entre carga trasera y lateral, habiéndose incrementado esta última durante 2008.

En un gran número de calles del Casco Antiguo de Sevilla, la recogida de residuos la realizamos mediante el empleo de vehículos recolectores bimodales, es decir, dotados con tracción térmica y eléctrica. Son vehículos más ecológicos y silenciosos que elevan la calidad de vida de los residentes, propiciando una ausencia casi total de ruidos molestos y disminuyendo el nivel de contaminación.

¿Sabías qué...?

Durante 2008 se han recogido 300.442 toneladas de residuos orgánicos y restos, lo que supone un 3,8% menos que el año anterior, reflejo de la coyuntura económica que propicia un menor consumo y por tanto una menor generación de residuos.

En la zona de la barriada de Pino Montano y adyacentes, funciona desde hace algunos años la recogida neumática de los residuos que se producen en la zona, siendo transportados mediante una red de tuberías hacia una de las tres centrales donde los residuos son depositados en grandes compactadores desde los que son transportados hacia la Planta de Transferencia de LIPASAM.

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

Por último, como novedad, ha comenzado en Sevilla la colocación de contenedores soterrados debajo del acerado. Este sistema permite que los contenedores pasen más desapercibidos. Su recogida se efectúa mediante un sistema hidráulico que permite elevar la plataforma donde se ubican los contenedores que a continuación son vaciados por la dotación del vehículo y vueltos a colocar en su posición original.



Recogida selectiva

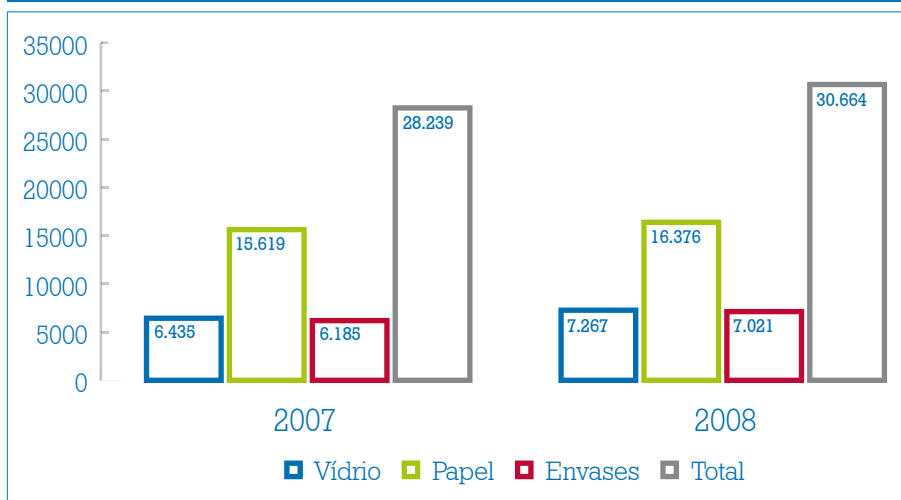
En cuanto a los residuos que se recogen de manera selectiva, el crecimiento más significativo se da en los envases (13,5%), superando la barrera de las 7.000 t anuales.

También ha sido importante el incremento del Vidrio (12,9%) y el del Papel, que sobrepasa las 16.000 t anuales.

¿Sabías qué...?

Gracias a los esfuerzos de la ciudadanía, la recogida selectiva crece un año más, esta vez en un 8,6% en Vidrio, Papel y Envases conjuntamente.

Recogida selectiva (Tm)



Recogida de otros residuos especiales

En este apartado nos referimos a los residuos que por sus características son denominados especiales. Dentro del mismo se incluyen las pilas, los muebles y enseres, los residuos de los Puntos Limpios, los de los solares y otras recogidas especiales.

En este tipo de residuos se ha producido un incremento global del 5,3%, si bien en lo que se refiere a los residuos puerta a puerta y en la recogida de solares se ha producido un descenso, mientras crecen los de los Puntos Limpios y otros inertes.

La recogida de pilas, también se ha incrementado en un 14 % el total de toneladas recogidas en los comercios, debido al incremento de los contenedores en 196 unidades, y en mayor medida a la concienciación e implicación de la ciudadanía.

Con respecto a 2007, los muebles y enseres recogidos han disminuido un 9,4% en kilos, mientras que el número de unidades sufre una disminución del 5,2%. Sin embargo, el porcentaje de residuos que se recogen de manera programada se ha mantenido casi constante, pasando del 7,7% en 2007 a un 7,2% del total recogido en unidades durante 2008, lo que denota una escasa colaboración ciudadana.

Recuerda

Si necesitas deshacerte de un mueble, electrodoméstico u otro tipo de enseres, puedes solicitar a LIPASAM su recogida de manera gratuita llamando al TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE SEVILLA, 902 45 99 54, durante las 24 horas del día. Si lo deseas, también puedes solicitar la recogida de muebles y enseres a través de Internet desde www.lipasam.es

Los muebles y enseres se han entregado a gestores especializados en estos residuos.

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

Durante 2008 el promedio de entradas diarias de usuarios en estas instalaciones se ha incrementado pasando de 423 a 455. A la vez, han crecido los residuos depositados en estas instalaciones.



¿Sabías qué...?

En los Puntos Limpios cualquier ciudadano puede depositar de manera gratuita los residuos con los límites establecidos en la normativa de funcionamiento de los mismos. Para conocer qué residuos se pueden depositar y en qué cantidades, puedes informarte en el 902459954. El promedio de usuarios diarios de los puntos limpios se ha situado en 2008 en 455 (+7,6% respecto a 2007).

Dentro de su apuesta por la mejora continua de la calidad del servicio de los Puntos Limpios, se ha renovado la Certificación en Calidad y Medio Ambiente para esta actividad. Esto aporta a la ciudadanía una garantía de que la gestión de estos centros tiene como único objetivo la satisfacción de una necesidad de la población de una manera respetuosa con el medio ambiente.

Los residuos de los Puntos Limpios son entregados cada vez en mayor medida a gestores especializados en cada tipo de residuo (maderas, escombros, residuos peligrosos, residuos eléctricos y electrónicos, etc.) lo cual facilita en gran medida la labor de reciclado posterior de los mismos

¿Sabías qué...?

LIPASAM también recoge los vehículos abandonados una vez que son declarados residuos. Para ello, facilita a sus propietarios los trámites pertinentes. Respecto a 2007, se han retirado un 35,19% más de vehículos abandonados en las calles de la ciudad.

Transferencia, tratamiento y eliminación

El total de residuos tratados en Sevilla durante 2008 se ha situado en 378.844 Tm., lo que significa un 3,7% menos que en 2007.

Es muy importante el descenso de los residuos especiales, que se sitúa en 47.666 Tm lo que supone un descenso del 9,7%.

Más del 12% de estos residuos se han entregado a gestores especializados, en lugar de a vertedero.

4. contribución a la comunidad



Equipos y mantenimiento

La flota de vehículos se ha reducido en 22 unidades (casi el 5%) provocado por la baja de los vehículos más antiguos tras el incremento de la flota producido el pasado año 2007.

Destaca el incremento producido en los vehículos de taller.

Mobiliario urbano

Con respecto a 2007, hemos aumentado el número de contenedores de recogida selectiva, destacando especialmente el aumento en los de papel, que sin duda, ha repercutido en el número de kilos recogidos.

Papeleras. En las calles de Sevilla existen casi 19.500 papeleras. Durante 2008 se han colocado 552 papeleras más, por lo que los ratios por habitante se sitúan en 36 habitantes por papelera, disponiendo cada uno de ellos 1,33 l de promedio.

Para el mantenimiento de los distintos contenedores y papeleras, LIPASAM dispone de diversos equipos para el lavado interior y posterior del mobiliario urbano, que se realiza con distintas frecuencias desde el Parque Central y los distintos parques auxiliares.

Inspección del cumplimiento de la Ordenanza Municipal

Cada vez se hace más necesario garantizar la sanidad pública y el derecho de todos a vivir en una ciudad en buenas condiciones ambientales, ante comportamientos incívicos y no solidarios de algunos ciudadanos. Para ello, LIPASAM dispone de un Servicio de Inspección que vigila el cumplimiento de la Ordenanza Municipal de Limpieza, con la posibilidad de levantar denuncias que después son tramitadas por el Ayuntamiento de Sevilla resolviendo sobre las mismas.

En este sentido, la gestión de las denuncias ha mejorado, ya que en el año 2008 se han convertido en sanciones el 82% de las denuncias impuestas por el 68% en el año 2007.



El número de sanciones impuestas ha sufrido un incremento cercano al 10% con respecto al año 2007.

En 2008, según el tipo de sanción, se ha producido un Incremento de las sanciones impuestas en materia de publicidad y temas relacionados con obras.

El importe medio de la sanción ha aumentado un 12% la recaudación del Ayuntamiento.

Residuos de construcción y demolición (RCD's) de obras sometidas a licencia urbanística

La Ordenanza de Limpieza Viaria y Recogida de RU de Sevilla determina la obligación de los promotores de obras de depositar en LIPASAM una fianza que garantice la correcta gestión de los RCD's (residuos de construcción y demolición).

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

La aplicación de este apartado de la Ordenanza Municipal ha supuesto que unos 600.000 t. de escombros se entreguen en plantas específicas, donde son tratados adecuadamente y reciclados consecuentemente en mayor cantidad.

Los residuos de construcción y demolición tratados durante 2008 se han reducido un 26,31% en relación a los tratados el año anterior.



5. orientados a nuestros clientes

Orientados a nuestros clientes

En LIPASAM entendemos como imprescindible el potenciar aún más su relación con nuestros clientes, tanto en términos de satisfacción como en ampliación y mejora de los canales de comunicación;

Teléfono de atención al ciudadano

El principal canal de comunicación de los ciudadanos y ciudadanas con LIPASAM es el Teléfono de Atención al Ciudadano (902459954).

Incluyendo todos los canales de comunicación, el total de reclamaciones recibidas, ha disminuido en un 6% con respecto a 2007, si bien se han incrementado en un 51% las comunicaciones recibidas a través de Internet. La mayoría de estas comunicaciones son llamadas relacionadas con la solicitud de recogida de enseres aunque también son recibidas y atendidas unas 10.000 comunicaciones relacionadas con incidencias en los diferentes servicios prestados.

Protección de datos de carácter personal

LIPASAM, de acuerdo con su política de continua protección de los datos de carácter personal, tanto de los pertenecientes a sus empleados como los de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona, se somete bianualmente a una auditoria con el fin de detectar posibles incidencias y mejorar pautas de comportamiento y procesos al objeto de cumplir con los fines que la legislación general sobre la protección de datos de carácter personal persigue.

La empresa durante este período no ha recibido ninguna queja o reclamación sobre la protección de datos personales.

¿Qué piensan nuestros clientes?

Entre los meses de Febrero y Marzo de 2008, se llevó a cabo una consulta mediante la realización de 1.201 encuestas telefónicas para recabar la opinión de la ciudadanía sobre los distintos servicios y actividades que lleva a cabo LIPASAM: Limpieza Viaria, Servicios especiales, Puntos Limpios, Recogida de Residuos, etc, tanto a nivel global, como en cada uno de los Distritos Municipales.



Los datos obtenidos se han analizado en base a las dimensiones definidas en el modelo AIE-QUAL, valorando aspectos como la Satisfacción Global con los servicios, la limpieza y conservación de equipos, el grado de cumplimiento de los servicios, la capacidad de respuesta a los problemas, el nivel de ruidos generados, las molestias ocasionadas a la ciudadanía, la actitud frente a la misma, la información proporcionada, o la imagen que percibe.

¿Sabías qué...?

Los sevillanos valoran con un **6,99** sobre 10, los servicios que presta LIPASAM

En cuanto a los distintos servicios y actividades que llevamos a cabo, los más valorados por la ciudadanía son los Servicios Especiales (7,58) y la Recogida de Muebles y Enseres, (7,43), servicio que el 80,5 % de los ciudadanos dice conocer, y el 59% reconoce haber usado alguna vez. A continuación se sitúan la Recogida Neumática de Residuos con 7,20 puntos, la Recogida de Residuos, con 6,80 puntos, y los Puntos Limpios, con 7,14 puntos.

Aspectos más valorados por ciudadanía	Puntuación
Aspecto del personal del servicio de Recogida de Residuos	7.99
Horario de los Puntos Limpios	7.92
Planes Especiales de Semana Santa y Feria	7.89

¿Sabías qué...?

Los sevillanos valoran especialmente los servicios especiales de Semana Santa y Feria, lo que supone una recompensa a los esfuerzos de nuestros empleados.

Si tenemos en cuenta la valoración por distritos municipales, en los distritos Este-Alcosa, Macarena y Cerro-Amate, la puntuación ha alcanzado valores máximos de 7,24, 7,21 y 7,19 respectivamente.

