

## 9. Comunicaciones

### Comunicaciones externas

#### *Comunicación con los usuarios y ciudadanos en general*

A la comunicación y a la sensibilización externas, que va dirigida a los ciudadanos y otros grupos de interés, Lipasam les da gran importancia, ya que es consciente de que la colaboración y el comportamiento de los ciudadanos de Sevilla influye directamente y a diario en sus logros ambientales. Desde el departamento de Atención y Participación Ciudadana se realizan campañas de educación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía. Así, dentro del Plan de Comunicación 2013, se han llevado a cabo campañas informativas y de concienciación sobre la separación de los residuos, así como de la utilización de los puntos limpios. Además, ha continuado la distribución de información en las propias instalaciones, donde se informa de los distintos tipos de residuos que se admiten, así como de sus cantidades, a los distintos usuarios.

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

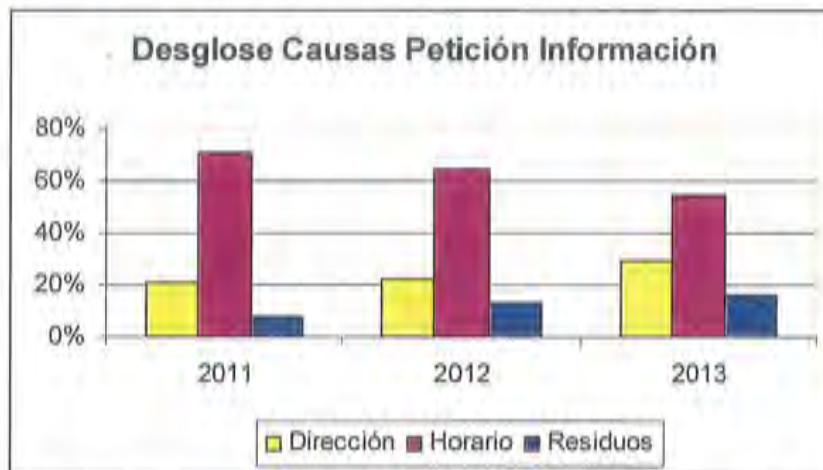
La demanda de información sobre los puntos limpios que se solicita a través de este teléfono demuestra un gran interés por esta actividad. La evolución de las comunicaciones relacionadas con los puntos limpios, así como su contenido, es la siguiente:

	2011	2012	2013
<b>Petición de Información</b>	1.141	765	1.156
Hojas de Reclamaciones	1	4	1
Otras Quejas/Reclamaciones	7	1	7
<b>Subtotal Quejas/reclamaciones</b>	8	5	8
Sugerencias	1	1	0
<b>Total Avisos</b>	<b>1.150</b>	<b>771</b>	<b>1.164</b>

En 2013, estas peticiones han aumentado respecto al año anterior, volviendo a cantidades similares a las de 2011. Se observa por tanto, una mayor inquietud por estas instalaciones y por la labor que en ellos se realiza.

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

- Horario
- Dirección
- Residuos que se admiten



Respecto al año anterior, disminuye la petición de información sobre el horario de apertura, aumentando las relacionadas con la dirección y los residuos admisibles.

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

Respecto a las reclamaciones oficiales, se lleva un indicador que relaciona el número de reclamaciones que ha habido por cada 1.000 entradas recibidas en los puntos limpios. En 2013, tan solo se ha producido una reclamación oficial; teniendo en cuenta que al año se han producido más de 130.000 entradas. La reclamación ha sido atendida en tiempo y forma. Al disminuir las reclamaciones, ha mejorado el indicador referente a las reclamaciones pasando de 0,028 a 0,008. Por lo tanto, se considera un resultado muy bueno.



### Solicitud de información ambiental

Lipasam, venía entregando de forma voluntaria unos "Certificados de correcta gestión" a aquellos usuarios de los puntos limpios que lo solicitaban; es así, que en el 2011, ya se emitieron un total de 6 certificados de este tipo. Pero con la entrada en vigor del Decreto 73/2012, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de Andalucía, esta situación se ha vuelto de obligado cumplimiento por parte de Lipasam, siempre que el usuario lo solicite, reflejándose así en el artículo 125.h de este Decreto.

