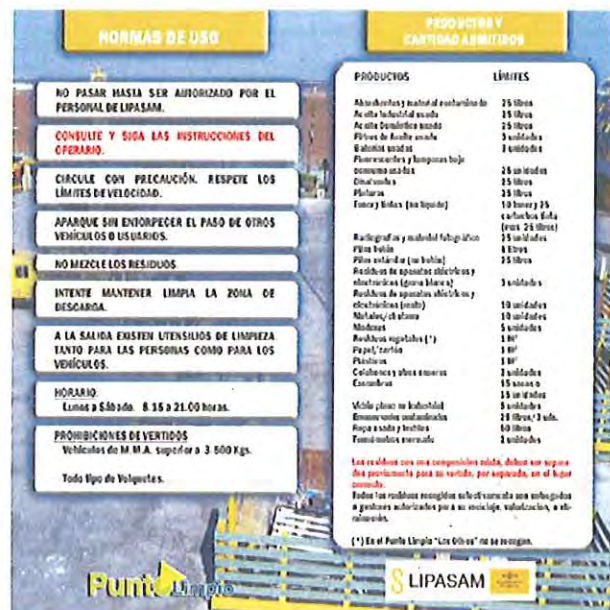




Respecto al año anterior, disminuye la petición de información sobre el horario de apertura, aumentando las relacionadas con la dirección y los residuos admisibles, este último en menor medida.

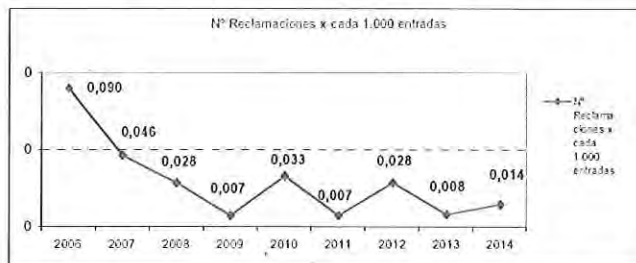
*Edición de un nuevo díptico de información a los usuarios.*

En 2014 se ha renovado el folleto informativo que se reparte a los usuarios de los puntos limpios, de acuerdo a los límites y residuos que se recogen.



### Quejas y reclamaciones

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



Respecto a las reclamaciones oficiales, se lleva un indicador que relaciona el número de reclamaciones que ha habido por cada 1.000 entradas recibidas en los puntos limpios. En 2014, se han producido dos reclamaciones oficiales; teniendo en cuenta que al año se han producido más de 140.000 entradas. La reclamación ha sido atendida en tiempo y forma. Al aumentar las reclamaciones, ha empeorado el indicador referente a las reclamaciones pasando de 0,008 a 0,014. A pesar de este aumento, se sigue considerando un resultado muy bueno, debido a la gran cantidad de usuarios que se recibe a lo largo del año en estas instalaciones.

### 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.

A lo largo de estos años, las peticiones de información ambiental, y concretamente la petición de estos certificados, han ido aumentando. Así, en 2014 estos certificados han aumentado considerablemente, habiéndose emitido un total de 137 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 2014 estas peticiones de información ambiental ascienden a 164. La solicitud de información ambiental, relacionada tanto con la actividad de los puntos limpios como de la propia gestión de los residuos, va en aumento año tras año; consecuencia directa, a nuestro entender, de la mayor concienciación ambiental de la sociedad y a la cada vez más exigente normativa ambiental.

### Comunicación de la Política de Lipasam

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

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

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

### 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 promociona y difunde su utilización por la ciudadanía, mediante campañas de comunicación y concienciación.

Anualmente, se realiza una encuesta específica de la actividad, la cual se realiza "in situ" en los puntos limpios, y por tanto solo se realizan a los usuarios de los mismos:

Los resultados de la encuesta de 2014 a los usuarios de los puntos limpios, son ligeramente superiores a los del año anterior, aunque en los apartados de adecuación residuos y cantidades, cantidad de puntos limpios, información suficiente y adecuada e información sobre el destino y tratamiento de los residuos han disminuido muy ligeramente respecto al año anterior. Lo más valorado por los usuarios en 2014, ha sido el tiempo transcurrido hasta ser atendido, la limpieza y el trato del personal, con una puntuación de 9,2 la primera y 9,1 las dos últimas.

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 2012, 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 ha realizado una campaña de información a través de carteles del destino final de los residuos.



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 información suficiente y clara y de la información sobre el destino final de los residuos. Se debe resaltar que los puntos limpios son una de las actividades de LIPASAM mejor valoradas.

