

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LIMASAM  
REV.21



Limpieza  
de Málaga

**ÍNDICE**

<b>1.OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.LIMASAM .....</b>	<b>3</b>
2.1 Exclusiones .....	6
<b>3LIMASAM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Datos generales .....	7
3.2 Historia.....	7
3.3 Objeto social.....	7
3.4 Estructura de la organización.....	7
3.5 Representante de la Dirección.....	8
3.6 Terminología.....	8
<b>4CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>8</b>
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto .....	8
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	8
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integrado.....	9
4.4 Sistema de Gestión Integrado y sus procesos .....	9
<b>5LIDERAZGO .....</b>	<b>9</b>
5.1 Liderazgo y compromiso.....	9
5.2 Política de Calidad y Medioambiente.....	10
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la Dirección.....	14
<b>6PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>15</b>
6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.....	15
6.2 Aspectos ambientales .....	15
6.3 Requisitos legales y otros requisitos .....	15
6.4 Objetivos del Sistema de Gestión Integrado y planificación para lograrlos.....	15
6.5 Planificación de los cambios.....	16
6.6 Requisitos del sistema de Responsabilidad Social Corporativa .....	16
6.7 Requisitos de Seguridad y Salud Laboral .....	16
<b>7APOYO .....</b>	<b>16</b>
7.1 Recursos.....	16
7.2 Competencia.....	17
7.3 Toma de conciencia.....	17
7.4 Comunicación .....	18
7.5 Información documentada .....	18
<b>8OPERACIÓN .....</b>	<b>19</b>
8.1 Producción y prestación del servicio .....	19
8.2 Procesos relacionados con el cliente .....	20
8.3 Control operacional ambiental .....	21
8.4 Preparación y respuesta ante emergencia.....	21
<b>9EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....</b>	<b>21</b>
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	21
9.2 Satisfacción del cliente y de otros grupos de interés .....	22
9.3 Evaluación del cumplimiento.....	22
9.4 Auditoría interna .....	22
9.5 Revisión por la Dirección .....	22
<b>10MEJORA.....</b>	<b>24</b>
10.1 Generalidades .....	24
10.2 No conformidad y Acción Correctiva.....	24
<b>11MAPA DE PROCESOS .....</b>	<b>24</b>
11.1 Mapa de procesos de LIMASAM.....	24
<b>12PROCESOS DE I+D+I.....</b>	<b>24</b>
<b>13PROCESOS DE SGI.....</b>	<b>24</b>
<b>14PROCESOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA.....</b>	<b>24</b>
<b>15PROCESOS DE COMPLIANCE PENAL .....</b>	<b>25</b>
<b>16CARTA DE SERVICIOS DE LIMASAM .....</b>	<b>25</b>

## 1. OBJETO

Este documento tiene por objeto la descripción del Sistema de Gestión (en adelante SG) implantado en LIMPIEZA DE MÁLAGA, SOCIEDAD ANÓNIMA MUNICIPAL, en adelante LIMASAM, según lo descrito en las normas que configuran el sistema de gestión de acuerdo a los apartados siguientes.

## 2. LIMASAM

El presente Manual tiene la siguiente aplicación:

### Ubicaciones:

- Centro Ambiental
- Instalaciones centrales “Los Ruices”
- Instalaciones auxiliares. “Parque Hermanas Bronte”
- Centros de distribución de personal, aseos y vestuarios distribuidos por la ciudad

### Alcances por Normas y referenciales:

#### ISO 9001:2015:

- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA

#### ISO 14001:2015:

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

#### ISO 45001:2018:

PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA

#### REGLAMENTO (CE) 2017/1505 EMAS:

- RECEPCIÓN, CONTROL Y PESADA DE RSU.
- PLANTA DE RECICLAJE Y COMPOSTAJE
- PLANTA DE CLASIFICACIÓN DE ENVASES
- HORNO CREMATORIO DE ANIMALES
- PLANTA DE TRATAMIENTO DE ESCOMBROS
- TRITURADO DE VOLUMINOSOS
- VERTEDERO DE RECHAZOS DE RSU
- PLANTA DESGASIFICACIÓN Y COGENERACIÓN
- PLANTA DE TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS
- VERTEDERO DE RESIDUOS INERTES

#### UNE EN ISO 50.001:2018

PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA

#### UNE 19601:2017

PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA

Estos alcances definidos, han sido determinados considerando las cuestiones internas y externas definidas en el sistema integrado, así como sus requisitos. Han sido definidos teniendo en cuenta los límites geográficos y organizativos.

**Otras normas y criterios no certificadas:**

- **SA8000:2014**  
SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA
  
- **166002: 2014**  
I+D+i EN PROCESOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA
  
- **27001:2017**  
Actividades o servicios afectados por el SGSI: Quedan afectadas al alcance del SGSI los sistemas de información que sustentan los servicios prestados por los Departamento de la empresa  
Departamentos afectados:
  1. Departamento de Tecnologías de la Información,
  2. Departamento de Recursos Humanos,
  3. Departamento de Asesoría Jurídica y de sistemas,
  4. Departamento de Economía y Finanzas,
  
- **PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS:**  
Alcance: SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA
  
- **ISO 26000:2010, GUÍA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL**  
Alcance: SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA
  
- **EFQM**  
Alcance: SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA
  
- **CARTA DE SERVICIOS DE LIMASAM**  
SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO, VALORIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA
  
- **PROCESOS POR NORMAS**

Normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015, RE 1221/2009, ISO 45001:2018, UNE-EN ISO 166002:2014, ISO 27001:2017, SA-8000:2014, UNE EN ISO 50.001:2018 y UNE 19601:2017

PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE APOYO. Son los señalados en los apartados 4 a 16.

PROCESOS OPERATIVOS. Prsig

**CENTRO AMBIENTAL "LOS RUICES" DE MÁLAGA, (CAM).** Situado en Málaga, Camino de Santa Inés s/n (29010).  
No afectan a la gestión de la información ISO 27001:2017

1. RECEPCIÓN, CONTROL Y PESADA DE RSU
2. TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN DE RSU
3. PLANTA DE RECICLAJE Y COMPOSTAJE
4. PRETRATAMIENTO
5. FERMENTACIÓN DE MATERIA ORGÁNICA
6. AFINO DE COMPOST
7. PLANTA DE CLASIFICACIÓN DE ENVASES
8. HORNO CREMATORIO DE ANIMALES
9. PLANTA DE TRATAMIENTO DE ESCOMBROS
10. PLANTA DE LIMPIEZA Y CLASIFICACIÓN DE ESCOMBROS
11. PLANTA DE TRITURACIÓN Y CRIBADO DE INERTES
12. TRITURADOR DE VOLUMINOSOS
13. VERTEDERO DE RECHAZOS DE RSU
14. EXTRACCIÓN DE TIERRA PARA CUBRICIÓN DE RSU
15. VERTIDO, EXTENSIÓN, COMPACTADO Y CUBRICIÓN
16. PREPARACIÓN INICIAL ZONA DE VERTIDO
17. ACONDICIONAMIENTO DE ZONA DE VERTIDO
18. PLANTA DESGASIFICACIÓN Y COGENERACIÓN
19. PLANTA DE TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS
20. VERTEDERO DE RESIDUOS INERTES
21. CONTESTACIÓN DE LLAMADAS
22. ENTRADA DE LLAMADAS
23. REALIZACION DEL SERVICIO

