



# POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LIMASAM

REVISIÓN 01 DE 01.07.2020

REV.01  
01.07.2020

La política de LIMASAM tiene como elementos orientadores y parámetros estratégicos de compromiso: MISIÓN, VISIÓN, FINES, ÉTICA EMPRESARIAL, PRINCIPIOS, VALORES, COMPROMISOS y OBJETIVOS, siendo revisada y aprobada el día 01 de julio de 2020. Se comunicada a través de los distintos medios de comunicación interna y publicada en su página web <http://www.limpiezedemalaga.es/>

## MISIÓN

Contribuir a que Málaga sea confortable y atractiva para la ciudadanía y las personas que nos visitan, a través de la mejora de la calidad ambiental de la ciudad.

## VISIÓN

Ser percibida por los grupos de interés como una empresa responsable, eficiente, proactiva, colaboradora y un actor relevante en la ciudad

## FINES

- Equilibrar los recursos disponibles del Ayuntamiento de Málaga a las necesidades y expectativas de los ciudadanos en las actividades que desarrollamos.
- Actuar como asesor y agente instrumental, al servicio de la política medioambiental, recogida, limpieza, tratamiento, valorización y eliminación de RSU del Málaga.
- Ser un instrumento ágil e innovador de gestión responsable, sostenible y eficiente de manera energética de los servicios públicos de Málaga a los que nos dedicamos.
- Potenciar las capacidades del equipo de profesionales que forman LIMASAM, cumpliendo con la normativa aplicable.

## ÉTICA EMPRESARIAL

LIMASAM asume el compromiso de cumplimiento y mejora continua de los requisitos basado, en entre otras, en la norma internacional SA 8000, en los principios del PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS, en la norma ISO 26000, recogidos en su CODIGO ÉTICO Y DE COMPLIANCE con sus grupos de interés y en dicho sentido tiene establecido un sistema de gestión para asegurar que la empresa cumple con los requisitos de comportamiento ético y de compliance que se gestionan a través de su COMITÉ ÉTICO Y DE COMPLIANCE. Estos compromisos son comunicados a través de su carta de servicios.

## PRINCIPIOS

**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.**

En este sentido debemos cumplir el compromiso contraído con el Excmo. Ayuntamiento de Málaga, 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. El compromiso asumido por todas las personas de LIMASAM es el de mejora continua de los servicios que presta LIMASAM, el de mejora continua del desempeño energético, de disminución de los impactos ambientales desde una perspectiva de ciclo de vida, de reducción de los riesgos laborales, de responsabilidad social y compliance y compromiso social de acuerdo con los recursos económico-financieros y materiales, tecnológicos y del conocimiento disponible.

La empresa mantiene una continua preocupación por los impactos generados de sus actividades sobre el aire, el suelo, el agua y en el agotamiento de recursos y por fomentar el uso eficiente de la energía y el ahorro energético mediante el empleo de técnicas de ahorro en sus instalaciones. Igualmente se comprometen a servir de ayuda y colaboración con las demandas ciudadanas.

La adecuada gestión de los criterios de excelencia facilita que LIMASAM obtenga resultados eficaces a un

menor coste, entre los que destacan los relativos a la no gestión de la calidad, así como a los mayores impactos ambientales, a una mayor siniestralidad de las personas que desarrollan sus tareas o al incumplimiento de los requisitos de responsabilidad social, I+D+i y seguridad de la información en el seno de la organización cuando son objeto de una política integrada de gestión.

**2.- Gestión descentralizada, confianza e implicación en las personas, potenciando su conocimiento y aprendizaje, proporcionando condiciones que aseguren la prevención de lesiones y deterioros de la salud relacionados con el trabajo que realizan a fin de que puedan eliminarse los peligros y reducirse los riesgos; 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.**

Cada departamento de la empresa es responsable de la toma de decisiones y, por tanto, de la calidad de sus tareas, de los impactos medioambientales asociados y del cumplimiento de los protocolos de trabajo y prácticas operativas establecidas para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores. Acorde con esta política sus líderes estimulan, animan, comunican e implican a las personas a la asunción de responsabilidades, establecimiento de canales de información y de comunicación, incluyendo la I+D+i, la seguridad de la información, prevención de delitos y a la puesta en marcha del trabajo en equipo. Estos enfoques también se utilizan para fomentar la colaboración e interacción entre los distintos departamentos, así como de la participación y consulta de los trabajadores de nuestra empresa y de sus representantes. Nuestros colaboradores y proveedores también son responsables de sus aspectos relativos a la calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y a la responsabilidad social corporativa.