**ENCUESTAS SATISFACCIÓN USUARIOS DE LOS PUNTOS LIMPIOS**

AÑO 2014= IMC (401 ENTREVISTAS. NOV-DIC. 2014)

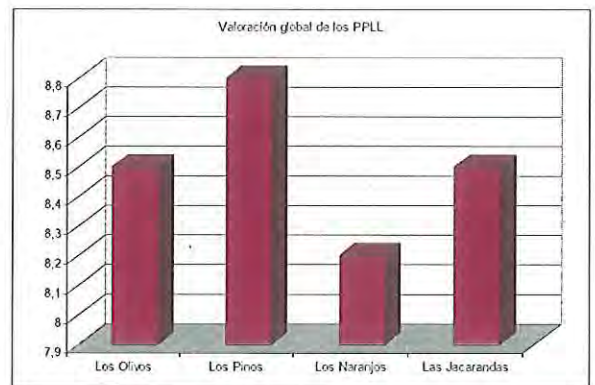
	ESCALA 0-10	ESCALA 0-10	ESCALA 0-10	
	2012	2013	2014	2014/2013
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PUNTOS LIMPIOS</b>	<b>8,11</b>	<b>8,38</b>	<b>8,50</b>	<b>0,12</b>
HORARIO	8,24	8,89	8,90	0,01
LIMPIEZA	8,36	8,58	9,10	0,52
FACILIDAD LOCALIZACIÓN	8,31	8,33	8,70	0,37
EMPLAZAMIENTO Y UBICACIÓN	8,46	8,43	8,80	0,37
SOLUCIÓN PARA DESHACERSE DE LOS RESIDUOS	8,27	8,48	8,90	0,42
MANTENIMIENTO	8,30	8,55	9,00	0,45
TRATO PERSONAL	8,46	8,73	9,10	0,37
COMODIDAD	8,35	8,51	8,80	0,29
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL CON LIPASAM</b>	<b>7,68</b>	<b>7,89</b>	<b>7,60</b>	<b>-0,29</b>
CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE y AL MA (1)	7,99	8,58	9,00	0,42
SEÑALIZACIÓN INTERIOR (1)	8,37	8,64	---	---
CANTIDAD PUNTOS LIMPIOS (1)	7,85	7,85	6,90	-1,74
ADECUACIÓN RESIDUOS Y CANTIDADES (1)	7,49	6,70	7,20	-0,65
INFORMACIÓN SUFICIENTE Y ADECUADA (1)	7,06	7,35	6,50	-0,20
INFORMACIÓN SOBRE EL DESTINO O TRATAMIENTO FINAL DE LOS RESIDUOS (2)	5,64	4,52	5,00	-2,35
TIEMPO TRANSCURRIDO HASTA SER ATENDIDO			9,20	
Nº TRABAJADORES PRESENTES			8,70	

(1) PREGUNTAS QUE NO SE HICIERON EN 2005

(2) PREGUNTA NUEVA EN 2012

Las principales conclusiones son:

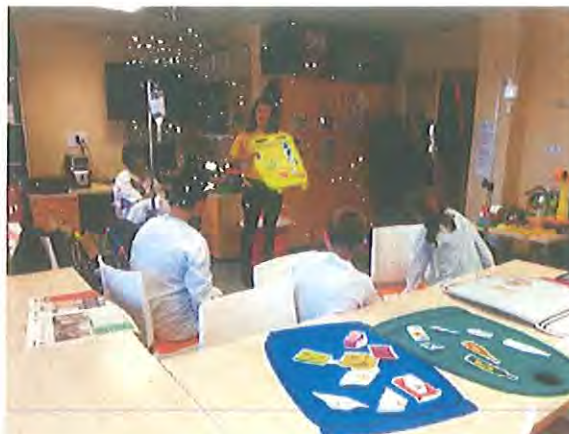
- ⇒ La valoración de los usuarios de los Puntos Limpios, es **muy alta: 8,5** sobre un máximo de 10 puntos. El compromiso de LIPASAM es **no bajar de 7** en valoración global de los usuarios de los Puntos Limpios.
- ⇒ En general, se produce una leve subida en la puntuación en casi todas las preguntas
- ⇒ Lo más valorado por los usuarios en 2014, ha sido el tiempo transcurrido hasta ser atendido, la limpieza y el trato del personal, con una puntuación mayor de 9.
- ⇒ Lo menos valorado ha sido la *información clara y suficiente (6,5)* y la *Información sobre el destino y tratamiento final de los residuos (5)*



