

**INFORME
DE
PROGRESO
2012**



**SERVICIOS DE LIMPIEZA INTEGRAL DE MALAGA
III S.A.**



limasa

Servicios de Limpieza Integral de Málaga III, S.A.



Ayuntamiento de Málaga

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Sostenibilidad

Delegación de Medio Ambiente y Sostenibilidad



Málaga, 20 de Mayo de 2013

Estimados Sres. /as del Pacto Mundial:

El Ayuntamiento de Málaga, consciente de la necesidad de que las organizaciones y áreas que forman parte de su responsabilidad desarrollen una gestión sostenible, viene impulsando la implantación de sistemas de gestión normalizados como:

- o Sistema de gestión de la calidad (UNE EN ISO 9001:2008). Con una madurez de casi seis años
- o **Sistema de gestión de responsabilidad social, (SA 8000:2008), con una madurez de tres años**
- o Sistema de gestión de ecoauditoría y ecogestión ambiental (EMAS). Con una madurez de cuatro años
- o Sistema de gestión ambiental, (UNE EN ISO 14001:2004). Con una madurez de cuatro años
- o Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Ohsas 18001:2007). Con una madurez de cuatro años
- o Sistema de I+D+i (UNE EN 166002:2006). En proceso de certificación.
- o Excelencia en la gestión más 400 (EFQM 2003). La primera memoria EFQM se elaboró en 2005.
- o **Pacto mundial de naciones unidas. Desde 2007**
- o Sistema de gestión de seguridad de la información (ISO 27001), desde 2011.
- o **Evaluación del sistema de gestión de RSC de acuerdo a la norma 26000, desde 2011.**

Como partícipes de la sociedad mixta LIMASA, también hemos puesto énfasis en que su nuevo enfoque organizativo aborde un sistema de gestión en donde tenga una presencia significativa la ética prevista en los Principios de Pacto Mundial.

Como representante de LIMASA, es un honor reafirmar el compromiso de continuar con las implicaciones que conllevan la suscripción y adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de progresar en su avance con criterios de responsabilidad y sostenibilidad en todas sus actividades.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo

TTE. DE ALCALDE DE MEDIO
AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

Fdo.: Raúl Jiménez Jiménez





Málaga, 20 de Mayo de 2013.

Estimados Sres/as del Pacto Mundial:

Uno de los objetivos más significativos de nuestro Plan Estratégico para los años 2005-2008 y que hemos reiterado en nuestro actual Plan de 2009/2012 ha sido el integrar en nuestra organización políticas, principios, herramientas y mecanismos enfocados a la gestión ética y responsable en relación a los derechos humanos laborales, medioambientales y lucha contra la corrupción; por ello hemos implantado los elementos y requisitos de la norma internacional SA 8000: 2001, y los principios del Pacto Mundial junto a los de calidad, medioambiente, cogestión y ecoauditoría, seguridad y salud en el trabajo, I+D+i, seguridad de la información y excelencia. Durante el año 2011 además hemos sido la primera entidad en obtener la certificación de la evaluación de la RSC de acuerdo a la Norma ISO 26000

LIMASA, se adhirió al pacto Mundial en 2007, reafirmandose en el compromiso de continuar con las implicaciones que conlleva la suscripción y adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en septiembre de 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y nuevamente mediante esta comunicación.

Consideramos que esta iniciativa nos ha permitido avanzar y progresar en todos nuestros grupos de interés en el cumplimiento de los compromisos y los principios que conforman dicha iniciativa, como así se desprende del informe de progreso del ejercicio de 2012.

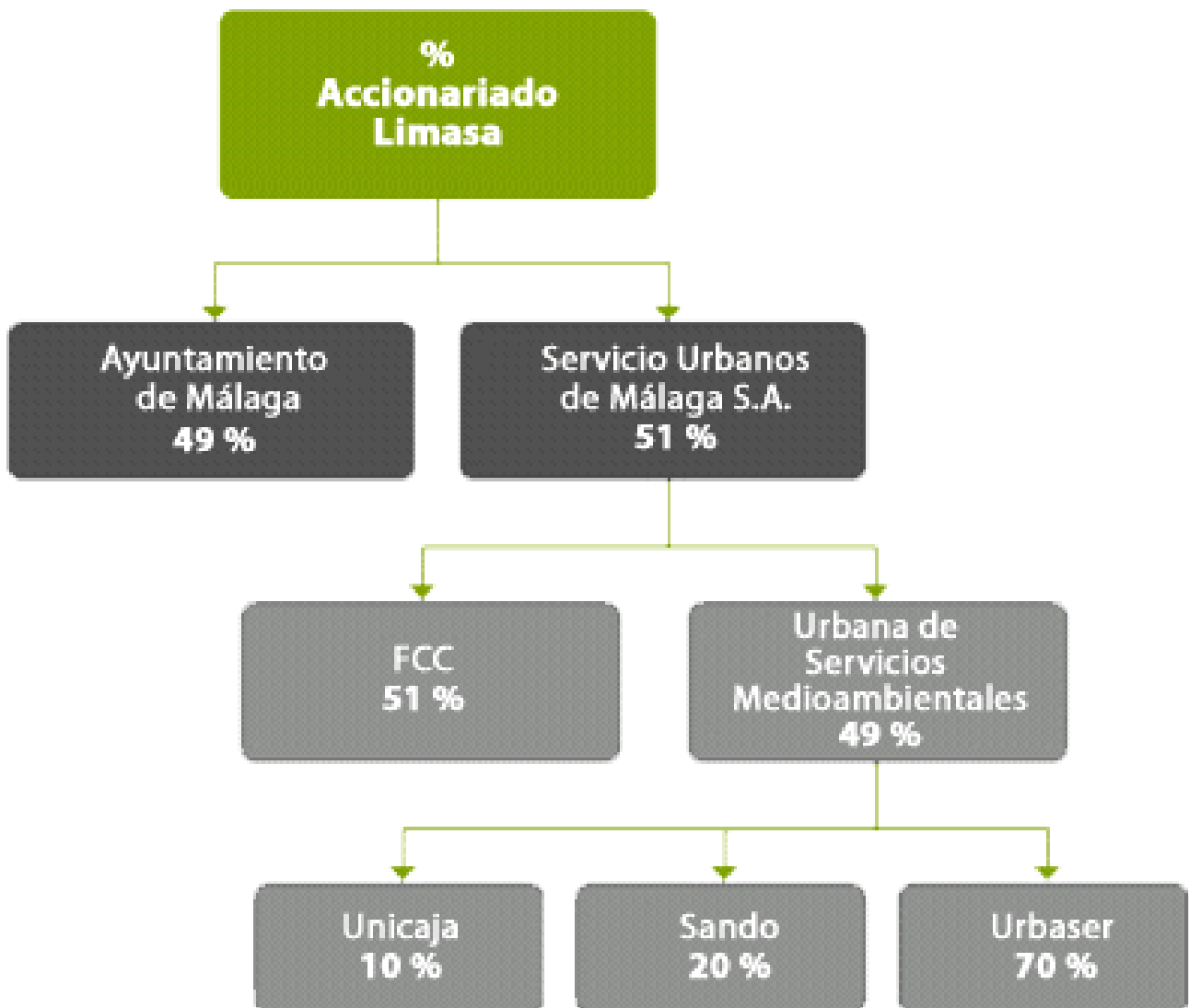
Entre los mecanismos que hemos establecido, destacamos la designación de diversas personas de la organización incluyendo a los representantes de los trabajadores con el fin de impulsar todos los aspectos de la responsabilidad social, como fruto del diálogo mantenido con nuestros accionistas, proveedores, personas, sociedad y entorno, dando preferencia y prioridad a los compromisos establecidos en los Principios que inspiran el Pacto Mundial.