**3.- Gestión fundamentada en el cumplimiento de la normativa y de otros compromisos suscritos en todos nuestros sistemas de gestión y ámbitos de actuación.**

LIMASAM desarrolla la prestación de servicios asegurando que los sistemas y métodos empleados se fundamentan en el cumplimiento de la normativa vigente en materia penal, de calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral, responsabilidad social, I+D+i y seguridad de la información (en los ámbitos europeos nacional, regional y local), la relacionada con sus usos y consumos energéticos y de otros compromisos contraídos sobre su gestión.

En este sentido,

- Exige el cumplimiento de la legislación aplicable a toda la organización
- Es congruente con los fines que persigue
- Identifica las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos
- Prohíbe la comisión de delitos
- Minimiza la exposición a los riesgos penales
- El comité de ética, responsabilidad social y sostenibilidad proporciona el marco adecuado para cumplir con los requisitos de la política y sistema de gestión integrada del sistema de gestión (que contiene los de compliance penal)
- Impone la obligación de informar sobre hechos o conductas sospechosas relativas a riesgos penales, garantizando que el informante no sufre represalias
- Explicita la autoridad e independencia del órgano de compliance penal si no coincide con el órgano de gobierno
- En el informe de revisión por la dirección de compliance penal expone las consecuencias de no cumplir los requisitos de la política y de los derivados del sistema de gestión

**4.- Gestión orientada a resultados, revisión y mejora.**

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,

**5.- Gestión del riesgo.**

LIMASAM implementa un sistema basado en abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos. El pensamiento basado en riesgos, nos permite determinar los factores que podrían causar desvíos de los resultados planificados en nuestro Sistema Integrado de Gestión, estableciendo controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

**6.- Gestión basada en la prevención y gestión ambiental de los aspectos asociados a nuestras actividades, con criterio de sostenibilidad.**

La planificación y la gestión de la prevención en la gestión son para LIMASAM herramientas básicas y el método más eficaz para garantizar el desarrollo y mejora de la calidad, la prevención y protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de sus personas, la responsabilidad social corporativa, la I+D+i y la seguridad de la información.

**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.**

Es otra de nuestras garantías y supone para nosotros un compromiso habida cuenta del carácter de los servicios públicos que prestamos. LIMASAM, por lo tanto, mantendrá constante la determinación de las cuestiones internas y externas, sus partes interesadas y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas que puedan afectar a la capacidad para lograr los resultados previstos. Asimismo:

- Garantiza que la información contenida en nuestro sistema de información está a disposición de los usuarios interesados.
- La rendición de cuentas, y difundir y transmitir información relevante financiera y no financiera, rigurosa, transparente y fiable sobre las actividades realizadas y los servicios prestados, sometiéndola a procesos de verificación internos y externos.
- Preserva la veracidad, completitud y exactitud de la información corporativa.
- Garantizar que la información solo sea accedida por aquellos que cuenten con la autorización respectiva y no se produzcan fugas o efectos indeseados, y
- Vela por el cumplimiento de requisitos regulatorios o contractuales en materia de seguridad de la información y protección de los datos personales.

**8.- Gestión comprometida con el entorno social, apoyando iniciativas que mejoren su estatus.**

Nuestro enfoque ético (interno y externo) está siempre presente a la hora de gestionar nuestros recursos, así como en el control, seguimiento y revisión de nuestras actividades. Por ello LIMASAM respeta los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, evitando cualquier forma de abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, orientación sexual, raza o condición; favoreciendo la conciliación de la vida personal y laboral y rechazando expresamente la explotación infantil y el trabajo forzoso.

**9.- Gestión orientada a fomentar y potenciar las actividades de I+D+i entre los miembros del equipo como medio para mejorar la satisfacción de los usuarios y optimizar la aplicación de los recursos.**

**10.- Gestión orientada a potenciar su sistema de gestión de la seguridad de la información, estableciendo entre otras actividades, sistemáticas, acciones, objetivos, controles, revisiones y acciones de mejora que permitan manejar el riesgo y mejorar la seguridad de la información para entregar resultados que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos almacenados y tratados en nuestros sistemas de información y todo ello, en concordancia con las políticas y objetivos de la organización.**

**11.- Gestión orientada a mejorar de forma continua la gestión de compliance penal. En este sentido:**

- a) LIMASAM exige a todas las partes interesadas el cumplimiento de la legislación penal aplicable, de acuerdo a sus actividades y compromisos. Para ello, dispone de herramientas para la identificación y evaluación de todos los requisitos legales aplicables.
- b) Dispone de una política de compliance penal congruente con los fines de la organización. Esta se encuentra disponible, como información documentada, a todas las partes interesadas relevantes de LIMASAM.
- c) Tiene identificadas las actividades en cuyo ámbito pueden ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos, disponiendo de una metodología de identificación y evaluación de Riesgos Penales que permite su prevención.