**Concienciación ambiental**

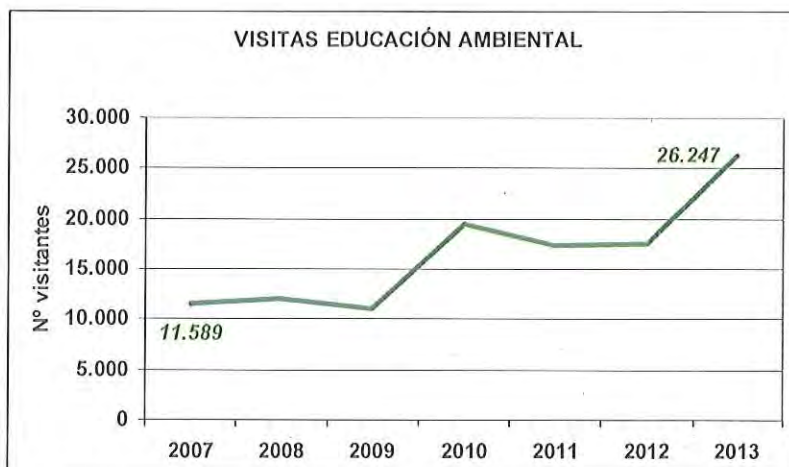
Una condición indispensable para avanzar hacia el desarrollo sostenible y conseguir un uso equilibrado y respetuoso de los recursos naturales, reside en la consecución de una sociedad informada, sensibilizada y comprometida activamente con su medio ambiente.

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 2014 ha sido un buen año, ya que han participado en estas campañas 42.864 personas

<b>PROGRAMA/ACTIVIDAD</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
LIPASAM Y LOS DISTRITOS	1.800
LIPASAM VA A TU COLE	14.393 (1)
TU VIENES A LIPASAM	8.671
TALLERES NAVIDEÑOS	5.800
EXPO JOVEN	7.200
CONCURSO INFANTIL	150
LIPASAM ESTÁ EN LOS BARRIOS	4.850
<b>TOTAL</b>	<b>42.864</b>

(1) Incluye los participantes en el Programa "Lipasam especialmente contigo" destinado a las aulas hospitalarias

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

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

Durante 2014, 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
- 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.

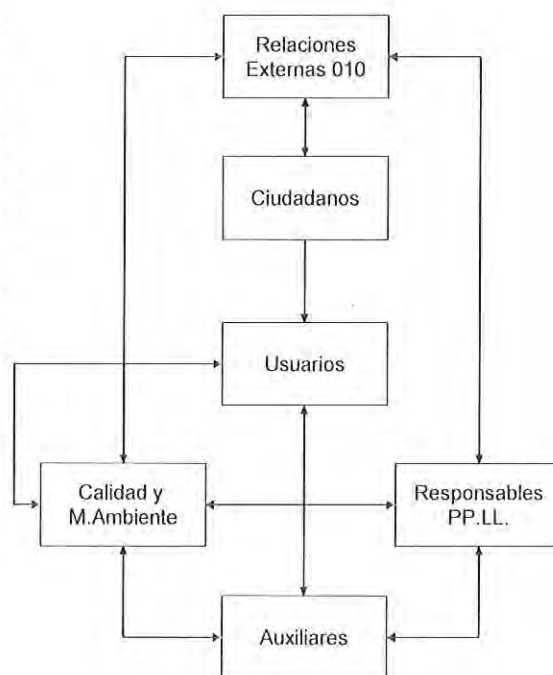
Se informa, entre otras incidencias, de:

- 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 2014, se han emitido un total de 28 correos electrónicos de sensibilización-información ambiental, un 12% más que el año anterior.

#### *Comunicación ambiental*

Calidad y Medio Ambiente mantiene informados a los puntos limpios de distintas cuestiones relacionadas con el medio ambiente. Así, envía en exclusiva al personal relacionado con esta actividad distinta información de contenido ambiental.

A lo largo de 2014 se han remitido un total de 28 comunicaciones ambientales, destacando las que tienen que ver con los RAEE o con el reciclaje de distintos residuos.

#### Formación ambiental de los empleados

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

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

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

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

La formación prevista para noviembre de 2014, se ha realizado a principios de 2015.

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

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



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



## 10. Colofón

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

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



## 11. Validación

La presente Declaración Ambiental corresponde al periodo enero-diciembre de 2014, y tendrá validez desde el día siguiente de su verificación, durante un año. La siguiente Declaración Ambiental actualizada se referirá al período 2015, elaborándose y publicándose antes de diciembre de 2016, una vez estén disponibles los datos e informes de 2015.

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 2014, 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:

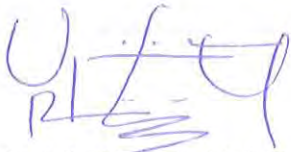
- El teléfono 955.47.80.00
- [info@lipasam.es](mailto:info@lipasam.es)
- En la dirección postal: LIPASAM (A/a Calidad y Medio ambiente)  
C/ Virgen de la Oliva s/n  
C.P: 41011  
Sevilla.



ES-AN-000084

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

Sevilla, noviembre de 2015



Fdo. Virginia Pividal García  
Directora 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

Fecha de validación:

26 BNE 2016

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

**Avelino BRITO MARQUINA**  
Director General de AENOR