Rafael Arjona Jiménez
Director Gerente

PRESENTACIÓN:

LIMASA es una empresa mixta cuyo objeto social es la realización del servicio de limpieza pública, recogida, transporte, tratamiento y eliminación de residuos sólidos y urbanos de la ciudad de Málaga.

La Estructura organizativa de la empresa es de sociedad anónima de accionariado mixto, con una participación del 49 % por parte del Excelentísimo Ayuntamiento de Málaga. El 51% restante lo componen una serie de accionistas privados, como se puede ver en el esquema siguiente:



La prestación de nuestros servicios, es fundamental en cualquier ciudad, cobra una especial relevancia en Málaga por sus importantes condicionantes socio-geográficos. Sus casi 600.000 habitantes conviven con una importante población flotante potenciada por los grandes eventos socioculturales, tales como la Feria de Málaga y la Semana Santa, así pues la prestación de nuestros servicios son esenciales para el desarrollo adecuado del motor económico y social de la ciudad. Su climatología, que por un lado es el principal atractivo de la ciudad, genera unos especiales hábitos en sus ciudadanos, que desarrollan gran parte de su vida en la vía pública (playas especialmente) con más asiduidad que en otras poblaciones, demandando que este entorno se encuentre en las adecuadas condiciones a pesar de su elevado y continuo grado de ocupación, lo cual exige duplicar esfuerzos y recursos en comparación con otras ciudades de entornos, quizás, menos privilegiado.

Por su parte, el eje litoral concentra una especial actividad, con sus paseos marítimos, zonas comerciales y residenciales en continua actividad y con solicitud de servicios especialmente en festivos y periodo estival.

Así pues el ordenado crecimiento económico y social de la ciudad de Málaga está intrínsecamente ligado al de nuestra empresa, teniendo que planificar de manera sincronizada su evolución para garantizar su sostenibilidad.

Teniendo en cuenta esto último nuestro centro de atención telefónica, no solo recibe solicitudes de servicios, sino que en los servicios esenciales las tramita de manera automática incorporándolas en tiempo real a la planificación de los servicios operativos para su realización y gestiona la respuesta en un tiempo record de su resolución.

NUESTROS OBJETIVOS:

Nuestro objetivo es lograr una ciudad mejor, más limpia, más habitable y social y medioambientalmente sostenible. Creemos que debemos gestionar con criterios de excelencia orientando nuestros esfuerzos en las siguientes líneas:

1. PERSONAS: potenciar la satisfacción y el bienestar de las personas que conforman Limasa y la activación de su sentido de pertenencia.

2. PROCESOS Y RESULTADOS: optimizar la organización y sus procesos y mejorar la gestión económica.

3. ENTORNO: desarrollar la imagen proyectada por la empresa, potenciar su adaptación permanente a las necesidades de los distintos grupos de interés y consolidar su compromiso.

Como herramienta fundamental para desplegar nuestra planificación cumpliendo los requisitos que nos hemos propuesto hemos implantado múltiples sistemas normalizados.



Para garantizar una adecuada gestión, en sintonía con sus dos Planes Estratégicos de 2005-2008 y 2009-2012 se ha desplegado un sistema normalizado y certificado por entidad de acreditación, que permite incorporar los diferentes requisitos en nuestros planes e incorporarlos a los criterios de realización de nuestras diferentes actividades. En actualidad lidera a nivel nacional la implantación y certificación de sistemas estandarizados de gestión. Los resultados alcanzados en la normalización de sistemas han sido:

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> · Lograr resultados equilibrados · Añadir valor para los clientes · Gestionar por procesos · Alcanzar el éxito mediante las personas
SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMAS DE GESTIÓN DE ECOAUDITORIA Y ECOGESTIÓN AMBIENTAL (EMAS III)	<ul style="list-style-type: none"> · Lograr resultados equilibrados. · Añadir valor para los clientes · Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible
SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> · Lograr resultados equilibrados · Alcanzar éxito mediante las personas
SISTEMAS DE GESTIÓN DE I+D+i SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> · Lograr resultados equilibrados · Añadir valor para los clientes · Favorecer la creatividad y la innovación. · Desarrollar alianzas
RESPONSABILIDAD SOCIAL SISTEMA DE GESTIÓN DE PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE RSC SEGÚN LA GUÍA ISO 26000	<ul style="list-style-type: none"> · Lograr resultados equilibrados · Añadir valor para los clientes · Alcanzar el éxito mediante personas · Desarrollar alianzas · Asumir la responsabilidad de en futuro sostenible

Gestión de la organización según el ciclo de mejora continua de sus procesos claves:

Nuestra organización se gestiona planificando sus actividades, asignando responsabilidades y recursos para llevarlas a cabo y llevando a cabo un seguimiento y medición de los resultados para gestionar los cambios o mejoras: Planificar, hacer, verificar y actuar.

