

Marzo 2019

INFORME no Financiero



2018



Contenido

Declaración de la Dirección	6
1. Perfil de la Organización.....	7
102-1 Nombre de la organización.....	7
102-2 Actividades, marcas, productos y servicio	7
102-3 Ubicación de la sede	7
102-4 Ubicación de las operaciones	7
102-5 Propiedad y forma jurídica	8
102-6 Mercados servidos	8
102-7 Tamaño de la organización.....	8
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	8
102-9 Cadena de suministro	9
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	9
102-11 Principio o enfoque de precaución.....	9
102-12 Iniciativas externas	10
102-13 Afiliación a asociaciones	10
2. Estrategia	12
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.....	12
3. Ética e Integridad.....	13
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	13
4. Gobernanza.....	15
102-18 Estructura de gobernanza.....	15
5. Participación de los Grupos de Interés	15
102-40 Lista de los Grupos de Interés	15
102-41 Acuerdos de Negociación Colectiva	16
102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	16
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	17
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionadas	18
6. Prácticas de elaboración de este Informe	20
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	20
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	20
102-47 Lista de temas materiales	21
102-48 Reexpresión de la información.....	22
102-49 Cambios en la elaboración de informes.....	22

102-50	Periodo objeto del informe	22
102-51	Fecha del último informe.....	22
102-52	Ciclo de elaboración de informes	22
102-53	Punto de contacto para preguntar sobre el informe.....	22
102-54	Declaración de elaboración del Informe de Conformidad con los estándares GRI	22
102-55	Índice de contenidos GRI	23
102-56	Verificación externa.....	26
A.	DIMENSIÓN ECONÓMICA	27
GRI 201	DESEMPEÑO ECONÓMICO	28
INDICADOR 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	29
INDICADOR 201-2	Implicaciones financiera y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 29	
INDICADOR 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	30
INDICADOR 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	30
GRI 202	PRESENCIA EN EL MERCADO	31
INDICADOR 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local 31	
INDICADOR 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	31
GRI 205	ANTICORRUPCIÓN	31
INDICADOR 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	33
INDICADOR 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 33	
INDICADOR 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	33
	OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN ECONÓMICA, SEGÚN LEY 11/2018	34
	Aportaciones realizadas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	34
B.	DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL	35
301	MATERIALES	36
INDICADOR 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	38
INDICADOR 301-2	Insumos reciclados	39
INDICADOR 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	39
302	ENERGÍA	40
INDICADOR 302-1	Consumo energético dentro de la organización	42
INDICADOR 302-2	Consumo energético fuera de la organización	44
INDICADOR 302-3	Intensidad energética	44
INDICADOR 302-4	Reducción del consumo energético	44
INDICADOR 302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios 45	
303	AGUA	45

INDICADOR 303-1 Extracción de agua por fuentes	47
INDICADOR 303-2 Fuentes de agua afectadas significativamente por la extracción de agua.....	48
INDICADOR 303-3 Agua reciclada y reutilizada.....	48
304 BIODIVERSIDAD	48
305 EMISIONES	50
INDICADOR 305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	53
INDICADOR 305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	54
INDICADOR 305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	55
INDICADOR 305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.....	56
INDICADOR 305-5 Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero	56
INDICADOR 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	58
INDICADOR 305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.....	58
306 EFLUENTES Y RESIDUOS.....	59
INDICADOR 306-2 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.....	61
INDICADOR 306-3 Derrames significativos	62
INDICADOR 306-4 Transporte de los residuos peligrosos	62
INDICADOR 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.....	63
307 CUMPLIMIENTO REGULATORIO MEDIOAMBIENTAL.....	63
INDICADOR 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	65
308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	65
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo de proveedores con los criterios ambientales	66
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	66
OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN AMBIENTAL, SEGÚN LEY 11/2018.....	66
Ruidos y Vibraciones	66
Lumínica 67	
C. DIMENSIÓN SOCIAL.....	68
GRI 401 EMPLEO.....	69
INDICADOR 401 -1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	70
INDICADOR 401 -2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.....	71
INDICADOR 401 -3 Permiso parental	71
GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA.....	72
INDICADOR 402 – 1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	73
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	74

403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	75
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.....	75
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	76
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.....	77
GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		77
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	78
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	79
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	80
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		80
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	82
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	82
GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN		82
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	84
GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACION COLECTIVA		85
407- 1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	85
GRI 412 EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS		86
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	87
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	87
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	87
OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN SOCIAL, SEGÚN LEY 11/2018.....		88
Remuneración media de los Consejeros y Directivos		88
Políticas de desconexión laboral		88
Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad		88
Medidas para la salud y seguridad de los consumidores		88
Sistemas de reclamación o quejas y su resolución		89

Declaración de la Dirección

Desde hace más de una década la responsabilidad social corporativa y el desarrollo sostenible han sido los ejes de la actuación de LIMASA, a través de numerosas acciones, planes y prácticas de éxito en las dimensiones social, económica y medioambiental, con un doble objetivo, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de Málaga y garantizar la sostenibilidad de la empresa.

En todos estos años hemos desarrollado e integrado los principios de la excelencia empresarial, mediante la aplicación de modernas herramientas y metodologías, como los sistemas de gestión basados en normas internacionales ISO, OSHAS, EMAS, la aplicación del Modelo EFQM o la planificación estratégica; hemos aplicado avances tecnológicos en nuestra gestión, en las operaciones y actividades de la empresa, y avanzado en nuestra contribución a problemas globales como es el Cambio Climático a través del cálculo y reducción de nuestra Huella de Carbono, la eficiencia energética o el proyecto clima entre otros muchas actuaciones relevantes.



En el año 2007 formalizamos nuestro compromiso adhiriéndonos al del Pacto Mundial de la ONU, la mayor iniciativa de responsabilidad social en el mundo, elaborando de forma periódica desde entonces nuestro Informe de Progreso donde recogemos los avances conseguidos en la consecución de los 10 Principios y además con la implantación y certificando sistemas basados en SA8000 e ISO 26000.

En 2018 recogemos el reto de Naciones Unidas sumándonos a su Agenda de Desarrollo Sostenible 2030, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia, que se despliega a través de 17 Objetivos (ODS) y 169 Metas.

Este año, además de la implantación de un sistema de eficiencia energética y la migración hacia la norma ISO 45001 de seguridad y salud en el trabajo, tenemos el deber de elaborar y verificar la información no financiera referida al ejercicio de 2018, según establece la Ley 11/2018; para ello siguiendo con las indicaciones hemos estructurado la información en el estándar GRI, alcance esencial.

Esperamos que la información no financiera que se expone, además de cubrir la exigencia normativa que sea de relevantes para nuestros grupos de interés, y un elemento de referencia para todas aquellas organizaciones que quieran avanzar hacia la responsabilidad social y desarrollo sostenible.

Rafael Arjona Jiménez
Director Gerente de LIMASA

1. Perfil de la Organización

102-1 Nombre de la organización

SERVICIOS DE LIMPIEZA INTEGRAL DE MALAGA III (en adelante LIMASA)

102-2 Actividades, marcas, productos y servicio

En la presente tabla se detallan los servicios prestados por la empresa

Matriz de prestación/producción de LIMASA		
Limpieza viaria	Recogida y transporte de RSU	Valorización, Tratamiento y Eliminación de RSU
Baldeo manual / mecanizado	Recogida de la fracción resto	Tratamiento y eliminación de RSU
Baldeo mecánico de alta presión/tangencial de calzadas	Recogida selectiva - envases ligeros/ papel y cartón /	Planta de reciclaje y compostaje
Barrido manual / brigada	Recogida de industrias	Planta de clasificación de envases
Limpieza de acción inmediata / puntos negros	Recogida de jardinería y talas	Horno crematorio de animales
Limpieza de carteles, fachadas y manchas en el pavimento	Recogida de mercados	Tratamiento de escombros / inertes
Limpieza de mercados y mercadillos	Recogida de muebles/ voluminosos	Vertedero de rechazos de RSU
Limpieza de playas y solares	Recogida de grandes centros y hospitales	Planta desgasificación y cogeneración
Limpieza de patios de colegios	Recogida de animales muertos	Planta de tratamiento de lixiviados
Servicios especiales carnaval / ferias y fiestas/ época de caída de la hoja	Limpieza, mantenimiento y conservación de recipientes	Vertedero de residuos inertes
Limpieza, conservación y mantenimiento de papeleras	Gestión punto limpio	Atención solicitudes de servicios / quejas y sugerencias línea 900

102-3 Ubicación de la sede

La sede principal se encuentra en Camino Ambiental 23, Edificio LIMASA 29010 Málaga (España).

102-4 Ubicación de las operaciones

La prestación de los servicios de limpieza, recogida, transporte, valorización, tratamiento y eliminación de RSU en la Ciudad de Málaga, en España.

102-5 Propiedad y forma jurídica

LIMASA fue constituida el día 18 de abril de 2001, con capital social mixto, perteneciente al Excmo. Ayuntamiento de Málaga en un 49 por ciento y un 51 por la entidad SERVICIOS URBANOS DE MÁLAGA constituida por las entidades Fomento de Construcciones y Contratas S.A (con un 51 %) y la empresa Urbana de Servicios Medioambientales (49 %) compuesta a su vez por DRAGADOS S.A. (70 %), Construcciones Sánchez Domínguez S.A. (20%) y UNICAJA (10%).



102-6 Mercados servidos

Los servicios realizados por LIMASA se prestan en la ciudad de Málaga, tanto a sus ciudadanos, personas que nos visitan (turistas) y aquellos que trabajan en la misma.

102-7 Tamaño de la organización

A continuación se presentan las principales magnitudes de la organización. Información adicional se encuentra incluida en otros apartados del Informe.

Número total de empleados 2018 *	1.646 trabajadores/as
Ingresos netos 2018	96.572.190,06 €

* Plantilla media de trabajadores durante el 2018

102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

La importancia que LIMASA concede a sus recursos humanos y a su política de estabilidad en el empleo, se evidencia en el incremento de las personas que forman parte de la organización, pasando de 1.219 de 2002 a 1.646 en 2018, es decir un 35,8 % más, como entre los que destacamos positivamente nuestra política de igualdad, no discriminación, diversidad e integración a personas con especiales dificultades y discapacitados.

a. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.

	Hombre	Mujer
Contrato laboral fijo *	1.411	331
Contrato laboral temporal *	41	27

* Número total de contratos realizados durante el 2018

b. Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región.

Dado el mercado geográfico en el que se encuentra LIMASA, no es de aplicación este apartado

c. El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.

	Hombre	Mujer
Contrato laboral jornada completa. Nominales	1.150	208
Contrato laboral media jornada. Nominales	302	150

102-9 Cadena de suministro

Las principales adquisiciones a la cadena de suministro de LIMASA son las siguientes:

- Adquisición de vehículos
- Adquisición de inmovilizado
- Adquisición de materiales

Actualmente la cadena de suministro de LIMASA está constituida por más 400 proveedores, todos de ámbito nacional.

A continuación describimos el volumen de compra/adquisición de los principales proveedores de LIMASA (*):

Tipo	% Volumen total	Localización
Inmovilizado	24%	España
Materiales	28%	España
Servicios	48%	España

(*) Se ha calculado para las adquisiciones de más de 18.000 €

LIMASA dispone de un proceso de homologación de proveedores utilizando diferentes criterios, todos ellos certificados por organismo externo. Entre otros, Instrucción Técnica sobre homologación de proveedores, registros de homologación, requisitos de aprovisionamiento, cooperación empresarial y comportamiento ético.

Así mismo, LIMASA dispone de política de compras según procedimiento de Gestión del aprovisionamiento de recursos, que incluyen desde la programación de la compra, selección del proceso de compras, propuesta de compras, pedido, homologación de proveedores y métodos de verificación del producto o servicio adquirido.

Por otro lado, en herramientas internas de auditorías internas basadas en norma ISO9001 e ISO 14001 se establecen revisiones y supervisiones anuales del cumplimiento de los protocolos definidos.

102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

No se han producido cambios significativos en este apartado durante el ejercicio 2018. Cabe reseñar la renovación de 62 vehículos y maquinaria utilizados para la limpieza viaria y la recogida de residuos, renovación que permite mejorar el rendimiento de los servicios, aumento además la seguridad de los trabajadores, incorporando en su adquisición criterios ambientales y adaptación a las nuevas tecnologías.

Durante el 2018 se han mantenido vigentes los criterios asociados a la cadena de suministro.

102-11 Principio o enfoque de precaución

El Principio de Precaución se refleja en la práctica en LIMASA mediante su apuesta por la tecnologías ambientales más eficientes y eficaces contra los efectos ambientales que la actividad de la empresa pudiese causar, como aquellas enfocadas en la lucha contra el cambio climático, el fomento de energías renovables, mecanismos de ahorro energético o de consumo de materias primas, así como el uso de productos respetuosos con la biodiversidad.

En enfoque preventivo se materializa además en conocer y evaluar de forma continua los riesgos medioambientales de la organización, previniendo dichos riesgos o minimizando sus impactos. En este sentido, el Sistema de Gestión de Medioambiente de LIMASA incluyó, ya en 2017, el Análisis de Ciclo de Vida, como un elemento innovador y que permite conocer el impacto en el desarrollo de sus actividades.

Otros elemento esencial en los sistemas de gestión es la formación, permitiendo difundir los principios en los que se basan los sistemas a toda la organización.

Así mismo, con el Cálculo de la Huella de Carbono, Limasa pretende, entre otras cuestiones, que sirva como base para la gestión y mitigación del riesgo a través de su plan de acción.

Todas estas actividades se realizan en el marco de nuestro Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001:2015, certificado desde el año 2006, inicialmente en el Centro Ambiental de Málaga (en adelante CAM) y posteriormente en el resto de centros, y cuyo alcance es:

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA. GESTIÓN DE PUNTO LIMPIO

Igualmente, desde el 2006, elaboramos y publicamos nuestros resultados medioambientales en el Informe EMAS, según el sistema de EcoGestión y Ecoauditoría de acuerdo al Reglamento Europeo EMAS, con alcance en el CAM. Así mismo informamos anualmente del progreso seguido en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

102-12 Iniciativas externas

LIMASA ha adquirido compromisos y/o se ha adherido a las siguientes normativas internacionales /o estándares voluntarios:

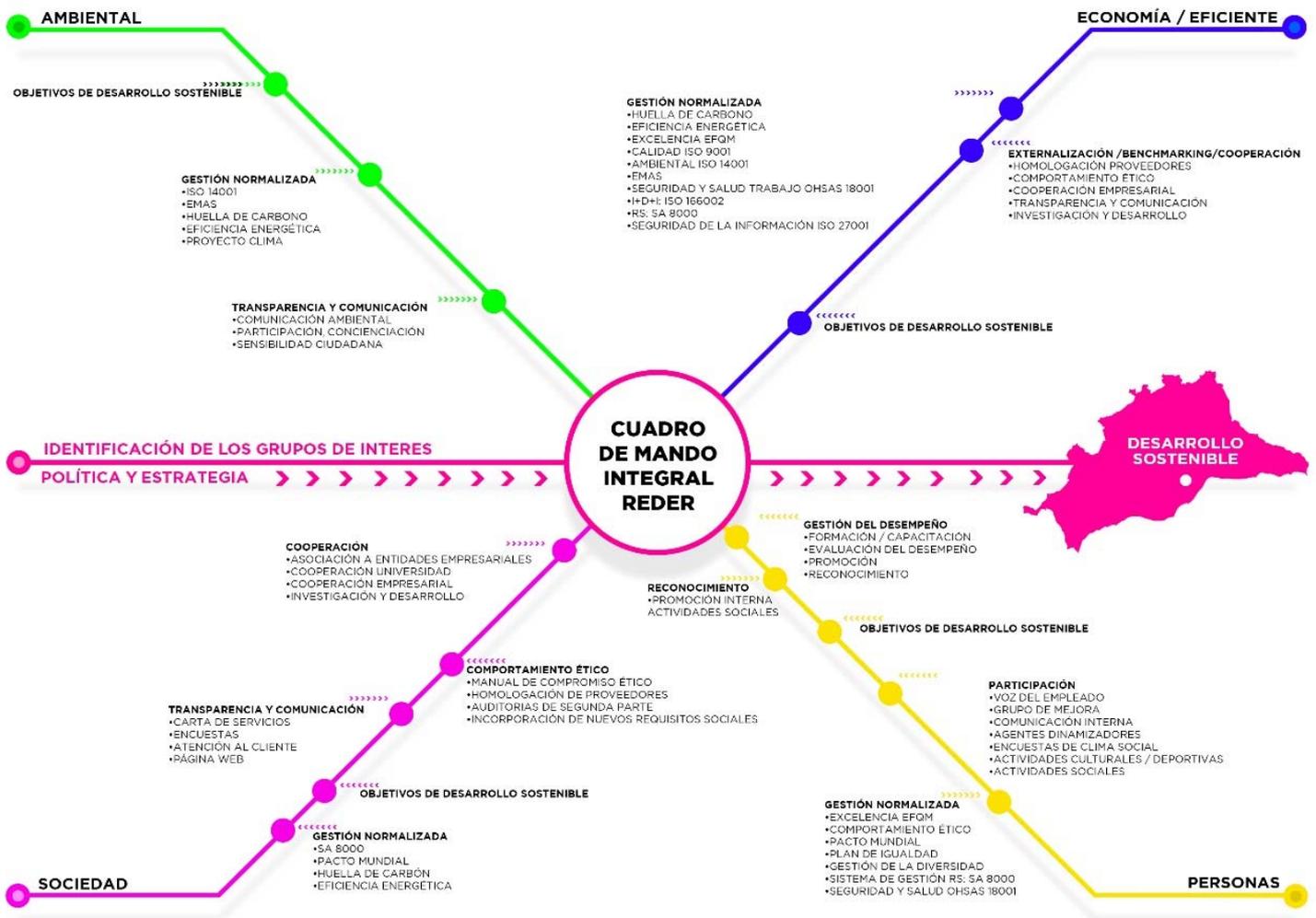
Normativa Internacional	Estándares Voluntarios
Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.	Pacto Mundial de Naciones Unidas
Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).	Estándares GRI
	GHG Protocol
	EMAS
	SA8000
	ISO9001, ISO14001, OHSAS 18001 (en proceso de migración a ISO45001), ISO 27001, ISO 166002
	EFQM
	ISO 26000

102-13 Afiliación a asociaciones

A continuación detallamos las principales organizaciones con las que LIMASA colabora:

Matriz de alianzas			
Alianzas	Descripción	Como se crea el valor	Duración
Universidad de Málaga	Creación de una Cátedra de RSC y PRL	<ul style="list-style-type: none"> • Compartimos conocimientos • Innovación en la gestión • Difusión a la sociedad 	Permanente
Ayuntamiento de Málaga	Coordinación activa en los procesos de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia técnica • Apoyo en la gestión e inversiones 	Permanente
ASEPAM	Asistencia técnica y cooperación en materia de RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia técnica • Apoyo en la gestión e inversiones 	Permanente
ANEPMA	Asistencia, colaboraciones, Benchmarking, buenas prácticas e información relevante	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia técnica • Mejoras y Aprendizaje 	Permanente
CEM	Asistencia e información relevante	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia técnica • Apoyo en la gestión e inversiones 	Permanente

2. Estrategia



102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

Ver Declaración de la Dirección al inicio del presente informe.

3. Ética e Integridad

102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

Hemos desarrollado y comunicado nuestra Misión y Visión y Valores

Los líderes en LIMASA han desarrollado la Misión, y Visión y Fines de la organización, a través del cual se desarrolla todo el marco estratégico de la organización. Este marco ha sido revisado y aprobado el día 30 de junio de 2017 y comunicada a través de los distintos medios de comunicación interna y publicada en su página web www.limasa3.es

Misión	Visión	Fines
<p>Prestar los servicios de limpieza, recogida y tratamiento, valorización y eliminación de residuos urbanos de la ciudad de Málaga de manera excelente, con seguridad, eficacia y eficiencia e innovación, avanzando en la búsqueda de una reducción del consumo y del desacople entre crecimiento económico y demanda energética, permaneciendo a la vanguardia en el uso de equipos y procesos de trabajo y teniendo siempre en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos y de otros grupos de interés.</p>	<p>Convertirnos de manera eficiente en referente "nacional" de adecuada gestión medio-ambiental, de organización proactiva en la mejora continua de la eficiencia energética y compromiso social y mediante la participación e implicación responsable de nuestras personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrar los recursos del Ayuntamiento de Málaga a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. • Actuar como asesor y agente instrumental, al servicio de la política medioambiental, recogida y limpieza del Málaga. • Ser un instrumento ágil e innovador de gestión responsable en los servicios públicos de Málaga. • Potenciar las capacidades del equipo de profesionales que forman LIMASA.

Para su definición, la organización ha identificado las fuentes de información, las actividades y procesos de elaboración, los líderes directamente implicados, como proceder a su despliegue y comunicación y las actividades de evaluación y revisión.

Hemos desarrollado y comunicado nuestros Principios y valores éticos y los alineamos con los conceptos de excelencia

La Misión y Visión, es completada con la elaboración y definición de los principios éticos, y valores, que recogen y constituyen los elementos fundamentales de nuestra cultura empresarial.

<p>ÉTICA EMPRESARIAL</p>	<p>LIMASA asume el compromiso de cumplimiento y mejora continua de los requisitos establecidos en la norma internacional SA 8000 y en los principios del PACTO MUDIAL con sus grupos de interés (personas, clientes, accionistas, proveedores, sociedad y entorno) y en dicho sentido tiene establecido un sistema de gestión para asegurar que la empresa cumple con los requisitos de comportamiento de responsabilidad social.</p>
---------------------------------	---

En la siguiente matriz describimos como se alinean los principios de actuación de LIMASA, y su relación con los conceptos fundamentales de la excelencia.