En 2013, la cantidad de estos certificados han aumentado considerablemente, habiéndose emitido un total de 70 Certificados de correcta gestión.

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

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

Incluidos los certificados, en 2013 estas peticiones de información ambiental ascienden a 142. La solicitud de información ambiental, relacionada tanto con la actividad de los puntos limpios como de la propia gestión de los residuos, va en aumento año tras año; consecuencia directa, a nuestro entender, de la mayor concienciación ambiental de la sociedad y a la cada vez más exigente normativa ambiental.

#### *Comunicación de la Política de Lipasam*

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

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

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

#### *Conocimiento y valoración de los puntos limpios por los ciudadanos*

El éxito de estas instalaciones va a depender fundamentalmente del conocimiento que se tenga de ellas, por lo que LIPASAM promueve y difunde su utilización por la ciudadanía, mediante campañas de comunicación y concienciación:

Anualmente, se realiza dos encuestas:

- Una General, de todos los servicios que presta Lipasam, en la que se pregunta por las instalaciones de los puntos limpios; hagan uso o no de los mismos.
- Una específica de la actividad, la cual se realiza "in situ" en los puntos limpios, y por tanto solo se realizan a los usuarios de los mismos.

En 2013, ambas encuestas han sido realizadas por la empresa Quota.

Los resultados de las encuestas generales realizadas a los ciudadanos de Sevilla en los últimos años, hagan uso o no de estas instalaciones, son los siguientes:

	2011	2012	2013
Satisfacción global con los PPLL	7,43	7,16	7,53
Horario de los PPLL	7,62	7,51	7,95
Ubicación de PPLL	7,23	6,95	7,25
Cantidad de PPLL	7,40	7,04	7,40
Información sobre los PPLL	7,26	6,87	7,32

Como se aprecia en la tabla anterior, en 2013 ha habido un ligero ascenso en los resultados de la satisfacción con los puntos limpios. Hay que destacar, que los resultados están por encima de 7.

Destacar también de esta encuesta general, que el 67% de los encuestados conocían la existencia de los puntos limpios y de éstos el 60% lo han usado. Respecto a la encuesta general realizada en 2012, se aprecia un descenso en el porcentaje de personas que conocen los puntos limpios.

	Conocimiento de los puntos limpios			Si conocen los puntos limpios ¿Los usan?	
	Si	No		Si	No
dic-02	33%	67%	dic-02	40%	60%
nov-06	43%	57%	nov-06	58%	42%
feb-08	51%	48%	feb-08	61%	39%
nov-09	50%	50%	nov-09	65%	34%
jun-11	67%	33%	jun-11	65%	35%
nov-12	78%	22%	nov-12	70%	30%
jun-13	67%	33%	jun-13	60%	40%

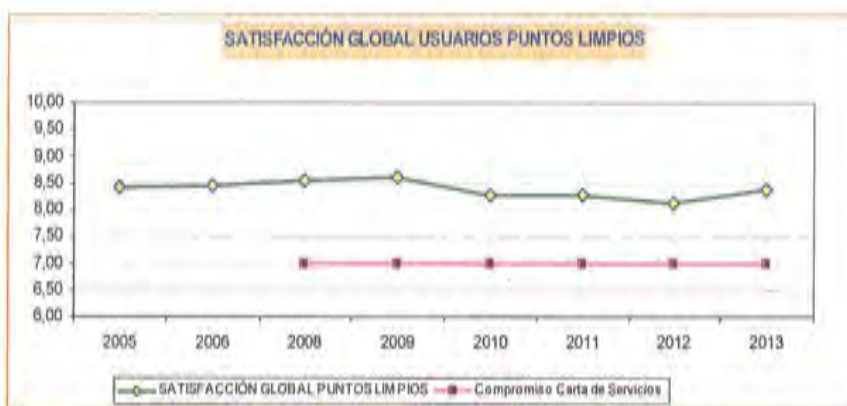
Aún así, para tener una opinión más objetiva sobre la opinión de los usuarios de los puntos limpios, a continuación se analizan los resultados de la encuesta exclusiva para los usuarios de estas instalaciones.