Qué opinan los usuarios de los Puntos Limpios

Por otra parte, e igualmente entre los meses de Febrero y Marzo de 2008, se llevó a cabo una consulta entre los usuarios de los Puntos Limpios, mediante la realización de 401 entrevistas presenciales, para evaluar el grado de satisfacción en relación con estas instalaciones.

Una vez analizados los datos obtenidos, se concluye que los usuarios de los Puntos Limpios han mostrado un índice de satisfacción global con respecto a estas instalaciones, de 8,55 puntos sobre 10, mejorando la calificación expresada en la medición realizada en 2006, en la que se registró un índice de satisfacción de 8,46 sobre 10.

En cuanto a los distintos centros, el que ha obtenido un mejor índice de satisfacción ha sido el Punto Limpio Los Naranjos (8,76) si bien, todas las puntuaciones están por encima de los 8,29 puntos.

En cuanto los aspectos más valorados por los usuarios, destaca el mantenimiento de las zonas ajardinadas y de las instalaciones, la señalización interior de los centros y la solución que ofrecen a los ciudadanos para deshacerse de un amplio abanico de residuos.

Compromisos con nuestros clientes

La empresa ha establecido determinados compromisos con sus clientes a través de la Carta de Servicios. Estos compromisos significan un avance en la idea de la mejora y de la fiabilidad por parte de LIPASAM, a la vez que incorpora un plus de transparencia al mantener periódicamente actualizados los indicadores de su cumplimiento, del que los ciudadanos y otros interesados pueden hacer el seguimiento periódico desde www.lipasam.es.

6. el componente humano de la empresa



6. el componente humano de la empresa

Las relaciones laborales de LIPASAM se regulan en su Convenio Colectivo de empresa, que tiene por objeto establecer y regular las condiciones jurídico-laborales, económicas, sociales y cuantas otras afecten a las condiciones de trabajo de la totalidad del personal que presta sus servicios en LIPASAM. La modificación sustancial de dichas condiciones de trabajo son preavisadas a los trabajadores con un período mínimo de 30 días, como regula el Convenio Colectivo al remitirse de forma expresa a la normativa vigente en dicha materia. Todas las condiciones laborales y económicas reguladas en el Convenio se aplican sin distinción a todos los trabajadores y trabajadoras de LIPASAM, con independencia del tipo de contrato laboral que les una.

Nivel de empleo y composición de la plantilla

El nivel promedio de la plantilla ha aumentado en 14 personas, pasando de 1.593 a 1.607 trabajadores. El nivel máximo de empleo ha tenido lugar en el mes de Diciembre debido a la cobertura de las vacaciones. El nivel mínimo ha tenido lugar, como es habitual, en el mes de Febrero. Del promedio de la plantilla, 1.410 personas lo han sido con carácter estable y 197 eventuales.

El porcentaje de mujeres trabajadoras de LIPASAM ronda en 2008 el 18% de la plantilla, significando una importante tendencia ascendente hacia la incorporación real de las mujeres al mercado laboral.

La rotación media de los trabajadores (proporción de bajas con relación a la plantilla) durante 2008 ha sido la siguiente:

- Sobre la plantilla fija > 0,37 %
- Sobre la plantilla media (fijos y eventuales) > 83,39 %

La diferencia existente entre ambas cifras estriba en el bajo número de bajas de personal fijo habidas, frente al elevado número de bajas del personal temporal derivado de las distintas campañas de contrataciones (Navidad, Fiestas Primaverales, Verano, etc.)

Horas extraordinarias

Las horas extraordinarias realizadas se han reducido un 10,74%, disminuyendo tanto en el total como en relación a las horas trabajadas.

Horas Extraordinarias		
	2007	2008
Horas extraordinarias anuales	8.722	7.785
% Horas extras/Horas trabajadas	0,35%	0,30%
Equivalencia en plantilla	5,5	4,9



Clasificación profesional

En 2008 se finalizó el estudio de todos los puestos de trabajo de la empresa, presentándose la descripción de los mismos y acometiéndose la elaboración de una Relación de Puestos de Trabajo, herramientas que permiten realizar una adecuada adscripción de las personas a los puestos de trabajo y diseñar políticas de desarrollo de los trabajadores.

Absentismo

El absentismo aumenta en incapacidad temporal por contingencias comunes (enfermedad) y disminuye por las contingencias profesionales (accidentes de trabajo).

El porcentaje de horas sindicales en relación a las horas de la plantilla se mantiene prácticamente constante.

Índice de Absentismo		
	2007	2008
Enfermedad	7,52%	7,83%
Accidentes de trabajo	1,34%	1,30%
Subtotal Incapacidad Temporal	8,86%	9,14%
Maternidad	0,15%	0,41%
Horas sindicales	0,74%	0,75%
Otros(*)	1,17%	1,12%
TOTAL	10,92%	11,40%

(*) Permisos retribuidos, faltas injustificadas, huelga, etc.

El número de jornadas laborables perdidas por absentismo durante 2008 ha ascendido a 41.320.

Relaciones sindicales

Las relaciones existentes entre la Dirección de la empresa y los sindicatos con representación en LIPASAM se desenvuelven dentro del marco legal establecido. La existencia de un Convenio Colectivo de empresa, fruto de las negociaciones de la Dirección empresa y los representantes de los

trabajadores, garantiza en sí misma una serie de mejoras socio-laborales que alcanza a los derechos de los representantes sindicales. No en vano, los sindicatos con representación en LIPASAM gozan de importantes mejoras relativas al derecho de información, el derecho de reunión y el derecho de participación a través de numerosas comisiones paritarias de trabajo. En este sentido es muy significativo el hecho de que los sindicatos tengan representación en el Consejo de Administración de LIPASAM, los cuales participan de pleno derecho en representación de los empleados y empleadas de la empresa.

La normalidad existente en las relaciones empresa-sindicatos tiene como más inmediata consecuencia la inexistencia de conflictos laborales durante el año 2008.

Seguridad y salud laboral

Globalmente, analizando los valores interanuales comparativos entre 2007 y 2008 podemos decir que la labor de informar a todas las personas que componen la empresa de los riesgos propios de cada una de sus actividades ha comenzado durante este último periodo a dar sus positivos frutos:

- Se produce un descenso en el número total de procesos de baja por accidente pasando de 191 a 178, lo que supone un - 6,81 % sobre 2007. Si consideramos exclusivamente los accidentes ocurridos durante el trabajo (esto es, descontando del total de bajas las ocurridas como consecuencia de accidentes "in itinere" y aquellas motivadas por recaída): 145 frente a los 153 del año anterior, 8 accidentes menos (descenso del 5,23 %). La Plantilla media experimenta un crecimiento del 1,35 % con respecto al mencionado periodo.
- El número de horas perdidas pasa de 35.926 a 33.184 lo que suponen 2.742 horas menos y un porcentaje de decremento del 7,63 %. Esto ha supuesto al mismo tiempo un descenso del porcentaje de absentismo de Incapacidad Temporal por contingencias profesionales, que pasa del 1,34% al 1,30 %, lo que representa una variación de este índice del 2,99 %.
- La duración media de los procesos por accidente pasa de 26,85 días a 26,62 (descenso del 0,86 %).
- Del mismo modo se produce un descenso, 53 accidentes menos, en el número de accidentes sin baja: 185 en 2008 frente a los 238 de 2007 (ello supone un decremento del 28,65 %; en contraposición al incremento del 27,96 % registrado en 2007 con respecto a 2006). Se adjuntan listados con datos estadísticos de estos accidentes que no han tenido baja médica. Conviene señalar que en este



dato se incluyen todas las asistencias prestadas (debidas a lesiones de carácter leve) por la Mutua que en gran medida han consistido en tratamientos de pequeñas contusiones, molestias leves en articulaciones, pequeños roces, o curas de carácter local.

Índice de Seguridad		
	2007	2008
Bajas por contingencias profesionales	191	178
Índice de frecuencia	82	77
Índice de gravedad	2,14	2,06

Dada la mejora, aunque modesta, en los resultados, desde la empresa y a través del Comité de Seguridad y Salud, que representa a la plantilla íntegra de trabajadores, vamos a continuar apostando por la labor de recordar continuamente a todas las personas que componen la empresa de los riesgos propios de cada una de sus actividades, poniendo a su servicio todos los medios necesarios para eliminar los accidentes derivados de la actividad.

Además, durante 2008 se ha continuado con la importante labor de actuaciones de formación en prevención de riesgos laborales, dirigida a diversos colectivos de empleados, si bien se vuelve a incidir especialmente en los de Viaria y Recogida de RU, por ser éstos precisamente los de mayor volumen dentro del total de la empresa y, por tanto, en los que la incidencia de siniestralidad es más importante.

6. el componente humano de la empresa

Actividades formativas	Total actividades formativas	Asistencias	Horas formacion
Mentalización e integración de la prevención de riesgos laborales en todos los ámbitos de la empresa	6	53	127
Obligaciones y responsabilidades de los directivos y mandos intermedios en materia de p.R.L.	2	72	144
Formación preventiva personal eventual en lavadero p.C.	1	4	10
Formación preventiva incorporación tras i.T.	1	1	2
Perito judicial en prevención de riesgos laborales	1	2	80
Total	11	132	363

Formación profesional

La realización del Plan de Formación 2008 se ha concebido como un proyecto clave dentro del Plan Estratégico de la Empresa. Entre sus objetivos establece jugar un papel activo en la resolución de los retos para alcanzar un desarrollo técnico, social y ambiental más sostenible; y, por otra parte, establecer los mecanismos necesarios para mejorar la cualificación profesional, provocar un cambio de actitud en la persona, para mejorar en su trabajo habitual y en su formación personal, y con ello, mejorar el nivel de la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos.

La formación sigue siendo, cada vez más, la herramienta idónea para la consecución definitiva de la constante adaptación "al cambio". Es la base para incentivar el cambio social y ambiental, e implicarse activamente en la construcción de soluciones prácticas a los grandes retos económicos, medioambientales y sociales que debemos afrontar.

La participación de la mujer dentro de la empresa está evolucionando en gran medida, por lo tanto le seguimos dedicando especial atención a la formación de las mismas. Ha participado un 16% de este colectivo.

En este año se han impartido acciones formativas en los siguientes campos:

- Generales. Programa de acogida.
- Técnicas. Acciones formativas destinadas a dotar a las personas de las competencias técnicas necesaria para el mejor desempeño de sus puestos de trabajo.



- Informática. Se han incluido todas las acciones destinadas a mejorar el manejo de esta herramienta de trabajo.
- Seguridad y Salud Laboral. Son las acciones formativas destinadas a mejorar la seguridad de los trabajadores, tanto desde el punto de vista general, como en el desempeño del puesto de trabajo.
- Relaciones Interpersonales. Son acciones cuyo objetivo es mejorar las relaciones interindividuales y/o intergrupales y, como consecuencia, mejorar el clima laboral en la empresa.
- Calidad y Medio Ambiente. Queremos potenciar el desarrollo sostenible de nuestra Ciudad.

En este año 2008 nuestros programas formativos en materia de calidad, sensibilización ambiental, prevención de riesgos laborales, conocimientos para el desarrollo óptimo del puesto de trabajo, y la formación para la mejora continua se han mostrado como una valiosa herramienta de capacitación para nuestros empleados.

Es importante destacar en el año 2008:

- El aumento de horas de formación por asistencias: 14,00
- Al aumento del horas de formación por alumnos: 23,67
- Aumento en la puntuación facilitada por los alumnos en cuanto al nivel de calidad de los cursos impartidos: 8,01
- Evaluación de la eficacia o transferencia de la formación al puesto de trabajo:
 - ⌢ Desarrollo de tratamientos de limpieza viaria y relaciones de calidad con el ciudadano: 6,15
 - ⌢ Conocimiento y manejo de vehículos de recogida y relaciones de calidad con el ciudadano: 6,62

En el año 2008 y como mejoras sobre el sistema de calidad y medio ambiente, se ha incluido en la formación de Acogida un módulo de buenas prácticas ambientales y de ahorro energético.

Dentro de las acciones formativas realizadas en el Plan de Formación 2008 encontramos 17 relacionadas con Calidad y Medio Ambiente; en ellas ha participado 213 alumnos y se han realizado 1.715 horas de formación. Estas acciones formativas han supuesto más de un 12% de la formación impartida.

6. el componente humano de la empresa

Plan de Formación

Acciones formativas relacionadas con calidad y medio ambiente.