NUESTROS SERVICIOS:

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



OTROS DATOS DE INTERÉS:

EMPRESA: Servicios de Limpieza Integral de Málaga III, S.A (LIMASA)

DIRECCIÓN: Camino Medioambiental 23

DIRECCIÓN WEB: www.limasa3.es

ALTO CARGO: Rafael Arjona Jimenez , Director Gerente

FECHA DE ADHESIÓN: 20/06/2007

NÚMERO DE EMPLEADOS: 1587

SECTOR: Transportes y almacenamiento

ACTIVIDAD, PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS: Limpieza, recogida, transporte, tratamiento,valorización y eliminación de Residuos Sólidos Urbanos de Málaga.

VENTAS / INGRESOS: 91.147.629,91

DESGLOSE DE GRUPOS DE INTERÉS: Clientes, Empleados, Proveedores, Otros

DESGLOSE DE OTROS GRUPOS DE INTERÉS: Accionistas,sociedad y entorno

CRITERIOS QUE SE HAN SEGUIDO PARA SELECCIONAR LOS GRUPOS DE INTERÉS: Metodología Metaplan. La identificación se ha realizado por el Comité de Dirección de Limasa durante su elaboración del Plan Estratégico.

PAÍSES EN LOS QUE ESTÁ PRESENTE (DONDE LA ENTIDAD TIENE LA MAYOR PARTE DE SU ACTIVIDAD O DONDE TIENE ACTIVIDAD RELEVANTE EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD) Y

MERCADOS SERVIDOS: España (Málaga)

ALCANCE DEL INFORME DE PROGRESO: Todo el grupo

¿CÓMO HA ESTABLECIDO LA MATERIALIDAD O DEFINIDO LOS ASUNTOS MÁS SIGNIFICATIVOS A INCLUIR EN EL INFORME DE PROGRESO? Mediante analisis de DAFO

COMO SE ESTÁ DIFUNDIENDO EL INFORME DE PROGRESO: A través de los sistemas de gestión de responsabilidad social basado en la S.A 8000, ISO 26000 y la Web de Limasa,<http://www.limasa3.es/>

PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO INFORMATIVO: 1er Premio de Calidad del Ayuntamiento de Málaga

PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA: 2012

FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE: 2011

METODOLOGÍA:

DIAGNÓSTICO:

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.

POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.

ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.



PRINCIPIO 1:

LAS ENTIDADES DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES, RECONOCIDOS INTERNACIONALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.

DIAGNOSTICO:

Limasa tiene los mecanismos necesarios para cubrir los riesgos, de este principio, ha implantado y certificado un sistema de gestión de responsabilidad social SA8000 y una guía de valorización (CAP 26000) obteniendo un valor +600.

Ha analizado su comportamiento en cada uno de los elementos que esta norma requiere a

cualquier organización que desee evidenciar su sistema de gestión ético.

La organización se plantea los siguientes objetivos:

- Mantenimiento del Certificado del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social en base a la Norma SA8000:2008 en toda la organización e incrementar en la medida de lo posible el progreso de Certificación de la CAP 26000.

- Continuar desarrollando los objetivos establecidos dentro del Plan Estratégico 2009/2012, de identificación y medición de los diferentes grupos de interes.

POLÍTICAS:

La ética empresarial de LIMASA asume el compromiso de cumplimiento y mejora continua de los requisitos establecidos en la norma internacional SA 8000 y en los principios del PACTO MUNDIAL con sus grupos de interés (personas, clientes, accionistas, proveedores, sociedad y entorno) y en dicho sentido tiene establecido un sistema de gestión para asegurar que la empresa cumple con los requisitos de comportamiento de responsabilidad social:

- Comunicación de la política a todos los empleados mediante su distribución en los

recibos de salarios. Exposición de la política en diversos espacios de la sede principal, Centro Ambiental de Málaga y los 17 centros de trabajo distribuidos por la Ciudad.

- Publicación de la política a través de la web.

- Publicación de la Política a través de la Memoria EFQM, Memoria de Sostenibilidad, Declaración Ambiental, Manual de bienvenida y comportamiento ético, Manuales de Formación, revistas, etc.

Asimismo el Plan Estratégico para los años 2009/2012 ha revisado la VISIÓN de LIMASA siendo actualmente: "Convertirnos de manera eficiente en referente "nacional " de adecuada gestión medio ambiental y compromiso social mediante la participación e implicación responsable de nuestras personas".



ACCIONES:

Las acciones llevadas a cabo por parte de la organización en relación a los derechos humanos establecidos en este principio son:

- Realización de mediciones de percepción de empleados con preguntas concretas sobre SA8000, donde se incluyen compromisos de cumplimiento ético en relación con los derechos humanos.
- En la revista interna se ha publicado diversos artículos en relación con este principio.
- Nombramiento de responsables del control y seguimiento de este principio, por parte de los trabajadores.
- Formación a los trabajadores de nueva incorporación.
- Mantenimiento del alcance de la norma de gestión de responsabilidad social SA 8000:2008 en toda la organización.
- Mantenimiento de la Adhesión Nacional de Empresas Públicas de Medio Ambiente de ámbito nacional.
- Presentación de Memorias-Informes a diversos Premios de ámbito local, regional y nacional.
- Continuidad de la cátedra con la UNIVERSIDAD DE MÁLAGA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

Los objetivos planteados en la empresa son:

- Realización de encuestas a clientes, empleados y proveedores.
- Mantenimiento del sistema de Gestión certificado.
- Comunicación de la carta de servicios.