- d) Prohíbe la comisión de hechos delictivos. Para ello, ha dispuesto de un Programa de Intervención de compliance, así como de procedimientos de actuación de compliance.
- e) Dispone de instrumentos preventivos contra potenciales riesgos delictivos, mediante medidas de control distribuidas a todos los departamentos implicados, permitiendo minimizar la exposición de LIMASAM a los riesgos penales.
- f) Dispone de un programa de intervención de compliance con objetivos, medibles y con disposición de seguimiento. Estos han sido distribuidos a todos los departamentos implicados.
- g) Dispone de un canal ético a través del cual deben informarse las conductas sospechosas relativas a riesgos penales, sin que en ningún caso los denunciantes puedan ser sufrir represalias.
- h) Se compromete con la mejora continua del sistema de gestión de compliance penal, realizando revisiones periódicas del sistema y evaluando su conformidad.
- i) Dispone de un Comité Ético y de Compliance como órgano gestor del sistema y con autoridad e independencia respecto al órgano de gobierno.
- j) El sistema expone las consecuencias de no cumplir sus requisitos. Para ello, ha dispuesto de un procedimiento de actuación en caso de incumplimientos e irregularidades, revisado y aprobado por la Alta Dirección.

12.- Gestión orientada a mejorar de forma continua la gestión de eficiencia energética 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.

13.- Gestión de la información y de los recursos necesarios para el desarrollo y mejora de los sistemas de gestión.

## VALORES

- Capacidad de cambio y adaptación.
- Profesionalidad, capital humano, experiencia
- Transparente, participativa, comunicadora
- Colaboradora,
- Cumplidora
- Responsable,
- Orgullo de pertenencia, implicación en los objetivos de la empresa
- El ciudadano centro de nuestra actividad,
- Atención al ciudadano
- Innovadora
- Eficiente
- Moderna

## COMPROMISOS

- Recibir, registrar y atender en un plazo máximo de 2 días hábiles cualquier petición de información, solicitud de servicio, queja o sugerencia recibida a través de la línea 900 y de la Web LIMASAM en relación a la prestación de los servicios propios de LIMASAM en el 100% de los casos.
- Asegurar una intensidad en el servicio de limpieza viaria promedio de 2400 Km/día.
- Recogida diaria de papeleras en zonas de playa en temporada alta.
- Compromiso de cobertura de papeleras expresado en nº de habitantes por papelerera. Compromiso de cobertura de contenedores de recogida de fracción resto expresado en nº de contenedores/500 hab.
- Compromiso de cobertura de contenedores de recogida de envases expresado en nº de contenedores/500 hab.
- Compromiso de cobertura de contenedores de recogida de papel-cartón expresado en nº de contenedores/500 hab.

- Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero generados en el vertedero de RSU: Teq CO2/anuales
- Evitar emisiones de CO2 a la atmósfera por generación eléctrica y recuperación de materiales en plantas , en Teq de CO2 y equivalente en coches
- Generar energía renovable mediante el aprovechamiento del biogás generado en el vertedero de RSU. Kw/año generados y Suministro equivalente a nº de viviendas/año.
- Compromiso de mantenimiento, auditoría y publicación anual de la Declaración EMAS en relación al Centro Ambiental de Málaga.
- Realizar actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje en colaboración con las Delegaciones Municipales correspondientes
- Definir estrategias y llevar cabo medidas para reducir la Huella de Carbono de la organización Contribuir al desempeño de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles prioritarios de LIMASAM (ODS nº 3,4,5,6,11,12,13,15,16,17)
- Contribución al desempeño de los objetivos del Pacto por una Economía Circular
- Contribución al desempeño de los objetivos del Pacto por una Economía Circular
- Implantar un sistema de mejora continua de eficiencia energética
- Implantar un sistema de mejora continua de compliance

#### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (EN REVISIÓN)**

Los **objetivos no estratégicos** se identifican y gestionan de acuerdo con el proceso asociado.