Actividades formativas	Total actividades formativas	Asistencias	Horas formación
Calidad, sensibilización y concienciación ambiental	4	112	672
Carbón training	1	1	70
Gestión de residuos en taller y prevención de riesgos laborales	6	65	650
Gestión de residuos, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y relaciones de calidad con el ciudadano en puntos limpios	1	12	168
Gestión sostenible de la fracción resto	1	1	6
Indicadores ambientales	1	3	48
Memorias de sostenibilidad	1	3	30
OHSAS 18001	1	5	60
Talleres de sensibilización ambiental	1	11	11
Total	17	213	1.715

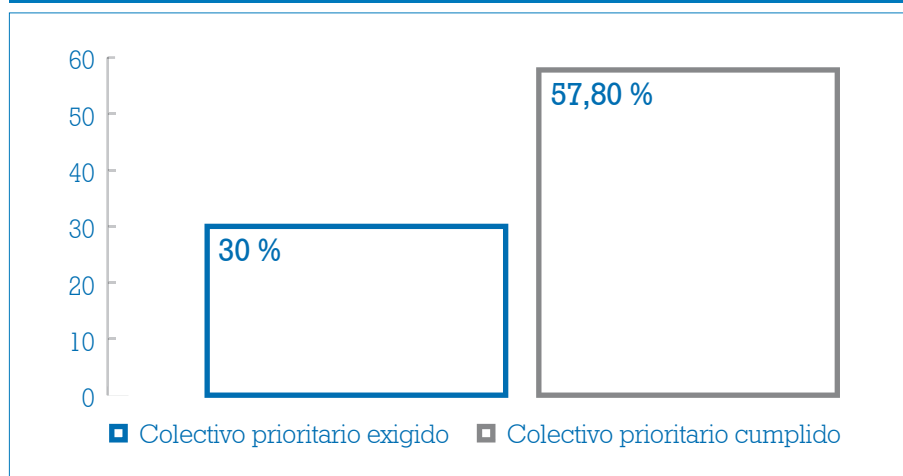
Participación de colectivos prioritarios

Se consideran colectivos prioritarios:

- Mayores de 45 años.
- Mujeres.
- Personas con alguna discapacidad.

Colectivo prioritario exigido	30,00 %
Colectivo prioritario cumplido	57,80 %

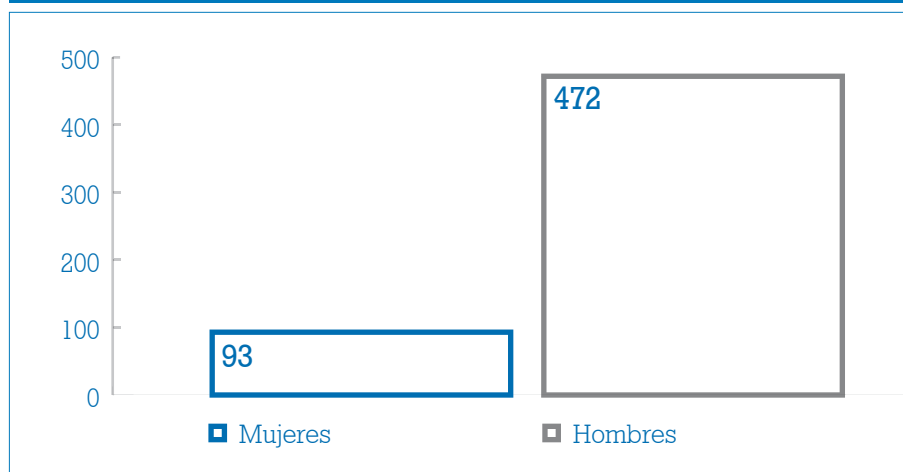
Participación de colectivos prioritarios



Formación. Total participantes por género

	Participantes	Horas
Hombres	472	11.314
Mujeres	93	2.231

Participantes por género



Evaluación de la calidad de los cursos por los alumnos asistentes

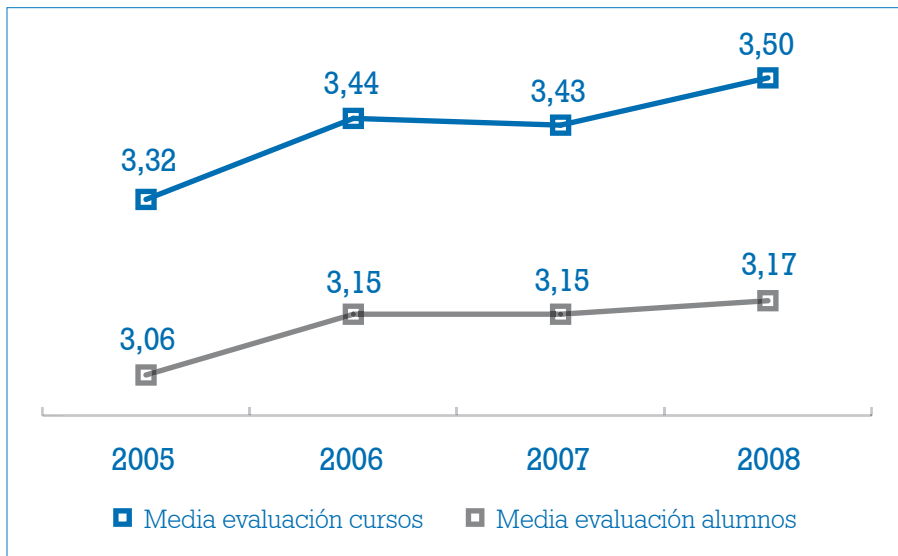
La opinión de los alumnos participantes en los cursos ha mejorado:

	2005	2006	2007	2008
Media evaluación cursos (*)	3,06	3,15	3,15	3,17
Media evaluación alumnos	3,32	3,44	3,43	3,50

(*) La puntuación es de 0 a 4.

Promociones internas

Evaluación de los cursos



El año 2008 ha sido una excepción en el desarrollo normal de los procesos de promoción interna de LIPASAM. La expiración del Convenio Colectivo motivó que la Dirección de la empresa consensuara con la representación unitaria de los trabajadores esperar a que se pactara la nueva regulación de las promociones internas en el próximo Convenio Colectivo (el octavo), decidiéndose no ofertar ningún puesto hasta que se firmara éste en 2009. Tan sólo promocionó un trabajador a la categoría de Jefe Técnico para ocupar una vacante generada tras la reestructuración organizativa.

Pero otros motivos no menos importantes han propiciado igualmente que 2008 sea una excepción en lo que a promociones internas se refiere: el cambio del equipo de Dirección, el consiguiente estudio de reestructuración de la cúpula directiva y del resto de la plantilla, la aplicación de un riguroso plan de contención del gasto, la reorganización de servicios, etc.

Prestaciones sociales

Son varias las vías a través de las cuales LIPASAM realiza prestaciones complementarias y ayudas de tipo asistencial a todos sus trabajadores sin distinción:

- Ayuda escolar: abarca todos los niveles educativos de la enseñanza y se extiende a todos los trabajadores de LIPASAM y a los hijos de éstos, teniendo como objetivo primordial incentivar la formación reglada de las personas.
- Ayudas a familiares discapacitados.
- Gratificaciones especiales vinculadas a la desvinculación de las relaciones laborales.
- Anticipos ordinarios de salario mensual y de pagas extras y anticipos especiales para cubrir supuestos de infortunio de los trabajadores.
- Caseta de Feria de Abril: todos los trabajadores se benefician de una gran caseta en la que se

cuida de manera especial que los precios de venta de los artículos y calidades de los mismos sean los más beneficiosos para los trabajadores y sus familias, permitiéndose el pago mediante el carné de empresa y su postergación hasta el mes de percepción de la siguiente paga extraordinaria.

- Complementos económicos por Incapacidad Temporal.
- La empresa cubre el gasto de rotura de gafas y lentes originadas por accidentes de trabajo y la cobertura de un seguro de ocupantes para cada vehículo.
- La empresa provee la defensa judicial de los trabajadores, incluyendo posibles fianzas y emolumentos dejados de percibir por el trabajador, cuando se deriven responsabilidades de accidentes de trabajo.
- Se garantiza temporalmente a los trabajadores que se vean privados de sus respectivos permisos de conducir por motivo laboral su adaptación a otro puesto de trabajo y el mantenimiento de sus retribuciones.

Servicios al empleado

Ante la importancia del factor humano como agente creador, dinamizador y de desarrollo de la estructura de la empresa, y así poder conseguir una organización dinámica, se ha consolidado el servicio de ATENCIÓN AL EMPLEADO.

Su objetivo fundamental es solucionar de forma rápida y sencilla cualquier duda, consulta o sugerencia que cualquier trabajador/a pueda tener en su faceta laboral.

Las vías establecidas para este servicio son el teléfono fijo, móvil y una dirección de correo electrónico.

El número de intervenciones de este servicio por sus diferentes canales han sido 1.200.

Esta experiencia piloto se irá mejorando y ampliando conforme a su demanda.

Otro servicio al empleado que se ha desarrollado ha sido la labor asistencial a los trabajadores/as que por causas de baja en la empresa han necesitado de asesoramiento, cumplimentación de documentación para su nueva situación e incluso la tramitación de ésta ante el organismo pertinente, bien sea por jubilación, jubilación parcial, agotamiento de plazo de su incapacidad temporal, o pase a situación de incapacidad permanente total. El número de acciones emprendidas han sido 52.

En el caso de producirse algún fallecimiento de trabajador/a, a su familia se le ha asesorado en toda la materia legal prevista para tal circunstancia y se le ha tramitado igualmente la documentación necesaria para recibir cualquier tipo de prestación económica. El total de actuaciones de este tipo han sido 3. Una ampliación en este servicio ha sido la búsqueda de asistencia terapéutica a trabajadores/as que por motivos de algún tipo de adicción necesitan un tratamiento específico. En esta materia se han realizado 8 intervenciones.

Reconocimientos. Felicitaciones internas y externas a los trabajadores

En 2008 se ha felicitado a 13 personas mediante cartas de reconocimiento por su aportación a la empresa que han sido entregadas personalmente por directivos y mandos de la empresa.

El acto anual de reconocimiento a las personas que alcanzan el momento de su jubilación, a quienes se les entrega una placa conmemorativa y un presente de recuerdo, ha aglutinado a 22 trabajadores y sus respectivos cónyuges en un almuerzo festivo, acto al que también son invitados los empleados que cumplen una antigüedad en la empresa de 25 años, que en 2008 han sido 30.

Durante 2008 se ha dado un importante paso hacia el establecimiento de un procedimiento encaminado al reconocimiento de los méritos de los trabajadores y la detección de las expectativas de los mismos, ya que se ha diseñado el mismo y se ha elaborado un catálogo de premios.

Igualdad y conciliación de la vida familiar

Objetivo fundamental en la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, es la Igualdad y la conciliación de la vida familiar para los hombres y mujeres que componen la empresa. El modelo seguido ha sido el diseño de políticas estratégicas y, en cumplimiento de la propia ley, dotando de herramientas que concilien para las personas la vida personal, profesional y familiar.

Desde este punto de partida, se ha venido trabajando como años anteriores en hacer reales las acciones positivas que logran este principio.

En este aspecto se ha realizado un diagnóstico de situación real, en sus aspectos cuantitativos. Se ha analizado la legislación que amparan estas acciones y se ha establecido un procedimiento de ejecución para desarrollar los planes de igualdad.

Para lograr este objetivo marcado LIPASAM participa en un Convenio de colaboración entre el Instituto Andaluz de la Mujer y a la Agrupación de Interés Económico DeSevilla, para el desarrollo del programa Planes de Igualdad en la empresa (Igualen), firmado el 11 de diciembre de 2008.

En 2008 han pedido reducción de jornada para cuidado de sus hijos menores y familiares discapacitados un total de 6 trabajadoras.

¿Sabías qué...?

Durante 2008 se han reconocido 56 permisos de paternidad, frente a los 32 reconocidos en 2007.

Evaluación del desempeño

La Evaluación del desempeño es el procedimiento mediante el cual se mide y se valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

A través de la evaluación del desempeño LIPASAM pretende:

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



- Incorporar el tratamiento de los recursos humanos como una parte básica de LIPASAM y cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente.
- Dar oportunidades de desarrollo de carrera, crecimiento y condiciones de participación a todos los miembros de la organización, considerando tanto los objetivos empresariales como los individuales.

La evaluación consta de cuatro campos:

- Desempeño de tareas.
- Seguridad laboral y otros.
- Puntualidad.
- Asistencia.

Dichos campos se evaluarán del 0 al 10 y tendrán que ser superados independientemente.

El desglose de las evaluaciones realizadas durante 2008 es el siguiente:

- Personal eventual perteneciente a la bolsa de empleo en contratación por acumulación de tareas en fiestas primaverales, verano y navidad: total 1.484. Se evalúa a cada trabajador cada vez que finaliza un contrato temporal.
- Personal de fijeza que ha realizado trabajos de superior categoría: total 20.
- Personal eventual para su conversión en indefinido: total 27.
- Personal de fijeza con objetivos programados: total 67.