Matriz de alineación entre los Principios de LIMASA y GRI	
Principios de Actuación LIMASA	Alineación con GRI
1. Gestión enfocada a la prestación de servicios que mejoran la satisfacción de los ciudadanos de forma continua y segura (incluyendo la protección y confidencialidad de sus datos personales) con eficacia y eficiencia y con el compromiso de mejora continua del desempeño energético, de implantar tecnologías y de mejorar las existentes para consumir energía en las instalaciones de manera más Eficiente, y de Fomentar el empleo en la medida de lo posible de tecnologías renovables de producción de energía y apoyar la compra de productos eficientes en energía con el fin de mejorar el rendimiento energético	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 204 • GRI 205 • GRI 415 • GRI 417 • GRI 418
2. Gestión descentralizada, confianza e implicación en las personas, potenciando su conocimiento y aprendizaje, asegurando su seguridad y salud incluyendo la protección, confidencialidad de sus datos personales y la seguridad de la información, con el compromiso de mejorar los hábitos de consumo de energía en cuanto al ahorro de la misma se refiere entre los trabajadores y cualquiera de las personas ajenas a la empresa que empleen sus instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 401 • GRI 402 • GRI 403 • GRI 404 • GRI 405 • GRI 406
3. Gestión fundamentada en el cumplimiento de la normativa y de otros compromisos suscritos en todos nuestros ámbitos de actuación.	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 307 • GRI 419
4. Gestión orientada a resultados, revisión y mejora.	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 103
5. Gestión del riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 203 • GRI 307 • GRI 419
6. Gestión basada en la prevención y gestión ambiental de los aspectos asociados a nuestras actividades, con criterio de sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 301-308 • GRI 403
7. Desarrollo de una gestión transparente, basada en relaciones externas mutuamente beneficiosas que añaden valor a la organización, comunicando a las partes interesadas nuestro comportamiento en el ámbito de nuestras actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 103 • GRI 205 • GRI 308 • GRI 414 • GRI 415 • GRI 417
8. Gestión comprometida con el entorno social, apoyando iniciativas que mejoren su estatus.	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 413 • GRI 417
9. Gestión orientada a fomentar y potenciar las actividades de I+D+i	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 103 • GRI 201 • GRI 204
10. Gestión orientada a potenciar su sistema de gestión de la seguridad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 418 • GRI 419
11. Gestión orientada a mejorar de forma continua la gestión de los consumos energéticos y apoyar la compra de productos eficientes en energía con el fin de mejorar el rendimiento energético y reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) apostado por la implantación de un Sistema de Gestión Energética en sus instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 302 • GRI 304 • GRI 305 • GRI 307 • GRI 308

4. Gobernanza

102-18 Estructura de gobernanza

En la siguiente gráfica indicamos nuestra estructura de Gobierno.



5. Participación de los Grupos de Interés

102-40 Lista de los Grupos de Interés

LIMASA ha identificado a sus principales Grupos de Interés para el ejercicio 2018:

Grupo de interés
ACCIONISTAS
PERSONAS DE LIMASA
TURISTAS Y VISITANTES
ASOCIACIONES VECINALES Y FEDERACIONES
AYUNTAMIENTO
CIUDADANOS (INCLUIDAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LA CIUDAD)
OTRAS EMPRESAS PÚBLICAS
OTRAS ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES
MEDIOS DE COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO
EMPRESAS DEL SECTOR
PROVEEDORES
PARTNERS
SOCIEDAD

102-41 Acuerdos de Negociación Colectiva

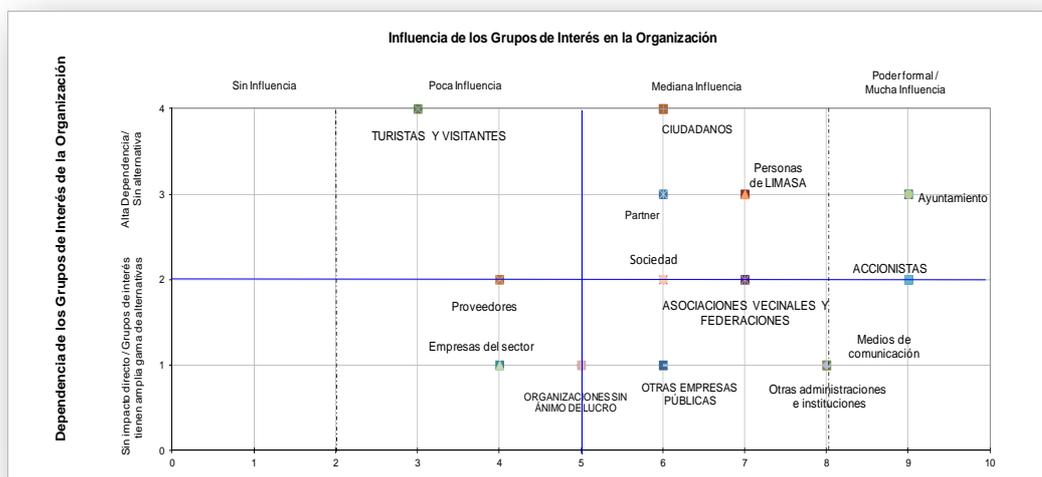
LIMASA dispone de un Convenio Colectivo (en prórroga) que da cobertura al 100% de los trabajadores y trabajadoras de la empresa.

102-42 Identificación y selección de los grupos de interés

Tras la identificación de los grupos de interés de nuestra organización hemos realizado una priorización de los mismos, y para ellos hemos utilizado dos criterios:

- **Criterio Influencia:** La Influencia define en qué medida el Grupo de Interés tiene poder, autoridad o valimiento para influir en la organización (p.e. en los servicios que presta, o en su funcionamiento), o en la capacidad que tiene esta de alcanzar sus objetivos y estrategias
- **Criterio Dependencia:** La Dependencia hace referencia a la capacidad que tiene el Grupo de Interés de elegir otra alternativa a la ofrecida por la Organización.

De esta forma posicionamos a los grupos de interés en una matriz que nos permite establecer diferentes comportamientos y actuaciones en función de la misma.



102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés

LIMASA ha desarrollado un proceso sistemático y estructurado, para la recogida y análisis de información proveniente de los mismos, como base para el desarrollo de las estrategias de la organización.

Esta información es obtenida de diversas fuentes y/o canales: de los contactos con los líderes, en relación a los contactos que se producen en la prestación, o la derivada del análisis de los resultados de percepción, rendimiento, o claves.

Se han identificado los responsables de la recogida y análisis, así como la frecuencia con las que estas actividades son realizadas.

Matriz de Comunicación de grupos de interés				
Grupo de interés	Fuente de información	Responsable	Descripción	Frecuencia
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de clientes externas Encuestas internas Indicadores del proceso de atención a clientes Relaciones con el ayuntamiento PEA Encuestas del ayuntamiento para visitantes de colegios 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de dirección Responsable de procesos asociados 	<ul style="list-style-type: none"> Medición de la percepción (necesidades y expectativas) Medición de indicadores de calidad Medición de indicadores de rendimiento Encuestas que realiza el ayuntamiento y análisis de los datos 	<ul style="list-style-type: none"> Anual Mensual Mensual En función de necesidades
Personas de LIMASA	<ul style="list-style-type: none"> Convenios colectivos Encuestas de clima Social Buzones de mejora (quejas, reclamaciones y sugerencias) I-m revista interna Relaciones directas entre empleados Programa PR sistema de gestión PEA www.LIMASA /blog LIMASA Comisiones de trabajo en las que participan los representantes de los trabajadores (Formación, Laboral, Socioeconómica, SST, Paritaria, seguimiento PEA, Fijos, Absentismo) 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de dirección Responsable de procesos y de iniciativas de CMI asociados 	<ul style="list-style-type: none"> Medición de la percepción Medición de indicadores de rendimiento Análisis de datos Revisión resultados Acuerdos e informes 	<ul style="list-style-type: none"> Anual Mensual Mensual En función necesidades En función necesidades
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento negociado Encuestas del ayuntamiento Indicadores del proceso de atención a clientes Relaciones con el ayuntamiento Programa pr sistema de gestión PEA Acuerdos de consejos y de juntas generales Acuerdos del comité de inversiones 	<ul style="list-style-type: none"> Director gerente Comité de dirección Responsable de procesos asociados 	<ul style="list-style-type: none"> Medición de la percepción (necesidades y expectativas) Medición de indicadores de calidad Medición de indicadores de rendimiento Encuestas que realiza el ayuntamiento y relaciones permanentes Acuerdos y decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> Anual Mensual Mensual En función necesidades En función necesidades
Proveedores y partners	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores del proceso de aprovisionamiento Relaciones con proveedores Programa PR sistema de gestión Informes de coordinación de actividades empresariales Encuestas Registros de homologación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de dirección Responsable de procesos y de iniciativas del CMI asociados 	<ul style="list-style-type: none"> Medición de indicadores de rendimiento Relaciones permanentes 	<ul style="list-style-type: none"> Mensual En función necesidades

102-44 Temas y preocupaciones clave mencionadas

A través de la participación y diálogo con los Grupos de Interés, hemos elaborado una Matriz de Temas relevantes.

Matriz de Temas Relevantes de los Grupos de Interés				
Grupo de interés	Oportunidades	Riesgos	Temas relevantes	Actuaciones realizadas
Clientes		Insatisfacción de las expectativas	Calidad del servicio Capacidad de respuesta	Comunicación transparente y retroalimentación de la comunicación con el ciudadano
	Nuevas demandas de servicios		Credibilidad Comunicación Calidad del servicio	Comunicación transparente
		Incumplimientos de servicios esenciales para la ciudad	Comunicación Calidad del servicio Capacidad de respuesta	Retroalimentación de la comunicación con el ciudadano
Personas de LIMASA	Motivación del personal		Adecuación jornada laboral	Compromiso de mantenimiento de plantilla
		Reducción de plantilla	Estabilidad laboral	Compromiso de mantenimiento de plantilla
	Fidelización del personal		Estabilidad laboral	Compromiso de mantenimiento de plantilla
		Acoso laboral	Igualdad	Protocolo de acosos laboral
	Contacto directo con la sociedad		Adecuación jornada laboral	Compromiso de mantenimiento de plantilla Plan de carrera
		Salidas de técnicos o directivos	Estabilidad laboral	Compromiso de mantenimiento de plantilla
		Inadecuación de adaptación a los cambios	Adecuación jornada laboral	Compromiso de mantenimiento de plantilla Plan de carrera
		Estabilidad laboral	Compromiso de mantenimiento de plantilla	
Accionistas	Crecimiento de la ciudad	Modificación de la consignación presupuestaria	Sostenibilidad económica Cumplimiento contractual Seguridad ambiental en la gestión	Controles mensuales del presupuesto
Proveedores y partners	Fidelización del proveedor		Volumen de compras Equilibrio económico	Gestión CAE Controles operacionales
		Contaminación por empresas externas o servicios subcontratados	Cumplimiento de plazos	Homologación de Proveedores Controles operacionales
	Diversidad de productos y servicios		Cooperación para la mejora del comportamiento ambiental	Controles operacionales

Matriz de Temas Relevantes de los Grupos de Interés				
Grupo de interés	Oportunidades	Riesgos	Temas relevantes	Actuaciones realizadas
		Falta de control hacia el proveedor		Homologación de Proveedores

Independientemente, LIMASA dispone de un procedimiento sobre Contexto de la Organización y Gestión de Riesgos y Oportunidades donde se detallan y definen los Grupos de Interés y su relación con LIMASA

6. Prácticas de elaboración de este Informe

102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

La información económica, social y medioambiental que recoge este Informe hace referencia a LIMASA.

102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema

Para la determinación de los contenidos de la Memoria hemos partido desde los principios del contexto de sostenibilidad, y de la participación de los grupos de interés, para identificar los aspectos materiales (principio de materialidad), de la forma más detallada posible (principio de exhaustividad).

Para el desarrollo de esta Memoria hemos tenido en cuenta los Principios recogidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de la Global Reporting Initiative. Y hemos aplicado los principios según indicamos en la siguiente tabla:

Principios para determinar el contenido de la Memoria	Como lo hemos aplicado en nuestra organización
Inclusión de los grupos de interés	Hemos identificado y priorizado a los grupos de interés, y hemos tratado de identificar los temas relevantes y aquellos que tienen mayor impacto y son de preocupación para ellos.
Contexto de sostenibilidad	Tratamos de abordar nuestro desempeño en el sentido más amplio, teniendo en cuenta en la medida de lo posible de nuestra contribución social, económica y medioambiental en nuestra comunidad y en aquellos otros lugares donde desarrollamos nuestras actividades
Materialidad	Hemos analizado 4 grandes áreas de riesgo (ética, social, laboral y medioambiental). Dentro de estas, hemos analizado 10 subáreas evaluando tanto el impacto que generan en la organización, como el que se genera en cada uno de los grupos de interés. Este análisis nos permite conocer y entender cuáles son los aspectos más relevantes para nuestra organización.
Exhaustividad	La Memoria recoge e informa sobre los aspectos más relevantes identificados, tanto para la organización como para los grupos de interés, en las dimensiones social, económica y medioambiental.

Principios para determinar la calidad de la Memoria	Como lo hemos aplicado en nuestra organización
Precisión	Hemos tratado de ser preciso y detalladas en la información aportada, ya sea de forma cualitativa, o de forma cuantitativa, que permite evaluar nuestros enfoques y progresos en cada aspecto sobre el que informamos.
Equilibrio	Hemos recogido de forma equilibrada tanto aquellos aspectos donde hemos conseguido un desempeño positivo como aquellos otros donde la organización debe avanzar, tratando de reflejar una imagen fidedigna de nuestra organización
Claridad	Nos hemos esforzado para que la información que recoge la memoria esté estructurada, se maneje, accesible y comprensible para los grupos de interés
Comparabilidad	Aún siendo nuestra primera Memoria, hemos recogido información de nuestro desempeño de años anteriores, lo que permite comparar nuestra evolución aportando una información significativa a los grupos de interés
Fiabilidad	Contamos con los procesos y los registros de todas las actividades que hemos desarrollado para la elaboración de la memoria, desde el análisis de los grupos de interés, a nuestros análisis de riesgos de sostenibilidad, de forma que se puedan evaluar y garantizar la fiabilidad de los datos y la información que contiene.
Puntualidad	Estableceremos una periodicidad anual para la elaboración de las próximas memorias.

102-47 Lista de temas materiales

Hemos realizado un **análisis de materialidad**, que **nos permite conocer y entender cuáles son aquellos aspectos o temas que pueden tener un impacto relevante en la actividad y en los resultados de la organización**.

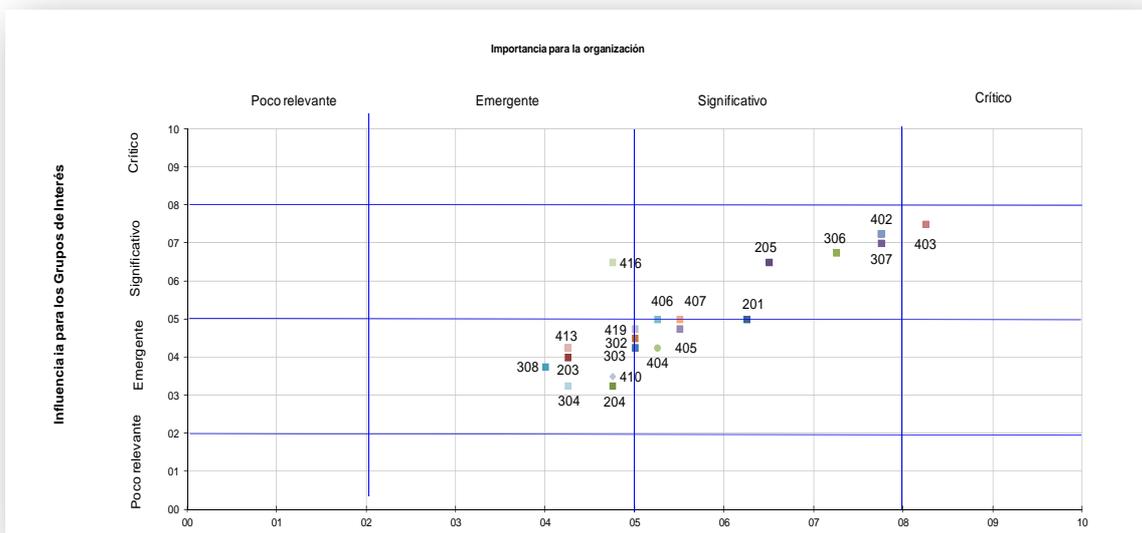
En una primera fase hemos realizado una selección previa de los temas materiales sociales, económicos y medioambientales recogidos en los estándares GRI 200, 300 y 400, en base a los siguientes criterios:

- Experiencia de la organización
- Diálogo con los grupos de interés
- Información derivada de evaluaciones, verificaciones y auditorías externas
- Utilización de otros estándares (SA8000, EMAS, ISO 14001, o ISO 26000, entre otros)

En una segunda fase, y una vez identificados los aspectos y temas relevantes, hemos elaborado una **matriz de materialidad** que recoge la importancia que los grupos de interés dan a esos temas, y la importancia que les asigna la propia organización. Esto nos ayuda a priorizar los temas, actuando sobre aquellos que sean más críticos o relevantes para ambas partes.

La **materialidad es una actuación clave a la hora de definir las prioridades y objetivos** relacionados, pues estas deben contemplar los temas que son de interés tanto para los grupos de interés, como para la sostenibilidad de la organización que lo elabora”.

Podemos considerar que esta primera aproximación es bastante precisa en base a la información de entrada que hemos comentado anteriormente, si **bien en sucesivos procesos de revisión, perfeccionamiento y mejora de nuestro enfoque** con los temas relevantes, abordaremos actuaciones de diálogo avanzado con los grupos de interés, con técnicas cuantitativas y cualitativas (entrevistas, cuestionarios, focus group, entre otras), que nos ayuden a conocer mejor las necesidades, expectativas y prioridades de los mismos.



Económicos	Medioambientales	Sociales
201 Desempeño económico 205 Anticorrupción	305 Emisiones 306 Efluentes y residuos 307 Cumplimiento regulatorio medioambiental	402 Relaciones entre los trabajadores y la empresa 403 Salud y Seguridad en el trabajo 406 No discriminación 407 Libertad de Asociación y negociación colectiva

Independientemente, LIMASA ha establecido otros aspectos materiales no relevantes pero sobre los que ha decidido aportar información adicional. Estos son:

Económicos	Medioambientales	Sociales
202 Presencia en el mercado	301 Materiales 302 Energía 303 Agua 304 Biodiversidad 308 Evaluación ambiental de los proveedores	401 Empleo 404 Formación y Enseñanza 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 412 Evaluación de los Derechos Humanos

102-48 Reexpresión de la información

No se ha producido reformulación de información perteneciente a memorias anteriores al ser el primer Informe No Financiero elaborado por la organización.

102-49 Cambios en la elaboración de informes

No se han producido cambios que se consideren significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el presente informe, en relación a otros informes o memorias similares, pudiendo establecerse la trazabilidad y la comparación de todas las magnitudes presentadas en el mismo.

102-50 Periodo objeto del informe

Este informe corresponde al ejercicio de 2018.

102-51 Fecha del último informe

Este es el primer Informe No financiero presentado por la organización.

102-52 Ciclo de elaboración de informes

El ciclo de elaboración de los Informes No Financieros es anual.

102-53 Punto de contacto para preguntar sobre el informe

Todas las consultas, sugerencias, comentarios u observaciones relacionadas con los contenidos de este Informe, puede dirigirse a: responsabilidadsocial@limasa3.com

102-54 Declaración de elaboración del Informe de Conformidad con los estándares GRI

A fin de dar respuesta a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, este Informe No Financiero ha sido elaborado de conformidad a la Opción Esencial de los Estándares GRI.