No afecta el sistema de ecogestión y ecoauditoría de acuerdo al Reglamento (CE) 1221/2009 , ni al de gestión de la información ISO 27001:2017

PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

24. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

PROCESOS DE LIMPIEZA

25. BALDEO MANUAL
26. BALDEO MANUAL MECANIZADO MIXTO
27. BALDEO MECANICO DE ALTA PRESION
28. BALDEO MECANICO TAGENCIAL DE CALZADAS
29. BARRIDO DE REPASO MANUAL
30. BARRIDO MANUAL
31. BARRIDO MECANICO DE ASPIRACION DE ACERAS
32. BARRIDO MECANICO DE CALZADAS
33. BARRIDO MEDIANTE BRIGADAS
34. FREGADO DE ACERAS
35. LIMPIEZA DE ACCION INMEDIATA
36. LIMPIEZA DE CARTELES, FACHADAS Y MANCHAS EN EL PAVIMENTO
37. LIMPIEZA DE DOMINGOS Y FESTIVOS NO TRABAJADOS
38. LIMPIEZA DE MERCADOS Y MERCADILLOS
39. LIMPIEZA DE PLAYAS
40. LIMPIEZA DE SOLARES
41. LIMPIEZA DE VERTIDOS INCONTROLADOS Y PUNTOS NEGROS
42. LIMPIEZA GENERAL

43. LIMPIEZA DE PATIOS DE COLEGIOS
  44. SERVICIO DE DESBROCE
  45. SERVICIOS ESPECIALES CARNAVAL
  46. SERVICIOS ESPECIALES EPOCA DE CAIDA DE LA HOJA
  47. SERVICIOS ESPECIALES FERIA
  48. SERVICIOS ESPECIALES FERIAS, FIESTAS Y ACTOS PUBLICOS
  49. SERVICIOS ESPECIALES LIMPIEZA DEL RASTRO EN DOMINGOS
  50. SERVICIOS ESPECIALES LIMPIEZA ZONA DE DIVERSION JUVENIL
  51. SERVICIOS ESPECIALES SEMANA SANTA
- PROCESOS DE RECOGIDA Y TRANSPORTE DE RSU**
52. RECOGIDA DE LA FRACCIÓN RESTO - CENTRO HISTÓRICO
  53. RECOGIDA DE LA FRACCIÓN RESTO - CASCO URBANO
  54. RECOGIDA DE LA FRACCIÓN RESTO - URBANIZACIONES
  55. RECOGIDA SELECTIVA - ENVASES LIGEROS
  56. RECOGIDA SELECTIVA - LAVADO CONTENEDORES ENVASES LIGEROS
  57. RECOGIDA SELECTIVA - PAPEL Y CARTON
  58. RECOGIDA DE INDUSTRIAS
  59. RECOGIDA DE JARDINERÍA Y TALAS
  60. RECOGIDA DE MERCADOS
  61. RECOGIDA DE RESIDUOS VOLUMINOSOS
  62. RECOGIDA DE GRANDES CENTROS Y HOSPITALES
  63. RECOGIDA DE ANIMALES MUERTOS
  64. LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE RECIPIENTES NORMALIZADOS
  65. GESTION PUNTO LIMPIO
  66. CAMBIO Y UBICACIÓN DE CONTENEDORES EN LA VIA PUBLICA
  67. LIMPIEZA, CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE PAPELERAS

Pendientes de revisar a la finalización del proceso de adecuación.

## 2.1 Exclusiones

Dentro de los requisitos recogidos en la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y con relación a las actividades incluidas dentro del alcance se consideran las siguientes exclusiones:

- **Diseño:**

La prestación del servicio de atención a clientes a través del call center no precisa la actividad de diseño.

Las actividades que se desarrollan en el CAM tienen su descripción en el procedimiento negociado acordado con el Excmo. Ayuntamiento de Málaga con fecha de 18 de abril de 2001. Asimismo, los procesos operativos se encuentran implantados con anterioridad a su puesta en marcha en el CAM en otros centros e instalaciones.

Las actividades de PS vienen establecidas en el Procedimiento Negociado por lo que LIMASAM no pudo diseñar servicios nuevos.

En el aprovisionamiento de equipos e instalaciones no se interviene en su diseño, sí se incluye en el proceso de aprovisionamiento la consideración de las oportunidades de mejora de la gestión energética de instalaciones, equipos, que puedan tener un impacto significativo en su desempeño energético.

### 3 LIMASAM

#### 3.1 Datos generales

Razón Social: LIMPIEZA DE MALAGA, SOCIEDAD ANÓNIMA MUNICIPAL (en adelante LIMASAM)

Domicilio: Camino Medioambiental, 23, 29010 MALAGA

Teléfono.: 952232280

Fax: 952239566

Web: [www.LIMPIEZADEMALAGA.es](http://www.LIMPIEZADEMALAGA.es)

NIF: A-93746584

#### 3.2 Historia

LIMASAM fue constituida el día 01 de Julio de 2020, con capital social, perteneciente al Excmo. Ayuntamiento de Málaga.

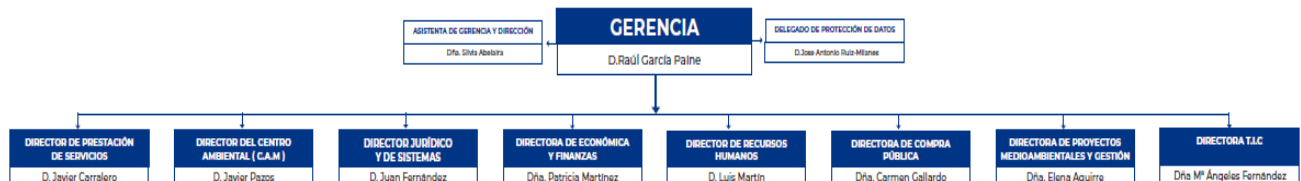


#### 3.3 Objeto social

Constituye el objeto social de la empresa mixta:

a) realización del servicio de limpieza pública, recogida, transporte, tratamiento y eliminación de residuos sólidos urbanos de la Ciudad de Málaga.