Los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad es realizada a través del CMI siendo gestionados a través de una plataforma digital vía web. con muy diversa información asociada, para garantizar el cumplimiento planificado de los objetivos de mejora asociados a los mismos.

Dentro de la planificación estratégica se han establecido una serie de objetivos, tales como:

- Desarrollar el Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Detección y seguimiento de las necesidades de los grupos de interés.
- Establecer unas directrices de gestión que garanticen unos principios éticos de respeto social -fiabilidad – seguridad – empatía – elementos tangibles -capacidad de respuesta.
- Se han identificado unas normas de régimen interno, para la Coordinación de Actividades Empresariales.

LIMASA dispone de una política que integra diversos sistemas de gestión:

- Algunos se ocupan directamente de la seguridad y de la atención a los clientes como la gestión de la calidad y como el de seguridad y salud en el trabajo (este de forma indirecta), además del de gestión de responsabilidad social.

Se cumple con los requisitos de la LOPD, según lo establecido en los informes de las empresas externas.

- Se ha mejorado la aplicación en los requisitos que afectan al servicio médico. Las comunicaciones de datos se realizan según lo establecido por los requisitos de la LOPD
- Se han realizado inscripción de ficheros relativos al CAM de videovigilancia.
- La política es comunicada a clientes habiendo sido distribuida tras cada revisión a través de diferentes canales de comunicación y está disponible para todos los grupos de

interés en la página www.limasa3.es

Del mismo modo se ha informado a los trabajadores a través de los recibos de



- Igualmente ha sido han sido revisadas unas normas de coordinación de actividades empresariales y de seguridad de los clientes del Centro Ambiental de Málaga que se encuentra igualmente disponible en la página www.

-El Manual de Buenas Prácticas y el Código de Buenas Prácticas, también publicado en la web contiene normas de comportamiento para nuestros empleados que ofrecen seguridad a nuestros clientes.

Por todo ello el objetivo ha sido el mantenimiento del nivel de percepción de clientes en los apartados de seguridad, medido a través de los diversos mecanismos existentes.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de Limasa se basan en la implantación de:

- Encuesta de clima social de 2012 a los trabajadores.
- Auditorías externa de gestión sobre cumplimiento de estos principios
- Informe de revisión por la dirección sobre estos principios
- Encuestas de medición de la satisfacción de clientes (2012) con los siguientes parámetros: – fiabilidad – seguridad – empatía – elementos tangibles -capacidad de respuesta.
- Se han identificado unas normas de régimen interno, para la Coordinación de Actividades Empresariales.

Todos los empleados son informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad, a través de:

- Cada empleado es formado e informado cuando se incorpora a la organización mediante la entrega del manual de bienvenida y comportamiento ético.

- En la formación periódica también se traslada esta información.

- Igualmente ha sido publicado en nuestra web. diversos documentos que promocionan y sensibilizan a todos nuestros grupos de interés sobre nuestro compromiso con los derechos humanos, de hecho se ha desarrollado un apartado concreto sobre SISTEMA DE GESTIÓN que pretende concretar todos los aspectos relativos a nuestro sistema de gestión responsable.

- Se les informa de forma adjunta a las nóminas de los principios del sistema de responsabilidad social.

- Se ha revisado el Manual de Bienvenida y Comportamiento Ético difundido a través de la página web.

- Se ha elaborado el Manual de Buenas Prácticas y se ha difundido también a través de la página web.

Los objetivos para mantener esta implantación son:

- Mantenimiento de los canales de comunicación.

- Realización de cursos específicos de principios de responsabilidad social, incluyendo a los derechos humanos afectados por nuestras actividades.



Los resultados obtenidos durante el periodo 2012, reflejan que no existen incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, no se han producido demandas por organismos reguladores o similares y no aplica incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

DIAGNÓSTICO:

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
Clientes	No tenemos riesgos	
Empleados	No tenemos riesgos	
Proveedores	No tenemos riesgos	

POLITICAS:

GRUPOS DE INTERES	POLITICAS	OBJETIVOS
Clientes	Código de Conducta Código Ético Política de Calidad Política de RSE Política o Sistema de atención al cliente Políticas internas de gestión	Seguir desarrollandolos los objetivos Estratégicos del 12 al 17
Empleados	Código de Conducta Código Ético Plan de RSE Política de RRHH Política de Seguridad y Salud Laboral Políticas internas de gestión Reglamento interno	Seguir desarrollandolos los objetivos Estratégicos del 12 al 17
Proveedores	Código de Conducta Código Ético Política de Calidad Política de Compras Política de RSE Reglamentos internos	Seguir desarrollando los 17 objetivos del Plan Estratégicos



ACCIONES:

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES	OBJETIVOS
Clientes	Acción social RSE	Continuar con Desarrollo del Plan Estratégico
Empleados	Acción social RSE	Continuar con Desarrollo del Plan Estratégico
Proveedores	Acción social RSE	Continuar con Desarrollo del Plan Estratégico

SEGUIMIENTO:

GRUPOS DE INTERÉS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	OBJETIVOS
Clientes	Auditorías Buzón de sugerencias Comité de Seguimiento y RSE Encuestas Procedimiento de gestión de incidencias Servicios de atención al cliente Teléfono de denuncias/ quejas	Seguir desarrollando los objetivos del Plan Estratégicos
Empleados	Auditorías Buzón de sugerencias Canales de comunicación Comisión interna de control o Comité Ético Dirección de RRHH Encuesta Procedimiento de gestión de incidencias Protocolos de prevención del acoso y PRL	Seguir desarrollando los objetivos del Plan Estratégicos



PRINCIPIO 2: LAS ENTIDADES DEBEN ASEGURARSE DE QUE SUS EMPRESAS NO SON CÓMPLICES EN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

DIAGNÓSTICO:

Limasa tiene cubierto los riesgos relativos a este principio gracias a los Sistemas de Gestión que tiene implantados:

- Sistema de gestión que integra la calidad (une -en iso 9001:2008)
- Medio ambiente (une -en iso 14001:2004)
- Seguridad y salud en el trabajo (ohsas 18001:2007)
- Sistema de ecoauditoría y ecogestión ambiental (RE1221/2009)
- Responsabilidad social (sa 8000:2008)
- CAP 26000 y de Excelencia Empresarial (Modelo EFQM 2010), centrado en la gestión ética empresarial en toda la organización. <http://www.LIMASA3.es/documentos.aspx>.