102-55 Índice de contenidos GRI

1. Perfil de la Organización		
Indicador	Contenido	Ley 11/2018
102-1	Nombre de la organización	Modelo de Negocio
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios más importantes	Modelo de Negocio
102-3	Ubicación de la sede	Modelo de Negocio
102-4	Ubicación de las operaciones	Modelo de Negocio
102-5	Propiedad y forma jurídica	Modelo de Negocio
102-6	Mercados servidos	Modelo de Negocio
102-7	Tamaño de la organización	Modelo de Negocio
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Modelo de Negocio Indicadores asociados a personal
102-9	Cadena de suministro	Modelo de Negocio Indicadores relativos a la sociedad
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Modelo de Negocio
102-11	Principio o enfoque de precaución	Modelo de Negocio Indicadores ambientales
102-12	Iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	Modelo de Negocio Indicadores relativos a la sociedad
102-13	Principales asociaciones a las que se pertenece	Modelo de Negocio Indicadores relativos a la sociedad

2. Estrategia		
Indicador	Contenido	Ley 11/2018
102-14	Declaración del máximo responsable	Modelo de Negocio

3. Ética e Integridad		
Indicador	Contenido	Ley 11/2018
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Políticas

4. Gobernanza		
Indicador	Contenido	Ley 11/2018
102-18	Estructura de gobierno	Modelo de Negocio

5. Participación de los Grupos de Interés		
Indicador	Contenido	Ley 11/2018
102-40	Grupos de interés vinculados con la organización	Diligencia debida
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Diligencia debida Indicadores relativos a personal
102-42	Identificación y selección de Grupos de interés	Diligencia debida Indicadores relativos a la sociedad
102-43	Enfoque para la participación de los Grupos de interés	Diligencia debida
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Diligencia debida

6. Prácticas para la elaboración del Informe		
Indicador	Contenido	Ley 11/2018
102-45	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	Modelo de Negocio

6. Prácticas para la elaboración del Informe

Indicador	Contenido	Ley 11/2018
102-46	Definición del contenido y alcance del informe y las coberturas del tema	Modelo de Negocio
102-47	Aspectos materiales identificados	Modelo de Negocio
102-48	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	No aplica
102-49	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	No aplica
102-50	Periodo cubierto por el informe	No aplica
102-51	Fecha del informe anterior	No aplica
102-52	Ciclo de presentación del informe	Periodicidad anual del Informe
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	No aplica
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	No aplica
102-55	Índice de contenidos GRI	No aplica
102-56	Verificación externa	Requisito de Verificación externa

Dimensión Económica

Aspecto Material		Indicador	Ley 11/2018	
201	Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Información económica Indicadores relativos a la sociedad
		201-2	Implicaciones financiera y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Información económica Indicadores relativos a la sociedad
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Información económica Indicadores relativos a la sociedad
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Información económica Indicadores relativos a la sociedad
202	Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Información económica Indicadores asociados a personal
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Información económica
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Información económica
204	Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales (Definición de "local": ámbito nacional)	Información económica
205	Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Información económica Indicadores relativos a lucha contra la corrupción y el soborno
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Información económica Indicadores relativos a lucha contra la corrupción y el soborno
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Información económica Indicadores relativos a lucha contra la corrupción y el soborno

Dimensión Medioambiental

Aspecto Material		Indicador	Ley 11/2018	
301	Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Indicadores ambientales
		301-2	Insumos reciclados	Indicadores ambientales
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Indicadores ambientales
302	Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Indicadores ambientales
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	Indicadores ambientales
		302-3	Intensidad energética	Indicadores ambientales
		302-4	Reducción del consumo energético	Indicadores ambientales
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Indicadores ambientales
303	Agua	303-2	Extracción de agua por fuente	Indicadores ambientales

Dimensión Medioambiental				
Aspecto Material		Indicador		Ley 11/2018
		303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Indicadores ambientales
		303-2	Agua reciclada y reutilizada	Indicadores ambientales
304	Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Indicadores ambientales
		304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Indicadores ambientales
		304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Indicadores ambientales
		304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Indicadores ambientales
305	Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Indicadores ambientales
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Indicadores ambientales
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Indicadores ambientales
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Indicadores ambientales
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Indicadores ambientales
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Indicadores ambientales
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Indicadores ambientales
306	Efluentes y residuos	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Indicadores ambientales
		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Indicadores ambientales
		306-3	Derrames significativos	Indicadores ambientales
		306-4	Transporte de residuos peligrosos	Indicadores ambientales
		306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Indicadores ambientales
307	Cumplimiento regulatorio medioambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Indicadores ambientales
308	Evaluación ambiental de los proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo de proveedores con los criterios ambientales	Indicadores ambientales Indicadores relativos a la sociedad
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Indicadores ambientales Indicadores relativos a la sociedad

Dimensión Social				
Aspecto Material		Indicador		Ley 11/2018
401	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Indicadores relativos al personal
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Indicadores relativos al personal
		401-3	Permiso parental	Indicadores relativos al personal
402	Relaciones entre los trabajadores y la empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Indicadores relativos al personal
403	Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Indicadores relativos al personal
		403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Indicadores relativos al personal
		403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Indicadores relativos al personal
		403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Indicadores relativos al personal
404	Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Indicadores relativos al personal
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Indicadores relativos al personal
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Indicadores relativos al personal

405	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Indicadores relativos a Derechos Humanos Indicadores relativos a personal Diligencia debida
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Indicadores relativos a Derechos Humanos Indicadores relativos a personal Diligencia debida
406	No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Indicadores relativos a Derechos Humanos Indicadores relativos a personal Diligencia debida
407	Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Indicadores sobre libertad de asociación y negociación colectiva
412	Evaluación de los Derechos Humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Indicadores relativos a Derechos Humanos
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Indicadores relativos a Derechos Humanos
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Indicadores relativos a Derechos Humanos

102-56 Verificación externa

LIMASA ha realizado una verificación externa independiente del presente Informe No Financiero a través del organismo externo independiente Bureau Veritas. En el Anexo I de este informe se incluye el Informe de Verificación Externa.

A.DIMENSIÓN ECONÓMICA

GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Desempeño Económico. Se ha determinado un valor medio de 5,65 con valor de importancia 6,3 y de influencia 5.0. Esto genera un valor de significancia determinante para su incorporación en los criterios de evaluación.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia.

El desempeño económico de LIMASA está directamente relacionado con la prestación de servicios de limpieza, recogida y tratamiento, valorización y eliminación de residuos urbanos de la ciudad de Málaga de manera excelente, con seguridad, eficacia y eficiencia e innovación, a v a n z a n d o e n la búsqueda de una reducción del consumo y del desacople entre crecimiento económico y demanda energética, permaneciendo a la vanguardia en el uso de equipos y procesos de trabajo y teniendo siempre en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos y de otros grupos de interés.

En este sentido debemos cumplir el compromiso contraído con el Excmo. Ayuntamiento de Málaga y accionistas, y satisfacer las expectativas de nuestros usuarios y clientes, con ello estaremos contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de la Ciudad de Málaga y de las generaciones venideras.

La adecuada gestión de los criterios de excelencia facilita que LIMASA obtenga resultados eficaces a un menor coste.

Objetivos y metas. LIMASA dispone de herramientas para una adecuada evolución positiva dentro del Desempeño Económico. Para ello, dispone de un programa de objetivos estratégicos. Entre otros:

- Aumentar la calidad de los servicios prestados
- Despliegue de los sistemas de gestión en los procesos operativos de recogida y limpieza
- Análisis de costes

Responsabilidades. Actualmente existe una estructura organizativa relacionada con el Desempeño Económico de LIMASA.

- Comité de Dirección, formado por Gerente y Directivos. La función principal es la de defender los intereses de LIMASA y su gestión.
- Socios con participación pública y privada. Participan en la Junta General y Consejo de Administración tomando decisiones sobre la gestión de la organización.
- Trabajadores de LIMASA. Tienen la responsabilidad de cumplir con los requisitos establecidos por LIMASA y los determinados en el Convenio Colectivo (en prórroga). Con ello, se consigue dar valor a la organización y mejorar, por lo tanto, el Desempeño Económico de LIMASA.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño económico. Dispone de herramientas de control que permiten confirmar la eficacia del proceso.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa. Se incluyen procedimientos a evaluar: Comunicaciones internas- externas, Evaluación de Cumplimiento Legal, Clima Social, etc.
- Indicadores productivos y económicos. Monitores de control que permiten determinar la evolución económica financiera de LIMASA.
- Revisiones por dirección. Las revisiones del sistema de gestión y las evaluaciones de los principios y criterios de excelencia suponen el mejor horizonte para garantizar la mejora continua. Establecer y alcanzar metas y objetivos concretos, medibles, evaluables y revisables es la mejor forma de conocer en todo momento cual es la situación y cómo debemos actuar.

Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:

- Auditorías externas de cuentas. Recae sobre la información económica-financiera que resulta de documentos contables. Se extiende a toda la actividad de LIMASA.

INDICADOR 201-1 Valor económico directo generado y distribuido

El objetivo del presente indicador es el determinar el desempeño económico utilizando las cifras que LIMASA recoge en su estado financiero auditado o en sus cuentas de gestión auditadas internamente, siempre que sea posible.

Es un indicador clave para indicar, de forma básica, cómo LIMASA ha generado riqueza para sus grupos de interés.

Los datos obtenidos por LIMASA durante este último periodo 2018, han sido:

Valor económico directo generado, distribuido y retenido	2018
Ingresos (ventas y otros ingresos)	96.572.190,06 €
Costes operativos	-20.121.781,52 €
Retribución a empleados	-74.544.850,01 €
Pagos a proveedores de capital	-60.092,39 €
Pagos a Administraciones Públicas	-4.726.634,69 €
Inversiones en beneficio de la comunidad	-20.000,00 €
Valor económico retenido	-2.901.168,55 €

INDICADOR 201-2 Implicaciones financiera y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

Los riesgos a los que se ve expuesta LIMASA derivados de las consecuencias del Cambio Climático son limitados, y hacen referencia a:

- Sus actividades y procesos
- La Comunidad

En este sentido, LIMASA, después de valorar el impacto del cambio climático, determina que no tiene relevancia en este periodo evaluado. Los servicios ofrecidos por la organización no tienen una relación directa con posibles cambios ambientales generados a corto espacio de tiempo.

Independientemente, LIMASA, revisará este capítulo y valorará si potenciales subidas de temperatura, aumentos de los periodos de sequía, etc, podrían generar impacto directo en los servicios ofrecidos. Este análisis quedará determinado en próximos informes no financieros.

INDICADOR 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

LIMASA no dispone de un plan de pensiones para su personal. Sin embargo, si ofrece un completo paquete de beneficios sociales que se encuentra recogido en su Convenio Colectivo (en prórroga).

INDICADOR 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno

Este indicador determina la medida en la que los gobiernos han contribuido con LIMASA. A nivel consolidado, las ayudas financieras recibidas por LIMASA en 2018 se recogen en la siguiente tabla:

Subvención/incentivos	Organismo	Descripción	Importe
Proyectos Clima: programa de compra de emisiones de CO2	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.	Consiste en que una empresa, propone un proyecto que reducirá emisiones de CO2 y se lo expone a la Oficina de Cambio Climático. Esta lo evalúa y si lo acepta, se compromete a comprar las emisiones de CO2 ahorradas en los próximos 4 años a un precio establecido	211.111,4€
Subvenciones formación (tripartita)	Servicio se Empleo Público Estatal	Se trata de un apoyo del Ministerio para la formación impartida por las empresas	112.826 €
Subvenciones de capital			0
Créditos fiscales a la inversión			0

GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina como información relevante la Presencia en el Mercado.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia.

Además, la publicación de las vacantes garantiza la incorporación a los procesos de LIMASA de todas las candidaturas en igualdad de condiciones.

Objetivos y metas. LIMASA dispone de herramientas para una adecuada evolución positiva dentro del ámbito de presencia en el mercado. Para ello, dispone de un programa de objetivos estratégicos. Entre otros:

- Desarrollar política integral de recursos humanos
- Detección y seguimiento de las necesidades de los grupos de interés
- Establecer unas directrices de gestión que garanticen unos principios éticos de respeto social

Responsabilidades. Actualmente existe una estructura organizativa relacionada con este aspecto. La alta dirección, así como los comités de empresa y trabajador, velan por mantener el cumplimiento de las condiciones establecidas en el estatuto de trabajador y en los convenios colectivos vigentes.

Evaluación

LIMASA dispone de diversos mecanismos para velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en aspectos relacionados con la presencia en el mercado. Herramientas legales confirman el cumplimiento de los requisitos.

INDICADOR 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

Los salarios de los trabajadores y trabajadoras de LIMASA están establecidos, según categorías profesionales, en el Convenio Colectivo (en prórroga) de la empresa, y en todos los casos es superior al salario mínimo establecido. En 2018 la diferencia ha sido del 39 %.

INDICADOR 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

El 100% de los altos ejecutivos de la organización, entendiendo como tales a los miembros incluidos en el Comité de Dirección estratégico del organigrama representado en el indicador 102-18, son contrataciones locales, considerando local como el ámbito nacional.

GRI 205 ANTICORRUPCIÓN

Cobertura

LIMASA, en un firme compromiso por la lucha contra la corrupción y el establecimiento de mecanismos para velar por la existencia de una cultura de prevención de irregularidades, se refleja entre otros en:

- Manual de Bienvenida y de Compromiso Ético
- Política de Gestión con su enfoque ético (interno y externo)
- Directriz interna de prácticas responsables
- Requisitos de Aprovisionamiento, Cooperación Empresarial y Comportamiento Ético

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia. En nuestra política, se incluye la gestión comprometida con el entorno social, apoyando iniciativas que mejoren el estatus y con un enfoque ético (interno y externo) siempre presente a la hora de gestionar nuestros recursos así como el control, seguimiento, y revisión de nuestras actividades.

La política de LIMASA incluye controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos.

En relación al **blanqueo de capitales** no se ha establecido ningún enfoque específico (independiente de los controles financieros ya establecidos) pues las actividades de la empresa, las relaciones con sus socios o las derivadas de las relaciones con la cadena de suministro no implican riesgos relevantes en este aspecto.

Objetivos y metas. LIMASA dispone de herramientas para la mejora en comunicación y relación entre los trabajadores. Para ello, dispone de un programa de objetivos estratégicos. Entre otros:

- Establecer unas directrices de gestión que garanticen unos principios éticos de respeto social.

Responsabilidades. Actualmente existe una estructura organizativa relacionada con el Desempeño Económico y la gestión anticorrupción de LIMASA.

- Comité de Empresa, compuesto por representantes de los trabajadores. Tiene como función representar y defender a todos los trabajadores de la toda empresa así como detectar cualquier actividad relacionada con la corrupción de cualquier parte interesada.
- Sindicatos representados en el Comité de Empresa .Tienen como función representar y defender a sus afiliados.
- Comité de Dirección, formado por Gerente y Directivos. La función principal es la de defender los intereses de LIMASA y su gestión.
- Socios con participación pública y privada. Participan en la Junta General y Consejo de Administración tomando decisiones sobre la gestión de la organización. Aprueban cualquier herramienta que permita controlar y proteger el Código Ético de LIMASA.
- Trabajadores de LIMASA. Tienen la responsabilidad de cumplir con los requisitos establecidos por LIMASA y los determinados en el Convenio Colectivo (en prórroga).

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño social en su ámbito de relación a nivel del Desempeño económico y la Corrupción. Dispone de herramientas de control que permiten confirmar la eficacia del proceso.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Indicadores productivos y económicos. Monitores de control que permiten determinar la evolución económica financiera de LIMASA.
- Revisiones por dirección. Las revisiones del sistema de gestión y las evaluaciones de los principios y criterios de excelencia suponen el mejor horizonte para garantizar la mejora continua. Establecer y alcanzar metas y objetivos concretos, medibles, evaluables y revisables es la mejor forma de conocer en todo momento cual es la situación y cómo debemos actuar.
- Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:
- Auditorías externas de cuentas. Recae sobre la información económica-financiera que resulta de documentos contables. Se extiende a toda la actividad de LIMASA.

INDICADOR 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

Todas las ubicaciones donde la empresa realiza sus actividades han sido evaluadas, así como las actividades o áreas más relevantes donde desarrolla o presta sus servicios.

A través de la adhesión al Pacto Mundial, contamos con un proceso de evaluación y reporte anual de todos los aspectos relevantes en materia de Corrupción (Principio 10).

Las actividades más relevantes donde podrían derivarse eventos o incidentes en materia de corrupción son las relacionadas con el ámbito económico financiero (fundamentalmente compras) y las contrataciones. Tal y como hemos indicado en el Enfoque, la empresa dispone de los mecanismos y herramientas necesarias para la prevención y gestión de dichos potenciales eventos.

INDICADOR 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

En nuestro Informe de Progreso vigente, queda determinada la difusión del principio 10 del Pacto Mundial a través de diferentes mecanismos de comunicación a todos los grupos de interés.

El Manual de Bienvenida y Comportamiento Ético es un medio directo de comunicación y formación con prácticas éticas entre las que se detalla la extorsión y el soborno.

Entre otras medidas de comunicación, se encuentra la difusión de la Política, el Informe de Progreso y el Manual de Bienvenida y compromiso ético, entre otros, en nuestra página web www.LIMASA3.es.

Por otro lado, en los pliegos de contratación (con aplicación de los principios de publicidad y libre concurrencia) se exige el cumplimiento de la legislación vigente, lo cual se incorpora a los contratos formalizados.

INDICADOR 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

Durante el periodo cubierto por este Informe, la empresa no ha identificado ni ha sido informada, por cauces legales o internos (canal de denuncias anónimo o confidencial) de ningún caso de corrupción ya sean derivados de las actividades de la empresa, o bien de las relaciones con sus socios o de la cadena de suministro.

OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN ECONÓMICA, SEGÚN LEY 11/2018

Aportaciones realizadas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el periodo cubierto por este Informe se ha realizado una aportación de 20.000 € en concepto de colaboración con la Cátedra de Responsabilidad Social y Prevención de Riesgos Laborales a la Universidad de Málaga.

B. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

301 MATERIALES

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina relevante el aspecto material de Materiales.

Es un impacto a tener en cuenta en la organización y abarca todo el ámbito de aplicación de la actividad.

Dada la actividad desarrollada por la organización los principales materiales consumidos directamente por la organización son:

- Residuos sólidos urbanos procedentes de la recogida municipal que ella misma desempeña o por empresas externas del municipio de Málaga que transportan directamente al CAM al para llevar a cabo la gestión de los residuos en las diferentes plantas de tratamiento existentes.
- Combustible, electricidad y agua que son desarrollados en los Indicadores GRI 302 y 303.
- Productos químicos para limpieza de instalaciones y para procesos de depuración de agua.
- Papel asociadas a las actividades administrativas realizadas dentro dela organización.

La gestión de los RSU (materia prima de LIMASA) se considera que ejerce un efecto beneficioso sobre el medio ambiente, puesto que influye directamente en el ciclo de vida de los residuos a través de la gestión de los mismos y por ello, la actividad desarrollada por Limasa está estrechamente ligada con la Economía Circular. Respecto al resto de materiales consumidos LIMASA establece los mecanismos necesarios para su control y reducción.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política Integrada del Sistema de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), establece como LIMASA centra sus esfuerzos en la búsqueda de una reducción del consumo de materiales y por otra parte optimizará sus procesos de tratamiento de residuos para incrementar la productividad de sus diferentes servicios.

Certificaciones. LIMASA, en el ámbito ambiental se encuentra certificado en los Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 y 9001:2015 con alcance para toda la organización y en Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría EMAS III en el CAM.

Objetivos y metas. LIMASA dentro de su programa ambiental tiene como objetivo la reducción el consumo de materias que produzcan un impacto negativo en el medioambiente, optimizando los procesos y estableciendo sistemas de control que permitan poder actuar en caso de necesidad.

Por otra parte establece objetivos, también relacionados con la calidad del servicio para incrementar los porcentajes de reciclado y valorización delos RSU que gestiona. De este modo se pretende contribuir de forma activa a la Economía Circular de estos residuos, cuyo objetivo es que el valor de estos los residuos se mantengan en la economía durante el mayor tiempo posible y se reduzca al mínimo la generación de residuos. LIMASA, a través de sus servicios de recogida y de tratamiento de residuos urbanos contribuye a cumplir los objetivos de reutilización, reciclado y disminución de residuos urbanos depositados en vertedero, marcados por el Plan Estatal Marco de Gestión de Residuos (PEMAR 2016-2022). Dentro de este marco hacia el sistema de economía circular y desde nuestro propio negocio se establecen iniciativas en los diferentes servicios y actividades que por una lado mejorará los procesos industriales de recuperación, valorización y transformación de los residuos en subproductos y por tanto permitirán acompañar al cambio de comportamiento del consumidor para que se dé una segunda vida a los materiales fuera de uso.

Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas. Con diversas iniciativas y actuaciones LIMASA pretende conseguir que su consumo energético sea un consumo eficiente y responsable. Por ello desarrolla diversas actuaciones en materia de eficiencia energética que permiten minimizar el impacto derivadas de su consumo y fomentar el uso de energías más respetuosas con el medio ambiente:

- Optimización de los Servicios de Recogida de Residuos Sólidos en sus diferentes fracciones, mediante distribución, reposición contenedores u otros servicios que facilitan la recuperación de materiales en la ciudad gracias a la segregación de los residuos.
- Optimización de las pantallas de tratamiento de RSU del CAM e inversiones en nuevas tecnologías más eficaces. De este modo se automatizó la planta de tratamiento de envases en el año 2012 y se han realizado inversiones durante 2018 en la Planta de Clasificación y Compostaje para incrementar su rendimiento.
- LIMASA, en colaboración con el Ayuntamiento de Málaga ofrecen todos los años sus programa de Educación Ambiental “La Gestión de los Residuos en mi Ciudad”, dirigido a alumnos de Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato y Módulos Formativos, así como otros colectivos tales como Universitarios, Asociaciones de Vecinos, Escuelas de adultos, Escuelas Taller, Talleres de Empleo, Cursos de FPO y ciudadanos de otros Municipios. El objetivo prioritario de este Programa es ofrecer información sobre aspectos relacionados con la selección y tratamiento de los Residuos Sólidos Urbanos (orgánicos, envases, vidrio, papel-cartón,...). Además, se tratan otras cuestiones que repercuten de manera directa en la mejora de las condiciones ambientales del municipio de Málaga, como es la limpieza en la ciudad, el uso correcto de los distintos contenedores de recogida selectiva y papeleras, la problemática derivada del depósito de excrementos de mascotas en la vía pública, etc.
- Realización de campañas de concienciación dirigidas a trabajadores de la organización para conseguir un uso más eficiente y responsable de los materiales, como papel en las oficinas por parte de los empleados.

Responsabilidades. En referencia a responsabilidades asociadas al presente aspecto material LIMASA cuenta con:

- Departamento de Planificación y Desarrollo Sostenible: vela por el cumplimiento legal en materia medio ambiente dentro de sus funciones en de los Sistemas integrados de Gestión.
- Directores, que en cada departamento hacen cumplir las normas relativas a medio ambiente en su ámbito de actuación.
- Responsables de Medio Ambiente que controlan aquellos aspectos afectados dentro de su área (Prestación de Servicios y CAM) y reportan la información necesaria.
- Responsables de mantenimiento que han de velar por el correcto funcionamiento de equipos e instalaciones para que lleven a cabo un consumo eficiente de la energía consumida.
- Trabajadores de LIMASA cumplen con los requisitos ambientales asociados a sus actividades y desarrollan los controles operacionales que les son asignados, siendo conscientes de la importancia del respeto al medio ambiente respecto a este aspecto material tal como se les comunica a través de Manual de Buenas Prácticas, acciones formativas o grupos de trabajo.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño medioambiental de efluentes y residuos.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa.