#### 3.4 Estructura de la organización



### 3.5 Representante de la Dirección

El Director Gerente de LIMASAM designa al **Director Jurídico y de Sistemas** como Representante de la Dirección, en los asuntos relacionados con la gestión de los sistemas de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral, eficiencia energética, SA 8000, responsabilidad social corporativa, investigación, desarrollo e innovación, seguridad de la información y excelencia y cumplimiento penal, dándole la autoridad para gestionar el SG de acuerdo a los requisitos y funciones establecidas por las diferentes normas antes mencionadas.

### 3.6 Terminología

La terminología y principios usados en la documentación del SG siguen en su mayoría las normas:

- Norma UNE-EN ISO 9000:2015-Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma UNE-EN ISO 14004:2015- Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 45001:2018 – Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Laboral. Requisitos con orientación para su uso
- UNE EN ISO 50001:2018 sistema de gestión energética.
- UNE 19601:2017 – Sistemas de Gestión de Compliance Penal. Requisitos con orientación para su uso.
- UNE 166000, definiciones y terminología
- Norma SA 8000:2014 – Responsabilidad social
- Modelo EFQM:2020

## 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

LIMASAM ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad y Medioambiente y resto de referenciales.

El seguimiento y revisión de las cuestiones internas y externas queda evidenciado en las revisiones por dirección contempladas en el Cap. 9.5 del Manual. Así mismo, LIMASAM ha establecido para su control, el documento **PE/PG: PROCESO DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

LIMASAM ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión para establecer el alcance indicado en el Cap. 2 del presente Manual. Para ello, LIMASAM ha determinado:

- Las cuestiones internas y externas indicadas en el capítulo 4.1
  - Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2
  - Qué necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.
  - Los productos y servicios de la organización.
  - Las unidades, funciones y límites físicos de la organización.
  - La autoridad y capacidad para ejercer control e influencia.
- EL alcance y la aplicabilidad de los requisitos vienen determinados en el correspondiente Cap. 2 del Manual.



Así mismo, LIMASAM ha establecido para su control, el documento **PE/PG: PROCESO DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

#### 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integrado

LIMASAM ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión para establecer el alcance indicado en el Cap. 2 del presente Manual. Para ello, LIMASAM ha determinado:

- ▮ Las cuestiones internas y externas indicadas en el capítulo 4.1
- ▮ Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2
- ▮ Los productos y servicios de la organización.

EL alcance y la aplicabilidad de los requisitos vienen determinados en el correspondiente Cap. 2 del Manual.

#### 4.4 Sistema de Gestión Integrado y sus procesos

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) de LIMASAM está constituido por el conjunto de estructuras, (ESTRUCTURA DE NIVEL) procesos, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos que permiten, en conjunto, asegurar que los trabajos cumplen los requisitos de las diferentes normas implantadas y el cumplimiento de la Política integrada y los Objetivos establecidos.

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente los conceptos citados, hace necesario documentar el SGI a través del Manual de Gestión de la Calidad.

Para todo esto LIMASAM ha establecido, documentado, implantado, mantiene y mejora continuamente la eficacia de su sistema de gestión integrado, asegurándose que dentro de estas actividades se:

- a) Determinan los procesos necesarios para el SGI y su aplicación a través de la organización. En el presente manual se incluye la identificación de procesos que se han realizado y el Mapa de Procesos, que resume su aplicación a través de toda la organización.
- b) Determinan la secuencia e interacción entre estos procesos, a través del Mapa de Procesos y los procedimientos y diagramas de flujo a que hace referencia.
- c) Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces, en cada procedimiento y diagrama aplicable.
- d) Asegura la disponibilidad de los recursos y la información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos. Esta necesidad y disponibilidad se ha identificado en cada Procedimiento aplicable.
- e) Realizan las actividades de seguimiento, medición y análisis de los procesos que se especifican en cada procedimiento.
- f) Toman las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos., según se especifica en el Cap. 9 y 10 del Manual.

## 5 LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y compromiso

El Director Gerente de LIMASAM asegura que la política del sistema de gestión se encuentra documentada, implantada y mantenida al día y se comunica a todos los trabajadores a través de la revista interna; asimismo está a disposición del público a través de la [www.limpiezedemalaga.es](http://www.limpiezedemalaga.es).

Igualmente el Director Gerente reconoce que la Política del sistema de gestión forma parte integrante de la gestión de LIMASAM.

Asimismo, la Política del sistema de gestión proporciona el marco para establecer y revisar todos los objetivos del SG.

A continuación, destacamos otros compromisos de la Alta Dirección de LIMASAM con el SG:

- la definición y comunicación de funciones y responsabilidades

- mantenimiento y fomento de un ambiente de trabajo socialmente correcto, basado en la confianza y el respeto mutuo entre todas las personas de LIMASAM.
- asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.
- identificar al representante de la dirección en materia de gestión del sistema.
- Asegurar las revisiones del sistema de gestión, para asegurar su adecuación y mejora, así como la elaboración de los planes de mejora.

## 5.2 Política de Calidad y Medioambiente

La política integrada es apropiada al propósito y contexto de la organización, proporciona marco de referencia para el establecimiento de objetivos, incluye un compromiso de cumplimiento de requisitos aplicables y de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

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 enero de 2021. 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 papelera. 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.

#### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la Dirección

LIMASAM dispone de un organigrama definido, un Mapa de Procesos y están definidas las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo, que dan fiel reflejo de la organización completa y de su estructura para poder cumplir con el SGI y su eficacia.

Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas a todos los afectados.

El Director Gerente de LIMASAM designa al **Director Jurídico y de Sistemas** como Representante de la Dirección, en los asuntos relacionados con la gestión de los sistemas de la calidad, eficiencia energética, medio ambiente, seguridad y salud

laboral, cumplimiento penal, SA 8000, responsabilidad social corporativa, investigación, desarrollo e innovación, seguridad de la información y excelencia, dándole la autoridad para gestionar el SG.

El comité de energía y de cumplimiento penal se compondrá por los mismos integrantes del comité de auditorías y seguimiento SIG que se reunirá con la periodicidad trimestral establecida.

## 6 PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

LIMASAM, ha definido un procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades para determinar los riesgos y oportunidades derivados de los potenciales cambios generados en el SGI basados en las cuestiones internas y externas y sus requisitos. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades quedan determinadas en la revisión por la dirección.

LIMASAM ha establecido para su control, el documento **PE/PG: PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Para el caso de cumplimiento penal, han sido desarrollados los siguientes documentos y registros:

- Comité Ético y Compliance LIMASAM
- Procesos de Compliance
- Procedimiento de Actuación en caso de incumplimientos e irregularidades
- Ficha de delitos penales
- Indicadores Grupo de Delitos
- Evaluación de riesgos penales
- Mapa de riesgos penales

### 6.2 Aspectos ambientales

LIMASAM tiene establecido un proceso ambiental **PE/PA: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS**, para la identificación de los aspectos ambientales producidos en el desarrollo de los servicios y actividades que se llevan a cabo, que puedan ser controlados y sobre los que pueda influir. Así, se determinan aquéllos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente. En dicho proceso se describen los mecanismos para la valoración de los aspectos, estando actualizados según la realidad de LIMASAM en cada momento.