7. Principios de responsabilidad social corporativa



NO
AYUNT
DE S

7. principios de responsabilidad social corporativa

Dimensión social

LIPASAM analiza y tiene en cuenta de qué manera su actividad puede influir o afectar a la sociedad donde reside, en este sentido adopta una política de responsabilidad con la misma, bien entendido que el propio objeto social de la empresa desde su creación en 1986, supone una importante contribución a la sostenibilidad de la misma. Para ello:

- Asegura una prestación efectiva y de calidad de sus servicios, de acuerdo a las necesidades objetivas de los ciudadanos y de la ciudad en general.
- Considera que lograr la satisfacción de sus clientes-ciudadanos en esta materia es uno de los ejes vertebradores de su actividad.
- Pretende que la actividad de la empresa se impregne de valores ambientales y de sostenibilidad, de forma que se evite o reduzca el posible impacto sobre la ciudad en primer término y sobre el medio ambiente en general.

Anualmente, la empresa evalúa los distintos aspectos que inciden en su política de responsabilidad social, de manera que se pueda informar de ellos dentro de las propias memorias.

LIPASAM en desarrollo de estos principios de responsabilidad social intenta contribuir con los mismos en diversas actividades y colaboraciones.

La adhesión al Global Compact

LIPASAM, junto con el resto de empresas municipales del Ayuntamiento de Sevilla, se ha adherido al Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas, que tiene por objeto involucrar a las empresas en la gestión de algunos de los principales retos sociales y medio ambientales, consecuencia de la creciente globalización.

Se trata de una iniciativa voluntaria por la cual las empresas se comprometen a orientar su gestión de acuerdo con diez principios universales en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.



Los diez principios del Global Compact

Derechos Humanos

- Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2 Deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Relaciones laborales

- Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4 La eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5 La erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6 La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio ambiente

- Principio 7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.
- Principio 8 Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

- Principio 10 Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Difusión y concienciación cívica y ambiental

LIPASAM considera que un aspecto importante para la limpieza de la ciudad es el comportamiento de sus ciudadanas y ciudadanos, para ello desarrolla una serie de campañas informativas y de concienciación en esta materia. Durante 2008, se han llevado a cabo las siguientes Campañas Informativas y de Mentalización:

- Campaña Informativa con motivo de la entrada en servicio de la Brigada de Eventos.
- Campaña Informativa sobre la Oficina de Vehículos Abandonados.
- Campaña de Mentalización Semana Santa.
- Campaña de Mentalización Feria de Abril.
- Campaña Informativa sobre Recogida de Excrementos Caninos.

7. principios de la responsabilidad social corporativa



- Publicación de Inserciones en Periódicos de Barrio y Revistas.
- Campaña Informativa para la entrega de Cubos de Uso Individual en distintas zonas del Casco Antiguo.
- Campaña Informativa para la implantación del Sistema Vacri para la recogida Selectiva de Envases de Vidrio en distintas zonas de la ciudad.
- Campaña Informativa sobre Recogida Selectiva de Papel y Cartón y Envases Ligeros en TV Local.
- Campaña Informativa sobre Recogida Selectiva y Reciclaje de Residuos, en Salas de Cine.
- Campaña de Mentalización Fiestas Navideñas.

Además, en el campo de la Educación Ambiental, en octubre se inició una nueva edición del programa de Educación Ambiental "Sevilla Limpia tarea de Todos", y en noviembre se puso en marcha una nueva iniciativa de Educación Ambiental, denominada "Plan Eco", dirigida a alumnos de Educación Primaria y en la que están participando 70 colegios de Sevilla.

LIPASAM y las relaciones con sus proveedores

LIPASAM viene incluyendo dentro de determinados contratos que celebra con sus proveedores las cláusulas de carácter ambiental, de manera que se fomente la aplicación de mejoras ambientales en los trabajos a realizar.

Estas cláusulas contienen preceptos sobre la gestión de sus residuos, prevención de la contaminación y los vertidos, fomento de medidas de ahorro energético o la utilización de energías alternativas.

Se exige al adjudicatario que todo el personal implicado en el contrato con LIPASAM tenga la formación adecuada y esté correctamente informado del trabajo a realizar, incluyendo los aspectos ambientales, las posibles situaciones incidentales y sobre las medidas de seguridad y salud laboral.

El proveedor, a su vez, deberá hacerse responsable del cumplimiento de estas cláusulas por parte de sus subcontratistas si los hubiera.

Además, dentro de los criterios técnicos que se establecen para valorar las distintas ofertas, se tiene en cuenta, según las características particulares de cada contrato, lo siguiente:

- Las posibles certificaciones de su sistema de Gestión Ambiental: EMAS, ISO 14001...
- La sostenibilidad en los procesos empleados para la realización de los trabajos, mejores técnicas disponibles (BAT).
- La sostenibilidad en los materiales empleados: ciclos de vida, reutilización de materiales, empleo de productos respetuosos con el medio ambiente, uso de materiales y productos con ecoetiquetas, etc.
- La optimización de los recursos energéticos, empleo de energías alternativas.
- Contaminación y residuos: minimización de los residuos/vertidos/emisiones producidos, valorización de los residuos, reutilización de los residuos, eliminación de fuentes contaminantes, reducción de impactos...
- En general, el empleo de soluciones para la minimización de los impactos presentes y futuros en el Medio Ambiente.
- La optimización del consumo de recursos: materias primas, agua, etc. disposición de elementos ahorradores, utilización de energías renovables, buenas prácticas, etc.
- La vigencia y cuantía de un seguro que incluya la cobertura de los posibles riesgos ambientales, accidentes o incidentes, relacionados con los trabajos objeto de la contratación.

Por otro lado, la empresa establece en las relaciones con sus proveedores, condiciones que garanticen y mejoren la seguridad y la prevención de los riesgos laborales de los trabajos a realizar, como otra forma de extender la cultura preventiva dentro de la sociedad. En este sentido, se introducen en los contratos referencias a las siguientes obligaciones del contratista, como medio de transmitir en cadena esta cultura preventiva:

- Medidas de prevención y protección
- Modalidad preventiva
- Evaluación de Riesgos y Plan de Prevención del Contratista
- Evaluación de riesgos de los centros de LIPASAM
- Vigilancia de la Salud
- Formación e información
- Equipos de protección individual
- Estudio y control de la siniestralidad
- Técnico responsable de la coordinación en PRL.
- Documentación a aportar antes del comienzo de los trabajos
- Coordinación de Actividades Empresariales

Por último, cabe citar la importancia del respeto a la protección de datos de carácter personal que LIPASAM pacta con sus proveedores.

La empresa facilita el acceso a todas las empresas proveedoras de suministros y servicios a la contratación en igualdad de condiciones. Para ello, tiene establecidas sus Normas Internas de Contratación, que adaptan a su actividad la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público.

En ellas se establece el procedimiento de contratación, con el que se garantizan el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, de los contratos licitados.

Sociedad. Otras colaboraciones sociales

Participación en Jornadas

- LIPASAM estuvo presente en el 9º Congreso Nacional del Medio Ambiente, que tuvo lugar en el Palacio Municipal de Congresos de Madrid, del 1 al 5 de diciembre de 2008, con un stand conjunto de la Agrupación de Empresas Municipales DeSevilla,
- LIPASAM estuvo presente en la Feria Internacional del Urbanismo y Medio Ambiente, TEM-TECMA, que tuvo lugar en Madrid del 8 al 11 de junio de 2008, participando en el XI Concurso de las Escobas de Oro, Plata, Menciones Especiales y Platino, convocado por ATEGRUS. LIPASAM fue galardonada por tercera vez consecutiva con el Premio Escoba de Platino, siendo la primera empresa pública española que alcanza este hito.

Otras colaboraciones

Cabe destacar, entre otras las siguientes colaboraciones con distintas entidades sociales:

- LIPASAM suscribió un Convenio de Colaboración con el Centro de Iniciativas para la Colaboración CIC BATÁ para la realización de un Taller de formación de instrumentos musicales con productos reciclados, y un Concierto con instrumentos y grupos generados en el citado taller, que tuvo lugar en la Alameda de Hércules dentro de los Actos organizados por el Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, con motivo del Día Europeo de la Música, el 21 de junio de 2008.
- Igualmente, en 2008 se firmó un Convenio de Colaboración con la Agrupación de Deportistas Sevillanos, en virtud del cual, LIPASAM patrocinó la XIII Edición de la Carrera de san Silvestre, que tuvo lugar el 31 de diciembre, en el Parque de M^a. Luisa.
- Como es habitual, desde el inicio de la competición en 1.989, LIPASAM patrocinó, junto a otros organismos, empresas y entidades la XX Edición de la Fiesta de la Piragua Ciudad de Sevilla, que tuvo lugar el 18 de mayo de 2008, y en la que participaron equipos procedentes de la práctica totalidad de las Comunidades Autónomas.
- En octubre, LIPASAM organizó, con la colaboración de la Oficina Proyecto Lunar, y la Empresa Montana Shop Galery, que aglutina a los principales artistas graffiteros, un Concurso de Graffiti para decorar 30 contenedores para envases de vidrio del Casco Histórico, con el objetivo de llamar la atención de los ciudadanos sobre la problemática de las pintadas y graffiti en lugares no autorizados, y reivindicar el graffiti como arte, frente al vandalismo.
- Igualmente, LIPASAM colaboró con la Asociación de Vecinos Raíces, del Polígono de San Pablo, en la merienda benéfica para los niños/as de acogida del Centro Toribio de Velasco.
- LIPASAM Patrocinó junto con otros organismos, entidades y empresas los actos a celebrar con motivo del Homenaje a Santa Cecilia, Patrona de la Música, que se celebraron en Sevilla, del 16 al 23 de Noviembre de 2008
- LIPASAM participó en el número especial editado con motivo del X Aniversario de la Revista "Andalucía Ecológica" con la publicación de una inserción publicitaria.



La colaboración con Médicos sin Fronteras

Desde hace años, los trabajadores de LIPASAM vienen colaborando con la organización no gubernamental Médicos sin Fronteras (MSF), entidad de reconocido prestigio en el ámbito internacional.

MSF presta su desinteresada solidaridad en gran cantidad de países en los que debido a catástrofes humanitarias, guerras, desplazamientos o emergencias sanitarias, situaciones todas originadas por las graves injusticias y desigualdades provocadas por el actual orden internacional, se requiere de la ayuda humanitaria internacional.

Pero para que los voluntarios de esta organización puedan efectuar su trabajo, se requiere que la sociedad contribuya de manera regular y constante a sostener el coste de las actuaciones. En este sentido, en 1996, diversos empleados en colaboración con el comité de empresa y LIPASAM iniciaron esa colaboración que consiste en una aportación voluntaria que es descontada mensualmente de su nómina y entregada a MSF para ser destinados en las diversas campañas solidarias que esta organización desarrolla.

Colaboración con AISOL para la recogida selectiva de papel/cartón de origen comercial

LIPASAM viene desarrollando desde hace unos años un convenio de colaboración con AISOL, entidad sin ánimo de lucro cuyo fin es facilitar la incorporación socio-laboral de personas en situación de exclusión social o con riesgo de caer en ella.

Según este acuerdo, AISOL se encarga de la recogida de envases y embalajes de cartón de los distintos comercios y de los polígonos industriales.

Según este acuerdo, LIPASAM, colabora subvencionando este servicio, de manera que sirva para la creación y el mantenimiento del empleo de cinco personas que tienen dificultades para encontrar un puesto de trabajo y que desarrollan un trabajo digno, a la vez que se fomenta la recogida selectiva y el reciclado del cartón.

8. Empresa y su relación con el medio ambiente

colabora con el
Medio Ambiente

Aceites domésticos usados

Depositar
el envase
directamente
SIN VACIAR

Proyecto cofinanciado por:



Agencia Andaluza de la Energía
CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRESA



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Depositar
el envase
directamente
SIN VACIAR



NO SOLO
UN ENVASE
SINO UN VALOR

8. la empresa y su relación con el medio ambiente

Política ambiental

LIPASAM se ha planteado, como uno de los ejes principales de su acción, ser una empresa sostenible, de manera que en sus diferentes actividades se mantenga un comportamiento responsable con el medio ambiente.

La propia actividad de la empresa se enfoca a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas en esta materia, ofreciendo un servicio que contribuye a mejorar paulatinamente el medio ambiente en el municipio de Sevilla.

Objetivos y desempeño

Para ello, LIPASAM procura la mejora en la gestión de los residuos urbanos, potenciando las distintas recogidas selectivas, avanzando en la separación en origen y dándoles a los mismos el tratamiento más adecuado desde el punto de vista ambiental.