El objetivo fundamental en el diagnóstico de este principio es establecer un programa de mejora en la relaciones con proveedores y en el compromiso que éstos adquieren con la responsabilidad social.

POLÍTICAS:

Se han identificado apartados en nuestra Política de Empresa relacionada con este principio. Los sistemas ISO 9001, SA 8000 y Cap 26000 certificados, establecen requisitos para la gestión del aprovisionamiento y homologación de proveedores, sistematizando tales operaciones.

El objetivo llevado a cabo para este principio es un Plan de Proveedores (auditoría de 2 parte y convenios de colaboración).

ACCIONES:

En el año 2012, se ha mantenido el Plan de Integración que identifica y significa los riesgos asociados a este grupo de interés. Se han identificado más estrategias de acuerdo con un DAFO que permite efectuar una valoración sistemática de los mismos de acuerdo a un método propio. Se mantienen las estrategias a medio, corto y largo plazo para la realización de actividades estructuradas de acuerdo a la guía que sirvió de enfoque y despliegue contenida en la norma UNE 66177. Se continúa informando a los proveedores y subcontratistas de los avances y desarrollo en los principios del Pacto Mundial a través de los contratos establecidos con ellos. De acuerdo a los parámetros de evaluación de proveedores, aquellos que están certificados en algún sistema de gestión normalizado obtienen una puntuación superior a otros de su mismo grupo y en todos los casos deben suscribir el documento denominado registro de homologación que contiene el compromiso de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial. Se han realizado auditorías de 2ª parte a algunos de los proveedores, además de haber establecido una Política de compras acorde con los intereses de la organización.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

El porcentaje de proveedores que disponen de certificación con respecto al total de ellos, que realizan sus prestaciones a nuestra entidad es el 27,4 %, siendo el total de proveedores de 529 y de éstos 145 disponen de algún sistema de gestión.

A continuación se exponen la relación de proveedores que disponen de distintos sistemas de gestión coincidiendo en que algunos de ellos puedan poseer más de un sistema en su empresa:



PROVEEDORES	SISTEMAS DE GESTIÓN
133	CALIDAD
68	MEDIOAMBIENTE
5	PREVENCION DE RIESGOS LABORALES
7	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
35	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La empresa se marca como objetivo una auditoria de 2 parte, no habiendo detectado ninguna queja sobre el total de proveedores.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

DIAGNÓSTICO:

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
Proveedores	No tenemos riesgo	

POLÍTICAS:

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
Proveedores	Código Ético comercial Política de Calidad Política de Compras Política de RSE	Seguir desarrollando los objetivos del Plan Estratégicos



ACCIONES:

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES	OBJETIVOS
Proveedores	Acción social RSE	Seguir desarrollando los objetivos del Plan Estratégicos

SEGUIMIENTO:

GRUPOS DE INTERÉS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	OBJETIVOS
Proveedores		

PRINCIPIO 3: LAS ENTIDADES DEBEN APOYAR LA LIBERTAD DE AFILIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

DIAGNÓSTICO:

LIMASA asegura el derecho a la negociación colectiva con objetividad y transparencia. En

www.limasa3.com, se publican los resultados de las elecciones sindicales, siendo el principal

objetivo asegurar la participación de los trabajadores a través de futuros nuevos comites.

POLÍTICAS:

A través de la Norma SA 8000, sobre responsabilidad social, en su apartado ETICA EMPRESARIAL establece que: "LIMASA asume el compromiso de cumplimiento y mejora continua de los requisitos establecidos en la norma internacional SA 8000 y en los principios del PACTO MUNDIAL con sus grupos de interés (personas, clientes, accionistas, proveedores, sociedad y entorno) y en dicho sentido tiene establecido un sistema. La política del sistema de gestión publicado en la web, integra los requisitos establecidos por la de gestión para asegurar que la empresa cumple con los requisitos de comportamiento de responsabilidad social)".

Igualmente, LIMASA dispone de un proceso de gestión de personas en donde despliega su política de respeto del derecho de los empleados de formar sindicatos y a ser miembros del sindicato y de su elección, así como a negociar colectivamente. Se incluye el compromiso con el Pacto Mundial en el convenio colectivo (disposición adicional primera del convenio).



ACCIONES:

Por Convenio colectivo se conceden mejoras sobre los requerimientos normativos como son

(horas sindicales, número de delegados sindicales, derechos de comité de empresa a la información, etc.):

- Mantenimiento del sistema de SA 8000 y CAP 26000 en toda la organización (garantiza el cumplimiento de este principio en su requerimiento IV).

- Nombramiento de representantes de la empresa de la SA 8000 (agentes dinamizadores), con la responsabilidad de velar por el cumplimiento de todos los requerimientos normativos, y entre éstos el IV.

- Comité de Empresa, formado por miembros elegidos por los trabajadores.

- Delegados Sindicales, nombrados por los sindicatos libremente constituidos de acuerdo a la ley.

- Comités con participación de representantes sindicales en diversas materias (paritario, formación, seguimiento del plan estratégico, económico -social, fijos, laboral, seguridad y salud laboral, vestuario, etc.).

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

El informe de Revisión por la Dirección de responsabilidad social, recoge el cumplimiento de los

principios del pacto relacionados con: DEFENSA DE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN o RECONOCIMIENTO AL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA .

Las auditorías de SA 8000 analizan el seguimiento y medición de estos principios de conformidad con el apartado IV de la misma. En su caso, cuando se producen no conformidades u observaciones se levantan acciones correctivas y preventivas (en caso de no conformidad potencial) que garantizan la representación formal de los trabajadores.

Es primordial para la empresa el continuar manteniendo la participación de los representantes de los trabajadores en la toma de decisiones de la organización.

Por otro lado, los mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos, son los instrumentos de participación de los trabajadores en donde a través de las ACTAS y NOTAS de reunión se establecen los mecanismos adecuados a los acuerdos que se establecen.