Para definir los objetivos ambientales, se tendrán en cuenta cuáles son los aspectos ambientales significativos.

### 6.3 Requisitos legales y otros requisitos

Consisten en el conjunto de normativa, reglamentación y otros requisitos, tanto de Calidad, Medioambiente, seguridad y salud laboral, eficiencia energética, cumplimiento penal y responsabilidad social corporativo que son de aplicación a las actividades y servicios que realiza LIMASAM.

LIMASAM tiene documentado un proceso ambiental **PE/PG: IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES** en el cual se describe la sistemática de actualización de requisitos legales y la revisión de su cumplimiento.

### 6.4 Objetivos del Sistema de Gestión Integrado y planificación para lograrlos

El **PE/PG: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA** establece los instrumentos establecidos para la planificación estratégica de LIMASAM. Por su parte, el **PE/PG: PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN** define los instrumentos y la gestión de los diferentes objetivos, metas y programas del sistema de gestión, así como de su planificación.

### 6.5 Planificación de los cambios

La Dirección de LIMASAM realiza la planificación del Sistema de Gestión Integrado con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.4 y los objetivos, y asegura que se mantiene la integridad del mismo cuando se planifican e implantan cambios. Para ello y coincidiendo con la Revisión por la Dirección del SGI, se asegurará que la planificación del sistema integrado se realiza de acuerdo a lo establecido en este apartado y se tomarán las acciones adecuadas.

En aquellas situaciones que temporalmente no coincidan con la Revisión por la Dirección, los posibles cambios que, por el motivo que sea, puedan aparecer y que afecten al SGI, se planificarán los pasos necesarios para asegurar la integridad del SGI en todo el proceso de cambio y adaptación. Deben considerarse:

- ▮ Propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
- ▮ Integridad del sistema de gestión de la calidad
- ▮ Disponibilidad de recursos
- ▮ Asignación de responsabilidades y autoridades

### 6.6 Requisitos del sistema de Responsabilidad Social Corporativa

**ENTORNO SOCIAL.** - LIMASAM está comprometida socialmente. Partiendo de la prestación de servicios que ofrece a sus clientes, avanza en el establecimiento de principios y valores que refuercen el compromiso de promover y desarrollar líneas de acción solidarias, al menos en lo que se refiere a su campo de acción más inmediato. Otros requisitos del sistema de responsabilidad social se encuentran integrados en otras normas de referencia del sistema de gestión.

### 6.7 Requisitos de Seguridad y Salud Laboral

LIMASAM define la gestión de una serie de procesos estratégicos de seguridad y salud laboral.

- **PE/PS: CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES.**
- **PE/PS: EVALUACIÓN DE RIESGOS.**
- **PE/PS: GESTIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES.**
- **PE/PS: VIGILANCIA DE LA SALUD.**

## 7 APOYO

### 7.1 Recursos

LIMASAM, proporciona los recursos adecuados para:

- Implantar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión
- Cumplir las Políticas establecidas
- Eliminar y/o reducir los impactos medioambientales, o de consumo energético, los riesgos laborales y los riesgos penales asociados, que se puedan producir.

LIMASAM entiende que los recursos humanos son pieza fundamental en:

- La realización del servicio de limpieza, recogida y tratamiento de residuos y que tienen un impacto directo sobre la satisfacción de los ciudadanos.
- La realización de actividades que afecten a la conservación del medio ambiente o puedan producir algún tipo de impacto medioambiental.
- La participación, implicación y la asunción de las responsabilidades de todo el personal de LIMASAM en sus distintos puestos de trabajo en materia de prevención de riesgos laborales, aficción ambiental, desempeño energético, cumplimiento penal y responsabilidad social corporativa hace que todos estemos encaminados a prevenir y evitar todos los riesgos propios de cada una de las actividades que se desarrollan en LIMASAM



Aspectos como la educación, la formación, la habilidad o la experiencia, son de vital importancia, en cada caso, para garantizar que la actuación del personal es la adecuada en todo momento, gestionando adecuadamente el desempeño energético de cada puesto.

A estos efectos ha establecido un procedimiento general de gestión de las personas de LIMASAM, **PA/PG: GESTIÓN DE RR Y DE FORMACIÓN**

En LIMASAM se ha establecido el compromiso de velar por el principio de igualdad de trato y de oportunidades, especialmente en el acceso al trabajo, la formación, el desarrollo profesional y a retribución. Así mismo se compromete a evitar cualquier discriminación por razón de género, raza, religión, creencias políticas o sindicales, orientación sexual, capacidad o edad. En la medida de lo posible se compromete a fomentar la contratación de colectivos desfavorecidos. Asimismo, garantiza expresamente que su personal no sea destinatario de conductas no deseadas que tengan como objetivo o consecuencia el atentado contra dignidad o la creación de un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

LIMASAM ha identificado la infraestructura y los aspectos del ambiente de trabajo necesarios, o que tienen un mayor impacto en la realización del servicio y garantizar la conformidad con los requisitos de calidad, ambientales, de seguridad y eficiencia energética.

En cada uno de los procesos (diagramas de flujo o fichas de proceso) ha definido que infraestructura y/o aspectos del ambiente de trabajo son necesarios, ya sean, edificios, instalaciones, equipos y servicios de apoyo, la luz, la limpieza, etc.

La infraestructura y el ambiente de trabajo existente en LIMASAM (CAM- CC) garantizan que el servicio que presta con la calidad es la esperada por nuestros clientes.

LIMASAM (CAM – CC) dispone de un listado de todos los equipos de medición en el que figuran las actividades de verificación y calibración correspondiente (**MATRIZ DE EQUIPOS DE MEDICIÓN**).

En el caso del call center las llamadas se realizan mediante una centralita telefónica cuyo mantenimiento sigue las instrucciones establecidas por el fabricante. Con el fin de validar los datos de medición que proporciona la centralita la Responsable del call center realiza trimestralmente una batería de llamadas de pruebas que permite contrastar las mediciones de la centralita con las que resultan de las pruebas realizadas.

## 7.2 Competencia

LIMASAM ha determinado:

- Las funciones y responsabilidades del personal, así como los requisitos de puesto.
- Una sistemática para la detección de las necesidades de formación.
- La evaluación de la eficacia de las acciones formativas.
- Una comunicación eficaz a su personal de su papel en cada uno de los procesos y de la importancia de su trabajo para la consecución de los objetivos, a través de reuniones, y de los documentos definidos. Además de, sensibilizar al personal sobre las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos de funcionamiento especificados
- Los registros necesarios asociados a estos requisitos.