- Indicadores de medición. Monitores de procesos asociados a rendimiento de la productividad de sus operaciones.
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoría interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con el Medio Ambiente.
- Mantenimientos internos de equipos asociados.

Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:

- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.

INDICADOR 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

Gestión de RSU

En este apartado se describen los RSU que han sido recogidos por LIMASA y que son gestionados en el CAM durante el año 2018. Dichos residuos son tratados en las distintas instalaciones de tratamiento, valorización y eliminación del Centro en función de su tipología y vendiendo subproductos obtenidos, bien materiales recuperados en las plantas de clasificación a distintos recicladores o bien vendiendo la energía eléctrica producida en la planta de desgasificación y producción eléctrica que utiliza el biogás del vertedero.

Los datos de gestión de 2018, en toneladas, son:

RECOGIDA LIMASA	2.018
Recogida domiciliaria y Casco Urbano	227.955
Polígonos	31.025
Total Recogida Domiciliaria	258.980
Animales Muertos	24
Escombros	8.256
Limpiezas	5.318
Podas	5.559
Playas	1.414
Muebles	6.315
Residuos Aparatos Eléctricos	195
Total Recogida no Domiciliaria	27.081
Total Recogida (A)	286.061
RECOGIDA SELECTIVA	2.018
Papel*	8.064

Vidrio*	5.960
Envases	5.670
Total Recogida Selectiva (B)	19.694
RECOGIDA EXTERNA	2.018
Tierra/Escombros	191.415
Voluminosos	10.582
Podas	1.658
Comerciales	12.302
Arenas EDARS	4.785
Total Externo (C)	220.742
TOTAL (A+B+C)	526.497

* La recogida selectiva de vidrio y papel-cartón se entrega directamente al reciclador sin pasar por el CAM

Otros:

Cabe indicar, que LIMASA también consume -en mucha menor medida- productos químicos para la depuración de aguas, limpieza de instalaciones, filtrado de gases, etc.; aceites y grasas para lubricación, mantenimiento de equipos y papel en oficinas.

Si bien los consumos de los mismos son muy bajos no considerando pertinentes el reporte de información en este Informe si se pretende establecer mecanismos de cuantificación con el fin de poder aportar información en los sucesivos.

INDICADOR 301-2 Insumos reciclados

Los materiales utilizados por LIMASA que provienen de productos reciclados son material de construcción y demolición (grava, arena...) gestionado en el CAM que es utilizado en pequeñas obras internas del mismo, como acondicionamiento de viales, taludes o material de drenaje para el vertedero de RSU, etc.

Así mismo para la revegetación del CAM o para la revegetación del propio vaso de vertido una vez clausurado, es utilizado el bioestabilizado procedente del proceso de fermentación aerobia de la Planta de Clasificación y Compostaje del CAM. Debido a que se trata de un consumo interno, no se cuantifican dichos datos.

INDICADOR 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

En este sentido se puede decir que todos los materiales que son clasificados en las plantas de tratamiento y clasificación del CAM son destinados a distintas empresas para su reciclado.

Los materiales recuperados en 2018 por LIMASA han sido los siguientes:

Descripción	Toneladas
Papel cartón	1.531

PET	1.505
PEAD	580
Plástico mezcla	403
Film	624
Brik	454
Aluminio	97
Metales acero	1.705
Metal revuelto	312
Madera	140
Bioestabilizado	10.650
Equipos eléctricos y electrónicos*	276
Papel cartón**	8.064
Vidrio**	5.960

*Incluidos los recuperados en CAM y Punto Limpio

**Directamente de la recogida municipal a proveedores

Estos datos han sido extraídos de las retiradas de materiales en el CAM o Punto Limpio por los recicladores o bien de la recogida municipal del papel cartón y vidrio.

302 ENERGÍA

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina relevante el aspecto material de Energía.

Es un impacto a tener en cuenta en la organización y abarca todo el ámbito de aplicación de la actividad.

Las principales fuentes de energía que consume la organización son:

- Combustible fósil: utilizado en su mayoría por la flota de vehículos de Limasa para la prestación de los servicios de Limpieza, Recogida y Tratamiento Valorización y Eliminación de residuos sólidos urbanos en la ciudad de Málaga.
- Electricidad: Para el suministro en los diferentes centros que Limasa tiene repartidos en la ciudad de Málaga para el desempeño de su actividad.

Por otra parte LIMASA desarrolla la actividad generación de electricidad en el CAM mediante la utilización del biogás del vertedero de RSU, autoconsumiendo en este mismo centro la energía necesaria para su funcionamiento, y exportando el excedente a la red eléctrica para su comercialización.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política Integrada del Sistema de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define claramente el objetivo de la organización en convertirse de manera eficiente en referente "nacional" de adecuada gestión medio-ambiental, de organización proactiva en la mejora continua de la eficiencia energética. Por ello, centra sus esfuerzos en la búsqueda de una reducción del consumo y del desacople entre crecimiento económico y demanda energética. Entre sus principios y compromisos se encuentran:

- La mejora continua del desempeño energético, de implantar tecnologías y de mejorar las existentes para consumir energía en las instalaciones de manera más eficiente, y de fomentar el empleo en la medida de lo posible de tecnologías renovables de producción de energía y apoyar la compra de productos eficientes en energía con el fin de mejorar el rendimiento energético.
- Mejorar los hábitos de consumo de energía en cuanto al ahorro de la misma se refiere entre los trabajadores y cualquiera de las personas ajenas a la empresa que empleen sus instalaciones
- La gestión orientada a mejorar de forma continua la gestión de los consumos energéticos y apoyar la compra de productos eficientes en energía con el fin de mejorar el rendimiento energético y reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) apostado por la implantación de un Sistema de Gestión Energética en sus instalaciones

Certificaciones. LIMASA, en el ámbito ambiental se encuentra certificado en los Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 con alcance para toda la organización y en Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría EMAS III en el Centro CAM. Además en 2017 la empresa desarrollo una nueva Política Energética adaptando sus procesos a la nueva norma ISO 50001. Esta prevista en 2019 la implantación con alcance a toda la empresa del Sistema de Gestión de la Energía de acuerdo con la Norma UNE-EN- ISO 50001:2015.

Objetivos y metas. LIMASA se marca como principal objetivo la Implantación y Certificación del Sistema de Gestión de la Energía de acuerdo con la Norma UNE-EN- ISO 50001:2015 con el fin de minimizar los consumos de energía en toda la organización y el establecimiento de nuevas medidas, tecnologías y procedimientos.

Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas. Con diversas iniciativas y actuaciones LIMASA pretende conseguir que su consumo energético sea un consumo eficiente y responsable Por ello desarrolla diversas actuaciones en materia de eficiencia energética que permiten minimizar el impacto derivadas de su consumo y fomentar el uso de energías más respetuosas con el medio ambiente:

- Planta de Desgasificación y Producción de Energía Eléctrica del CAM para la producción eléctrica de electricidad con el fin de fomentar la producción de energía renovable, autoconsumiendo la electricidad producida para el funcionamiento de dicho centro y exportando excedentes a la red eléctrica. Está previsto en 2019 la incorporación de un cuarto motor de producción en reserva con el fin de compensar las pérdidas producidas por paradas o mantenimientos de los ya existentes.
- Sistemas y programas de conducción eficiente aplicada a la flota de vehículos, basados en dispositivos integrables en los vehículos del parque móvil, que detectan las situaciones potencialmente peligrosas advirtiendo al conductor de las mismas. Además, ayudan al conductor a circular de forma eficiente por medio de una formación continua y en tiempo real basada en hábitos de conducción más seguros
- Incorporación y renovación progresiva de la flota de vehículos de LIMASA: En 2018 se han adquirido un total de 62 unidades de vehículos y maquinaria, destinadas tanto a la limpieza viaria como a la recogida de residuos. Se puede afirmar que el denominador común de estos vehículos ha sido su respeto por el medioambiente y su adaptación a las nuevas tecnologías, ya que todas las unidades cuentan como motores adaptados a la normativa EURO VI o equivalente, que garantiza la protección medioambiental al reducir el consumo de combustible y emisiones de CO₂.
- Incorporación en determinadas instalaciones de equipos de energía solar térmica para el agua caliente sanitaria, evitando el consumo de otras energías convencionales que son contaminantes.
- Establecimiento de mecanismos de control y análisis de los consumos producidos en cada centro de trabajo., así como la colocación, cuando se requiere, de lámparas más eficientes.
- Difusión y comunicación de Buenas Prácticas Ambientales entre los trabajadores de la organización.

- Implantación y Certificación del Sistema de Gestión de la Energía de acuerdo con la Norma UNE-EN- ISO 50001:2015 en 2019

Responsabilidades. En referencia a responsabilidades asociadas al presente aspecto material LIMASA cuenta con:

- Departamento de Planificación y Desarrollo Sostenible: vela por el cumplimiento legal en materia medio ambiente y de cumplimiento de todos los requisitos de los Sistemas integrados de Gestión.
- Directores, que en cada departamento velan por el uso eficiente de la energía y promueven tecnología energéticamente eficiente.
- Responsables de Medio Ambiente que controlan aquellos aspectos afectados dentro de su área (Prestación de Servicios y CAM) y reportan la información necesaria.
- Responsables de mantenimiento que han de velar por el correcto funcionamiento de equipos e instalaciones para que lleven a cabo un consumo eficiente de la energía consumida.
- Trabajadores de LIMASA cumplen con los requisitos ambientales asociados a sus actividades y desarrollan los controles operacionales que les son asignados, siendo conscientes de la importancia del respeto al medio ambiente respecto a este aspecto material tal como se les comunica a través de Manual de Buenas Prácticas, acciones formativas o grupos de trabajo.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño medioambiental de efluentes y residuos.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa.
- Indicadores de medición. Monitores de procesos asociados a consumos de combustible y electricidad.
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoria interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con el Medio Ambiente.
- Controles operaciones que aseguren el cumplimiento de este aspecto
- Contadores internos de consumos de energía.
- Mantenimientos internos de equipos asociados.

Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:

- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.
- Auditorías Energéticas Reglamentarias las cuales son supervisadas por autoridades independientes de acuerdo a las directrices marcadas por la UE
- Inspecciones Reglamentarias por entidades acreditadas de los equipos asociados a los consumos energéticos.

INDICADOR 302-1 Consumo energético dentro de la organización

Consumo de combustibles:

Los principales consumo de combustibles fósiles están asociados a la flota de vehículos para la limpieza y recogida de residuos, así como la maquinaria necesaria para la gestión de residuos y al Horno Incinerador de Animales Muertos del CAM.

Po otra parte la organización también consume Biogás, procedente de la descomposición anaerobia de los RSU en vertedero, que es utilizado como combustible para la producción de energía eléctrica, la cual es autoconsumida en parte para el funcionamiento de las instalaciones asociadas al CAM, y el excedente exportada a la red eléctrica para su venta.

Los consumos de combustibles de LIMASA en 2018 fueron:

Consumo de combustibles	GJ	Factor de conversión
Combustible fuentes no renovables	119.640	-
Gasolina	4.494	33,408 GJ/m ³
Gasoil	114.333	36,313 GJ/m ³
GLP	814	24,3 GJ/m ³
Combustible fuentes renovables	73.383	-
Biogás	73.383	0,0036 GJ/kwh
Combustible total	193.024	-

Consumos eléctricos:

La entidad dispone de diversos centros de trabajo distribuidos por la ciudad de Málaga que hacen posible la prestación de estos servicios, los cuales pueden ir cambiando de ubicación según las necesidades que presente la ciudad a lo largo del año, además de 4 grandes centros donde se concentran gran parte del servicio entre los que se encuentran las Oficinas Centrales, Centro Hermanas Brönte donde se encuentra ubicado el Punto Limpio, antigua sede de Limasa, prevista su clausura para 2019 y el CAM donde se lleva a cabo el Tratamiento, Valorización y Eliminación de RSU.

La mayor parte de energía eléctrica consumida por LIMASA se concentra en las instalaciones destinadas tratamiento de residuos del CAM, si bien este centro cuenta con unas condiciones particulares al respecto.

El CAM dispone dos Plantas de Desgasificación y 3 motores de Producción de Energía Eléctrica asociados a los vertederos de residuos sólidos urbanos, donde se genera la electricidad que el propio centro utiliza para su funcionamiento, exportando los excedentes a la red, mediante la utilización del biogás generado en los vertederos de residuos sólidos urbanos. El 84% de la energía producida (un total de 61.820 GJ), se exportaron a la red eléctrica. Al autoconsumo se dedicó una producción de 11.563 GJ, que supuso el 100% de la energía total consumida en el CAM.

A pesar de ello, existen ciertas demandas en el CAM que no pueden ser satisfechas mediante esta generación de energía eléctrica, por lo que LIMASA contrató los servicios energéticos oportunos a Endesa Energía S.A. para cubrir esas demandas, que se reflejan en la tabla junto con los consumos contratados a la misma empresa por el resto de la organización.

Los consumos de electricidad de LIMASA en 2018 fueron:

Consumo Eléctrico	GJulios*
Consumo electricidad externa	4.866
Consumo electricidad fuente renovable (producida por fuente renovable y consumida en CAM)	11.563

*Factor de conversión: 1 kWh = 0.0036 GJ

El consumo total energético de LIMASA de 2018 ha sido **197.910 GJ** excluyendo en este resultado el consumo de electricidad procedente de la energía generada en el CAM mediante el biogás del vertedero, ya que tal y como se indica en la metodología GRI STANDAR para evitar contar por duplicado el consumo de combustible, en el caso que la organización genere electricidad y consume la electricidad generada solo debe identificar el consumo de combustible utilizado.

INDICADOR 302-2 Consumo energético fuera de la organización

Los consumos de energía más relevantes fuera de la organización, son los asociados al transporte de combustible por carretera, a los viajes itinerarios de los empleados del grupo y a los viajes de negocios (avión, tren o carretera). Toda esta información forma parte del alcance 3 del cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (ver Indicador GRI305-3). El consumo energético fuera de la organización se estima a partir de las distancias recorridas por cada medio de transporte y se transforman por medio de factores de conversión de fuentes oficiales, en T CO₂ e, por lo que este dato se reporta en estas unidades en el Indicador 305-3 del presente informe. Si bien cabe destacar que el consumo energético fuera de la organización es poco representativo respecto al consumo interno de la misma.

INDICADOR 302-3 Intensidad energética

La tabla siguiente representa la intensidad de consumo interno de combustible desglosado por fuentes y la intensidad de consumo eléctrico interno de la organización tomando como ratio en ambos casos las toneladas anuales de residuos sólidos urbanos que han sido gestionados por LIMASA durante 2018.

Ratios de intensidad energética internos	GJ/T
Consumo combustible fósil(no renovable) /T RSU gestionados	0,227
Consumo biogás (renovable) /T RSU gestionados	0,139
Consumo eléctrico /T RSU gestionados	0,009

INDICADOR 302-4 Reducción del consumo energético

En 2018 gracias a la generación eléctrica llevada a cabo en el CAM por fuentes renovables, mediante la generación y aprovechamiento del biogás del vertedero se ha evitado la adquisición de 11.563 GJ mediante otras fuentes de producción de energía no renovables.

Además mediante la incorporación en determinadas instalaciones de equipos de energía solar térmica para el agua caliente sanitaria, evita el consumo de otras energías convencionales que son contaminantes, si bien esta cantidad relativa a 2018 no se encuentra cuantificada.

Dada que la incorporación de nueva flota de mayor eficiencia energética fue adquirida a final de 2018 aún no se ha podido determinar la reducción de consumo energético que ha supuesto. Se dispondrán de datos relativos a este aspecto en el informe de 2019.

INDICADOR 302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios

LIMASA promueve la eficiencia reduciendo progresivamente los impactos medioambientales de las actividades, instalaciones, productos y servicios.

Además, LIMASA mediante la gestión de los residuos y la recuperación y el reciclado de los mismos, evita la utilización de otras materias primas, consumos de combustibles y electricidad necesarios para fabricación productos, contribuyendo por tanto de esta forma a la reducción de los requerimientos energéticos.

Por otra parte con la adquisición y renovación progresiva de la flota de vehículos, según la cual en 2018 se ha comprado un total de 62 unidades de vehículos y maquinaria destinada tanto a la limpieza viaria como a la recogida de residuos, se pretende reducir los requerimientos energéticos de los servicios que presta LIMASA. Por ello se han seleccionado vehículos respetuosos con el medioambiente y adaptados a las nuevas tecnologías, de forma que todas las unidades cuentan como motores adaptados a la normativa EURO VI o equivalente, que garantiza la protección medioambiental al reducir el consumo de combustible y emisiones de CO₂.

Con la implantación y Certificación del Sistema de Gestión de la Energía de acuerdo con la Norma UNE-EN- ISO 50001:2015 en 2019 LIMASA pretende establecer sistemas de control y mejorar su procesos para conseguir una disminución en los requerimientos energéticos de sus servicios.

303 AGUA

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina relevante el aspecto material de Agua.

Es un impacto a tener en cuenta en la organización y abarca todo el ámbito de aplicación de la actividad.

El agua es un recurso natural básico en algunas de las actividades desarrolladas por LIMASA tienen asociadas un consumo de agua, principalmente las de la limpieza viaria o el acondicionamiento de zonas susceptibles de generación de polvo en el CAM, así como el agua asociada a consumo de los empleados de LIMASA en los diferentes centros de trabajo.

La captación en función de su uso puede ser realizada de las siguientes fuentes:

- Red de abastecimiento de agua municipal
- Puntos autorizados para la red de baldeo y dársenas de carga de la ciudad por autoridad municipal
- Agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización

Limasa realiza el control y medición del consumo de sus recursos con el objetivo de optimizar su uso al máximo.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política Integrada del Sistema de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), plasma la continua preocupación de la organización por los impactos generados de sus actividades sobre el aire, el suelo, el agua como por el agotamiento de recursos. LIMASA es una organización comprometida con el medioambiente y dentro de sus líneas estratégicas se define la necesidad de establecer unas directrices de gestión que garanticen el respeto al medioambiente, por lo que se definen indicadores que facilitan el control y medición del consumo de sus recursos con el objetivo de optimizar su uso al máximo, estableciéndose objetivos de reducción de consumo de agua dentro de su programa ambiental. LIMASA consciente de esta dependencia y de los riesgos derivados de la escasez de agua, se ha marcado como objetivo un uso cada vez más racional y sostenible de este recurso.

Certificaciones. LIMASA, en el ámbito ambiental se encuentra certificado en los Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 con alcance para toda la organización y en Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría EMAS III en el CAM. Además de forma anual calcula su Huella de Carbono que es validada por un tercero de forma externa y en la cual se tienen en cuenta los consumos de agua de la organización.

Objetivos y metas. LIMASA dentro de su programa ambiental tiene como objetivo la reducción del consumo de agua de sus actividades, optimizando los procesos y estableciendo sistemas de control que permitan poder actuar en caso de necesidad. Así mismo fomenta un consumo responsable de sus empleados con el objetivo de reducir los consumos de agua de la organización.

Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas. Con diversas iniciativas y actuaciones LIMASA pretende conseguir que su consumo de agua sea un consumo eficiente y responsable. Estas acciones permiten minimizar el consumo de agua en toda la organización:

- Optimización de las rutas de baldeo de la ciudad de Málaga.
- Mejorar continuamente los procesos de las instalaciones, para un menor consumo e impacto.
- Establecimiento de sistemas de control y medición de los puntos de consumo de agua para tener valores parciales que permitan actuar en caso de necesidad.
- Reutilizar y reciclar agua en las instalaciones que sea posible, como la reutilización del agua del lavadero existente en el parque central mediante su depuración e incorporación al propio sistema.
- Habilitar zonas de almacenamiento de agua de lluvia con el fin de reducir otros consumos con mayor impacto ambiental.
- Establecer controles operacionales y programación de mantenimientos preventivos que aseguren el buen funcionamiento de las instalaciones y la inexistencia de fugas en las redes de suministro de agua de la organización.
- Realizar campañas de concienciación para conseguir un uso más eficiente y responsable del agua sanitaria en las oficinas por parte de los empleados. Dentro de estas pautas caben mencionar normas de conducta individuales responsables ambientalmente, como cierre de grifos cuando no se estén utilizando

Responsabilidades. En referencia a responsabilidades asociadas al presente aspecto material LIMASA cuenta con:

- Departamento de Planificación y Desarrollo Sostenible: Estableciendo controles operacionales, mediciones y acciones que permitan optimizar el consumo de agua
- Directores, que en cada departamento que velan por la optimización y reducción de los consumos adaptando los procesos o mediante la búsqueda de tecnología que favorezca su reducción.
- Responsables de Medio Ambiente que controlan aquellos aspectos afectados dentro de su área (Prestación de Servicios y CAM) puedan tener repercusión sobre el consumo de agua y realizando seguimiento de los indicadores asociados.
- Responsables de mantenimiento que han de velar por el correcto funcionamiento de equipos e instalaciones para que lleven a cabo un consumo eficiente del agua y evitar fugas.
- Trabajadores de LIMASA cumplen con los requisitos ambientales asociados a sus actividades y desarrollan los controles operacionales que les son asignados, siendo conscientes de la importancia del respeto al medio ambiente respecto a este aspecto material tal como se les comunica a través de Manual de Buenas Prácticas, acciones formativas o grupos de trabajo.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño medioambiental de efluentes y residuos.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa.
- Indicadores de medición. Monitores de procesos asociados a consumos de agua.
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoría interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con el Medio Ambiente.
- Controles operaciones que aseguren el cumplimiento de este aspecto
- Contadores internos de consumos de agua.
- Mantenimientos internos de equipos asociados.

Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:

- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.
- Autorización por entidad correspondiente de los puntos de suministro para la red de baldeo de la ciudad.

INDICADOR 303-1 Extracción de agua por fuentes

En la siguiente tabla se desglosa la extracción de agua total de LIMASA por fuentes:

Origen de extracción del agua (m³)	2.018
Suministro de agua municipal (agua potable)	25.366
Pozo de captación de la red de baldeo (agua no potable)	366.435
Agua de lluvia almacenada (agua no potable)	9.741
Total	401.542

El volumen total de extracción de agua es la suma de las diferentes fuentes, y se obtiene por medida directa (caudalímetros) o por estimación del de las cubas de baldeo de la ciudad o del CAM.

El 100% del agua procedente de lluvia es utilizada en el CAM para el baldeo de viales evitando la dispersión de polvo debida a la afluencia de vehículos en la zona.

Los consumos de agua no potable están estrechamente relacionados con las condiciones climatológicas del año de reporte.

INDICADOR 303-2 Fuentes de agua afectadas significativamente por la extracción de agua

Todas las extracciones están estrictamente reguladas por las Administraciones Públicas, las cuales asignan los permisos y determinan los volúmenes máximos de extracción permitidos, para asegurarse de que no ocurran afecciones significativas.

No se realiza ninguna extracción que afecte significativamente a los recursos hídricos o hábitats relacionados con los puntos de extracción de agua. LIMASA no extrae agua en áreas consideradas con estrés hídrico.

INDICADOR 303-3 Agua reciclada y reutilizada

LIMASA cuenta con una planta depuradora para tratar el agua procedente del sistema de lavado automático de los vehículos de recogida de residuos. El efluente es reutilizado en el mismo proceso minimizando con ello el consumo de agua para llevar cabo esta actividad.

No se disponen de los datos de agua reutilizada asociada a este proceso, pero total del efluente reciclado en esta planta es utilizado para el túnel de lavado exterior de los vehículos.

304 BIODIVERSIDAD

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina relevante el aspecto de biodiversidad. Es un aspecto a tener en cuenta en la organización y abarca todo el ámbito de aplicación de la actividad.

La organización identifica dentro de su evaluación de aspectos ambientales la posible afección que sus actividades puede generar sobre la Biodiversidad a través de su actividad de recogida de residuos o en las actividades de tratamiento, valorización o eliminación de residuos en el CAM.

LIMASA no desarrolla sus actividades en hábitats protegidos, ni en zonas donde existan especies que aparezcan en la Lista Roja de la UNIC ni en listados nacionales de conservación.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política Integrada del Sistema de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017, define entre sus principios que la prestación de servicios debe llevarse a cabo asegurando que los sistemas y métodos empleados garantizan el respeto al medio ambiente en todos sus aspectos.

Además, LIMASA dispone de un sistema de Información Documentada con procedimientos específicos en materia de seguimiento y evaluación de aspectos ambientales donde se incluye la afección al medio natural.

Certificaciones. LIMASA, en el ámbito ambiental se encuentra certificado en los Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 con alcance para toda la organización y en Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría EMAS III en CAM. Los sistemas de gestión ambiental certificados identifican los aspectos e impactos de las actividades que desarrolla el grupo y establecen una evaluación de los mismos para identificar el grado de afección y poder establecer medidas al respecto.

Objetivos y metas. LIMASA fundamenta sus procesos y su gestión en el respeto al medio ambiente y la protección de la naturaleza.

Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas. LIMASA desarrolla su propio procedimiento de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales que sirven para evaluar la afección de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente y establecer medidas para su control y minimización.

Si bien de la evaluación de sus impactos no se deriva que la afección a la biodiversidad pueda considerarse significativo, LIMASA si establece medidas para su control y desarrolla algunas actuaciones específicas relacionadas con la biodiversidad:

- A través de su actividad de recogida de residuos se favorece la protección de la biodiversidad en el contexto urbano, evitando especies invasivas asociadas a la acumulación de residuos.
- El plan de explotación del vertedero desarrolla medidas para evitar la exposición prolongada de los residuos en los frentes de vertido de modo que no se vean afectadas las aves del entorno y de este modo evitar posibles voladuras de residuos (bolsas...) que pudieran afectar a su vez a zonas circundantes.
- Acciones de restauración en sus instalaciones de tratamiento y eliminación de residuos sólidos urbanos del CAM, como el la obra de acondicionamiento del vertedero de RSU inactivo con el fin de minimizar el impacto visual que este pudiera tener.
- LIMASA desarrolla varias iniciativas, en colaboración con el Ayuntamiento de Málaga enfocadas al respeto y cuidada de la diversidad de los hábitats donde desempeña su actividad.
- El Área de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Málaga en 2011 inauguró en el CAM un Sendero Medioambiental con el que se pretende dar a conocer la riqueza biológica y ambiental de los espacios circundantes a las distintas plantas de tratamientos y demás instalaciones del Centro.
- Iniciativas de concienciación para escolares, estudiantes, desarrollando actividades como plantación de árboles u organizando visitas al CAM para dar a conocer la actividad desarrollada en el mismo.

Responsabilidades. En referencia a responsabilidades asociadas al presente aspecto material LIMASA cuenta con:

- Departamento de Planificación y Desarrollo Sostenible: Lleva a cabo la identificación y evaluación de aspectos ambientales proponiendo medidas para su control y minimización dentro de los Sistemas de Gestión
- Directores, que en cada departamento hacen cumplir los requisitos establecidos en este aspecto en su ámbito de actuación.
- Responsables de Medio Ambiente que controlan aquellos aspectos afectados dentro de su área (Prestación de Servicios y CAM) y reportan la información necesaria.
- Trabajadores de LIMASA cumplen con los requisitos ambientales asociados a sus actividades y desarrollan los controles operacionales que les son asignados, siendo conscientes de la importancia del respeto al medio ambiente respecto a este aspecto material tal como se les comunica a través de Manual de Buenas Prácticas, acciones formativas o grupos de trabajo.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño del cumplimiento regulatorio medioambiental.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Proceso de Identificación y Evaluación de Aspectos (normales directos o indirectos, anormales o asociados a situación de emergencia) en los diferentes servicios de la empresa. Es llevada a cabo por una comisión de estudio que identifica y evalúa los aspectos ambientales de acuerdo con la metodología propia.
- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa.
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoría interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con el Medio Ambiente.
- Plan de Vigilancia Y control de los Vertederos de RSU del CAM.

Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:

- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.
- Evaluaciones de Impacto Ambiental de las instalaciones afectadas
- Informe Anual de Cumplimiento de la Autorización Ambiental Integrada del CAM, de la que se deriva un condicionado ambiental específico que obliga a la vigilancia estricta del cumplimiento de la legislación, todo ello encaminado a prevenir la contaminación en todos sus aspectos

305 EMISIONES

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina crítico el aspecto material de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 7.5 el nivel de criticidad superior para este aspecto.

Las principales fuente de emisiones directas que contribuyen a los GEI) de la compañía son las emisiones difusas de CH₄ procedente del biogás producido por la descomposición anaeróbica en el Vertedero de Residuos Sólidos Urbanos del CAM y las emisiones generadas por el consumo de combustibles fósiles por parte de las fuentes móviles, es decir, aquellos vehículos y maquinaria necesaria para realizar las operación de recogida, limpieza y tratamiento de residuos en la ciudad de Málaga. Existen otras fuentes que contribuyen a la generación de GEI, pero lo hacen en menor medida.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política Integrada del Sistema de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia. En ella se define como sus principios integran la necesidad de reducir las emisiones de GEI, su compromiso de inventariar los mismos a través el Cálculo de su Huella de Carbono y adoptar medidas para su reducción.

Además, LIMASA dispone de un sistema de Información Documentada con procedimientos específicos en materia medioambiental, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos establecidos por otras partes interesadas relevantes.

Certificaciones. LIMASA, en el ámbito ambiental se encuentra certificado en los Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 con alcance para toda la organización y en Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría EMAS III en el CAM. Así mismo LIMASA encuentra inscrita en Registro de Huella de Carbono compensación y proyectos de absorción de CO₂ del MITECO y en Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE) a nivel Autonómico.

Objetivos y metas. LIMASA concentra sus esfuerzos en controlar y reducir gradualmente las emisiones GEI derivas de su actividad, impulsando el uso de tecnologías renovables y mejorando la eficiencia energética de sus actividades e instalaciones. Entre estos objetivos se encuentran:

- La reducción de las emisiones de GEI generados en el vertedero de RSU
- Evitar emisiones de CO₂ a la atmósfera mediante la generación eléctrica a través del uso de biogás y la recuperación de materiales en plantas de reciclaje del CAM
- La reducción de emisiones derivadas de su flota de vehículos
- Definir estrategias encaminadas a reducir la Huella de Carbono de la organización

Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas. LIMASA adapta sus procesos mediante la introducción de nuevas tecnologías, nuevos mecanismos de control y mejorando la eficiencia de sus actividades e instalaciones con el fin de conseguir una reducción en las emisiones de GEI derivas de sus instalaciones. Las actuaciones que lleva a cabo en relación al presente aspecto material son:

- Cálculo Huella Carbono: Desde 2015 y con carácter anual LIMASA calcula su Huella de Carbono con el fin de conocer, evaluar y establecer acciones de control y reducción de las emisiones de GEI generadas por la organización. Dicho cálculo es realizado con la colaboración de la consultora ECOTERRAE.
- Participación en Proyectos “CLIMA” promovidos por el Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO2) para reducir las emisiones de GEI en los sectores difusos de España, gracias a proyectos de generación de energía renovable a partir de residuos. De este modo destaca sus dos Proyectos “CLIMA” para la desgasificación activa del Vertedero de RSU del CAM.
- Inversiones en la Planta de reciclaje de residuos del CAM que permiten incrementar la recuperación de materiales incrementando por tanto las emisiones evitadas gracias al reciclaje de residuos.
- Está previsto en este sentido en 2019, la adquisición de un nuevo motor de producción de energía eléctrica mediante biogás de vertedero en reserva, para cubrir las necesidades de funcionamiento durante las

operaciones de mantenimiento o parada del resto de equipos, con el fin de maximizar el aprovechamiento energético del biogás del vertedero, lo cual conlleva una reducción de emisiones a la atmósfera.

- Renovación progresiva de flota de vehículos, con equipos de mayor eficiencia energética. Dichos vehículos se caracterizan por su respeto por el medioambiente y su adaptación a las nuevas tecnologías, ya que todas las unidades cuentan como motores adaptados a la normativa EURO VI o equivalente, que garantiza la protección medioambiental al reducir el consumo de combustible y emisiones de CO₂.
- Incorpora mecanismos para la monitorización de los consumos en algunos servicios, prácticas de conducción eficiente, optimización de los procesos y servicios.

Responsabilidades. En referencia a responsabilidades asociadas al presente aspecto material LIMASA cuenta con:

- Departamento de Planificación y Desarrollo Sostenible: vela por el cumplimiento legal en materia medio ambiente dentro de sus funciones en de los Sistemas integrados de Gestión. Directores, que en cada departamento hacen cumplir las normas relativas a medio ambiente en su ámbito de actuación.
- Responsables de Medio Ambiente que controlan aquellos aspectos afectados dentro de su área (Prestación de Servicios y CAM) y reportan la información necesaria.
- Trabajadores de LIMASA cumplen con los requisitos ambientales asociados a sus actividades y desarrollan los controles operacionales que les son asignados, siendo conscientes de la importancia del respeto al medio ambiente respecto a este aspecto material tal como se les comunica a través de Manual de Buenas Prácticas, acciones formativas o grupos de trabajo.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño medioambiental de emisiones.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa.
- Indicadores de medición. Monitores de procesos asociados a emisiones (m³ biogás captado, reducción Huella de Carbono...)
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoria interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con el Medio Ambiente.

Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:

- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.
- LIMASA realiza los controles tanto de emisiones difusas como canalizadas de sus focos de emisiones identificados dentro de las instalaciones del CAM cumpliendo con los requisitos establecidos en su AAI y siendo certificados externamente por Entidad Colaboradora de la Consejería de Medio Ambiente.
- Notificación Anual de Emisiones y Transferencias de Contaminantes para el Registro E-PRTR al encontrarse el CAM clasificado dentro de actividades de las incluidas en el Anexo I del Real Decreto 508/2007, modificado por el Anexo V del Real Decreto 815/2013, de 18 de octubre. De este modo se lleva a cabo todos los años un control de las emisiones potenciales al aire procedentes del vertedero de residuos sólidos urbanos, mediante estimaciones en función de la masa de residuos depositados según metodología de cálculo de la EPA.

- Verificación externa realizada por entidades de certificación acreditadas por ENAC de acuerdo protocolo CARBONtrem/GHG Protocol de emisiones de GEI de la Huella de Carbono de la organización.
- LIMASA se encuentra inscrito en el Registro de Huella de Carbono compensación y proyectos de absorción de CO₂ del Ministerio para la Transición Ecológica conforme a lo que marca el Real Decreto 163/2014 que incluye el registro como elemento de decisión para la contratación pública.
- A nivel autonómico, LIMASA se inscribe en 2017 en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE) a través del cual firma un convenio voluntario con la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio para la lucha contra el cambio climático, comprometiéndose a realizar auditorías de sus emisiones.

Tanto para el cálculo de los indicadores GR305-1,305-2 y 305-3 se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

Si bien LIMASA se encarga de la limpieza, recogida y gestión de los residuos generados en la ciudad de Málaga, dentro de éstas, realiza actividades que debido a su envergadura como organización, merecen la pena tener en cuenta a la hora de inventariar sus emisiones de GEI.

Por esta razón, se realiza el cálculo de la Huella de Carbono (Con Alcance 1, 2 y 3) de la organización, siguiendo las directrices establecidas en el nuevo protocolo CARBONtrem/ GHG Protocol, tal y como se hizo para la elaboración del inventario de GEI correspondiente al año base.

El método CARBONtrem, es un protocolo voluntario de cálculo de las emisiones y reducciones de GEI encaminado a la gestión de los residuos municipales en España. Está enfocado en el desarrollo del inventario anual de emisiones de cualquier empresa del sector, y toma como principal referente el EpE Protocol “Protocol for the quantification of greenhouse gas emissions from waste management activities” (EpE, 2013), basado a su vez en el reconocido estándar corporativo GHG Protocol (WRI & WBCSD, 2005).

El año 2015 es el periodo de referencia establecido como año base para el estudio de la evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero de LIMASA.

Durante el año base se detectaron varias fuentes de emisión de GEI dentro del modelo empresarial de LIMASA, las cuales siguen en activo y han generado un impacto ambiental a lo largo del año 2018. A lo largo del año 2018 no se realizaron cambios estructurales importantes en la empresa, por lo que las fuentes de emisión detectadas e incluidas en el inventario de GEI son las mismas que las fijadas en el año base.

Los factores de emisión empleados en el cálculo de cada una de estas emisiones se obtienen de fuentes oficiales (MAPAMA, IPPC-2006 y ADEME/HC UCO). Los factores de emisión utilizados son relativos al año 2017, ya que a fecha del presente informe no han sido publicados los correspondientes al año 2018.

La consolidación de las emisiones GEI de LIMASA se realiza bajo el enfoque de control operacional.

A la fecha de la presentación del siguiente informe los datos aún no han ido verificados por entidad externa.

INDICADOR 305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1

El objetivo del presente indicador es cuantificar las emisiones directas de GEI de la organización, es decir, aquellas provenientes de fuentes de GEI que son propiedad o están controladas por la empresa. Dentro de las mismas se incluyen:

- Fugas de gases refrigerantes (HFC) de los equipos aire acondicionado.
- Emisiones por consumo de combustibles fósiles por parte de las fuentes fijas. (CO₂)

- Emisiones por consumo de combustibles fósiles por parte de las fuentes móviles(CO₂)
- Emisiones de CH₄ procedente del biogás
- Emisiones de CH₄/N₂O del proceso de compostaje

El total de emisiones del Alcance 1 para el año base son: 81.492 T CO₂eq. Las emisiones del alcance 1 para el año 2018 son las indicadas en la siguiente tabla:

	Alcance 1 (tCO ₂ e)					
	TOTAL (tCO ₂ e)	Combustión en fuentes fijas	Combustión en fuentes móviles	Fugas de HFC	Fugas de metano	Fabricación de compost [CH ₄] y nitroso [N ₂ O]
Sede Central	78	15	-	64	-	-
CAM	61.931	69	1.157	82	57.775	2.849
Limpieza y Recogida	7.141	-	7.046	95	-	-
Cuartelillos	0	-	-	-	-	-
TOTAL	69.151	83	8.202	240	57.775	2.849

Carbono Biogénico:

Debido a la combustión del biogás producido en las plantas de tratamiento de desgasificación y producción eléctrica del CAM, gran parte de las emisiones de CO₂ no han sido computadas dentro de las emisiones directas de GEI de LIMASA, al tratarse de emisiones de carbono biogénico, el cual no es considerado como un GEI con contribución al calentamiento global representativa.

Las emisiones de CO₂ biogénico generadas en el CAM en este sentido durante en el año 2018 fueron de 45.077 T CO₂e, valor que se encuentra a la espera de ser validado por PRTR a la fecha actual del presente informe.

INDICADOR 305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 2

Este indicador incluye todas aquellas emisiones de GEI indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica en toda la organización.

La entidad dispone de diversos centros de trabajo distribuidos por la ciudad de Málaga que hacen posible la prestación de estos servicios, los cuales pueden ir cambiando de ubicación según las necesidades que presente la

ciudad a lo largo del año, además de 4 grandes centros donde se concentran gran parte del servicio entre los que se encuentran las Oficinas Centrales, Centro Hermanas Bronte donde se encuentra ubicado el Punto Limpio , antigua sede de Limasa y el CAM.

La mayor parte de energía eléctrica consumida por LIMASA se concentra en las instalaciones destinadas tratamiento de residuos del CAM, si bien este centro cuenta con unas condiciones particulares al respecto.

El CAM produce energía mediante el aprovechamiento del biogás el vertedero, autoconsumiendo lo necesario para el funcionamiento de sus instalaciones y exportando los excedentes para su venta a la red eléctrica. A pesar de ello, existen ciertas demandas en el CAM que no pueden ser satisfechas mediante esta generación de energía eléctrica, por lo que LIMASA contrató los servicios energéticos oportunos para cubrir esas demandas.

Para el cálculo de CO₂ se aplica el factor de emisión del mix de generación de la distribuidora contratada por LIMASA, siendo esta Endesa Energía S.A., la misma para todos los centros de trabajo.

El total de emisiones del Alcance 2 para el año base son: 497 T CO₂eq. Las emisiones del alcance 2 para el año 2018 son las indicadas en la siguiente tabla:

	Alcance 2 (tCO ₂ e)
	TOTAL (tCO ₂ e)
Sede Central	337
CAM	3
Limpieza y Recogida	-
Cuartelillos	189
TOTAL	529

INDICADOR 305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 3

Según los estándares utilizados para el desarrollo del inventariado de emisiones GEI de LIMASA, el Alcance 3 corresponde a las demás emisiones indirectas, no incluidas en el Alcance 2. A efectos del protocolo CARBONTrem, se diferencian dos categorías de emisiones de Alcance 3:

- Emisiones de Alcance 3 derivadas del rechazo (de ahora en adelante: 'Alcance 3 rechazo'). Corresponden a las emisiones de los rechazos de residuos, cuando son gestionados en instalaciones fuera de control de la organización.
- Emisiones de Alcance 3 no derivadas del rechazo (de ahora en adelante: 'Alcance 3 otras'). Estas emisiones corresponden a las demás emisiones de Alcance 3 (indirectas fuera de control organizacional), por ejemplo, emisiones asociadas a los bienes y servicios consumidos (material de oficina, etc.), transporte y distribución aguas arriba y agua abajo, viajes de negocios y movilidad laboral, etc.

El total de emisiones del Alcance 3 para el año base son: 1.555 T CO₂eq.

Las emisiones del alcance 3 para el año 2018 son las indicadas en la siguiente tabla:

	Alcance 3 (tCO ₂ e)							
	Alcance 3: Rechazo		Alcance 3: Otras					
	Gestión externa de RAEE	Gestión externa de RTPs	Movilidad interna al centro de trabajo	Viaje de negocios	Consumo de papel	Consumo de agua	Consumo de contenedores	Contratación de servicios
Sede Central	-	-	774	4	3	3	-	764
CAM	17	19	-	-	-	11	-	-
Limpieza y Recogida	7	281	-	-	-	145	100	-
Cuartelillos	-	-	-	-	-	1	-	-
TOTAL	2.126							

Para más información sobre las emisiones de GEI, el Informe de Huella de Carbono de LIMASA se encuentra disponible en su página web.

INDICADOR 305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero

La intensidad de las emisiones de GEI se calcula a partir de las emisiones contempladas en los alcances 1 y 2 (ver contenido 305-1, 305-2), es decir, aquellas que están bajo el control directo de la organización y las emisiones de GEI con alcance 3 (305-3), otras emisiones indirectas.

Resulta interesante conocer las emisiones generadas por cada tonelada de residuo, es decir, las TCO₂e que se generan por cada tonelada de residuo gestionado en la ciudad.

Alcance de las Emisiones GEI	Emisiones GEI (tCO ₂ e)	Emisiones por residuos gestionados (tCO ₂ e/ton)
Alcance 1	69.151	0,131
Alcance 2	529	0,001
Alcance 3	2.126	0,004
TOTAL	71.806	0,136

Teniendo en cuenta que la intensidad de las emisiones de GEI del año base fue en el total de los tres alcances de 0,209 TCO₂e/T residuos gestionados, se puede afirmar que las actuaciones que desarrolla LIMASA en este sentido han conseguido reducir las emisiones generadas en este periodo.