Igualmente existen otros instrumentos de comunicación como:

- Política de puertas abiertas de todos los directivos y mandos intermedios
- Tablones de anuncios de representantes sindicales
- Buzones de mejoras (para quejas, reclamaciones, observaciones, solicitudes de acciones de mejora, etc.), a través de la página web de la empresa.
- Revista interna, con identificación propia de correo electrónico, como mecanismo de escucha de empleados.
- Web (a través del apartado atención a clientes y a otros grupos de interés). <http://www.LIMASA3.es/>
- Blog de LIMASA, <http://blog.LIMASA.org/> (sección comentarios).



Las auditorías del sistema de SA 8000 suponen un examen de cumplimiento de las normas establecidas y otros internos establecidos por la organización. Por otra parte, el convenio colectivo contiene diversas cláusulas que definen la participación de los trabajadores en varias comisiones de gestión:

- CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
- COMISIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL PAE
- COMISIÓN DE FORMACIÓN
- COMISIÓN LABORAL
- COMISIÓN DE FIJOS
- COMISIÓN PARITARIA

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

DIAGNÓSTICO:

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
Empleados	No tenemos riesgo	

POLÍTICAS:

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
Empleados	Código de Conducta Convenio Colectivo Política de Comunicación Interna Política de RRHH Política de RSE	Seguimiento de los objetivos Estratégicos

ACCIONES:

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES	OBJETIVOS
Empleados	Acción social RSE	Seguimiento del Plan Estratégico



SEGUIMIENTO:

GRUPOS DE INTERÉS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	OBJETIVOS
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Evaluaciones anuales Reuniones de equipo	Seguimiento del Plan Estratégico

PRINCIPIO 4: LAS ENTIDADES DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN.

DIAGNÓSTICO:

A lo largo del 2012, Limasa ha mantenido el sistema de gestión que establece un proceso de

gestión de personas en el que se incluye al compromiso de LIMASA de prohibir a los trabajadores a ejecutar trabajos bajo la amenaza de cualquier castigo, y para el que dicho trabajador no se ha ofrecido voluntariamente. Según lo definido en el Art. 2.1 del convenio 29 de la OIT.

En atención a lo anterior, LIMASA no utiliza, ni auspicia el uso de trabajos forzados, ni exige a su personal que deje bajo su custodia «depósitos» , o documentos de identidad, al comenzar la relación laboral con la compañía. LIMASA, en base a la planificación de las necesidades de contratación y promoción dispone en cada momento, de los mecanismos necesarios para que se realice siguiendo los pasos necesarios según la legislación vigente, evitando en todo momento la práctica de contratación irregular, o de falsificación de los programas de aprendizaje, dirigida a evitar el cumplimiento de las obligaciones relativas a los derechos laborales y la seguridad social.

Además, no se solicitará en ningún momento la cesión en forma de depósito de cantidades económicas y/o documentos de identidad la retención de parte de salario para forzar la continuidad del empleado en la compañía. El empleado podrá abandonar la empresa en tanto en cuanto comunique su salida de acuerdo a la normativa vigente y su caso al convenio colectivo.



POLÍTICAS:

El convenio colectivo recoge todo lo relativo a jornada de trabajo en su CAPÍTULO IV. RÉGIMEN

DETRABAJO: JORNADAS, DESCANSOS, VACACIONES, LICENCIAS Y PERMISOS (artículos 21 a 32).

El capítulo V, artículo 41 establece sobre horas extraordinarias que: Las partes firmantes de este convenio coinciden en los efectos positivos que pueden derivarse de una política social solidaria, conducente a la supresión de las horas extraordinarias habituales, manteniendo así el criterio ya establecido en otros acuerdos anteriores. Para ello, se recomienda que se analice conjuntamente, entre los representantes de los trabajadores y la empresa, la posibilidad de realizar nuevas contrataciones, dentro de las modalidades de contratación vigente, en sustitución de las horas extraordinarias así suprimidas.

Con independencia de lo anterior, ambas partes estiman inevitable la realización de horas extraordinarias estructurales y de fuerza mayor, por tratarse de un servicio público de inexcusable ejecución; asimismo, están de acuerdo en considerar estructurales las siguientes:

- a) Las motivadas por ausencias imprevistas.
- b) Trabajos en festivos.
- c) Festividades de Semana Santa y Feria de Agosto de Málaga.
- d) Situaciones transitorias debidas a inclemencias climatológicas, catástrofes u otras que se ocasionen imprevisiblemente.

Al respecto informamos sobre resultados obtenidos sobre estas cuestiones: Horas extraordinarias: 2005, 2006 ,2007 ,2008, 2009, 2010 y 2011 han sido cero. Igualmente y en relación la remuneración establece el proceso de gestión de personas que: "La retribución a las personas de LIMASA se realiza en función del convenio colectivo de LIMASA.

ACCIONES:

Se ha difundido el principio 4 del Pacto Mundial a través de diferentes mecanismos de

comunicación, como son:

- Plan de formación
- Tablones de anuncios
- Revista interna
- Recibos de salario
- Plan de conciliación
- Medición de la percepción de este principio en las encuestas de clima social.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

DIAGNÓSTICO:

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
Empleados	No tenemos riesgo	



POLÍTICAS:

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
Empleados	Código Ético/Conducta Contrato de trabajo Convenio Colectivo Normativa interna Política de Conciliación Política de RRHH PRL	Seguimiento del Plan Estratégico

ACCIONES:

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES	OBJETIVOS
Empleados	Acción social RSE	Seguimiento del Plan Estratégico

SEGUIMIENTO:

GRUPOS DE INTERÉS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	OBJETIVOS
Empleados		

PRINCIPIO 5 : LAS ENTIDADES DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.

DIAGNÓSTICO:

LIMASA es una organización cuya actividad se sigue desarrollando en España (Málaga), país en el que la eliminación del trabajo infantil está totalmente erradicado y prohibido de conformidad con el artículo 138 de la OIT.