La realización de los servicios que LIPASAM presta a la ciudad de Sevilla se hacen reduciendo los posibles impactos ambientales que los mismos puedan ocasionar, especialmente en los aspectos los relacionados con el consumo de agua y energía, la generación de ruido y olores y el impacto visual del mobiliario de recogida y limpieza viaria, de forma que se contribuya a una mayor sostenibilidad y a una mejor calidad ambiental.

Para la consecución de esta política, se requiere la máxima participación ciudadana, y para ello, se fomenta la concienciación y colaboración de la ciudadanía en esta materia, potenciando la educación y mentalización ambiental así como el cumplimiento de la Ordenanza Municipal.

Formación y sensibilización

LIPASAM es consciente de que desarrollar y hacer viable día a día esta política es imposible sin la participación de todas las personas que la componen, por lo que se fomentan y establecen las medidas oportunas para lograr la máxima implicación activa en esta materia, para ello, dentro de los Planes anuales se imparte formación de carácter ambiental.



Responsabilidad y estructura de la empresa en materia ambiental

Aunque la protección del medio ambiente en la empresa es una labor colectiva, dentro del Departamento de Coordinación, el Área de Calidad y Medio Ambiente es el responsable de coordinar dicha política, en especial en aquello relacionado con la diagnosis, la identificación, la evaluación, el seguimiento, los controles y las propuestas de mejora de los aspectos e impactos de contenido ambiental.

Evaluación y seguimiento

Se han definido los principales indicadores que sirven para efectuar el seguimiento del comportamiento ambiental de la empresa. Periódicamente la Dirección analiza, evalúa y hace propuestas de mejora en este apartado.

Certificaciones

LIPASAM, dentro de su compromiso con el medio ambiente, y de acuerdo a lo establecido en la norma internacional ISO 14001:2004, de implantación de un sistema de gestión ambiental en las empresas, mantiene la certificación de los Puntos Limpios siguientes:

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

Control y gestión ambiental

Por un consumo más responsable

- Consumo de papel

Dentro de la política de lograr un consumo más responsable, cabe citar la implantación de una instrucción de trabajo sobre el consumo de papel para impresión, que ha permitido una

8. la empresa y su relación con el medio ambiente

disminución muy importante de su utilización, la reducción a la mitad del uso de cartuchos de tinta de color, así como un aumento del uso de papel reciclado, frente a otros tipos de papel. Caben destacar los siguientes datos:

KG	No reciclado	Reciclado	TOTAL
2007	1.858	6.623	8.482
2008	461	6.548	7.010
Disminución en el consumo de papel sobre 2007			-17%
Porcentaje de uso de papel reciclado sobre el total en 2008			93%

- Consumo de agua potable

La puesta en práctica de una campaña de sensibilización de buenas prácticas de carácter ambiental, así como la colocación de algunos mecanismos de ahorro en el consumo de agua potable en los distintos parques auxiliares, ha permitido un ahorro del 8% del mismo, si comparamos el los m3 consumidos y la plantilla media de la empresa.

- Consumo de energía eléctrica

Durante 2008, también se ha logrado disminuir el ratio de consumo de electricidad en relación con la plantilla media de la empresa:

	kWh/Plantilla
2007	3.356
2008	3.332
Disminución del consumo eléctrico sobre 2007	
	-0,7%

- Bolsas de basura degradables

LIPASAM dentro de su política ambiental está sustituyendo las bolsas de basura que se utilizan para el barrido de las vías públicas por otras que son degradables al 100%.



Este tipo de bolsas está fabricado con aditivos totalmente degradables d2w™, de manera que se degradan totalmente y de una forma segura, dejando tan sólo agua, anhídrido carbónico y una pequeña cantidad de biomasa. A la vez, todas las propiedades del plástico permanecen inalteradas durante su vida útil incluyendo su solidez e impresión.

LIPASAM consume cada año alrededor de 1.800.000 bolsas de plástico.



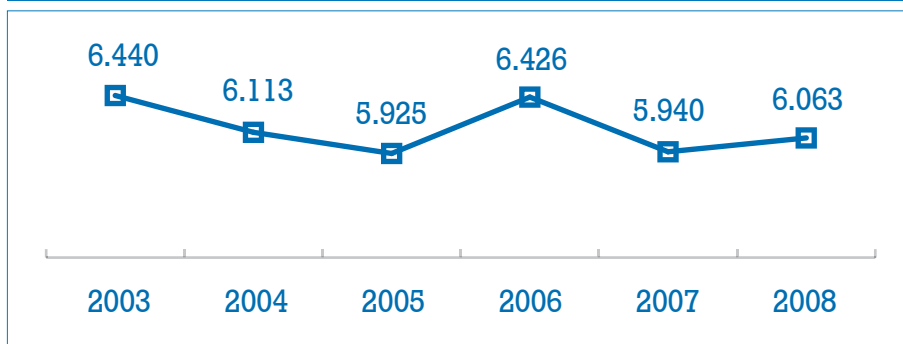
- Madera procedente de bosques gestionados de manera sostenible
Los contenedores de RU forman parte del paisaje habitual de nuestras calles. LIPASAM en los últimos años está llevando a cabo una campaña de fijación de los mismos para evitar que sean desplazados indebidamente. Para ello se están instalando en los distintos grupos de contenedores, protectores de madera, que evitan su desplazamiento, que sean dañados y además contribuyen a mejorar el paisaje urbano al integrarse más con el entorno.

LIPASAM, para esta operación utiliza maderas procedentes de bosques sostenibles, de acuerdo a la certificación internacional FSC, que además han sido tratadas y pintadas con elementos menos agresivos con el medio ambiente.

Para la fijación de los contenedores se han empleado unos 6 metros cúbicos de madera certificada según la marca internacional FSC.

- Consumo de combustibles fósiles
La tendencia en el consumo de carburante por los vehículos de LIPASAM es a lograr una mayor eficiencia, aunque este último año, ésta se ha roto al no haberse continuado con la renovación de la flota.

Gasto de combustible por vehículo (L/UD)



Mientras en 2003 el consumo promedio por vehículo era de 6.440 l al año, en 2008, a pesar de no mejorar el comportamiento de 2007, este consumo se ha situado en 6.063 l/vehículo.

Utilización de energías alternativas menos contaminantes

- Producción de energía renovable
Durante 2008 ya han entrado en funcionamiento dos de las instalaciones de producción de energía fotovoltaica situadas en el Parque Este y en la Central de Recogida Neumática de San Diego.

Energía Fotovoltaica. Energía producida

kWh producidos	P. Este	S. Diego	Total	Incremento
2007	6.264	12.877	19.141	
2008	15.640	14.930	30.570	160%

La energía producida ha supuesto un total de 30.570 kWh durante 2008, con un incremento del 160% sobre el año anterior.

Esta medida de generación de energía renovable ha supuesto dejar de emitir unas 13 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

Por otra parte, la empresa dispone en sus diversas instalaciones de un total de 277 m² de paneles solares para la producción de agua caliente que alimenta a los distintos vestuarios del personal.

● Vehículos bimodales

LIPASAM dispone de diez vehículos que funcionan con gasoil y energía eléctrica. Estos vehículos se utilizan en la recogida de RU de la zona centro, ya que durante la operación de recogida de los contenedores producen menos ruido.

Se estima que cada vehículo bimodal o híbrido consume un 44% menos de gasoil por jornada de trabajo, lo que supone una menor emisión de contaminantes de origen local y una menor emisión de CO₂, que como se sabe es la principal causa del efecto invernadero, que puede provocar un cambio en el clima del planeta, de nefastas consecuencias para los ecosistemas y para el ser humano.

● Biogás de vertedero

Los residuos de la ciudad de Sevilla son entregados en el centro de tratamientos de residuos de Monte Marta Cónica, que dispone también de un vertedero donde se depositan de manera controlada los residuos que no han podido ser aprovechados. Dicho centro atiende a la Mancomunidad de Los Alcores, y recibe los residuos de una población cercana a 1,2 millones de habitantes.

Estos residuos, en su descomposición producen metano y otros gases que son recuperados para evitar su emisión a la atmósfera (el metano es un potente agente del calentamiento global), y a la vez para producir energía eléctrica.

Durante el año 2008, este aprovechamiento energético ha producido 40.000 MWh, lo que supone un 5% más que en 2007.

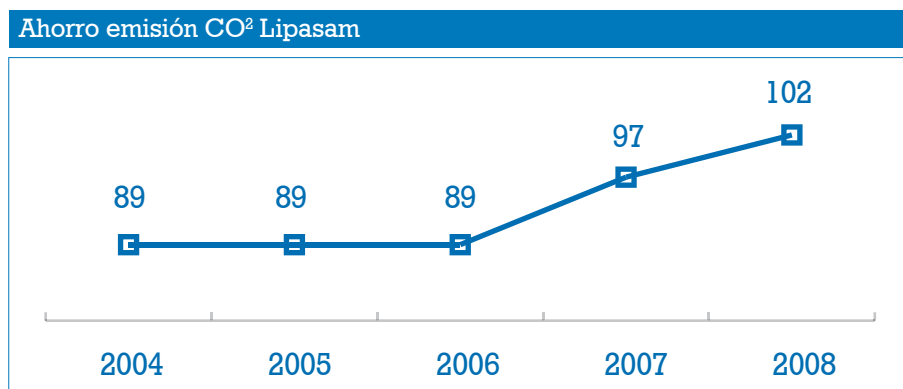
Debemos tener en cuenta, que el 47% de esa producción energética corresponde a los RU que LIPASAM entrega en dicho centro de tratamiento.

● Ahorro de emisiones de CO₂

LIPASAM, al igual que casi todas las actividades humanas emite CO₂ a la atmósfera. Este gas, es el principal causante del efecto invernadero y del cambio climático.

Somos conscientes de que la utilización de vehículos por parte de LIPASAM para la realización de sus actividades (recogida de RU, baldeos, barridos mecanizados, especiales,...) es el mayor emisor de este tipo de gases.

Sin embargo, con las distintas medidas que está implantando la empresa, se estima que durante 2008 se han dejado de emitir a la atmósfera un total de 102 toneladas de CO₂, cifra que se va incrementando en los últimos años.



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

● Recogida selectiva de RU de Sevilla

El aumento en la recogida selectiva de RU, es una de las mayores contribuciones de la empresa al medio ambiente.

La generación de residuos es uno de los grandes problemas ambientales de la humanidad, ya que:

- Se agotan las materias primas necesarias para elaborar los distintos artículos de consumo.
- Se origina el problema de qué hacer con los productos desechados que se convierten en residuos.

La recogida separada de residuos para su posterior reciclado o aprovechamiento es una de las medidas que pueden contribuir a combatir ese problema ambiental.

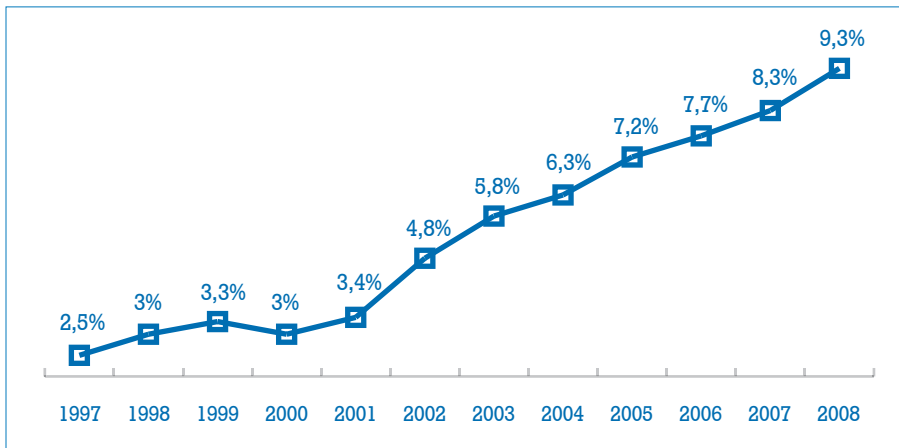
En este sentido, en la ciudad de Sevilla, contando con la colaboración ciudadana, en los últimos años se ha incrementado de manera notable la recogida selectiva, según se puede apreciar en el siguiente cuadro:

	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Recogida selectiva sobre el total de RU de Sevilla	2,5%	3,0%	3,3%	3,0%	3,4%	4,8%
Incremento sobre el año anterior	22%	20%	17%	-8%	10%	39%

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Recogida selectiva sobre el total de RU de Sevilla	5,8%	6,3%	7,2%	7,7%	8,3%	9,3%
Incremento sobre el año anterior	21%	14%	13%	13%	7%	9%

8. la empresa y su relación con el medio ambiente

Recogida selectiva sobre el total de RU de Sevilla



¿Sabías qué...?

Las personas que viven en Sevilla cada vez reciclan más tipos y cantidades de residuos urbanos, aunque aún es insuficiente.