## 7.3 Toma de conciencia

LIMASAM se ha asegurado que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toma conciencia de:

- La política integrada
- Los aspectos ambientales significativas y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados.
- Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión integrado
- Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGI

Esta sistemática ha sido documentada en el procedimiento **PA/PG: GESTIÓN DE RRHH Y DE FORMACIÓN**

#### 7.4 Comunicación

La sistemática utilizada tanto para las comunicaciones se encuentra definida en el **PA/PG: COMUNICACIÓN**, en la que se asegura el establecimiento y apoyo de los canales de comunicación adecuados y necesarios para asegurar una óptima comunicación interna y externa.

#### 7.5 Información documentada

LIMASAM ha desarrollado una serie de documentos para asegurar una adecuada y eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

LIMASAM ha establecido una sistemática para asegurar que los documentos relacionados con el SG son los adecuados, están controlados, actualizados y disponibles para el personal que los requiera. (**PE/PG: CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS REGISTROS**) siendo su misión:

Definir la sistemática, actividades y responsabilidades para la aprobación, revisión, actualización, distribución, tratamiento de documentos y registros del Sistema de Gestión así como la gestión de los documentos y registros obsoletos y el tratamiento de documentación de origen externo.

Y cuya estructura documental es:

- Manual del Sistema de Gestión

#### **PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN:**

#### **MACROPROCESOS:** agrupan procesos del sistema de gestión

- Macroprocesos y procesos del Sistema de Gestión (incluye el proceso Sistema de Gestión y los macroprocesos operativos:
  - CAM
  - CALL CENTER
  - LIMPIEZA
  - RECOGIDA Y TRANSPORTE DE RSU
- **PROCESOS:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas. Se identifican según el tipo y su denominación en:
- **PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)**, permiten la gestión, seguimiento y mejora del sistema de gestión implantado. A su vez pueden ser:
- **Procesos Generales (PE/PG)** donde se recogen actividades de gestión aplicables a toda la organización.
- **Procesos ambientales (PE/PA)** donde se recogen todas aquellas actividades relacionadas con la gestión ambiental.
- **Procesos de Seguridad y Salud Laboral (PE/PS)** donde se recogen todas aquellas actividades relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.
- **Procesos de Cumplimiento Penal (PE/PS)** donde se recogen todas aquellas actividades relacionadas con los requisitos compliance.
- **Procesos de Seguridad de la Información (PE/PSI)** donde se recogen todas aquellas actividades relacionadas con la Seguridad de la Información
- **Procesos operativos: PO**, donde se especifican los procesos que tienen repercusión directa sobre la prestación del servicio o las actividades colaterales de su preparación y se llevan a cabo en el Call Center, Centro Ambiental de Málaga, Limpieza y Recogida y Transporte de RSU.
- **Procesos de apoyo (PA/PG):** definen actividades que permiten el desarrollo de los procesos operativos.
- La interacción de los procesos se encuentra en las páginas finales de este Manual.

- Instrucciones Técnicas
- Registros documentales e informáticos
- Documentos internos y externos

LIMASAM ha definido una sistemática para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, conservación temporal y destino final de los registros, ya sean de calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral, eficiencia energética, cumplimiento, responsabilidad social corporativa (**PE/PG: CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS REGISTROS**)

## 8 OPERACIÓN

### 8.1 Producción y prestación del servicio

#### 8.1.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

LIMASAM ha establecido las disposiciones necesarias para asegurar que los servicios que presta, están bajo control.

#### 8.1.2 Servicios

LIMASAM (CAM – CC) elabora y actualiza permanentemente la información relativa a sus servicios, a través de la página web, folletos, catálogos, tanto para uso interno como externo.

#### 8.1.3 Documentación

Como primer paso para garantizar la normalización de los procesos, así como definir los controles y registros para evidenciar dichas actividades LIMASAM (CAM – CC) ha documentado sus procesos mediante procesos e instrucciones, de forma que todas las actividades críticas y todas aquellas que pudieran tener incidencia sobre el sistema de gestión están definidas y documentadas.

#### 8.1.4 Mantenimiento de las instalaciones y equipos

Para asegurar la continuidad en los servicios prestados por LIMASAM, realiza mantenimiento correctivo y preventivo. Se han documentado los correspondientes **PA/PG: GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y PA/PG GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.**

#### 8.1.5 Diseño de los métodos de trabajo

Para garantizar que los requisitos del sistema de gestión se incorporan para la realización de las diferentes actividades se cuenta con el correspondiente **PA/PG: DISEÑO DE LOS MÉTODOS DE TRABAJO**

#### 8.1.6 Formación del personal

Para la realización de todos los procesos, el personal dispone de la suficiente calificación y formación para desarrollar todas sus tareas, así como la definición de funciones y de los requisitos de puesto de todo el personal. **PA/PG: GESTIÓN DE RRHH Y DE FORMACIÓN**

#### 8.1.7 Indicadores

Los indicadores **del sistema de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad, cumplimiento penal, salud laboral, eficiencia energética y de responsabilidad social corporativa)** nos ayudan para planificar, elaborar y aprobar el proceso de prestación del servicio y los medios utilizados en el mismo. Con este proceso aseguramos que se incorporan las necesidades del cliente. Estos indicadores son medidos periódicamente.

La línea base energética se establecerá con la información de la revisión energética inicial y deberán realizarse los ajustes pertinentes cuando sea necesario, según se especifica en el Procedimiento para la realización de la Línea Base.

La línea de base energética se utilizará como referencia comparativa de indicadores globales que permita valorar la evolución de la eficiencia de las instalaciones

#### 8.1.8 Registros

LIMASAM (CAM – CC), asegura el mantenimiento de todos los registros de forma adecuada. Estos registros son controlados a través de la ficha y hoja técnica Control de los Registros de acuerdo a lo que establece el **PE/PG: CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS REGISTROS**.

#### 8.1.9 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

- Mediante la adecuada calificación del personal
- Definiendo los métodos y procesos adecuados
- A través de verificaciones de los diferentes registros generados

#### 8.1.10 Identificación y trazabilidad

LIMASAM ha desarrollado sus procesos y productos de forma que sean perfectamente identificables y trazables, con el fin de asegurar que:

- Los trabajos que se efectúan responden a las especificaciones definidos previamente
- Pueden localizarse todos los registros de las actividades realizadas.

### 8.2 Procesos relacionados con el cliente

LIMASAM ha identificado a los siguientes clientes/GRUPOS DE INTERÉS, RELACIONADOS CON CLIENTES:  
Ayuntamiento de Málaga..

Los ciudadanos malagueños, y no malagueños, beneficiarios de la prestación de los servicios que desarrolla LIMASAM, cuyas relaciones se contienen en el Procedimiento Negociado aludido y en las propias relaciones permanentes que mantiene con LIMASAM con los clientes.