No obstante, participa en actos públicos de promoción, defensa y apoyo a niños como su participación anual en MIMA (Muestra infantil de Málaga), Jornadas de Puertas Abiertas en el Centro Ambiental de Málaga, Día Mundial de Medio Ambiente, Concursos infantiles y juegos, web -apartado juega y aprende - , etc.

POLÍTICAS:

En la política de Limasa se establece su compromiso de que "LIMASA se compromete y respetar los principios establecidos en el pacto mundial y en la SA 8000:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.
- La Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer.

• Las siguientes Convenciones y Recomendaciones de la Organización Internacional del

Trabajo (OIT): Convenciones 29 y 105 (Trabajos forzados y esclavitud) o Convención 87 (Libertad de asociación) o Convención 98 (Derecho de negociación colectiva) o Convenciones 100 y 111 (Igual remuneración para trabajadores y trabajadoras, por trabajo de igual valor; Discriminación) o Convención 135 (Convención sobre los representantes de los trabajadores) o Convención 138 y Recomendación 146 (Edad m ínima) o Convención 155 y Recomendación 164 (Salud y seguridad en el trabajo) o Convención 159 (Rehabilitación vocacional y empleo de



El proceso de gestión de personas tiene establecida esta prohibición: LIMASA, en base a la planificación de las necesidades de contratación y promoción disponible en cada momento, articula los mecanismos necesarios para que en todo momento la incorporación y promoción de personal a LIMASA se realice siguiendo los pasos necesarios según la legislación vigente, evitando en todo momento la práctica de contratación irregular, o de falsificación de los programas de aprendizaje, dirigida a evitar el cumplimiento de las obligaciones relativas a los derechos laborales y la seguridad social. En atención a lo anterior, LIMASA prohíbe la contratación de menores para cualquier trabajo en la organización. En el caso de que se detectare alguna infracción de esta norma se efectuará un análisis de los hechos, la revisión de los sistemas de detección de esta prohibición y una comunicación general a toda la plantilla sobre la necesidad de combatir esta práctica ilegal. Igualmente, en el supuesto excepcional de que se haya producido la contratación de un menor de edad, cualquier empleado que tenga conocimiento de la misma deberá ponerlo de forma inmediata en conocimiento del Departamento de Recursos Humanos. Una vez recibida la comunicación, el Departamento de Recursos Humanos, tras constatar la existencia de dicha contratación, dará las instrucciones pertinentes para que se proceda de forma automática y urgente a la extinción de la relación laboral con el menor. Simultáneamente, dicho departamento se pondrá en contacto con los padres, tutores, o con la institución que tenga a su cargo al menor, para ponerles al corriente de los hechos y recomendarles que el menor sea escolarizado hasta la finalización de los estudios obligatorios. Asimismo contactará con los Servicios Sociales competente (local o autonómico). En caso de que la contratación del menor se haya producido por trasgresión consciente de la prohibición existente, se llevarán a cabo las actuaciones pertinentes para determinar la persona o personas responsables e iniciar el correspondiente expediente sancionador.

Por todo ello, el objetivo fundamental es el mantenimiento de esta protección e implantación de proceso ante situaciones potencialmente vulnerable.

ACCIONES:

Las acciones llevadas a cabo por parte de la empresa durante el ejercicio 2012 para este principio son las siguientes:

- Plan de formación. Mediante la el proceso de información y sensibilización de los principios

establecidos en LIMASA relativos a la responsabilidad social. Según lo planificado por el departamento de formación y siempre en el caso de nuevas incorporaciones.

- Comunicación de la existencia y de la localización del Manual de Compromiso ético a los Trabajadores.

- Tablones de anuncios. Mediante la publicación de este principio del pacto mundial

- Revista interna. Mediante la publicación de artículos en relación a este principio.

- Recibos de salario. Mediante documentos que se adjuntan comunicando el compromiso que adquirimos con este principio.

- Mediante la distribución de diversos documentos a todos nuestros grupos de interés entre el que se encuentra el Informe de Progreso de LIMASA 2011 así como todos los principios del Pacto Mundial. El mismo contiene los compromisos expresos de la Concejala Delegada

de Medio Ambiente y del Director Gerente. Igualmente se hacen referencia en la Memoria de Sostenibilidad denominada CLAVES PARA LA MEJORA DEL TRATAMIENTO, VALORIZACION Y ELIMINACIÓN DE LOS RESIDUOS SOLIDOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA: SISTEMAS NORMALIZADOS E INTEGRADOS PARA LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CENTRO AMBIENTAL DE MÁLAGA.

No obstante, se participa en actos públicos de promoción, defensa y apoyo a niños como su participación anual en MIMA (Muestra infantil de Málaga), Jornadas de Puertas Abiertas en el

Centro Ambiental de Málaga, Día Mundial de Medio Ambiente, Concursos infantiles y juegos, web -apartado juega y aprende - , etc. Nen MIMA (Muestra infantil de Málaga).



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

DIAGNÓSTICO:

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
Empleados	No tenemos riesgo	

POLÍTICAS:

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
Empleados	Código Ético Convenio Colectivo Normativa vigente Política de Compras Política de RRHH Política de RSE	Seguimiento del Plan Estratégico

ACCIONES:

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES	OBJETIVOS
Empleados	Acción social RSE	Seguimiento del Plan Estratégico

SEGUIMIENTO:

GRUPOS DE INTERÉS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	OBJETIVOS
Empleados		



PRINCIPIO 6: LAS ENTIDADES DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.

DIAGNÓSTICO:

El esfuerzo de implantación del Plan de Igualdad garantiza el análisis caso por caso de este tipo de requisitos como la discriminación en la contratación, la formación y la promoción, que igualmente ha sido contemplado en el convenio colectivo vigente para los años 2010/2012.