#### *Valoración y satisfacción de los usuarios*

Los resultados de la encuesta de 2013 a los usuarios de los puntos limpios, son ligeramente superiores a los del año anterior, aunque en los apartados de adecuación residuos y cantidades, emplazamiento y ubicación e información sobre el destino y tratamiento de los residuos han disminuido respecto al año anterior. Lo más valorado por los usuarios en 2013, ha sido la limpieza y el trato del personal, con una puntuación de 8,89 y 8,73, respectivamente. Respecto a la contribución de los puntos limpios al desarrollo sostenible y al medio ambiente, se ha obtenido una puntuación de 8,58.

Respecto a la pregunta relacionada con la información que se les facilita a los usuarios sobre el destino final de los residuos se ha visto reducida la puntuación; por ello, se quiere mejorar. Ya en la Declaración Medioambiental del año pasado, se incluyó el tratamiento final al que se someten cada uno de los residuos que son admitidos en los puntos limpios. Para el 2014, se van a seguir tomando medidas para que los usuarios de los puntos limpios conozcan esta información.

Por último, decir sobre los resultados de la encuesta, que aún así, los datos obtenidos son muy aceptables, estando la mayoría de los resultados por encima de 8 y todos por encima de 7 puntos, a excepción de la adecuación y cantidad de residuos y de la información sobre el destino final de los residuos. Se debe resal que los puntos limpios son una de las actividades de LIPASAM mejor valoradas.



Se debe resal que los puntos limpios son una de las actividades de LIPASAM mejor valoradas.

**ENCUESTAS SATISFACCIÓN USUARIOS DE LOS PUNTOS LIMPIOS**

AÑO 2013= QUOTA (407 ENTREVISTAS. NOV-DIC. 2013)

	ESCALA 0-10	ESCALA 0-10	ESCALA 0-10	Evolución
	2011	2012	2013	2013/2012
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PUNTOS LIMPIOS</b>	<b>8,29</b>	<b>8,11</b>	<b>8,38</b>	<b>0,27</b>
HORARIO	8,25	8,24	8,89	0,65
LIMPIEZA	8,30	8,36	8,58	0,22
FACILIDAD LOCALIZACIÓN	8,29	8,31	8,33	0,02
EMPLAZAMIENTO Y UBICACIÓN	8,36	8,46	8,43	-0,03
SOLUCIÓN PARA DESHACERSE DE LOS RESIDUOS	8,38	8,27	8,48	0,21
MANTENIMIENTO	8,30	8,30	8,55	0,25
TRATO PERSONAL	8,66	8,46	8,73	0,27
COMODIDAD	8,51	8,35	8,51	0,16
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL CON LIPASAM</b>	<b>8,20</b>	<b>7,68</b>	<b>7,89</b>	<b>0,21</b>
CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE y AL MA	(1) 8,23	7,99	8,58	0,59
SEÑALIZACIÓN INTERIOR	(1) 8,45	8,37	8,64	0,27
CANTIDAD PUNTOS LIMPIOS	(1) 7,87	7,85	7,85	0,00
ADECUACIÓN RESIDUOS Y CANTIDADES	(1) 8,14	7,49	6,70	-0,79
INFORMACIÓN SUFICIENTE Y ADECUADA	(1) 7,60	7,06	7,35	0,29
INFORMACIÓN SOBRE EL DESTINO O TRATAMIENTO FINAL DE LOS RESIDUOS	(2)	5,64	4,52	-1,12

(1) PREGUNTAS QUE NO SE HICIERON EN 2005

(2) PREGUNTA NUEVA EN 2012

Las principales conclusiones son:

⇒ La valoración de los usuarios de los Puntos Limpios, sigue siendo **muy alta: 8,38** sobre un máximo de 10 puntos. El compromiso de Lipasam a través de la Carta de Servicios es **no bajar de 7** en valoración global de los usuarios de los Puntos Limpios.