Empresas, clientes, proveedores y particulares que llevan sus residuos al Centro Ambiental; la relación entre estos y LIMASAM se establecen en el Proceso de Recepción y Control del Centro Ambiental.

Empresas a las que se les venden los subproductos generados en el Centro Ambiental (compost, metales, etc.). Las relaciones entre estas empresas y LIMASAM quedan reflejadas en los diferentes contratos.

Sistema Integrado de Gestión ECOEMBES. El ayuntamiento mediante convenio de colaboración con ECOEMBES delega en LIMASAM la percepción económica derivada de los sobrecostes por la recogida y tratamiento selectivo de los RSU.

Independientemente, en nuestro registro de control de Grupos de Interés, quedan identificadas las expectativas de cada uno de ellos.

#### 8.2 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

LIMASAM ha definido la sistemática para la realización de las compras / aprovisionamiento en los correspondiente **PA/PG: GESTIÓN DEL ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN**.

LIMASAM informará a los proveedores que las compras serán en parte evaluadas sobre la base del desempeño energético, y de otros requisitos de los diferentes sistemas de gestión al adquirir servicios de energía, productos y equipos que puedan tener un impacto en la calidad de sus servicios, el uso significativo de la energía, afectación ambiental o a la seguridad.

### 8.3 Control operacional ambiental

LIMASAM ha identificado aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los aspectos de calidad, medio ambiente, eficiencia energética y seguridad y salud laboral y ha definido una metodología de gestión **PE/PG: CONTROL OPERACIONAL** de las actuaciones para planificar dichas actividades. Igualmente tiene establecidos procesos de gestión del mantenimiento, para asegurar que se llevan a cabo de forma controlada y en las condiciones especificadas.

El control incluye:

La existencia de documentos (**Procesos e Instrucciones**) para cubrir situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas relacionados con el comportamiento ambiental.

Para cada uno de los procesos identificados que supongan un impacto ambiental significativo se han definido las actividades para minimizar dichos impactos.

Los proveedores de servicios son informados de que LIMASAM (CAM – CC) tiene implantado un Sistema de Gestión por lo que les exigimos que cumplan con la legislación que les aplica, además les requerimos los permisos y autorizaciones oficiales necesarias para realizar la actividad correspondiente

### 8.4 Preparación y respuesta ante emergencia

LIMASAM ha identificado los medios y procedimientos para identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia, (ambientales y de seguridad y salud laboral) para prevenir y reducir las interacciones que puedan estar asociadas con ellos.

LIMASAM dispone del adecuado **PA/PG: PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS** el cual se ha completado con la descripción de las posibles situaciones de emergencia de carácter ambiental, así como un proceso de cuantificación de riesgos.

Los documentos relacionados con los accidentes y situaciones de emergencia ambientales se examinan y revisan, cuando es necesario y en particular después de que se hayan producido, así como después de haber realizado simulacros, pruebas, etc.

## 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

LIMASAM tiene establecidos diferentes sistemas para realizar el seguimiento, medición y análisis que le permita asegurarse de:

- La conformidad del servicio
- La mejora del desempeño energético
- La conformidad de las operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente
- La conformidad del SG
- La mejora continua

Consisten en:

- Establecimiento y seguimiento de objetivos de calidad, medioambiente, de eficiencia energética y prevención de riesgos laborales
- Las encuestas de satisfacción de los clientes
- Las auditorías internas
- Medición y seguimiento de los procesos, operaciones y actividades

LIMASAM ha definido indicadores para todos los procesos con el fin de comprobar la capacidad del mismo en relación a lo planificado.

En aquellos casos en los que no se alcancen los valores previstos, se establecerán las medidas correctivas necesarias.

Adicionalmente, se establecerán Informes de compliance penal donde se incluyan materias relacionadas con riesgos penales, cambios en obligaciones de compliance penal, mediciones, no conformidades, acciones, eficacias y resultados de auditorías.

## 9.2 Satisfacción del cliente y de otros grupos de interés

Entradas de información de clientes (a través del servicio de atención a clientes), permiten medir la satisfacción de los ciudadanos malagueños y no malagueños.

Sistemática de seguimiento y medición (a través de los diferentes Comités de Participación y de los procesos de seguimiento y medición de cada Dirección). A través del consejo de administración se establece la medición de la satisfacción del Ayuntamiento de Málaga, ya que su presidente es el Alcalde y la mitad de sus componentes miembros de la Corporación Local.

Encuestas. Anualmente se realiza una encuesta general de LIMASAM y otra dirigida a los clientes del CAM.

Encuesta de clima social, se realiza una encuesta general con carácter anual.

También se tiene en cuenta otra información proveniente de las quejas, de las entrevistas directas con el cliente, de estudios sectoriales y otros.

La sistemática de medición a entidades a las que se venden subproductos tendrá lugar una vez se formalicen todos los acuerdos que origine la subasta pública de selección de subcontratistas.

La sistemática de medición de ECOEMBES se realiza por los informes de seguimiento que con carácter anual remite al CAM.

## 9.3 Evaluación del cumplimiento

Consisten en el conjunto de normativa, reglamentación y otros requisitos, tanto de Calidad, Medioambiente, seguridad y salud laboral, cumplimiento penal, eficiencia energética y responsabilidad social corporativo que son de aplicación a las actividades y servicios que realiza LIMASAM.

LIMASAM tiene documentado un proceso ambiental **PE/PG: IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES** en el cual se describe la sistemática de actualización de requisitos legales y la revisión de su cumplimiento.

## 9.4 Auditoría interna

LIMASAM cuenta con un proceso documentado donde se explica la metodología a seguir para la realización de las auditorías, **PE/PG: AUDITORIAS INTERNAS**.

## 9.5 Revisión por la Dirección

La Dirección de LIMASAM realiza una revisión anual del sistema de gestión integrado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuadas.

En estas revisiones se contemplará expresamente la evaluación de las oportunidades de mejora que se puedan detectar y la necesidad de efectuar cambios en el sistema por cualquier motivo. En las mismas se valoraran como mínimo los siguientes puntos:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión integrado, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales, aspectos ambientales significativos y los riesgos y oportunidades.
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluida las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;

- 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad y medioambientales.
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) denuncias o investigaciones
  - 8) el desempeño de los proveedores externos;
  - 9) Cumplimiento de requisitos legales y otros.
- d) la adecuación de los recursos;
  - e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1); Naturaleza y la extensión del riesgo penal de la organización
  - f) comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas.
  - g) las oportunidades de mejora,

así como toda la información que la Dirección considere relevante a la hora de elaborar dicha revisión, incluida la referente al seguimiento y medición de los indicadores establecidos para evaluar los compromisos adoptados en la Carta de Servicios.