INDICADOR 305-5 Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero

LIMASA ha reducido en un 15% las emisiones de GEI contempladas en el Alcance 1, 2 y 3 respecto al año base (2015) y se han evitado emitir 21.866 TCO₂e a la atmósfera gracias a la recuperación de materiales y a la generación de energía eléctrica.

Las iniciativas de reducción de emisiones se realizan a través de una amplia gama de actuaciones que promueven la eficiencia energética y el ahorro. Como ejemplo de las acciones llevadas a cabo en 2018 se citan las siguientes:

- Recuperación de materiales en las Plantas de Clasificación del CAM, en las cuales se clasifica el material para el posterior reciclado y reprocesado de ciertas fracciones de los residuos, en sustitución de una cantidad equivalente de materiales que se habrían producido de otra forma. En este sentido, es posible cuantificar las emisiones evitadas gracias a la recuperación de materiales valorizables en la que participa LIMASA, las cuales han sido en 2018 de 13.875 TCO₂e.
- Producción de energía eléctrica mediante el biogás del vertedero, que evitó a la atmósfera 7.991 TCO₂ e, es decir, gracias al aprovechamiento energético del biogás producido en vertedero que lleva a cabo LIMASA, 20.384.300 kWh no tuvieron que ser producidos por las empresas generadoras de energía eléctrica.
- Proyecto Clima para la reducción de emisiones de GEI, mediante el sistema de desgasificación y aprovechamiento eléctrico del biogás instalado en el nuevo vertedero de RSU. Dentro de las acciones contempladas en el proyecto destacan la ejecución de nuevos pozos de captación y la adecuación de las redes de desgasificación que facilitan la extracción activa del biogás en el vertedero. Con este proyecto se calcula que aproximadamente en 2018 se consigue evitar la emisión de 58.000 TCO₂ e, y a falta de la validación de los datos correspondientes a este periodo, es de esperar alcanzar dicho objetivo.
- Prácticas de conducción eficiente, esta medida se basa en dispositivos integrables en algunos de los vehículos del parque móvil, que detectan las situaciones potencialmente peligrosas advirtiendo al conductor de las mismas. Además, ayudan al conductor a circular de forma eficiente por medio de una formación continua y en tiempo real basada en hábitos de conducción más seguros. En la actualidad no se dispone del dato cuantificado de la reducción conseguida pues se encuentra en fase de implantación, pero se estima, según estudios existentes que es posible alcanzar ahorros de consumo entre un 5 y un 15%, y por tanto su equivalente en reducción de emisiones a la atmósfera por estas fuentes.
- Adquisición y renovación progresiva de flota de vehículos a finales de año, con la incorporación de nuevos vehículos que se caracterizan por su respeto al medioambiente con motores adaptados a la normativa EURO VI o equivalente, que garantiza la protección medioambiental al reducir el consumo de combustible y emisiones de CO₂. Dada la fecha de incorporación de dichos vehículos aún no se puede cuantificar el % de reducción de emisiones que supone. Se espera tener información al respecto en próximo informe.
- Buenas Prácticas Ambientales y difusión entre los empleados, con el fin de mejorar los consumos de electricidad, a través de ejemplos prácticos que permitan dar a conocer los beneficios a la empresa en la reducción de los consumos de electricidad. Tanto en el uso eficaz de la climatización como en iluminación. Según el IDAE, la variación de 1°C genera un ahorro de entre un 6-10% en climatización.

Gracias a esta evolución, el MITECO otorgará a LIMASA el sello oficial de Huella de Carbono 2018. No se trata de un hito cualquiera ya que, en esta ocasión, la empresa ha logrado activar la categoría "REDUZCO" que conlleva 4 años de estudio consecutivos, en los que el ratio de TCO₂e/tonelada de residuos gestionados ha seguido una senda decreciente desde el inicio del proyecto.

INDICADOR 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)

Dentro de las actividades desarrolladas pro LIMASA no se han detectado sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) que puedan tenerse en cuenta en este indicador.

INDICADOR 305-7 NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas significativas

Dentro de LIMASA, el CAM realiza de forma anual la Notificación anual de emisiones y transferencias de contaminantes para el Registro E-PRTR que tienen en cuentas tanto las emisiones derivas del vertedero de residuos sólidos urbanos y la combustión del biogás generado en los motores de producción eléctrica a así como las emisiones derivas del Horno Incinerador de Animales Muertos que el propio centro dispone para las gestión de este tipo de residuos.

Estas emisiones relativas al año 2018 se contemplan en la siguiente tabla, a la espera de ser verificadas por el Ministerio de Medio Ambiente para su validación a fecha de edición del presente informe.

EMISIONES AL AIRE DEL CENTRO AMBIENTAL DECLARADAS EN PRTR- REGISTRO ESTASTAL DE EMISIONES Y FUENTES CONTAMINANTES

Emisiones PRTR a la atmósfera	kg/año
Metano (CH ₄)	2.310.985
Dióxido de Carbono (CO ₂)	40.986.004
Óxidos de Azufre (SO ₂)	2.664
Óxidos de Nitrógeno (NO _x)	151.081
Monóxido de carbono (CO)	110.005
Cloro y compuestos orgánicos como HCl	4
Partículas (PM ₁₀)	3.016
Partículas Totales en Suspensión (PTS)	8

Para obtener dichas emisiones se ha utilizado el Método de cálculo de la EPA: Guía de Notificación de emisiones atmosféricas de los vertederos de RSU

Conforme a los requisitos y periodicidad establecidos en la AAI del CAM, LIMASA realiza los controles de los focos de emisiones canalizadas en la instalación ubicados en los siguientes puntos y con los siguientes requisitos:

INSTALACIÓN	PARÁMETROS
Planta de Aprovechamiento Energético	NO _x , SO ₂ , CO, opacidad
Planta de Incineración de Animales Muertos	NO _x ,SO ₂ ,CO,HCl y partículas totales
Calidad del Aire	Partículas sedimentables y SH ₂

Los controles llevados por a cabo durante 2018 por Entidades Acreditadas cumplieron los parámetros exigidos por la normativa al respecto.

306 EFLUENTES Y RESIDUOS

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Efluentes y Residuos. En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 7 el nivel significativo de este aspecto en nuestra matriz de materialidad.

Limasa solo realiza vertido de sus efluentes a la red de saneamiento Municipal de Málaga contando para ello con la correspondiente Autorización de Vertido. Los principales efluentes de agua generados por la organización son la procedente de la Planta de Tratamiento de Lixiviados del CAM y el agua de saneamiento de las diferentes instalaciones y centros de trabajo que son vertidas de forma directa a la red de saneamiento con autorización municipal. Por otra parte LIMASA lleva a cabo la depuración del agua procedente del lavadero de la flota de vehículos para su posterior reutilización en el mismo proceso.

Los focos de producción más relevantes de residuos no peligrosos vienen asociados a la generación de los residuos de comedor de los diferentes centros de trabajo de LIMASA, así como a los de actividades administrativas y de oficina. Respecto a los residuos peligroso se generan derivados de las actividades de mantenimiento de los diferentes equipos e instalaciones, así como os generados en el punto Limpio que LIMASA tiene habilitado para dar servicio a los ciudadanos de Málaga.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política Integrada del Sistema de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia. En ella se define la necesidad de establecer directrices de gestión que garanticen el respeto al medioambiente.

Además, LIMASA dispone de un sistema de Información Documentada con procedimientos específicos en materia medioambiental, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos establecidos por otras partes interesadas relevantes.

Certificaciones. LIMASA, en el ámbito ambiental se encuentra certificado en los Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 con alcance para toda la organización y en Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría EMAS III en el CAM.

Objetivos y metas. LIMASA persigue el aseguramiento del cumplimiento de la legislación y la búsqueda de métodos de minimización del riesgo de vertido de todas sus actividades e instalaciones asociadas, así como reducir la generación de residuos para cualquier proceso o actividad (mantenimiento de instalaciones y centros de trabajo, oficinas, etc.), y priorizar el reciclaje y reutilización de los mismos.

Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas. LIMASA dispone de diversas instalaciones para la gestión de los efluentes generados derivados de su actividad como la Planta de Tratamiento de Lixiviados ubicada en el CAM que garantizan el cumplimiento de los parámetros de vertido establecidos, así como la planta de tratamiento de efluentes para su posterior reutilización en operaciones de lavado de flota de vehículos en su Sede Central disminuyendo el riesgo de vertidos contaminantes.

LIMASA gestiona a través de gestores autorizados todos sus residuos peligrosos y desarrolla un Plan de Minimización de Residuos Peligroso con el fin de reducir la producción de los mismos. Además difunde dentro de su Manual de Buenas Prácticas los mecanismos para concienciar al personal en la minimización de los diferentes residuos que derivados de su actividad pudiera generar y desarrolla actuaciones formativas para la concienciación de mismos.

Responsabilidades. En referencia a responsabilidades asociadas al presente aspecto material LIMASA cuenta con:

- Departamento de Planificación y Desarrollo Sostenible: vela por el cumplimiento legal en materia medio ambiente dentro de sus funciones en de los Sistemas integrados de Gestión.
- Directores, que en cada departamento hacen cumplir las normas relativas a medio ambiente en su ámbito de actuación.
- Responsables de Medio Ambiente que controlan aquellos aspectos afectados dentro de su área (Prestación de Servicios y CAM) y reportan la información necesaria.
- Trabajadores de LIMASA cumplen con los requisitos ambientales asociados a sus actividades y desarrollan los controles operacionales que les son asignados, siendo conscientes de la importancia del respeto al medio ambiente respecto a este aspecto material tal como se les comunica a través de Manual de Buenas Prácticas, acciones formativas o grupos de trabajo.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño medioambiental de efluentes y residuos.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa.
- Indicadores de medición. Monitores de procesos asociados a efluentes y residuos
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoria interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con el Medio Ambiente.
- Controles operaciones que aseguren el cumplimiento de este aspecto
- Laboratorio interno en el CAM para realizar el control de los parámetros de vertido que aseguran el cumplimiento legislativo.

Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:

- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.
- Declaración Anual de Residuos Peligrosos exigida por ley de todos los centros de trabajo de la organización.
- Inspecciones periódicas de cumplimiento de vertido a red de saneamiento por la empresa Municipal de Gestión de agua de Málaga.
- Declaración anual de Vertido requerida por ley en el CAM.
- Notificación Anual de las emisiones directas al punto de vertido autorizado del CAM dando cumplimiento al PRTR- Registro Estatal de Emisiones y Fuentes Contaminantes.
- Controles de agua subterránea y superficiales de los flujos existentes en el CAM tal y como establece la AAI por Entidad Colaboradora de la Consejería de Medio Ambiente.

INDICADOR 306-1 Vertido total de aguas, según su calidad y destino

LIMASA genera diferentes tipos diferentes de aguas residuales procedentes de su actividad:

- Lixiviado procedente del Vertedero de Residuos Sólidos Urbano: el Lixiviado es tratado, previo a su vertidos a la red de saneamiento municipal, según su correspondiente autorización, en la Planta de Tratamiento de Lixiviado ubicada en el CAM, cumpliendo con los parámetros legales establecidos. El CAM cuenta con un laboratorio interno donde se llevan a cabo los análisis necesarios para la gestión de la instalación. En 2014 se puso en marcha una instalación anexa para la depuración de parte del lixiviado generada de titularidad ajena.
Respecto al vertido de esta agua, una Entidad Acreditada realiza controles periódicos que son reportados a la autoridad competente, asegurando en todo momento la correcta calidad el vertido.
- Agua saneamiento, procedente de duchas y aseos de las diferentes instalaciones y centros de trabajo: esta agua, al tratarse de agua de saneamiento, es vertida de forma directa a la red de saneamiento, según su correspondiente autorización.
- Agua procedente del lavadero de la flota de vehículos : el agua utilizada para el lavado de la flota es tratada en la depuradora de LIMASA para tal fin, para su posterior reutilización en el mismo proceso de lavado en el túnel de limpieza exterior de los vehículos. Los residuos generados en esta instalación son tratados a través de gestor autorizado (ver apartado de Efluentes y Residuos 306)

LIMASA solo dispone de los datos cuantificados del vertido de agua a la red de saneamiento del CAM, que es reportado anualmente en su correspondiente Declaración Anual de Vertido. Durante 2018 se vertieron en este centro un total de 25.548 m³. Este dato Incluye vertido de permeado procedente de la Planta de Tratamiento de Lixiviados y agua de saneamiento asociado a comedores y vestuarios del CAM.

No se disponen de los datos de vertido de agua a la red saneamiento del resto de instalaciones, ya que no se disponen en de contadores de vertido al no ser requisito necesario dado el tipo de vertido que se realiza en estos puntos.

INDICADOR 306-2 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

Generación de residuos no peligrosos

LIMASA no genera cantidades significativas de residuos no peligrosos. Aquéllos residuos asimilables a urbanos que se generan como resultado de los comedores habilitados para los trabajadores en los distintos centros o bien en áreas administrativas o de producción se gestionan junto con los procedentes de la recogida domiciliaria, mediante la segregación en origen de los mismos e incorporándolos al flujo de residuos que la empresa gestiona en las diferentes plantas de tratamiento de residuos del CAM (Planta de Reciclaje y Compostaje, Planta de Clasificación de Envases...).

Para conseguir que el personal mantenga un comportamiento adecuado respecto a la generación de residuos se han elaborado un Manual de Buenas Prácticas Ambientales y se promueven campañas de sensibilización que son explicadas y entregadas al personal y que además permanecen expuestos en las instalaciones.

Generación de residuos peligrosos

Los residuos peligrosos generados en LIMASA provienen de los siguientes procesos:

- Actividades de mantenimiento de instalaciones
- Procedimiento de admisión de residuos tanto en vertedero como en plantas de reciclaje del CAM
- Punto Limpio

- Planta depuradora de agua de lavado de flota

Todos los residuos generados son almacenados adecuadamente en las diferentes áreas identificadas y son gestionados a través de gestores autorizados para su correcto tratamiento.

Los residuos peligrosos generados por LIMASA en 2018 y su correspondiente método de tratamiento se muestran en la siguiente tabla:

		T/año
Residuos Peligrosos para Valorización (R13)		424,21
LER130208	Otros aceites de motor, de transmisión mecánica y lubricantes	52,57
LER 150110	Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminados por ellas	1,29
LER 140603	Otros disolventes y mezclas de disolventes	0,50
LER 160107	Filtros de aceite	2,47
LER 160601	Baterías de plomo	5,76
LER 080111	Residuos de pintura y barniz que contienen disolventes orgánicos u otras sustancias peligrosas	5,05
LER 130502	Lodos de separadores de agua/sustancias aceitosas	343,40
LER 160114	Anticongelantes que contienen sustancias peligrosas	0,35
LER 130508	Mezcla de residuos procedentes de desarenadores y de separadores de agua/sustancias aceitosas	12,80
Residuos Peligrosos para Eliminación (D15)		0,49
LER 160506	Productos químicos de laboratorio que consisten en, o contienen, sustancias peligrosas, incluidas las mezclas de productos químicos de laboratorio	0,02
LER 150202	Absorbentes, materiales de filtración, trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias	0,47
TOTAL DE RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS		424,69

INDICADOR 306-3 Derrames significativos

LIMASA cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental que tiene, entre sus principales objetivos, la prevención de la contaminación ambiental. Para ello, en todos los procesos de la organización, hay implantadas numerosas medidas preventivas definidas a través de los manuales de organización e instrucciones técnicas y controles operacionales. Además dentro de los diferentes Planes de Autoprotección se identifican situaciones de riesgo al respecto y los mecanismos y medios de actuación, informando al respecto a los trabajadores.

Durante 2018 no se han producido derrames significativos en la organización.

INDICADOR 306-4 Transporte de los residuos peligrosos

LIMASA no transporta, importa o exporta directamente residuos peligrosos. La actividad principal de la empresa es el Limpieza, Recogida, Tratamiento y Valorización de Residuos Sólidos Urbanos, no transportando ni gestionando en ningún momentos residuos con carácter peligrosos.

Todos los residuos peligrosos que pudieran generarse como producto de su actividad son gestionados directamente con gestores autorizados.

INDICADOR 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías

Los posibles cuerpos de agua que pudieran verse afectado dentro de la organización serían los existentes en el CAM donde se encuentran los vertederos para el depósito de residuos sólidos urbanos que previamente han sido gestionados por LIMASA.

Trimestralmente se realizan controles por entidad acreditada, a través de los cuales se analiza la calidad del agua superficial y subterránea de los efluentes próximos a los depósitos de vertido de RSU, controlando el estado tanto aguas arriba del vertedero como aguas abajo dentro del Programa de Control y Vigilancia del CAM.

Todos los controles realizados durante 2018 han estado dentro de los límites indicados en la correspondiente Autorización Ambiental Integrada, no detectándose ninguna circunstancia anómala que pudiera afectar significativamente a los recursos hídricos y hábitats relacionados.

Como ya se ha indicado en los anteriores indicadores, LIMASA en todos sus centros realiza su vertido directo a la red de saneamiento según su correspondiente autorización y según proceda con tratamiento previo al vertido.

307 CUMPLIMIENTO REGULATORIO MEDIOAMBIENTAL

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina crítico el aspecto material de Cumplimiento Regulatorio Medioambiental. En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 7,4 el nivel de criticidad de este aspecto en nuestra matriz de materialidad.

Debido a la propia actividad que desarrolla la organización y su relación directa con el medio ambiente, tanto en la prestación de los servicios de Limpieza y Recogida, como en la operaciones llevadas a cabo en las plantas de Tratamiento y Valorización y Eliminación de residuos del CAM, LIMASA está sometida a diversos requisitos legales de carácter ambiental que hace necesario el adecuado control de este aspecto material.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política Integrada del Sistema de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define entre sus principios que la prestación de servicios debe llevarse a cabo asegurando que los sistemas y métodos empleados se fundamentan en el cumplimiento de la normativa vigente en materia medio ambiente.

Además, LIMASA dispone de un sistema de Información Documentada con procedimientos específicos en materia de seguimiento regulatorio medioambiental, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos establecidos por otras partes interesadas relevantes.

Certificaciones. LIMASA, en el ámbito ambiental se encuentra certificado en los Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 con alcance para toda la organización y en Reglamento Comunitario de EcoGestión y Ecoauditoría EMAS III en el CAM. Los sistemas de gestión ambiental certificados identifican los requisitos legales de aplicación a las actividades que desarrolla el grupo y establecen una evaluación de su cumplimiento para el aseguramiento del mismo.

Objetivos y metas. LIMASA fundamenta sus procesos y su gestión en el cumplimiento normativo, así como en otros compromisos suscritos por todos sus ámbitos de actuación, y se establece como objetivo prioritario el cumplimiento legal de todos los aspectos que le son de aplicación.

Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas. LIMASA desarrolla su propio procedimiento de evaluación de requisitos legales para el aseguramiento del cumplimiento reglamentario ambiental.

Respecto a las actividades de tratamiento de residuos desarrolladas en el CAM, éstas pueden generar potencialmente un impacto ambiental significativo. Por ello están sometidas a un marco legislativo específico como es la normativa de Prevención y Control Integrado de la Contaminación (IPPC). Además, el CAM dispone de Autorización Ambiental Integrada, de la que deriva un condicionado ambiental que obliga a la vigilancia estricta del cumplimiento de la legislación.

Responsabilidades. En referencia a responsabilidades asociadas al presente aspecto material LIMASA cuenta con :

- Departamento Jurídico: vela por el cumplimiento legal de la organización en todos sus aspectos
- Departamento de Planificación y Desarrollo Sostenible: vela por el cumplimiento legal en materia medio ambiente dentro de sus funciones en de los Sistemas integrados de Gestión.
- Directores, que en cada departamento hacen cumplir las normas relativas a medio ambiente en su ámbito de actuación.
- Responsables de Medio Ambiente que controlan aquellos aspectos afectados dentro de su área (Prestación de Servicios y CAM) y reportan la información necesaria.
- Trabajadores de LIMASA cumplen con los requisitos ambientales asociados a sus actividades y desarrollan los controles operacionales que les son asignados, siendo conscientes de la importancia del respeto al medio ambiente respecto a este aspecto material tal como se les comunica a través de Manual de Buenas Prácticas, acciones formativas o grupos de trabajo.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño del cumplimiento regulatorio medioambiental.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Procedimiento propio para la identificación y evaluación periódica del cumplimiento de los requisitos legales u otros suscritos voluntariamente aplicables a la empresa en materia de medio ambiente. El seguimiento se realiza con frecuencia anual y queda documentado a través de la base de datos SALEM o bien mediante la actualización directa de los informes generados por esta aplicación, informe de verificación de requisitos legales.

- Procedimiento de evaluación aspectos e impactos donde se tienen en cuenta la normativa vigente o la aplicación de nuevos requisitos en la materia.
- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa.
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoría interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con el Medio Ambiente.

Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:

- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.
- Elaboración y presentación de todos los informes a la administración correspondiente sobre los distintos aspectos que requieren cumplimiento legal.
- Informe Anual de Cumplimiento de la Autorización Ambiental Integrada del CAM, de la que se deriva un condicionado ambiental específico que obliga a la vigilancia estricta del cumplimiento de la legislación, todo ello encaminado a prevenir la contaminación en todos sus aspectos
- Notificación de diversos organismos sobre nuevos requerimientos de afectación

INDICADOR 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

El seguimiento de los requisitos reglamentarios en materia medioambiental se realiza con frecuencia anual y queda documentado a través de la base de datos SALEM o bien mediante la actualización directa de los informes generados por esta aplicación. En base a ello, se desarrolla el informe de verificación de requisitos legales donde se examina el cumplimiento de calidad, medio ambiente, seguridad industrial, seguridad y salud laboral y RSC.