- ⇒ En general, se produce una leve subida en la puntuación en casi todas las preguntas, aunque en los apartados de adecuación residuos y cantidades, emplazamiento y ubicación e información sobre el destino y tratamiento de los residuos han disminuido respecto al año anterior
- ⇒ Lo más valorado por los usuarios en 2013, ha sido la limpieza y el trato del personal, con una puntuación de 8,89 y 8,73, respectivamente
- ⇒ Lo menos valorado ha sido la *Adecuación de residuos y cantidades (6,70)* y la *Información sobre el destino y tratamiento final de los residuos (4,52)*, siendo esta última la única que está con una puntuación inferior a 5.

### Concienciación ambiental

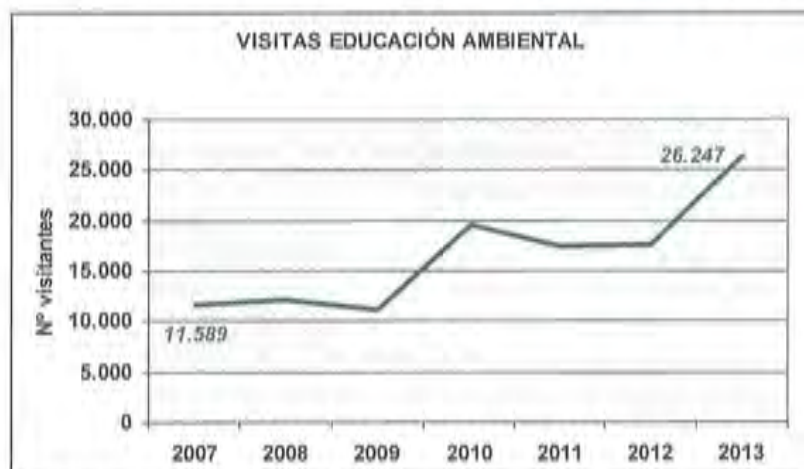
Una condición indispensable para avanzar hacia el desarrollo sostenible y conseguir un uso equilibrado y respetuoso de los recursos naturales, reside en la consecución de una sociedad informada, sensibilizada y comprometida activamente con su medio ambiente.

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



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

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



El año 2013 ha sido un buen año, en cuanto a la participación, ya que hemos recibido un total de 26.247 alumnos.

La programación de educación ambiental, ha estado dividida en tres grandes bloques:

- ❖ TÚ VIENES A LIPASAM
- ❖ LIPASAM VA A TU COLE
- ❖ LIPASAM Y LOS DISTRITOS

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

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

En todos estos programas se hace referencia a la gestión de los puntos limpios y a la importancia que éstos tienen en la segregación de los residuos.

Durante 2013, a parte de las citadas en párrafos anteriores, se han llevado a cabo distintas **Campañas Informativas y de Mentalización**, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Campaña de concienciación con motivo de la Semana Santa.
- Campaña de concienciación con motivo de la Feria de Abril.
- Publicación de inserciones en distintas publicaciones: revistas especializadas, prensa local/generalista, etc...
- Campaña para fomentar la recogida selectiva de vidrio en la Feria de Abril.
- Campaña para fomentar la recogida selectiva de aceite doméstico usado en la Feria de Abril.
- Campaña informativa con motivo de las Fiestas Navideñas.
- Emisión de programas de participación ciudadana en emisoras de radio en programación local (Radio Sevilla, Onda Cero y COPE).
- Campaña Informativa para la Recogida de Excrementos caninos en el Distrito Municipal Sur.
- Exposición Informativa con motivo del Día Mundial de la Energía y el Medio Ambiente.
- Campaña "Conéctate y Recicla", para fomentar la Recogida Selectiva y el Reciclaje de envases de vidrio, en colaboración con Ecovidrio.
- Montaje de Stand en el certamen Expo Joven.