En la revisión se analizarán todos los aspectos del apartado anterior, dejando evidencia de las conclusiones y acciones a tomar en el acta incluyendo decisiones y acciones para:

- a) las oportunidades de mejora así como las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión integrado.
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión integrado así como cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización;
- c) las necesidades de recursos y de cualquier necesidad de cambio
- d) Acciones necesarias cuando no se hayan conseguido objetivos medioambientales.
- f) lagunas o carencias en la política de compliance penal
- g) reconocimiento de comportamientos ejemplares relacionados con la política de compliance penal.

La revisión quedará documentada en el correspondiente informe de revisión por la dirección elaborado por ésta, que será conservado como información documentada. Este informe, se codifica por la fecha del año al que se refiere y es archivado por el Responsable de Calidad y medioambiente.

LIMASAM tiene establecidos métodos para el análisis de los datos y la información. El objetivo del análisis es la obtención de información relativa a la capacidad de LIMASAM para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, de la conformidad de los productos, de los procesos y de los proveedores, para poder iniciar acciones de mejora.

De forma general el análisis de los datos, se realiza en la Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección. **PE/PG: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

## 10 MEJORA

### 10.1 Generalidades

La mejora continua es uno de los objetivos esenciales de LIMASAM. Esta mejora se consigue mediante las herramientas propias del Sistema de Gestión Integrado (auditorias, acciones de correctivas y preventivas, los objetivos, la revisión por la dirección), y ejecución de planes de mejora concretos a medio o largo plazo. Igualmente ha establecido el **PE/PG: NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA** para los casos de realizaciones de acciones de mejora como consecuencia de propuestas formuladas por cualquiera de los grupos de interés

### 10.2 No conformidad y Acción Correctiva

El objetivo más importante del Sistema de Gestión es evitar la aparición de productos y servicios defectuosos, los impactos asociados a los aspectos medioambientales, de desempeños energético y los peligros asociados a los riesgos laborales que se puedan producir, pero una vez que estos se han producido, otro objetivo básico es detectarlos con la mayor rapidez posible para minimizar el impacto y riesgos laborales (sobre las partes interesadas), y aplicar el tratamiento corrector adecuado.

LIMASAM ha definido un proceso para la identificación y el control de los productos no conformes así como para tratamiento de las no conformidades, (incluso potenciales) así como las responsabilidades y autoridades asociadas al mismo **PE/PG:CONTROLES REACTIVOS**

LIMASAM ha desarrollado un proceso para la gestión de las acciones correctivas. Ambas son acciones encaminadas a minimizar, reducir, eliminar o prevenir las causas o potenciales causas de no conformidad, incluyendo aquellas que proceden de incidentes y accidentes de trabajo; **PE/PG: CONTROLES REACTIVOS.**

## 11 MAPA DE PROCESOS

LIMASAM define a través de un esquema definido como mapa de procesos donde se refleja la interacción entre los distintos departamentos y consecuencia de ello entre sus procesos

### 11.1 Mapa de procesos de LIMASAM

Anexo al final del Manual de Gestión

## 12 PROCESOS DE I+D+i

LIMASAM ha desarrollado un proceso para la gestión de la I+D+i que engloba las herramientas de gestión y la gestión de los proyectos.; **PE/PG: PROCESO DE I+D+i**

## 13 PROCESOS DE SGI

LIMASAM ha desarrollado un proceso para la gestión de Seguridad de la información que engloba las herramientas de gestión y la gestión de los proyectos.; **PE/PG: PROCESO DE SGI.**

## 14 PROCESOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

LIMASAM ha desarrollado un proceso para la gestión de Seguridad de la información que engloba las herramientas de gestión y la gestión de los proyectos.; **PE/PG: PROCESO DE GESTIÓN DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA**



## 15 PROCESOS DE COMPLIANCE PENAL

LIMASAM ha desarrollado un proceso para la gestión del cumplimiento penal que engloba las herramientas de gestión y la gestión de los proyectos. Entre otros documentos, se incluyen:

- Código Ético y Compliance LIMASAM
- Comité Ético y Compliance LIMASAM
- Procedimiento de Actuación en caso de incumplimientos e irregularidades
- Protocolo de Compliance
- Ficha de delitos penales
- Indicadores Grupo de Delitos

## 16 CARTA DE SERVICIOS DE LIMASAM

LIMASAM ha desarrollado su Carta de Servicios conforme a la metodología descrita en el Protocolo de Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Málaga.

Así, LIMASAM se alinea con los requerimientos municipales, por los cuales se hace necesario actualizar y dotar a las Cartas de Servicio de un enfoque que las integre con los sistemas de gestión implantados, mediante la aplicación de criterios de utilidad, que nos permitan orientar la Carta de Servicios de LIMASAM como herramienta de mejora indispensable para el buen gobierno municipal.

Para adoptar este nuevo enfoque, resulta indispensable identificar las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con el fin de ofrecer compromisos dirigidos a una prestación eficaz de los servicios públicos.

Bajo esta premisa, la Carta de Servicios de LIMASAM presenta una doble perspectiva:

- Una vertiente interna que es el motor de la mejora.
- Una vertiente externa de participación y de comunicación con los ciudadanos

El desarrollo y redacción de la Carta de Servicios de LIMASAM se ha realizado a través de la constitución de un grupo de trabajo, que a su vez, también estará implicado en su seguimiento.

Los elementos que configuran la Carta de Servicios de LIMASAM se concretan en la siguiente tabla:

### 1. Presentación y objetivos del departamento: entre otros datos se definirán la misión, la visión y los valores, y los principales grupos de interés

#### Misión

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.

#### Visión

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.

#### Valores

- Compromiso social
- Capacidad de cambio y adaptación.
- Buena imagen de la empresa
- Profesionalidad, capital humano, experiencia

- Transparencia y participación, comunicación vertical y horizontal, trabajo en equipo
- Comprometida con los trabajadores
- Colaboradora
- Responsable
- Transparente
- Buen clima laboral
- Orgullo de pertenencia, implicación en los objetivos de la empresa
- Comprometida con la conservación del medio ambiente
- El ciudadano centro de nuestra actividad, atención al ciudadano
- Moderna e innovadora
- Comprometida con la formación continua
- Comprometida con la seguridad de la información que maneja

#### Principales grupos de interés

- Ayuntamiento de Málaga.
- Ciudadanos y ciudadanas malagueños/as, y no malagueños/as
- Empresas, clientes, proveedores y particulares que llevan sus residuos al Centro Ambiental
- Empresas a las que se les venden los subproductos generados en el Centro Ambiental (compost, metales, etc.).
- Sistema Integrado de Gestión ECOEMBES

## 2. Relación de servicios prestados a los que se refiere la Carta de Servicio.

### Atención a la ciudadanía

Respuesta a peticiones de información, solicitudes de servicio, quejas o sugerencias recibidas en relación a la prestación de los servicios propios de LIMASAM en el 100% de los casos.