• Valorización de residuos de los Puntos Limpios

Los Puntos Limpios son unas instalaciones adecuadas para la recogida de residuos domiciliarios de carácter específico. En ellos se dispone la recogida de los RU que no deben depositarse en los distintos contenedores ubicados en la calle, para su posterior entrega a gestores debidamente autorizados que proceden a su valorización o eliminación, según proceda.

El porcentaje de residuos procedentes de los Puntos Limpios que es entregado a gestores para su posterior valorización, en vez de llevarlos a vertedero, es un indicador de calidad ambiental de esta actividad

En este sentido, LIPASAM durante 2008 ha entregado el 87,5% de los residuos recogidos en los Puntos Limpios a gestores especializados para su valorización, disminuyendo de esta manera los que se destinan directamente a vertido.

%	2006	2007	2008
Gestores especializados	80,3%	84,8%	87,5%
Vertedero	19,7%	15,2%	12,5%
Total PP. limpios	100%	100%	100%

• Recogida Selectiva de Aceite Usado

En Junio de 2008 LIPASAM puso en marcha un proyecto para la Recogida Selectiva y Valorización del Aceite Usado de uso doméstico, mediante su transformación en Biodiesel.

Fruto de esta iniciativa, en la que LIPASAM cuenta con la colaboración de la empresa Bioenergía Selectiva Andaluza, entre Junio y Diciembre de 2008 se han instalado en Sevilla 59 contenedores para la Recogida Selectiva de Aceite Usado, habiéndose recogido en ellos 31.693 litros de aceite, a los que hay que sumar los 97.000 litros recuperados en la experiencia piloto que se llevó a cabo durante la Feria de Abril de 2008.

Con ello, la cantidad total de litros recuperados durante el año ascendió a 128.693 litros, evitando el riesgo de contaminación de millones de litros de agua, con el beneficio medioambiental que ello conlleva.



Anexo I.

justificación y alcance de la memoria

Desde 2004 LIPASAM viene editando la Memoria de Sostenibilidad o de Responsabilidad Social Corporativa, dentro de la estrategia establecida con las otras empresas municipales que agrupan la AIE, por lo que la de 2008 es la quinta.

Este tipo de memorias contiene la información que puede interesar a los distintos grupos relacionados con la empresa y a cualquier otra persona interesada. Se trata de la información sobre las principales actividades de LIPASAM, pero incorporando una vertiente que incide en aquellos apartados que tienen que ver con la sostenibilidad.

Se define como actividad sostenible aquella actividad que pudiendo ser provechosa para la humanidad actual, no por ello pone en riesgo la satisfacción de las necesidades de las generaciones venideras. Este concepto incorpora por tanto una apertura de miras, al entender que hay actividades que deben ser controladas y mejoradas para no contribuir a poner en riesgo el bienestar de las generaciones actuales o futuras. A la vez, en positivo, la empresa se debe implicar cada vez más en aquellas actividades que puedan ir en el sentido de lograr un mundo más sostenible en el presente y en el futuro.

El enfoque de la memoria de sostenibilidad es distinto del de los tradicionales informes de actividad de la empresa, ya que además de contar qué es lo que hace la empresa, hace hincapié en contar de qué manera colabora con la sostenibilidad o no, por lo que va a exigir de toda la organización, tener presente estos conceptos a la hora de enfocar el desarrollo de su trabajo diario, por lo tanto, incorpora un plus de calidad en la información y la transparencia.

Las memorias se vienen haciendo con periodicidad anual, recogándose en ellas los aspectos más significativos de la actividad de LIPASAM, comparándola al menos con la del año anterior. El enfoque del contenido va dirigido al principal grupo de interés de la empresa, que nos es otro que el que componen las ciudadanas y ciudadanos del municipio de Sevilla, abarcando la información materialmente a todas las actividades que desarrolla, informándose de las mismas de manera suficientemente clara y asequible.

En la elaboración de esta memoria de LIPASAM, se ha tenido en cuenta alcanzar un nivel de información equivalente al nivel B, nivel que viene definido por las directrices de la versión actual (G3) del Global Reporting Initiative.

sostenible de la ciudad de Sevilla, y reflejar la vocación de transparencia e información pública que caracteriza a esta empresa, complementando sobre la actividad de las empresas de servicios públicos, es imprescindible para que los ciudadanos puedan contar con una opinión propia y con el Ayuntamiento para posibilitar la prestación de unos servicios de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos, acordes con las necesidades reales de la ciudad de la Agrupación de Interés Económico De Sevilla, que conforma LIPASAM junto a las otras tres empresas de servicios del Ayuntamiento de Sevilla. Este esfuerzo continuado y los medios técnicos aportados al desarrollo de su actividad, tanto desde el sector profesional de la gestión de los residuos, en hecho, un estímulo para, entre otros aspectos, mejorar la calidad de la información que se ofrece a los ciudadanos. Para la elaboración de esta Reporting Initiative, y se han utilizado los protocolos técnicos complementarios que resultan de aplicación en nuestra actividad. La aplicación de este saneamiento público, y sobre todo, contribuye a una correcta formación de valoraciones y opiniones externas sobre nuestra contribución efectiva y razonable de la gestión de LIPASAM, considerando tanto su relación con los principales Grupos de Interés, como con el Medio Ambiente. Estimando la Responsabilidad Social Corporativa 2008, documento que tiene entre sus objetivos evaluar la contribución de esta entidad al desarrollo sostenible, al mismo tiempo la información distribuida regularmente a través de los distintos canales de comunicación. Disponer de información actualizada y completa del trabajo que éstas desarrollan. En el caso de Sevilla, tiene además una importancia especial, dada la firme voluntad de esta Corporación de la ciudad, y en cuyo diseño y desarrollo estén siempre presentes los aspectos medioambientales, lo que constituye uno de los principales objetivos de Sevilla. LIPASAM ha recibido, a lo largo de su trayectoria de más de veinte años al servicio de la ciudad de Sevilla, numerosos reconocimientos por sus residuos urbanos, como por parte de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores, siendo estas distinciones, al margen del reconocimiento al trabajo, en esta memoria se han seguido las recomendaciones contenidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad propuesta por GRI. Este estándar internacional, hace posible la comparación de la información aportada con la de otras empresas gestoras de residuos urbanos, efectiva al desarrollo sostenible. Esta memoria ha sido configurada de conformidad con la Guía GRI Rev. 2006 y ofrece una presentación equilibrada. Estimado Lector, en nombre de la empresa Limpieza Pública y Protección Ambiental SA Municipal -LIPASAM- me complace presentarle esta Memoria de Sostenible de la ciudad de Sevilla, y reflejar la vocación de transparencia e información pública que caracteriza a esta empresa, complementando sobre la actividad de las empresas de servicios públicos, es imprescindible para que los ciudadanos puedan contar con una opinión propia y con el Ayuntamiento para posibilitar la prestación de unos servicios de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos, acordes con las necesidades reales de la ciudad de la Agrupación de Interés Económico De Sevilla, que conforma LIPASAM junto a las otras tres empresas de servicios del Ayuntamiento de Sevilla. Este esfuerzo continuado y los medios técnicos aportados al desarrollo de su actividad, tanto desde el sector profesional de la gestión de los residuos, en hecho, un estímulo para, entre otros aspectos, mejorar la calidad de la información que se ofrece a los ciudadanos. Para la elaboración de esta Reporting Initiative, y se han utilizado los protocolos técnicos complementarios que resultan de aplicación en nuestra actividad. La aplicación de este saneamiento público, y sobre todo, contribuye a una correcta formación de valoraciones y opiniones externas sobre nuestra contribución efectiva y razonable de la gestión de LIPASAM, considerando tanto su relación con los principales Grupos de Interés, como con el Medio Ambiente. Estimando la Responsabilidad Social Corporativa 2008, documento que tiene entre sus objetivos evaluar la contribución de esta entidad al desarrollo sostenible, al mismo tiempo la información distribuida regularmente a través de los distintos canales de comunicación. Disponer de información actualizada y completa del trabajo que éstas desarrollan. En el caso de Sevilla, tiene además una importancia especial, dada la firme voluntad de esta Corporación de la ciudad, y en cuyo diseño y desarrollo estén siempre presentes los aspectos medioambientales, lo que constituye uno de los principales objetivos de Sevilla. LIPASAM ha recibido, a lo largo de su trayectoria de más de veinte años al servicio de la ciudad de Sevilla, numerosos reconocimientos por sus residuos urbanos, como por parte de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores, siendo estas distinciones, al margen del reconocimiento al trabajo, en esta memoria se han seguido las recomendaciones contenidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad propuesta por GRI. Este estándar internacional, hace posible la comparación de la información aportada con la de otras empresas gestoras de residuos urbanos, efectiva al desarrollo sostenible. Esta memoria ha sido configurada de conformidad con la Guía GRI Rev. 2006 y ofrece una presentación equilibrada. Estimado Lector, en nombre de la empresa Limpieza Pública y Protección Ambiental SA Municipal -LIPASAM- me complace presentarle esta Memoria de Sostenible de la ciudad de Sevilla, y reflejar la vocación de transparencia e información pública que caracteriza a esta empresa, complementando sobre la actividad de las empresas de servicios públicos, es imprescindible para que los ciudadanos puedan contar con una opinión propia y con el Ayuntamiento para posibilitar la prestación de unos servicios de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos, acordes con las necesidades reales de la ciudad de la Agrupación de Interés Económico De Sevilla, que conforma LIPASAM junto a las otras tres empresas de servicios del Ayuntamiento de Sevilla. Este esfuerzo continuado y los medios técnicos aportados al desarrollo de su actividad, tanto desde el sector profesional de la gestión de los residuos, en hecho, un estímulo para, entre otros aspectos, mejorar la calidad de la información que se ofrece a los ciudadanos. Para la elaboración de esta Reporting Initiative, y se han utilizado los protocolos técnicos complementarios que resultan de aplicación en nuestra actividad. La aplicación de este saneamiento público, y sobre todo, contribuye a una correcta formación de valoraciones y opiniones externas sobre nuestra contribución efectiva y razonable de la gestión de LIPASAM, considerando tanto su relación con los principales Grupos de Interés, como con el Medio Ambiente. Estimando la Responsabilidad Social Corporativa 2008, documento que tiene entre sus objetivos evaluar la contribución de esta entidad al desarrollo sostenible, al mismo tiempo la información distribuida regularmente a través de los distintos canales de comunicación. Disponer de información actualizada y completa del trabajo que estas desarrollan. En el caso de Sevilla, tiene además una importancia especial, dada la firme voluntad de esta Corporación de la ciudad, y en cuyo diseño y desarrollo estén siempre presentes los aspectos medioambientales, lo que constituye uno de los principales objetivos

Anexo 2. datos de contacto



NO8DO
AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA



LIPASAM

Anexo 2.

datos de contacto

Grupo de la Memoria de Sostenibilidad de LIPASAM

OFICINAS CENTRALES

DIRECCIÓN: C/Virgen de la Oliva, s/n 41011 – Sevilla

ATENCIÓN AL PÚBLICO: Previa petición de cita.

PÁGINA WEB: www.lipasam.es

PUNTOS LIMPIOS

Horario: De lunes a sábados de 8:00 a 21:00 horas (excepto 25 de diciembre, 1 y 6 de enero, 28 de febrero y 1 de mayo).

- Los Olivos. C/ Azogue, Polígono Industrial Calonge, Sevilla 41007.
- Los Pinos. Carretera Sevilla/Málaga km 1.5. Sevilla 41020.
- Los Naranjos. Carretera de Su Eminencia, esquina Carretera de Utrera, Sevilla 41013.
- Las Jacarandas. Carretera de Brenes, esquina C/Estrella Deneb, Sevilla 41008.

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE SEVILLA A.I.E.

- DISTRITO ESTE: C/ Cueva de Menga, s/n. Urbanización Los Minaretes
- DISTRITO MACARENA: C/ Jorge de Montemayor, 38
- DISTRITO NERVIÓN: Avda. Cruz del Campo, 36
- DISTRITO SUR: C/ Jorge Guillén s/n
- PRADO DE SAN SEBASTIAN: Plaza de San Sebastián s/n
- DISTRITO BELLAVISTA-LA PALMERA: C/ Asensio y Toledo, nº 6, Bellavista
- DISTRITO SAN PABLO-SANTA JUSTA: C/ Jerusalén, s/n
- OFICINA ÁREA DE REHABILITACIÓN CONCERTADA CASCO NORTE: C/ Feria, 8
- DISTRITO TRIANA: C/ San Jacinto, 33
- DISTRITO LOS REMEDIOS: Avda. República Argentina 25, 3ª pta.
- DISTRITO CERRO-AMATE: C/ Puerto de Oncala s/n.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Distritos Este, Macarena, Nervión, San Pablo, Bellavista, Cerro-Ámate, Distrito Sur:

Lunes a jueves: 9:30 h – 14:00 h 17:00 h – 20:00 h.