De estas revisiones e informes se desprende el alto nivel de cumplimiento normativo, habiéndose emprendido acciones de mejora allí donde se ha estimado conveniente. En 2018 no se han detectado incumplimientos de leyes o normas en materia de medioambiente en la organización.

Cabe indicar, que LIMASA se encuentra en trámite para disponer de la garantía financiera obligatoria tal y como establece la Orden APM 1040/2017, en el marco de aplicación de la Ley 26/2007 de responsabilidad medioambiental, por la que se establece la fecha a partir de la cual será exigible la constitución de la garantía financiera obligatoria para las actividades clasificadas como niveles de prioridad 1 y 2. En este sentido es de aplicación al CAM al disponer de vertedero de RSU, al encontrarse dentro el nivel 2, y está prevista la constitución de dicha garantía antes del 1 de noviembre de 2019.

308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del LIMASA se describe en el contenido 102-9 “Descripción de la cadena de suministro” del presente informe, y los riesgos ambientales de dicha cadena se evalúan

a través de los procedimientos de los sistemas de gestión ambiental implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

La actividad de compra está sujeta a los principios generales de las políticas de responsabilidad social de LIMASA, que exigen impulsar entre las empresas proveedoras actuaciones socialmente responsables, de respeto al medio ambiente y de prevención de riesgos laborales.

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compra, las medidas adoptadas para promover un correcto comportamiento ambiental de los proveedores se sustentan en la difusión y comunicación entre nuestros proveedores de:

- Política de la empresa, donde se definen los objetivos de respeto al medio ambiente de la organización.
- Carta de presentación a proveedores, donde se plasma la clara visión de la empresa de apuesta por el medio ambiente, la eco-gestión y la responsabilidad social.
- Requisitos de aprovisionamiento, cooperación empresarial y comportamiento ético, donde se definen los compromisos de actuación.
- Registro de Homologación de Proveedores donde se aceptan dichos compromisos de actuación se evalúa si poseen sistemas certificados de gestión, entre los ellos en medioambiente.

De esta forma se recogen los principios relativos en materia de medioambiente exigibles al proveedor y a la gestión responsable sostenible en la cadena de suministro de LIMASA. Además, se evalúa la disposición por parte del proveedor de certificación medioambiental ponderándolo en la valoración global del mismo, debiendo aceptar la política medioambiental de LIMASA.

Una vez son homologados los proveedores, se tienen en cuenta los aspectos ambientales e impactos que genera el proveedor en nuestras instalaciones incluyéndolo en la valoración de aspectos ambientales de la organización y estableciendo controles al respecto.

308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo de proveedores con los criterios ambientales

No se han evaluado nuevos proveedores.

308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

No se han identificado impactos medioambientales negativos significativos.

OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN AMBIENTAL, SEGÚN LEY 11/2018

Ruidos y Vibraciones

Tanto el ruido como las vibraciones son identificados en la evaluación de aspectos ambientales y se valoran y ponderan para establecer la significancia al respecto. Las principales fuentes de ruido de nuestra empresa provienen de los servicios de recogida y limpieza en la ciudad de Málaga, así como la propia actividad industrial que se pueda llevar a cabo en el CAM.

Por ello desde LIMASA se lleva a cabo un adecuado mantenimiento preventivo de los vehículos y maquinaria empleada para garantizar el cumplimiento de las prescripciones sobre ruido y vibraciones establecidas en la

legislación al respecto. Asimismo, la maquinaria de obra y vehículos de transporte de materiales cumplen y mantienen las inspecciones técnicas acústica. A la hora de la adquisición y renovación de la flota de vehículos los niveles de emisiones sonoras han sido uno de los criterios que se han tenido en cuenta.

Lumínica

Dado el tipo de actividad desarrollada por la organización y teniendo, además en cuenta, la ubicación de las instalaciones, no se ha identificado como un aspecto ambiental derivado de nuestra actividad ni se encuentra recogida en la AAI (Autorización Ambiental Integrada) del CAM

C. DIMENSIÓN SOCIAL

GRI 401 EMPLEO

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina relevante comentar el aspecto material de empleo. Independientemente, dispone de un modelo de gestión de recursos humanos asociados a Formación y Capacitación, Gestión del Conocimiento, Igualdad y Seguridad y Salud Laboral.

LIMASA dispone de convenio colectivo (en prórroga) que regulan los aspectos relacionados con la gestión de las personas.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia. Incluye requisitos de potenciación de las capacidades del equipo de profesionales que forman LIMASA.

El enfoque ético de LIMASA está siempre presente a la hora de gestionar los recursos así como el control, seguimiento y revisión de las actividades. Es, además, requisito equilibrarlos recursos disponibles del Ayto de Málaga a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Objetivos y metas. LIMASA dispone de herramientas para la mejora empleo y recursos. Para ello, dispone de un programa de objetivos estratégicos. Entre otros:

- Desarrollo de una política integral de recursos humanos
- Adaptar la formación a las necesidades reales
- Revisión de la organización interna y funcionamiento del comité de dirección
- Establecer directrices de gestión que garanticen unos principios éticos con respeto social.
- Establecer sistemas de información y del conocimiento

Responsabilidades. Actualmente existe una estructura organizativa relacionada con el empleo.

- Comité de Empresa, compuesto por representantes de los trabajadores. Tiene como función representar y defender a todos los trabajadores de la toda empresa.
- Sindicatos representados en el Comité de Empresa .Tienen como función representar y defender a sus afiliados.
- Comité de Dirección, formado por Gerente y Directivos. La función principal es la de defender los intereses de LIMASA y su gestión.
- Socios con participación pública y privada. Participan en la Junta General y Consejo de Administración tomando decisiones sobre la gestión de la organización.
- Trabajadores de LIMASA. Tienen la responsabilidad de cumplir con los requisitos establecidos por LIMASA y los determinados en el Convenio Colectivo (en prórroga).

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño social en su ámbito de empleo. Dispone de herramientas de comunicación que permiten confirmar la eficacia del proceso.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa. Se incluyen procedimientos a evaluar: Comunicaciones internas- externas, Evaluación de Cumplimiento Legal, Clima Social, Recursos Humanos etc.
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoria interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con la comunicación interna y clima social.

Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:

- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.

INDICADOR 401 -1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Este indicador permite indicar la estrategia y capacidad para atraer a empleados cualificados. Además, representa los esfuerzos que LIMASA realiza para implementar prácticas de reclutamiento basadas en edad y sexo.

La rotación de personal produce cambios en el capital humano e intelectual de LIMASA y puede generar impacto en la productividad.

Nuevas contrataciones

Por edad en número	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	578	168
Entre 31 y 50 años	2.880	1.602
Mayores de 50 años	532	495
Por edad en%		
Hasta 30 años	14,49%	7,42%
Entre 31 y 50 años	72,18%	70,73%
Mayores de 50 años	13,33%	21,85%
Total en numero		
	3.990	2.265
Total en %		
	63,79%	36,21%

Personal que sale de la empresa

Por edad en número	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	564	166
Entre 31 y 50 años	2.883	1.593
Mayores de 50 años	569	497
Por edad en%		
Hasta 30 años	14,04%	7,36%
Entre 31 y 50 años	71,79%	70,61%
Mayores de 50 años	14,17%	22,03%
Total en numero		
	4.016	2.256
Total en %		
	64,03%	35,97%

Personal que sale de la empresa

Por antigüedad en numero

Hasta 30 años	3.996	2.256
Entre 31 y 50 años	20	
Mayores de 50 años	-	-

Por antigüedad en %

Hasta 30 años	99,50%	100,00%
Entre 31 y 50 años	0,50%	0,00%
Mayores de 50 años	0,00%	0,00%

Total en numero	4.016	2.256
Total en %	64,03%	35,97%

INDICADOR 401 -2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

La inversión en Recursos Humanos y los beneficios mínimos son indistintos de su jornada laboral.

INDICADOR 401 -3 Permiso parental

A continuación detallamos los datos referidos a los permisos por paternidad y maternidad concedidos por la empresa.

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad	Hombres	Mujeres
Número de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	46	12
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	46	12
Número de empleados que han regresado al trabajo tras el permiso parental	46	12
Número de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	46	12
Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	100%	100%

GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Relaciones entre trabajadores y empresa. Independientemente, dispone de un modelo de gestión de recursos humanos asociados a Formación y Capacitación, Gestión del Conocimiento, Igualdad y Seguridad y Salud Laboral.

LIMASA dispone de convenio colectivo (en prórroga) que regulan los aspectos relacionados con la gestión de las personas.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia. Para mejorar las relaciones entre trabajadores y empresa, incluye requisitos de potenciación de las capacidades del equipo de profesionales que forman LIMASA.

El enfoque ético de LIMASA está siempre presente a la hora de gestionar los recursos así como el control, seguimiento y revisión de las actividades.

Objetivos y metas. LIMASA dispone de herramientas para la mejora en comunicación y relación entre los trabajadores. Para ello, dispone de un programa de objetivos estratégicos. Entre otros:

- Desarrollo de una política integral de recursos humanos
- Adaptar la formación a las necesidades reales
- Revisión de la organización interna y funcionamiento del comité de dirección
- Establecer directrices de gestión que garanticen unos principios éticos con respeto social.

Responsabilidades. Actualmente existe una estructura organizativa relacionada con la comunicación y relaciones entre trabajadores y LIMASA.

- Comité de Empresa, compuesto por representantes de los trabajadores. Tiene como función representar y defender a todos los trabajadores de la toda empresa.
- Sindicatos, representados en el Comité de Empresa. Tienen como función representar y defender a sus afiliados.
- Comité de Dirección, formado por Gerente y Directivos. La función principal es la de defender los intereses de LIMASA y su gestión.
- Socios con participación pública y privada. Participan en la Junta General y Consejo de Administración tomando decisiones sobre la gestión de la organización.
- Trabajadores de LIMASA. Tienen la responsabilidad de cumplir con los requisitos establecidos por LIMASA y los determinados en el Convenio Colectivo (en prórroga).

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño social en su ámbito de relación entre los trabajadores y empresa. Dispone de herramientas de comunicación que permiten confirmar la eficacia del proceso.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa. Se incluyen procedimientos a evaluar: Comunicaciones internas- externas, Evaluación de Cumplimiento Legal, Clima Social, etc.
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoria interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con la comunicación interna y clima social.

Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:

- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.

INDICADOR 402 – 1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

El objetivo del presente indicador es el determinar las comunicaciones realizadas entre LIMASA y los empleados y representantes referentes a cambios operacionales significativos que podrían afectar de forma considerable. Así mismo, se determina la importancia de la incorporación de dichas comunicaciones dentro de los acuerdos de negociación colectiva.

En LIMASA, los distintos cambios organizativos y hechos relevantes se comunican oficialmente dentro del ámbito de las relaciones laborales de las empresas del grupo, cumpliendo con las normativas de aplicación dentro del territorio español.

Los cambios organizativos en LIMASA se encuentran regulados tanto por el Estatuto de los Trabajadores como en el actual Convenio Colectivo (en prórroga). En concreto, como norma general, se ha establecido un periodo mínimo de 15 días.

Cambios operacionales relevantes

Si por necesidades del servicio fueran determinados cambios operacionales relevantes, estos serán tratados, según el artículo 9 y artículo 12 del actual Convenio Colectivo (en prórroga) y siempre con un mínimo de 15 días de antelación y por medio de reuniones con la Comisión Laboral.

Al término del cambio, el trabajador se reincorporará a las mismas dependencias, al mismo puesto de trabajo, realizando las mismas funciones y al mismo turno, dentro de los márgenes que permiten el artículo 12 del convenio. El servicio de conductores se realizará obligatoriamente por conductores, y si fuera necesario, por operarios formados y baremados para cubrir vacantes de estas categorías, siguiendo el orden de baremación.

Cambios de turno rotativo

Los servicios de tarde y nocturno se cubrirán según necesidades del mismo. En caso de elecciones de turno por parte del trabajador, se concederán según criterios establecidos en el Art. 24 del presente Convenio Colectivo (en prórroga).

Todos los cambios de turno, se publicarán, vía SMS con 48 horas de antelación a la entrada de los mismos.

GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Salud y Seguridad de los trabajadores. En la última evaluación con criterios de significancia e influencia, la valoración final determina con un valor medio de 7.9 el nivel de criticidad superior para este aspecto.

Es un impacto principal en la organización y abarca todo el ámbito de aplicación de la actividad.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política de Seguridad y Salud de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia. Para mejorar las condiciones de Seguridad en el trabajo, LIMASA dispone, además de la política, de un Sistema Integrado de Gestión donde se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos y otros grupos de interés.

Además, LIMASA dispone de un sistema de Información Documentada con procedimientos específicos de seguridad y salud laboral, todo ello con un aseguramiento del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos establecidos por otras partes interesadas relevantes.

Certificaciones. LIMASA, en el ámbito de la prevención se encuentra actualmente certificada por organismo acreditado en OHSAS 18001. Para el nuevo periodo 2019, se pretende realizar la transición a la nueva ISO 45001:2018.

Objetivos y metas. LIMASA dispone de herramientas para la mejora en materia de seguridad y salud. Para ello, dispone de un programa de objetivos asociados a prevención basados en indicadores de accidentalidad, evaluación e implementación de mejoras del sistema de gestión de seguridad y salud. Se disponen de herramientas complementarias para la detección de riesgos y control de las medidas implantadas.

Responsabilidades. Actualmente existe una estructura organizativa en seguridad y salud, constituida por un servicio de prevención propio y un servicio de prevención ajeno. Independientemente, es la propia organización la encargada de hacer efectiva la integración de la prevención y la responsable de cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad y salud en su ámbito de actuación.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño social en su ámbito de seguridad y salud en el trabajo.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa.
- Indicadores de medición. Monitores de procesos asociados a valores de prevención (frecuencia, gravedad, duración, número de accidentes, etc)
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoria interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con la gestión de Salud y Seguridad Laboral.

Página 74 de 89

- Análisis e investigación de accidentes. LIMASA dispone de un procedimiento donde se determinan los análisis e investigaciones de los accidentes sufridos por los trabajadores en su ámbito de trabajo.
- Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:
- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.

403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad

El objetivo del presente indicador es el de valorar el nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad, funcionan dentro de la organización. Así mismo, queda definido el porcentaje de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo es objeto de control por parte de la organización y representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

Es requisito de LIMASA el velar por el respeto por los derechos de los trabajadores y su participación en la toma de decisiones sobre salud y seguridad. En LIMASA se incluye el derecho a:

- conocer los peligros de su trabajo
- recibir formación necesaria para realizar el trabajo con total seguridad
- rechazar trabajos que no sean seguros sin temor a represalias
- participación en la aplicación de políticas, procedimientos, investigaciones y evaluaciones de riesgos asociados a la salud y seguridad.

Nuestro sistema de gestión de Seguridad y Salud, incluye procedimientos específicos sobre la formación e información de los trabajadores, políticas de gestión, investigación de riesgos (Gestión del Riesgo) y evaluaciones de riesgos a nivel de prevención.

El nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad funcionan dentro de la organización	El Comité de seguridad y salud es un órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos
--	---

% de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización	100 %
% Personal propio representado en comités de seguridad y salud (%)	100%

403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

Es requisito de este indicador el indicar los tipos de accidentes, frecuencia de los mismos, la incidencia de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, absentismo laboral y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional. En la siguiente tabla, vienen definidos dichos valores diferenciados por sexo.

Así mismo, LIMASA, identifica la tasa de frecuencia de accidentes, las muertes por accidente o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo es objeto de control por parte de LIMASA, diferenciados por sexo.

El cálculo viene definido por el programa de indicadores disponible en el Sistema de Gestión de LIMASA.

Accidentalidad en el personal propio	Hombre	Mujer
Número de accidentes	334	94
Con fallecimiento	0	0
Con baja	184	61
Sin baja	150	33
Número de fallecimientos	0	0
Número de días perdidos	4.672	1.282
Ratio de accidentabilidad con baja	55%	65%
Ratio de enfermedades profesionales	0	0
Ratio de días perdidos	0,95%	1,14%

Absentismo en el personal propio	Hombre	Mujer
Número de bajas al año	1742	575
Número de jornadas perdidas no trabajadas (1)	168276	32304
Número de personas equivalentes (1)/365	461	88
Ratio de absentismo sobre jornadas cotizadas	13,56	15,86

Accidentalidad y absentismo en el personal de contratas	Hombre	Mujer
Número de accidentes	0	0
Con fallecimiento	0	0
Con baja	0	0
Sin baja	0	0
Número de fallecimientos	0	0
Número de días perdidos	0	0
Ratio de accidentabilidad con baja	0	0

Índices de siniestralidad	Hombre	Mujer
Índice de frecuencia	112,59	142,26
Índice de gravedad	1,57	1,94
Duración media de las bajas	13,99	13,64

403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad

LIMASA realiza un seguimiento preventivo de la salud de sus trabajadores a través del área de Vigilancia de la Salud,

conforme a su modalidad organizativa de prevención acorde a la normativa vigente, y su área propia de medicina asistencial.

Dentro de Vigilancia de la Salud se realiza de forma sistemática y periódica los controles necesarios para realizar un seguimiento efectivo de estado de salud, en relación a las condiciones de trabajo. Este seguimiento es apoyado y reforzado de forma coordinada por parte de Servicio Médico de empresa que realiza las tareas asistenciales, ante la posible detección de casos que pudiera llegar en su ámbito de actuación y pudieran estar relacionados con las condiciones de trabajo.

En términos generales y hasta la fecha, LIMASA no ha detectado casos de enfermedades profesionales o relacionadas con las condiciones de trabajo, que pudieran ser consideradas de alto nivel o riesgo.

403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos

Este indicador determina la necesidad de identificar si cuando se establecen acuerdos formales con sindicatos, estos abarcan salud y seguridad. En tal caso, tenemos determinado el porcentaje de temas de salud y seguridad que han sido abordados así como los finalmente llevados a cabo.

En la actualidad, LIMASA establece reuniones mensuales donde se desarrollan los contenidos establecidos. En el ejercicio 2018:

Nº total Reuniones con sindicatos (comisión paritaria, formación, cuestiones laborales varias). Informales	Más de 150
Nº total Reuniones con sindicatos (comisión paritaria)	20
Nº total Reuniones con sindicatos (comisión laboral)	11
% de reuniones con temas de salud y seguridad	13
% de temas de salud y seguridad con respecto al total de temas de seguridad y salud	En 2018 se han debatido 281 asuntos que suponen el 100%.

GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina relevante el aspecto material de formación y enseñanza.

Es un impacto a tener en cuenta en la organización y abarca todo el ámbito de aplicación de la actividad.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política de Seguridad y Salud de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia. Para mejorar las condiciones formación y enseñanza, LIMASA dispone, además de la política, de un Sistema Integrado de Gestión donde se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos y otros grupos de interés, entre ellos, los empleados.

Además, LIMASA dispone de un sistema de Información Documentada con procedimientos específicos de capacitación y desempeño, todo ello con un aseguramiento del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos establecidos por otras partes interesadas relevantes.

Certificaciones. LIMASA, en el ámbito de la formación se encuentra verificado en cuanto a los requisitos de normas ISO 9001 e ISO 14001, así como OHSAS 18001.

Objetivos y metas. LIMASA dispone de herramientas para la mejora en materia de formación. Para ello, dispone de un programa de objetivos asociados a competencia del personal basados en:

- Desarrollo de una política integral de recursos humanos
- Adaptar la formación a las necesidades reales
- Establecer sistemas de información y del conocimiento
- Detección y seguimiento de las necesidades de los grupos de interés

Responsabilidades.

- Actualmente existe una estructura organizativa relacionada con la formación y la capacitación.
- Comité de Empresa, compuesto por representantes de los trabajadores. Tiene como función representar y defender a todos los trabajadores de la toda empresa.
- Sindicatos, representados en el Comité de Empresa. Tienen como función representar y defender a sus afiliados.
- Comité de Dirección, formado por Gerente y Directivos. La función principal es la de defender los intereses de LIMASA y su gestión.
- Socios con participación pública y privada. Participan en la Junta General y Consejo de Administración tomando decisiones sobre la gestión de la organización. Aportar los recursos necesarios para mantener la competencia y formación de los trabajadores.
- Trabajadores de LIMASA. Tienen la responsabilidad de cumplir con los requisitos establecidos por LIMASA y los determinados en el Convenio Colectivo (en prórroga). Identificar necesidades de competencia.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño social en su ámbito de formación. Dispone de herramientas de comunicación que permiten confirmar la eficacia del proceso.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa. Se incluyen procedimientos a evaluar: Comunicaciones internas- externas, Evaluación de Cumplimiento Legal, Clima Social, Recursos Humanos etc.
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoría interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con la comunicación interna y clima social, así como la evaluación de las actividades formativas.
- Externamente, se definen herramientas de control de nuestro enfoque de gestión:
- Auditorías externas. Realizadas por entidades de certificación acreditadas por ENAC, son realizadas con una periodicidad anual. Permiten evaluar la integridad de nuestro sistema de gestión y corroboran dichos resultados con los correspondientes certificados acreditativos.

404-1 Media de horas de formación al año por empleado

Es determinante para LIMASA identificar la magnitud de la inversión en formación y hasta qué punto es aplicable a todo el conjunto de empleados.