## Comunicación interna

Existen diversos mecanismos de comunicación interna para los puntos limpios:

### *A través de la propia cadena de mandos*

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

### *Correo electrónico o vía telefónica*

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

### *Correo interno*

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

### *Solicitud de recogida Residuos, especialmente RAEE*

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

### *SAP*

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

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

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

### *Comunicación de incidencias y no conformidades*

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

Se informa, entre otras incidencias, de:

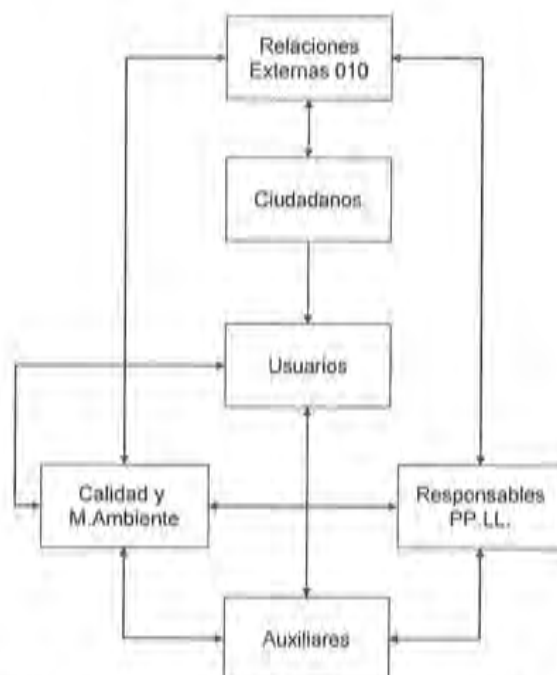
- Derrames y vertidos accidentales
- Averías y roturas
- Situaciones de emergencia y accidentes
- Solicitud de recogida de residuos
- Comportamientos indeseados de los usuarios
- Robos y actos de vandalismo
- Mezclas por parte de los usuarios de residuos peligrosos
- Dudas sobre la admisión o no de determinados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



*Acceso a la documentación relacionada con los Puntos Limpios*

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

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



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

Desde 2011 se ha venido desarrollando una iniciativa de comunicación-información-sensibilización ambiental, que consiste en la comunicación de noticias ambientales o información ambiental relacionada tanto con la gestión general de los puntos limpios, como la gestión de los residuos, e incluso con temas ambientales de interés. Concretamente en 2013, se han emitido un total de 23 correos electrónicos de sensibilización-información ambiental.

### Formación ambiental de los empleados

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

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

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

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

En 2013 se realizó una visita al Centro de Tratamiento de Residuos Monte Marta-Cónica. En él, pudieron ver el tratamiento de los residuos que se recoge en la cuba de los puntos limpios denominada como "Restos".

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

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



## 10. Colofón

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

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



## 11. Validación

La presente Declaración Ambiental corresponde al periodo enero-diciembre de 2013, y tendrá validez desde el día siguiente de su verificación, durante un año. La siguiente Declaración Ambiental actualizada se referirá al periodo 2014, elaborándose y publicándose antes de diciembre de 2015, una vez estén disponibles los datos e informes de 2014.

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

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

La Declaración Ambiental de los Puntos Limpios de LIPASAM 2013, ha sido elaborada por el área de Calidad y Medio ambiente de LIPASAM, en colaboración con el resto de personas de la empresa.

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

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



ES-AN-00004  
*La prestación del servicio de  
gestión de los residuos  
urbanos en los puntos  
limpios de la ciudad de  
Sevilla.*

Sevilla, noviembre de 2014



Fdo. Francisco José Juan  
Rodríguez  
Director Gerente de LIPASAM

Fdo. Antonio Moreno González  
Técnico de Calidad y Medio  
ambiente

## DECLARACIÓN MEDIOAMBIENTAL VALIDADA POR

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

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

Nº DE ACREDITACIÓN COMO VERIFICADOR MEDIOAMBIENTAL  
ES-V-0001

Con fecha: **20 DIC 2014**

Firma y sello:

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación  
**Avelino BRITO MARQUINA**  
Director General de AENOR