Viernes: 9:30 h – 14:00 h. 17:00 h – 19:30 h.

Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana.

- Distrito Triana:

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

Viernes: 9.30 h - 14.00 h. (Viernes tarde cerrado)

Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana.

- Prado de San Sebastián

De Lunes a Viernes: de 8.00 h. a 20.00 h. ININTERRUMPIDAMENTE TODO EL AÑO

- Distrito Los Remedios

De Lunes a Jueves: de 9.30 h. a 14.00 h. y de 17.00 h. a 20.00 h.

Viernes: 9.30 h. a 14.00 h. (Viernes tardes cerrado)

Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana.

● Oficina área de rehabilitación concertada Casco Norte

De lunes a Jueves: 9.00 h. a 14.00 h. y 17.00 h a 19.30 h.

Viernes: de 9.00 h. a 14.00 h. (Viernes tarde cerrado)

Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana.



Anexo 3.

otros datos de interés

Contribución a la comunidad

Servicios prestados				
Limpieza viaria	2007		2008	
Tratamiento	km	%	Km	%
Barrido manual individual	107.476	27,33%	100.809	25,64%
Barrido manual motorizado	34.440	8,76%	36.467	9,28%
Limpieza jardines Centro	1.882	0,48%	1.861	0,47%
Brigada de parque	3.215	0,82%	2.682	0,68%
Barrido mecánico	51.680	13,14%	59.611	15,16%
Barrido mixto	11.605	2,95%	19.556	4,97%
Fregado de aceras	124	0,03%	169	0,04%
Subtotal barridos	210.422	53,51%	221.156	56,24%
Baldeo mecánico	1.985	0,50%	6.454	1,64%
Baldeo alta presión	193	0,05%	795	0,20%
Baldeo mixto	11.751	2,99%	11.517	2,93%
Baldeo manual	639	0,16%	668	0,17%
Subtotal baldeos	14.567	3,70%	19.434	4,94%
TOTAL	224.990	57,21%	240.590	61,18%

Limpiezas especiales		
	Horas de personal	
Tratamiento	2007	2008
Limpieza de mercados	8.456	8.442
Vehículos intervención rápida	17.164	16.898
Limpieza de accesos	12.537	12.957
Limpieza de fachadas	8.344	7.518
Atención a la movida y puntos negros	42.321	48.160
Otras limpiezas especiales	73.486	69.272
TOTAL	162.308	163.247

Limpieza del río	2007	2008
Servicios realizados	226	206
Horas de personal	3.164	2.884

Recogida de residuos urbanos	2007	2008
Recorridos	50	51
Domiciliaria c/trasera con rec/compact	22(*)	21
Domiciliaria c/trasera con mini rec/compact	5	6
Domiciliaria c/lateral con rec/compact	17(*)	19
Industria/Mercados c/trasera	4	4
Sanitario/Industria compactador estático	1	1
Sanitario c/trasera con mini rec/compact	1	1
Contenedores	13.429	13.763
Carga lateral 2.400 litros	128	135
Carga lateral 3.200 litros	2.170	2.680
Carga trasera 750/770/1100 litros	10.230	8.992
Cubos 120/240/330 litros	901	1.956
M3 capacidad	15.310	16.214
Litros/habitante	21,7	23,2
Litros/kg. recogido	17,9	19,3
RU recogidos por LIPASAM en Planta de Transferencia sin recogida selectiva (**)	312.219	300.442

(*)El cambio se produjo en el mes de diciembre

(**) Incluye vertidos directos de RU en ABORGASE y los envases de la recogida neumática.

Recogida neumática		
R.N. Fija TM	2007	2008
Materia orgánica y restos	7.893	7.409
Envases	1.896	2.072
Papel	351	306
TOTAL (*)	10.140	9.787
R.N. Móvil del Barrio de Santa Cruz TM	585	406

(*) Los kilos de recogida neumática están contabilizados en sus apartados correspondientes.

Anexo 3.

otros datos de interés

Número de buzones en funcionamiento			
Unidades instaladas	Tipo		Total de buzones
	Fija	Móvil	
Buzones materia orgánica y resto	406	41	447
Envases	314	-	314
Papel/cartón	73	-	73
Comerciales	122	-	122
TOTAL	915	41	956

Recogida selectiva			
Recogida selectiva (Tm)	2007	2008	Incremento (2007/2008)
Vidrio	6.435	7.267	12,90%
Papel (*)	15.619	16.376	4,80%
Envases	6.185	7.021	13,50%
TOTAL	28.239	30.664	8,60%

(*) La recogida selectiva de papel incluye: puntos limpios, recogida neumática y AISOL.

Contenedores de recogida selectiva instalados	2007	2008
CONTENEDOR AREA		
Vidrio	1.691	1.694
Papel	1.834	1.913
Subtotal	3.525	3.607
CONTENEDOR ACERA		
Carga lateral		
envases	1.346	1.866
Carga trasera		
envases	4.263	3.291
TOTAL	9.134	8.764

Recogida de residuos especiales				
Recogida de muebles y enseres	2007		2008	
Servicios	Unidades	Tm	Unidades	Tm
Servicios Programados	50.778	878	45.098	746
Servicios No Programados	609.013	10.537	580.094	9.591
TOTAL	659.791	11.415	625.192	10.337

Recogida de pilas	2007	2008
Contenedores	3.413	3.609
Tm. de Pilas procedentes de comercios	52,7	60,1

Puntos Limpios	2007	2008
Entradas en puntos limpios	130.229	141.025
LIPASAM	87	149
Particulares	130.142	140.876
Lotes de residuos recibidos/entradas	1,6	1,6
Total lotes de residuos recibidos	201.477	228.565

% de lotes residuos más importantes		
Escombros	22,10%	20,10%
Maderas	15,90%	12,70%
Papel y cartón	14,50%	12,50%
Plásticos	12,80%	11,60%
Metales y latas	6,70%	7,20%
Residuos eléctricos y electrónicos	8,10%	8,40%
Colchones y enseres	2,50%	3,40%
Otros	17,40%	24,10%
Media de entradas diarias	423	455
Entradas Punto Limpio Los Olivos	136	138
Entradas Punto Limpio Los Pinos	78	77
Entradas Punto Limpio Los Naranjos	130	143
Entradas Punto Limpio Las Jacarandas	79	97

Recogida de residuos especiales e inertes TM			
Tipo de recogida	Tipo de residuo	2007	2008
Puntos Limpios	Escombros, restos de poda, maderas, chatarras, RAEE ...	19.903	20.204
Otros inertes de Planta Transferencia	Inertes	8.802	9.029
Puerta a puerta	Enseres, colchones ...	11.415	10.337
Recogida de solares	Escombros y tierras	12.628	8.095
TOTAL		52.748	47.665

Anexo 3.

otros datos de interés

Recogida de vehículos fuera de uso	2007	2008
Unidades recogidas	1594	2155

7.287 lts	Aceite de vehículos
24.735 kg	Baterías plomo y ácido de baterías
6.767 lts	Anticongelante
8.328 Uds.	Neumáticos
1.799 Tm	Chatarra
1.572 lts	Líquido de Frenos
6.746 lts	Aceite de caja de cambios

Lavado de contenedores de acera		
frecuencia	2007	2008
Lavado interior : Cada cuántos días	30	35
Lavados / año	12,2	10,5
Lavado exterior: Cada cuántos días	64	110
Lavados / año	5,7	3,32

Lavado de contenedores de acera de envases		
Frecuencia	2007	2008
Lavado interior : Cada cuantos días	265	83
Lavados / año	1,4	4,4
Lavado exterior: Cada cuantos días	52	90
Lavados / año	7	4,1

Lavado de contenedores de área		
	2007	2008
Contenedores Vidrio Cada cuántos días	51	89
Lavados / año	7,2	4,1
Contenedores Papel Cada cuántos días	53	93
Lavados / año	6,9	3,9
Total Contenedores Cada cuántos días	52	91
Lavados / año	7	4,0

Lavado de papeleras		
Frecuencia	2007	2008
Cada cuántos días	82	141
Lavados / año	4,5	2,6

Transferencia, tratamiento y eliminación		
Transferencia de residuos (Tm)	2007	2008
(a) LIPASAM(*)	311.110	296.504
Urbanización Tarazona(*)	615	556
Particulares en Planta de Transferencia	8.052	6.497
Total Tm recogidas en Planta Transfer.	319.777	303.557
(b) Vertidos directos de LIPASAM sin pasar por Planta de Transferencia(*)	1.110	3.937
Total Residuos recogidos por LIPASAM en el municipio de Sevilla (a) + (b)	312.219	300.441

(*) Los datos de LIPASAM incluyen 2.073 Tm. de envases procedentes de la recogida neumática. Las toneladas de la urbanización Tarazona no pertenecen al municipio de Sevilla.

Tratamiento y eliminación			
Tratamiento (Tm)	Destino	2007	2008
RU + reciclado:			
Materia orgánica y resto (*)	Cónica	312.219	300.442
Reciclado (envases+vidrio+papel)	Valorización SIG	28.239	30.664
Subtotal RU+reciclado	340.271	331.106	
Residuos especiales:			
Escombros (RCD)	Cónica	4.821	5.453
	Alcorec	7.806	2.643
Inertes y otros	Cónica	8.802	9.029
Muebles y enseres	Cónica		
	Recuperación (Banales)	11.415	10.337
Puntos Limpios	Cónica	3.266	2.735
	Otros Gestores	16.696	17.469
Subtotal residuos especiales	52.806	47.666	
Pilas	Gestor RP	64	72

Anexo 3.

otros datos de interés

En porcentajes, tenemos la siguiente distribución:

Tratamiento (Tm)	2007	2008
Materia orgánica y resto	79,40%	79,30%
Reciclado (envases+vidrio+papel)	7,20%	8,09%
Subtotal RU+reciclado	86,60%	87,39%
Residuos especiales:	13,30%	12,58%
Subtotal	99,90%	99,97%
Pilas	0,00%	0,03%
TOTAL RESIDUOS	100,00%	100,00%

Equipos y mantenimiento(a 31 de diciembre de 2008)

Serie	Grupo de Vehículos	2007	2008
Serie 0	Turismos y motocicletas	77	73
Serie 1	Recolectores recogida	86	78
Serie 2	Lavacontenedores	19	18
Serie 3	Portacontenedores	9	9
Serie 4	Caja abierta	69	67
Serie 5	Barredoras	40	38
Serie 6	Baldeadoras	47	45
Serie 7	Vehículos limpieza especiales	59	62
Serie 8	Motocarro de barrido	54	49
Serie 9	Palas, cabezas y otros	11	10
Subtotal unidades móviles	471	449	
	Compactador estático	15	15
TOTAL		486	464

Flota media de vehículos (uds. móviles)

	2007	2008
Vehículos(*)	455	458

(*) Sin contabilizar los compactadores estáticos

Antigüedad media de vehículos

Serie	Grupo vehículos	Antigüedad en años	
		2007	2008
Serie 0	Turismos y motocicletas	4,8	5,6
Serie 1			
	Recolectores recogida	5,0	5,4
	Recolectores carga trasera	5,6	6,4
	Recolectores carga lateral	4,2	3,9

Serie	Grupo vehículos	Antigüedad en años	
		2007	2008
Serie 2	Lavacontenedores	7,7	8,5
Serie 3	Portacontenedores	6,8	7,8
Serie 4	Caja abierta	4,6	6,9
Serie 5	Barredoras	4,0	4,7
Serie 6	Baldeadoras	5,0	5,6
Serie 7	Vehículos limpieza especiales	7,7	8,3
Serie 8	Motocarro de barrido	4,3	5,0
Serie 9	Palas, cabezas y otros	8,5	9,2
Antigüedad media unidades móviles		5,3	6,0

Mantenimiento de vehículos		
Operaciones Taller (*)	2007	2008
Reparaciones	28.413	32.766
Mantenimiento	4.430	15.792
Total operaciones	32.843	48.558
Averías/veh (reparac/flota media)	62,4	71,5
Mantenimientos/vehículo	9,7	34,5
% Reparaciones	87%	67%
% Mantenimiento	13%	33%
Otros ratios:		
Horas de trabajo vehículos	456.690	453.431
Kms recorridos flota	7.024.068	6.253.794
Salidas vehículos	51.853	79.334
Salidas anuales por vehículo al año	114	173
Km/vehículo en cada salida	135,5	78,8
Horas de marcha vehículo/jornada	8,8(**)	5,7(*)

(*) Datos calculados sobre la flota media anual (458 vehículos en 2008).