Durante el 2018, se han dedicado las siguientes horas:

Empleados y horas de formación por categoría profesional y sexo	Hombres	Mujeres
Horas de formación totales	14565	4944
Equipo directivo	836	284
Mandos intermedios y técnicos cualificados	1304	443
Profesionales de oficio y personal de apoyo	12425	4217
Promedio de horas por empleado formado		
Equipo directivo	139	142
Mandos intermedios y técnicos cualificados	16	14
Profesionales de oficio y personal de apoyo	10	12

404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

Los programas de mejora de las aptitudes de los empleados permiten a LIMASA planificar la obtención de aptitudes que equipen a los empleados para cumplir metas en un entorno de trabajo cambiante. Contar con empleados más cualificados, potencia el capital humano de la organización y contribuye con la satisfacción de los empleados.

En concreto, en este año 2018 se han generado el pertinente plan de formación que ha sido ejecutado según se refiere en la Memoria de Formación de LIMASA de 2º18 en donde se detallan los resultados de la formación externa e interna.

Horas totales de formación

Total horas	Descripción Categoría	sexo	Total horas	Descripción Categoría	sexo
2551,75	CONDUCTOR	hombre	210	AUX. ADMINISTRATIVO	mujer
171	COORDINADOR	hombre	18	AYU. DE SERVICIO	mujer
146	ENCARGADO	hombre	108,75	CONDUCTOR	mujer
18	JEFE ADMON 1	hombre	35	COORDINADOR	mujer
19	JEFE ADMON 2	hombre	59	JEFE DPTO.	mujer
14	JEFE ALMACEN	hombre	10	JEFE SECCION	mujer
728	JEFE DPTO.	hombre	51	JEFE SERV.	mujer
19	JEFE EQUIPO	hombre	6	MAQUINISTA 1	mujer
36	JEFE SECCION	hombre	9	OFC. 1 ADMON	mujer
410	JEFE SERV.	hombre	39	OFC. 2 ADMON	mujer
305,5	MAQUINISTA 1	hombre	4	OFICIAL 3	mujer
296	MAQUINISTA 2	hombre	2472,25	OPERARIO LIMPIEZA	mujer
99	OFC. 1 ADMON	hombre	35,5	OPERARIO RECOGIDA	mujer
131	OFC. 2 ADMON	hombre	152	TIT.SUPERIOR	mujer
42	OFICIAL 1	hombre			
72	OFICIAL 2	hombre			
624	OFICIAL 3	hombre			
5671	OPERARIO LIMPIEZA	hombre			
341,5	OPERARIO RECOGIDA	hombre			
864	TIT. MED./ATS	hombre			
73	TIT.SUPERIOR	hombre			
16	VERIFICADOR	hombre			

Horas totales de formación en PRL

Total horas PRL	Descripción Categoría	sexo	Total horas PRL	Descripción Categoría	sexo
12	BECARIO	hombre	8	BECARIO	mujer
339,25	CONDUCTOR	hombre	12,75	CONDUCTOR	mujer
71,5	COORDINADOR	hombre	0,5	COORDINADOR	mujer
9,5	ENCARGADO	hombre	6	JEFE DPTO.	mujer
5	JEFE ADMON 2	hombre	16	JEFE SECCION	mujer
11	JEFE ALMACEN	hombre	2	MAQUINISTA 1	mujer
24	JEFE DPTO.	hombre	11	OFC. 2 ADMON	mujer
3	JEFE EQUIPO	hombre	4	OFICIAL 3	mujer
2	JEFE SERV.	hombre	575,75	OPERARIO LIMPIEZA	mujer
109	MAQUINISTA 1	hombre	1,5	OPERARIO RECOGIDA	mujer
99	MAQUINISTA 2	hombre	15	TIT.SUPERIOR	mujer
90	OFICIAL 1	hombre			
125	OFICIAL 2	hombre			
466	OFICIAL 3	hombre			
3341	OPERARIO LIMPIEZA	hombre			
220	OPERARIO RECOGIDA	hombre			
15	PEON	hombre			
20	TIT. MED./ATS	hombre			
10	TIT.SUPERIOR	hombre			
20	VERIFICADOR	hombre			

404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

No se han realizado evaluaciones del desempeño durante el 2018

GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de Diversidad e Igualdad de Oportunidades. Con un valor medio de 5,15 en importancia e influencia, determina una evaluación de nivel significativo en su medición de materialidad.

LIMASA, en su último Informe de Progreso, identifica su avance en materias del Pacto como sistema de autoevaluación, dotando de mayor credibilidad a la iniciativa por medio de transparencia. Entre otros, los principios Derechos Humanos, Anticorrupción, y Normas Laborales, ahondan en la necesidad de poner en control la Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), incluye el compromiso de cumplimiento y mejora continua de los requisitos establecidos en la norma internacional SA 8000 y en los principios del PACTO MUNDIAL con sus grupos de interés. En dicho sentido, tiene establecido un sistema de gestión para asegurar que la empresa cumple con los requisitos de comportamiento de responsabilidad social.

Es mantenido un enfoque de gestión de Responsabilidad Social de manera que se pueda evidenciar su sistema de gestión ético.

Objetivos y metas. LIMASA dispone de herramientas para la mejora en diversidad e igualdad de oportunidades. Para ello, dispone de un programa de objetivos estratégicos. Entre otros:

- Desarrollo de una política integral de recursos humanos
- Detección y seguimiento de las necesidades de los grupos de interés
- Establecer directrices de gestión que garanticen unos principios éticos de respeto social.

Responsabilidades. Actualmente existe una estructura organizativa relacionada con la diversidad e igualdad de oportunidades.

- Comité de Empresa, compuesto por representantes de los trabajadores. Tiene como función representar y defender a todos los trabajadores de la toda empresa y sus derechos sociales.
- Sindicatos representados en el Comité de Empresa. Tienen como función representar y defender a sus afiliados.
- Comité de Dirección, formado por Gerente y Directivos. La función principal es la de defender los intereses de LIMASA y su gestión en el ámbito del desempeño social y en concreto de la Diversidad e igualdad entre los trabajadores.
- Socios con participación pública y privada. Participan en la Junta General y Consejo de Administración tomando decisiones sobre la gestión de la organización.
- Trabajadores de LIMASA. Tienen la responsabilidad de cumplir con los requisitos establecidos por LIMASA y los determinados en el Convenio Colectivo (en prórroga). Así mismo, la de comunicar cualquier situación que requiriese de una revisión en el ámbito del desempeño social y de la Diversidad e igualdad entre los trabajadores.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño social en su ámbito de Diversidad e Igualdad de los trabajadores. Dispone de herramientas de control que permiten confirmar la eficacia del proceso.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa. Se incluyen procedimientos a evaluar: Comunicaciones internas- externas, Clima Social, etc.
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoria interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con la comunicación interna, clima social y ética social.

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Las comparaciones entre la diversidad general de los empleados y los equipos de gestión, ofrecen información sobre la igualdad de oportunidades. Sirven, además, para evaluar los problemas que pueden tener una relevancia especial para determinados segmentos de los órganos de gobierno o de los empleados.

La información de LIMASA con respecto a la diversidad en órganos de gobierno y empleados, es la siguiente:

Empleados en plantilla

Por sexo	Nº	%
Hombres	1.452	80,22%
Mujeres	358	19,78%

Por tramo de edad

Hasta 30 años	94	5,19%
Entre 31 y 50 años	1.184	65,41%
Mayores de 50 años	532	29,39%

Por categoría profesional

Equipo directivo	8	0,44%
Mandos intermedios y técnicos cualificados	111	6,13%
Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.691	93,43%

Consejo de administración (órgano de gobierno)

Por sexo	Nº	%
Hombres	13	72,22
Mujeres	5	27,78

Por tramo de edad

Hasta 30 años	0	0
Entre 31 y 50 años	7	38,89
Mayores de 50 años	11	61,11

405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

Es prioridad de LIMASA revisar sus operaciones y decisiones a fin de fomentar la diversidad, eliminar los sesgos por sexo y apoyar la igualdad de oportunidades. Estos principios son aplicables por igual a la selección de personal, a las oportunidades de progreso y a las políticas de remuneración.

Es importante para LIMASA la igualdad de remuneración para retener a empleados cualificados.

Relación salario base por categoría profesional entre hombres y mujeres

Equipo directivo	IGUAL
Mandos intermedios y técnicos cualificados	IGUAL
Profesionales de oficio y personal de apoyo	IGUAL

GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina significativo el aspecto material de no discriminación. Con un valor medio de 5,15 en importancia e influencia, determina una evaluación de nivel significativo en su medición de materialidad.

LIMASA, dispone de un documento de Declaración de Principios en Materia de Acoso y discriminación con fecha mayo de 2011. Consciente de que las conductas constitutivas de acoso o discriminación no perjudican únicamente a los trabajadores directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la empresa, LIMASA se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y afrontar las quejas que puedan producirse de acuerdo a unos principios definidos en la correspondiente declaración.

Enfoque

Políticas y Compromisos. La vigente Política de Gestión de LIMASA, con revisión 8 y firmada el 19 de junio de 2017 (disponible en página web www.limasa3.es), incluye el compromiso social como referente a seguir. En dicho sentido, tiene establecido un sistema de gestión para asegurar que la empresa cumple con los requisitos de comportamiento de todos los Grupos de Interés internos de la organización.

Así mismo, asume el compromiso de cumplimiento y mejora según SA 8000 y los principios asumidos del Pacto Mundial.

Objetivos y metas. LIMASA dispone de herramientas para la mejora en no discriminación. Para ello, dispone de un programa de objetivos estratégicos. Entre otros:

- Detección y seguimiento de las necesidades de los grupos de interés
- Establecer directrices de gestión que garanticen unos principios éticos de respeto social.

Independientemente, define unos principios, en su Declaración en materia de acoso como:

“Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición a tratos degradantes, humillantes u ofensivos”

LIMASA se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente a consecuencias derivadas de su conducta

LIMASA velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos.

Responsabilidades. Actualmente existe una estructura organizativa relacionada con la no discriminación.

- Comité de Empresa, compuesto por representantes de los trabajadores. Tiene como función representar y defender a todos los trabajadores de la toda empresa y sus derechos sociales.
- Sindicatos, representados en el Comité de Empresa. Tienen como función representar y defender a sus afiliados.
- Comité de Dirección, formado por Gerente y Directivos. La función principal es la de defender los intereses de LIMASA y su gestión en el ámbito del desempeño social y en concreto de la Diversidad e igualdad entre los trabajadores.
- Socios con participación pública y privada. Participan en la Junta General y Consejo de Administración tomando decisiones sobre la gestión de la organización

- Trabajadores de LIMASA. Tienen la responsabilidad de cumplir con los requisitos establecidos por LIMASA y los determinados en el Convenio Colectivo (en prórroga). Así mismo, la de comunicar cualquier situación que requiriese de una revisión en el ámbito del desempeño social y de la Diversidad e igualdad entre los trabajadores.

Evaluación

LIMASA tiene definidas herramientas internas y externas que le permiten evaluar el enfoque de gestión asociado al desempeño social en su ámbito de No Discriminación. Dispone de herramientas de control que permiten confirmar la eficacia del proceso.

Internamente, ha definido herramientas de control que le permiten evaluar el enfoque de gestión, así como de su eficacia:

- Auditorías internas. Estas son realizadas de forma anual y con carácter previo al proceso de evaluación externa. Se incluyen procedimientos a evaluar: Comunicaciones internas- externas, Clima Social, Participación de los trabajadores etc.
- Revisiones por dirección. Con carácter anual y posterior a la auditoria interna, es definida una Revisión por Dirección donde se integran todos los puntos relacionados con la comunicación interna, clima social y ética social.

406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

A lo largo del ejercicio 2018, LIMASA ha recibido a través de los canales autorizados, un total de 1 comunicación relativa a aspecto de discriminación laboral, en concreto, acoso laboral. Concluido el caso, no se determinó finalmente situación de acoso laboral, quedando por lo tanto resuelto.

En resumen, durante el ejercicio 2018:

Nº de denuncias por incidentes de discriminación o acoso laboral	1
--	---

GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACION COLECTIVA

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, determina ha evaluado este aspecto material, con un valor medio de 5,5 en importancia y 5 en el criterio de influencia, lo que determina una evaluación de nivel medio/bajo en su medición de materialidad.

Enfoque

Políticas y Compromisos. LIMASA está comprometida y se adhiere a todas las iniciativas y estándares nacionales e internacionales en materia laboral y, en especial con lo relativo a la libertad de asociación y sindical (Convenios 87, y 98 de la OIT, Recomendación 163 sobre la negociación colectiva de la OIT, los “Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos. 2011, el Estatuto de los Trabajadores, y toda la legislación aplicable en materia laboral, entre otros).

Los trabajadores y sus representantes participan activamente en muchos de los órganos y comités de decisión y operación de la empresa, garantizando que su opinión y sus propuestas son recogidas y, en su caso, implementadas, al mismo tiempo que realizan actividades de seguimiento y supervisión

Objetivos y metas

El objetivo de la empresa es garantizar la libertad de asociación y de negociación colectiva, comprometidos con las recomendaciones nacionales e internacionales indicadas, y sobre todo con el cumplimiento estricto de los requisitos legales marcadas en las legislaciones aplicables.

Responsabilidades

Tanto a nivel de los trabajadores como de la empresa existen órganos de representación cuyas responsabilidades y funciones quedan recogidas tanto en la normativa laboral, como en el propio Convenio Colectivo (en prórroga) de la empresa. La responsabilidad por parte de los trabajadores está en el Comité de Empresa, donde tienen representación los diferentes sindicatos.

Evaluación

Todas las actividades y las relaciones laborales entre la empresa y los trabajadores están sometidas a seguimiento y evaluación a través de los diferentes mecanismos y órganos establecidos al efecto.

407- 1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

a. El 100% de las personas de la empresa ejercen libremente su derecho a asociación y a participar en la negociación colectiva a través de sus representantes. Todos nuestros proveedores tienen un ámbito local (entendiendo el término local como nacional), y no se ha identificado ningún caso de conculcación de estos derechos ni se ha detectado la posibilidad de riesgo en ninguno de ellos.

b. Durante el año 2018 se han garantizado los derechos a ejercer la libertad de asociación y de negociación colectiva, con un cumplimiento estricto de los aspectos y requisitos legales en esta materia.

GRI 412 EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Cobertura

LIMASA, en su análisis de materialidad, no incluyó este aspecto material en su evaluación inicial, puesto que la ubicación de sus operaciones, las características de cada de suministro y nuestro marco legal reduce significativamente los riesgos y, por tanto, la posibilidad de eventos o incidentes en este aspecto, pero hemos decidido informar en la medida en que es un requisito recogido en la Ley 11/2018.

En el periodo que abarca este informe no se ha identificado ninguna vulneración de los DDHH ni en la empresa, ni derivada de su cadena de suministro.

Enfoque

Como hemos indicado, desde un punto de vista material este aspecto no es significativamente relevante, por las razones comentadas anteriormente. Sin embargo, y derivado de nuestro compromiso con los DDHH y que se reflejó con nuestra adhesión, entre otras iniciativas, a los Principios del Pacto Mundial, hace más de 10 años.

Estos Principios recogen aspectos relacionados con los DDHH, que son:

Principio 1: Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

Principio 2: Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Por otra parte la **implementación de la norma SA8000** que está basada en los principales instrumentos internacionales de derechos humanos y las leyes laborales nacionales, ayuda a proteger a todo el personal bajo el control e influencia de la empresa, incluyendo el personal contratado por la propia empresa así como por sus proveedores/subcontratistas.

Su implantación nos permite:

- a) Desarrollar, mantener e implementar políticas y procedimientos con el objeto de gestionar aquellos temas que puede controlar o influenciar
- b) Demostrar fehacientemente a las partes interesadas que existen políticas, procedimientos y prácticas de la organización, de acuerdo a los requisitos de esta norma.

En caso de identificación de alguna vulneración de los DDHH, se pondrán en marcha todos los mecanismos legales que nuestro marco jurídico contempla y que regulan los cauces para su gestión y en su caso mitigación o reparación.

Políticas y Compromisos. Como hemos indicado, LIMASA está comprometida y se adhiere a todas las iniciativas y estándares nacionales e internacionales en materia de DDHH, además del Pacto Mundial, entre los que destacamos:

- Convenio 1 de la OIT sobre las horas de trabajo (industria) y Recomendación 116 (reducción de la duración del trabajo)
- Convenios 29 (trabajo forzoso) y 105 (abolición del trabajo forzoso) de la OIT
- Convenio 87 de la OIT (libertad sindical y protección del derecho de sindicación)
- Convenio 98 de la OIT (derecho de sindicación y de negociación colectiva)
- Convenios 100 (igualdad de remuneración) y 111 (discriminación en el empleo y la ocupación) de la OIT
- Convenio 102 de la OIT (seguridad social – norma mínima)
- Convenio 131 de la OIT (fijación de salarios mínimos)

- Convenio 135 de la OIT (representantes de los trabajadores)
- Convenio 138 y Recomendación 146 (edad mínima)
- Convenio 155 de la OIT y Recomendación 164 (seguridad y salud de los trabajadores)
- Convenio 159 de la OIT (readaptación profesional y el empleo en las personas inválidas)
- Convenio 182 de la OIT (peores formas de trabajo infantil)
- 183 de la OIT (protección de la maternidad)
- Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo
- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño
- Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
- Convención de las Naciones Unidas sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial

Objetivos y metas

En el Informe de Progreso del Pacto Mundial, que es elaborado con periodicidad anual, recogemos los objetivos relacionados con este aspecto.

Responsabilidades

Todos los aspectos relacionados con los DDHH son responsabilidad de la Dirección. Las actuaciones derivadas de nuestro compromiso son desplegadas a través de las diferentes áreas de la empresa.

Evaluación

Nuestro análisis de materialidad es revisado anualmente, por lo que en caso de identificar algún caso de vulneración de DDHH se podría modificar la relevancia de este aspecto material.

412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

Todas las ubicaciones donde la empresa realiza sus actividades han sido evaluadas, así como las actividades o áreas más relevantes donde desarrolla o presta sus servicios.

A través de la implantación de la norma SA8000 y de la adhesión al Pacto Mundial, contamos con un proceso de auditoría y/o evaluación anual de todos los aspectos relevantes en materia de DDHH.

412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

El 100% de los empleados son formados en los temas relevantes en materia de derechos humanos, tanto a aquellos de nueva incorporación como en los planes de formación continua de la empresa.

Esta formación abarca aspectos que van desde la Igualdad de Género, la prevención de riesgos laborales, o los ODS entre otros.

412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos

Durante 2018 no se han realizado acuerdos y/o contratos de inversión que haya llevado a la empresa a tener una posición de control sobre proveedores u otras sociedades.

Por las características de nuestra cadena de suministro, y por el ámbito de nuestras actuaciones, no se requieren y/o exigen de actividades de evaluación específicas en materia de derechos humanos.

OTROS TEMAS RELEVANTES, DE DIMENSIÓN SOCIAL, SEGÚN LEY 11/2018

Remuneración media de los Consejeros y Directivos

	Hombre	Mujer
Remuneración media de los directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	62.854.485 €	62.854.485 €

Políticas de desconexión laboral

En la actualidad, la sistemática de organización de trabajos, según turnos rotativos, no requiere de políticas concretas de desconexión laboral. Independientemente, LIMASA cumple con todos los requisitos legales asociados al descanso del personal fuera de su horario laboral, según establece, entre otras, la directiva europea 2003/88/CE.

Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad

En LIMASA es requisito fundamental cumplir con la Accesibilidad Universal. Asume responsabilidad en aspectos tales como:

- Dificultad de inserción laboral
- No discriminación de personas con discapacidad
- Eliminación de barreras arquitectónicas

Los centros de trabajo de LIMASA cumplen con los requisitos actuales asociados a la eliminación de las barreras arquitectónicas y sus leyes complementarias (nacionales y autonómicas).

Medidas para la salud y seguridad de los consumidores

En LIMASA, todos los riesgos en materia de seguridad y salud son evaluados para todos los servicios y todos los puestos de trabajo, identificando todos los potenciales riesgos e incluyendo las acciones preventivas necesarias en

sus procesos, de forma que se garantice que la prestación de los servicios que realiza se hacen con los máximos niveles de garantía para los ciudadanos y ciudadanas.

Nuestros sistemas de gestión de calidad, medioambiente, prevención, responsabilidad social y seguridad de la información, incluyen herramientas para la identificación y evaluación de riesgos, así como procesos para la gestión de incidencias y no conformidades y actividades de mejora continua.

Sistemas de reclamación o quejas y su resolución

LIMASA dispone de canales de comunicación con la ciudadanía y con las empresas, a través de correo electrónico y del número gratuito 900.900.000.

Para nosotros, el **servicio de atención telefónica gratuita al ciudadano**, es una unidad medular de información entre la empresa y su entorno. La información que se obtenga será vital para la dinámica y estrategia que adopte la empresa, llegando a modificar o incluso crear nuevos recorridos para los servicios de limpieza viaria o recogida de residuos. Los clientes nunca han sido considerados como una fría estadística, **su llamada va más allá que una consulta, queja o reclamación**, es un insumo vital para el desarrollo y fortalecimiento empresarial.

El centro de atención telefónica a través de la Línea 900 atiende anualmente más de 75.000 llamadas anuales de las que:

- Un 48 % corresponden a solicitudes de servicios que son gestionadas en tiempo real y de las que un 98 % se resuelven de manera satisfactoria para el ciudadano.
- Mantenemos recursos de atención telefónica suficientes para cumplir nuestro objetivo de conseguir un nivel de servicio por encima del 94% con una media de 7 llamadas atendidas por hora de operad@r.
- Permite atender al 84% de los ciudadanos que usa este servicio en menos de 20 segundos y resolver el 100% de los registros antes de 48 horas manteniendo así nuestro compromiso inicial.
- El cumplimiento de estos objetivos nos ha llevado a mantener unos resultados en las encuestas de satisfacción ciudadana en la atención telefónica de un 9,3 sobre 10.