### Limpieza

Operaciones de limpieza (baldeo, barrido y recogida de papeleras) y mantenimiento (de los equipos de limpieza) en: vía pública, playas, así como eventos de la ciudad de Málaga.

### Recogida y transporte de RSU.

Recogida y retirada de los residuos sólidos urbanos y asimilables, de los diferentes puntos establecidos en la ciudad de Málaga, siendo transportados al punto de valorización, tratamiento o eliminación, según proceda.

### Tratamiento, valorización y eliminación de RSU.

Desarrollo y aplicación de las acciones y técnicas necesarias, que permitan alcanzar los resultados priorizados conforme a los principios de gestión de residuos: valorización, tratamiento y eliminación.

## 3. Derechos de los ciudadanos y ciudadanas

La principal normativa de aplicación en relación a los servicios prestados por LIMASAM se concreta en:

- La Ordenanza Municipal de Higiene Urbana del Ayuntamiento de Málaga.
- El Procedimiento negociado que regula las condiciones de prestación del servicio de Limpieza y Recogida de Residuos.

Los derechos de los ciudadanos y ciudadanas en relación a los servicios públicos prestados se concretan en:

- A recibir servicios de calidad.

- A ser tratados/as con la máxima corrección.
- A recibir una información veraz.
- A presentar reclamaciones y sugerencias relacionadas con los servicios públicos prestados por LIMASAM.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los asuntos que les afecten, relacionados con los servicios públicos prestados por LIMASAM.
- A colaborar con la limpieza pública de la ciudad de Málaga.
- A recibir un servicio de limpieza viaria de acuerdo con la programación establecida.
- A que LIMASAM se haga cargo de los residuos generados y entregados conforme a la normativa municipal en vigor.
- A recibir información de tipo ambiental relacionada con la actividad de LIMASAM.
- A los derechos establecidos en la normativa sobre transparencia
- A recibir resguardo de los residuos entregados.

#### 4. Formas de participación y/o de relación con los principales grupos de interés

##### Web LIMASAM

Atención al cliente: <http://www.LIMASAM3.es/contact>

Para contactar con los distintos servicios de LIMASAM, las personas interesadas, pueden dirigirse a:

Parque central, Talleres Centrales y oficinas

Camino MEDIOAMBIENTAL, 23 (Edificio de LIMASAM). 29010 Málaga

Tel: 952232280 Fax: 952239566

Centro Ambiental de Málaga (CAM)

Carretera de ASPERONES LOS FASE 1, s/n (Finca de los Ruices), 29010 Málaga

Tel: 951440200 Fax: 951926540

Horario de atención al público:

De lunes a sábado de 7:00 a 20:00 horas.

Domingo de 7:00 a 14:00 horas (sólo vehículos de LIMASAM).

Teléfono de Atención Ciudadana

900.900.000: El teléfono de la limpieza, servicio de atención telefónica gratuita a la ciudadanía.

Punto limpio móvil (<http://www.LIMASAM3.es/content/punto-limpio-0>)

Punto limpio Hermanas Bronte

C/ Hermanas Bronte, s/n (Polígono Guadalhorce), Málaga.

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 7:00 a 21:00 horas.

Los sábados, domingos y festivos de 9:00 a 16:00 horas

#### 5. Forma de presentación de las quejas y sugerencias

##### Sugerencias y reclamaciones

Cualquier persona tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios que recibe, a través de las hojas de reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía.

Las hojas oficiales de reclamaciones deberán ser contestadas por escrito, en caso contrario la persona reclamante podrá dirigirse a los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía.

## 6. Compromisos de Calidad

### Atención a la ciudadanía

- 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.

### Limpieza

- 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: 12 papeleras/500 hab.

### Recogida y transporte de RSU

- Compromiso de cobertura de contenedores de recogida de fracción resto: 7,41 contenedores/500 hab.
- Compromiso de cobertura de contenedores de recogida de envases: 1,35 contenedores/500 hab.
- Compromiso de cobertura de contenedores de recogida de papel-cartón: 1,39 contenedores/500 hab.

### Tratamiento, valorización y eliminación de RSU.

- Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero generados en el vertedero de RSU:  $T_{eq} CO_2$ /anuales, equivalente al  $CO_2$  emitido por 27.485 coches (dato 2017)
- Evitar emisiones de  $CO_2$  a la atmósfera por generación eléctrica y recuperación de materiales en plantas, en  $T_{eq} CO_2$ /anuales, equivalente al  $CO_2$  emitido por 7.767 coches (dato 2017)
- Generar energía renovable mediante el aprovechamiento del biogás generado en el vertedero de RSU. Kw/año generados y Suministro equivalente al consumo de equivalente al consumo de 6.222 viviendas/año (dato 2017).
- Compromiso de mantenimiento, auditoría y publicación anual de la Declaración EMAS en relación al desempeño ambiental del Centro Ambiental de Málaga.
- Realizar actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje en colaboración con las Delegaciones Municipales correspondientes, contando con una asistencia de al menos 9.501 participantes (dato 2017).

### Limpieza, Recogida y transporte de RSU y Tratamiento, valorización y eliminación de RSU.

- Definir estrategias y llevar a cabo medidas para reducir la Huella de Carbono de la organización, en una proporción equivalente a 70.000  $T_{eq} CO_2$ .

## 7. Indicadores de Calidad relacionados con los compromisos

Los indicadores quedan recogidos en la hoja de cálculo correspondiente para su seguimiento y medición, haciendo mención expresa a los compromisos recogidos anteriormente.

## 8. Sistemas de gestión del departamento que colaboren en el cumplimiento de los compromisos de calidad.

- ISO 9001:2015
- ISO 14001:2015
- ISO 45.001:2018
- REGLAMENTO (CE) 2017/1505
- UNE EN ISO 50.001:2018
- UNE 19601:2017
- SA8000:2014
- 166002: 2014
- 27001:2017

- ISO 26000:2010, GUÍA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL
- EFQM

#### 9. Otras medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación

Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de LIMASAM

#### 10. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos y modo de formular las reclamaciones

No resultan de aplicación medidas de subsanación en caso de incumplimiento de alguno de los compromisos descritos.  
Las reclamaciones se pueden dirigir conforme a lo indicado en el apartado 5 de esta tabla.

#### 11. Información complementaria

Desde LIMASAM apostamos por la ejecución de servicios socialmente responsables para lo cual resultan elementos vitales para su aplicación los siguientes documentos:

- Buenas de Prácticas de Sostenibilidad
- Directriz interna de prácticas responsables de LIMASAM

#### 12. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios

LIMASAM mantiene información permanente actualizada para su consulta a través de su web relativa a:

- Recogida de muebles y enseres
- Baldeo realizado el día anterior
- Huella de carbono
- Transparencia
- Recogida selectiva de envases
- Recogida selectiva de papel
- Punto limpio

**MAPA DE PROCESOS**