Mobiliario urbano		
Elementos(unidades)	2007	2008
Papeleras	18.936	19.488
Bolardos	7.803	6.391
Retranqueos	676	527
Fijadores en polígonos industriales	446	504
Contenedores con alguna fijación	6.851	6.696
Ratios de interés:		
Habitantes/papelera	37	36
Litros papelera/habitante	1,28	1,33

Anexo 3.

otros datos de interés

Resumen de datos de los servicios prestados			
Datos de explotación	2007	2008	Situación comparada
Kms con tratamiento de limpieza	224.990	240.590	(+)
Horas limpiezas especiales	162.308	163.247	(+)
Tm. recogida RU	312.219	300.442	(-)
Tm. recogida selectiva	28.239	30.664	(+)
Tm. recogida muebles	11.415	10.337	(-)
Uds. recogida muebles	659.791	625.192	(-)
Entradas puntos limpios	130.229	141.025	(+)
Unidades puntos limpios	201.477	228.565	(+)
Tm. recogida residuos especiales(*)	52.806	47.665	(-)
Tm. recogida pilas	64	72	(+)
Tm. RU en Planta Transferencia	319.777	303.557	(-)
Tm. RU tratadas en Cónica	312.219	300.441	(-)
Total Tm. tratadas	393.328	378.844	(-)
Nº lav cont. RU acera int	12,2	10,5	(-)
Nº lav cont. RU acera ext	5,7	5,7	(-)
Nº lav cont. env acera int	1,4	4,4	(+)
Nº lav cont. env acera ext	7	4,1	(-)
Nº lav cont. area ext	7	4,0	(-)
Nº lavados papeleras año	4,5	2,6	(-)
Nº Equipos	486	464	(-)
Antigüedad media flota año	5,3	6,0	(+)
Km. recorridos flota año (miles de km)	7.024	6.253	(-)
Reparaciones y mantenimiento	32.843	48.558	(+)
Papeleras	18.936	19.488	(+)
Bolardos	7.803	6.391	(-)
Retranqueos	676	527	(-)

Inspección del cumplimiento de la Ordenanza Municipal		
Actividades Departamento Inspección	2007	2008
Denuncias levantadas	5.311	4.851
Sanciones impuestas	3.633	4.006
Valor sanciones (€)	375.390	517.830
Valor sanción media (€)	103,3	129,2

Desglose por tipo de sanción:		
Limpieza y recogida	62%	55%
Obras y vertidos	23%	29%
Publicidad	9%	14%
Otros	6%	2%

Residuos de construcción y demolición (RCD's) de obras sometidas a licencia urbanística		
RCD	2007	2008
Expedientes de obra iniciados en el año	989	938
Fianzas depositadas o avaladas (€)	6.150.779	3.535.104
Tm RCD's estimadas según expedientes	2.887.415	1.292.762
Expedientes de obra terminados	191	168
Fianzas devueltas (€)	3.460.371	3.932.967
Tm certificadas tratadas	808.730	595.885
RCD's mixto	26.305	65.788
RCD's limpio	88.421	114.619
Tierras	694.002	415.478

Orientados a nuestros clientes

Mentalización y relaciones externas		
Visitas a instalaciones de LIPASAM(*)	2007	2008
Grupos y colegios	271	275
Escolares	12.844	11.309
Profesores	605	635

(*) El curso escolar se desarrolla de Octubre a Junio, por lo que en los meses de verano no se llevan a cabo visitas.

Teléfono de Atención al Ciudadano		
Vía de entrada	2007	2008
Vía Pública	0	0
Prensa	1	36
Ayuntamiento	0	0
Carta	979	1.193
E-mail	1.256	1.901
Fax	1.255	1.504
Hoja oficial de reclamaciones	7	7
Llamada telefónica	55.473	52.2143
Policía Local	0	0
Atención directa	461	1.231
Línea Roja	0	0
TOTAL	59.432	58.086

Anexo 3.

otros datos de interés

Tipología de las comunicaciones		
Tipología	2007	2008
Recogida de enseres	25.627	23.567
Reclamaciones limpieza	2.692	2.455
Reclamaciones recogida	2.386	5.054
Reclamaciones mobiliario	3.828	2.733
Otros (1)	24.899	24.277
TOTAL	59.432	58.086
(1) Otros:		
-Petición de información	15.586	14.985
-Petición de servicios especiales	1.217	1.665
-Resto	8.096	7.627

El componente humano de la empresa

Nivel de empleo		
Nivel de empleo	2007	2008
Nivel mínimo	1.374	1.426
Nivel máximo	1.934	1.867
Nivel promedio anual	1.593	1.607

Distribución del colectivo según nivel profesional	2007	2008
Dirección	17	22
Administrativos y personal técnico	50	51
Mandos intermedios e inspectores	65	63
Personal de servicios y talleres	1.461	1.471
TOTAL	1.593	1.607

Empleo femenino	2007	2008
Dirección	1	1
Administrativos y personal técnico	19	19
Mandos intermedios e inspectores	3	3
Personal de servicios y talleres	261	289
TOTAL	284	312

Composición de la plantilla por tramos de edad	
Tramo edad	2008
menor 25	5,16%
mayor o igual 25 y menor 30	7,22%
mayor o igual 30 y menor 35	9,96%
mayor o igual 35 y menor 40	15,31%
mayor o igual 40 y menor 45	16,18%
mayor o igual 45 y menor 50	16,80%
mayor o igual 50 y menor 55	12,51%
mayor o igual 55 y menor 60	10,08%
mayor o igual 60	6,78%

Afiliación sindical	2007	2008
CNT	1	0
CCOO	907	979
UGT	360	319
CSI-CSIF	34	41
TOTAL	1.302	1.339

Representantes sindicales	2007	2008
CCOO	15	15
UGT	6	6
CSI-CSIF	2	2
TOTAL	23	23

Absentismo y sus causas	Porcentaje	2007	2008
Enfermedad	Porcentaje	7,52%	7,83%
	Horas	196.505	198.662
Accidentes	Porcentaje	1,34%	1,30%
	Horas	35.023	32.984
Maternidad	Porcentaje	0,15%	0,41%
	Horas	3.976	10.402
Actividad sindical	Porcentaje	0,74%	0,75%
	Horas	19.215	19.029
Otras causas	Porcentaje	1,17%	1,12%
	Horas	30.506	28.417
TOTAL	Porcentaje	10,92%	11,40%
	Horas	285.225	289.240

Anexo 3.

otros datos de interés

Actividades formativas	2007	2008
Nº cursos	207	168
Nº participantes	2.049	565
Horas de formación	20.035	13.545
Media horas de formación/participante	9,77	14,00
Media horas de formación/media plantilla	12,56	8,42

Puesto	2007	2008
Almacenero	1	
Marinero	1	
Oficial 1ª Taller	0	
Maestro Taller	0	
Jefe de Equipo de Taller	0	
Oficial V.L.	45	
Of. 1ª Conductor	15	
Operador de Planta	1	
Auxiliar de Servicio	0	
Oficial Técnico	0	
Auxiliar Técnico	0	
Auxiliar administrativo	0	
Jefe Técnico	0	1
Técnico Gestión de Procesos	1	
Jefe de Servicios	2	
TOTAL	66	1

	2007	2008
Nº Accidentes en el trabajo, con baja	153	145
Nº Accidentes In Itínere	19	13
Nº bajas por recaída	19	20
Nº TOTAL DE BAJAS POR ACCIDENTE	191	178
Índice de Frecuencia	82	77
Índice de Gravedad	2,14	2,06

Anexo 4.



BINGO

PAPEL

NO DEPOSITE OBJETOS NI OTROS ELEMENTOS EXTRAÑOS
SI LO VE LLENO, LLAME AL 902 459 954

LIPASAM

Anexo 4.

referencia al contenido del GRI

Elemento GRI	Capítulo	Página
1. Estrategia y análisis		
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (Director General, Presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	1	3
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2	7
2. Perfil de la organización		
2.1 Nombre de la organización.	2	7
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	2	7
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2	8
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	2-Anexo II	
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	NA	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2	6
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2	7
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:		
• Número de empleados.	6	26
• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).	2	11
• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).	NA	
• Cantidad de productos o servicios prestados	4	
Además de lo anterior, se anima a que las organizaciones informantes aporten más información, según sea pertinente, como:		
• Activos totales.	-	
• Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas).	2	6
• Desglose por país/región de lo siguiente:		
• Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	NA	
• Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	NA	
• Empleados por países/regiones.	NA	

Elemento GRI	Capítulo	Página
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:	2	9
• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y	NA	
• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	NA	
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	2	11
3. Parámetros de la memoria		
PERFIL DE LA MEMORIA		
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario ²⁴).	ANEXO I	
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	ANEXO I	
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	ANEXO I	
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	ANEXO II	
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:	ANEXO I	
• Determinación de la materialidad.		
• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.		
• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.		
3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI, para más información.	ANEXO I	
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	ANEXO I	
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	NA	
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	NA	
Elemento GRI	Capítulo	Página
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	ANEXO I	
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	ANEXO I	
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI		
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar la siguiente información:	ANEXO IV	
• Estrategia y análisis, 1.1–1.2		
• Perfil de la organización, 2.1–2.8		
• Parámetros de la memoria, 3.1–3.16		
• Gobierno, compromisos y participación, 4.1–4.17		
• Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones		
• Principales indicadores del desempeño		
• Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido		
• Indicadores de Suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria		

Anexo 4.

referencia al contenido del GRI

VERIFICACIÓN		
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	NA	
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
GOBIERNO		
4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Describe el mandato y la composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indica su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.	2	6
Elemento GRI	Capítulo	Página
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	2	7
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. Indíquese cómo define la organización los términos 'independiente' y 'no-ejecutivo'. Este punto sólo se aplicará a aquellas organizaciones con una estructura directiva unitaria. Consulte en el glosario la definición de 'independiente'.	NA	
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. Se debe hacer referencia a los procesos relativos al: • Uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno • Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como "comités de empresa" a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe.	-	
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	-	
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	2	6
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	2	6
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación. Explíquese el grado en el que: • Se los aplica en toda la organización, en las diferentes regiones y departamentos/unidades • Hacen referencia a estándares acordados a nivel internacional	2	7
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	2	
Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.	7	38

Elemento GRI	Capítulo	Página
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	NA	
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia de gestión de riesgos en relación con la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos.	8	44
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	7	37-43
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas Esto hace referencia a la participación como miembros a nivel de organización.	2	9
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. Ejemplos de grupos de interés son: • Comunidades • Sociedad civil • Clientes • Accionistas y proveedores de capital • Proveedores • Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos	3	14
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	3	13
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	3	13
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	3	17
Elemento GRI	Capítulo	Página
5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño		
Dimensión Económica		
EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	2	11
EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	-	
EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	6	35
EC4: Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	-	
EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	
EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	7	41
EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	

Anexo 4.

referencia

al contenido del GRI

EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono, o en especie.	4	
EC9: Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	-	
Dimensión ambiental		
EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	
EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	8	
EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	
EN4: Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	-	
EN5: Ahorro total de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	8	
EN6: Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	8	
EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	-	
Elemento GRI	Capítulo	Página
EN8: Captación total de agua por fuentes.	8	
EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	-	
EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	-	
EN11: Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	-	
EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	-	
EN13: Hábitats protegidos o restaurados.	-	
EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	-	
EN15: Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	-	
EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	8	
EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	-	
EN18: Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	8	
EN19: Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	-	
EN 20: NOx, SOx y otras emisiones al aire significativas, por tipo y peso.	-	
EN21: Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	-	
EN22: Peso total de residuos generados según tipo y método de tratamiento.	8	
EN23: Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	-	
EN24: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	-	

EN25: Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

Elemento GRI	Capítulo	Página
EN26: Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	8	
EN27: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	8	
EN28: Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	-	
EN29: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	-	
EN30: Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	-	

Dimensión social

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética en el trabajo

LA1: Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contratación y por región.	6	26
LA2: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	26
LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	6	33
LA4: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	6	26
LA5: Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	6	26
LA6: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	6	28
LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	6	27-28
LA8: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	6	28
LA9: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	6	28
LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleado.	6	30
LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	6	30

Elemento GRI	Capítulo	Página
LA12: Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	6	35
LA13: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	6	26
LA14: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	6	34

Indicadores del desempeño de derechos humanos

HR1: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-	
HR2: Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	-	

Anexo 4.

referencia al contenido del GRI

HR3: Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	-	
HR4: Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	-	
HR5: Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	-	
HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	-	
HR7: Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	-	
HR8: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	-	
HR9: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	-	
Indicadores del desempeño de Sociedad		
SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, operación y salida de la empresa.	-	
SO2: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	-	
Elemento GRI	Capítulo	Página
SO3: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	-	
SO4: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	-	
SO5: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	-	
SO6: Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	-	
SO7: Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	-	
SO8: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	-	
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos		
PR1: Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	-	
PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	
PR3: Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	5	27
PR4: Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	
PR5: Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	5	25
PR6: Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	5	25

PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	
PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	5	25
PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	5	25



LIPASAM