POLÍTICAS:

El sistema de gestión ha establecido un proceso de gestión de personas en el que se incluye al compromiso de LIMASA retribuir de igual modo a las personas que ejecuten el mismo trabajo independientemente de las diferencias de raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos o afiliación política. Así mismo en la política del sistema de gestión se establece su compromiso con los principios del Pacto Mundial. Para llevar a cabo el cumplimiento y desarrollo positiva de este ha establecido en el convenio colectivo vigente:

Artículo 17.1 Sobre la Ley de Igualdad. La empresa y la parte social se obligan a llegar a un acuerdo, antes del año siguiente sobre la aplicación a la empresa de la ley de igualdad. Por ello, se ha desarrollado un Plan de Igualdad que está en fase de implantación. Para su ejecución LIMASA establece los mecanismos necesarios para garantizar que no se produce ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos o afiliación política, el origen social, las responsabilidades familiares, el status de pareja y las opiniones políticas. La empresa garantiza, en virtud de lo anterior, que se retribuye igual a las personas que ejecuten el mismo trabajo independientemente de las diferencias de raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en

ACCIONES:

LIMASA continua con la defensa de los derechos humanos con su anticipación de la ley de

Igualdad entre hombre y mujeres comenzando hace un par de años una intensa campaña interna para favorecer y avanzar en este derecho fundamental, con la formación e Información a toda la plantilla sobre la eliminación de conductas discriminatorias y el establecimiento de un Plan de Igualdad que se anticipa a los plazos normativos establecidos para su implantación.

Los mecanismos empleados han sido:

- Plan de formación. Mediante cursos directos a toda la plantilla sobre igualdad de género
- Charlas directas. Mediante charlas de información sobre género y acoso en el trabajo.
- Tablones de anuncios. Mediante información sobre el proceso que se está siguiendo en política de igualdad.
 - Revista interna. Mediante artículos sobre igualdad de género y participación en proyectos que promueven estas iniciativas como OPTIMA E IGUALEM.
- Recibos de salario. Mediante la distribución de campañas de información sobre el Plan de Igualdad.
- Convenio colectivo. Mediante la inclusión de cláusulas que comprometen a toda la empresa en igualdad.
- Plan de Igualdad. Mediante la implantación de un proyecto concreto de igualdad.
- Alianzas con sindicatos (UGT) para el establecimiento de acciones concretas sobre información y detección de situaciones de violencia en el trabajo. Igualmente el sistema de gestión establece un proceso de gestión de personas en el que se incluye al compromiso de LIMASA retribuir de igual modo a las personas que ejecuten el mismo trabajo independientemente de las diferencias de raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos o afiliación política.



Las encuestas de clima social publicadas en la <http://www.LIMASA3.es/documentos.aspx> contiene preguntas como: ENTORNO DE TRABAJO.

La Puntuación obtenida en Imagen de la Empresa viene dado por el promedio del valor de la percepción de la opinión de:

- Interés de la Dirección por el bienestar de sus trabajadores.
- Seguridad en las medidas que aplica la Empresa en relación con los riesgos laborales.
- Medios y recursos disponibles para desarrollar su trabajo.
- Política de igualdad de la mujer en LIMASA.

Acciones que desarrolla LIMASA contra cualquier tipo de violencia en el trabajo.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Los documentos y herramientas en donde se ha publicado la composición de los órganos de gobierno de LIMASA y el ratio de diversidad de género y otros indicadores de diversidad cultural son: - web de LIMASA. .

- Memoria EFQM .

- Memoria de sostenibilidad .

- Informe de gestión Igualmente el sistema de gestión establece un proceso de gestión de

personas en el que se incluye al compromiso de LIMASA retribuir de igual modo a las personas que ejecuten el mismo trabajo independientemente de las diferencias de raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos o afiliación política.

A continuación se detalla el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad:

PERSONAL**PORCENTAJE**

Directivos frente a empleados	1 %
Directivos mujeres	12,5 %
Directivos hombres	87,5%
Mujeres Total plantilla	16,6 %
Hombres Total plantilla	83,4%
Mayores de 45 años	36,4 %
Menores de 30 años	3,9%
Empleados no nacionales	0,1 %
Empleados con contrato fijo	82,8 %

La entidad dispone de mecanismos para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación mediante el mantenimiento de la certificación del sistema de gestión de responsabilidad social y promoviéndolo prácticas de no discriminación en el empleo y la ocupación. Igualmente durante 2012 se ha implantado el Plan de Igualdad.

Como resultado durante 2012 se ha instado un proceso que ha tenido como conclusión la avenencia del afectado, poniéndose todas las partes de acuerdo.



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

DIAGNÓSTICO:

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
Empleados	Desinformación de las características de los puestos de trabajo Discriminación de género Discriminación por edad Discriminación por raza Falta de formación	

POLÍTICAS:

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
Empleados	Código Ético/Conducta Convenio Colectivo Plan de Igualdad Política de Igualdad Política de RRHH Política de RSE	Seguimiento del Plan Estratégico

ACCIONES:

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES	OBJETIVOS
Empleados	Diagnóstico de igualdad Formación Implantación del Plan de Igualdad Medidas de género Plan de Carreras Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	Seguimiento del Plan Estratégico

SEGUIMIENTO:

GRUPOS DE INTERÉS	GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVOS
Empleados	Informe anual Intranet Memoria sostenibilidad Registros oficiales Web	Seguimiento del Plan Estratégico



PRINCIPIO 7: LAS ENTIDADES DEBERÁN MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIO AMBIENTE.

ACCIONES:

La difusión del principio 7 del Pacto Mundial ha sido llevada cabo a través de diferentes

mecanismos de comunicación como:

- Plan de formación. Mediante la información y sensibilización en protección ambiental y prevención de la contaminación a todos los trabajadores, según lo planificado por el departamento de formación y en el caso de las nuevas incorporaciones antes de comenzar el trabajo.
- Tablones de anuncios, en todos los centros de trabajo.
- Revista interna. Portal ambiental y artículos específicos.
- Página www de LIMASA.
- Participación en actos sociales de promoción y ayuda a la conservación ambiental, como Día Mundial del Medio Ambiente.
- Acuerdos y alianzas con el Área de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Málaga en actuaciones relativas a la formación, sensibilización y disuación de la población malagueña en material ambiental.

Igualmente, mediante un acuerdo de colaboración con el Área de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Málaga, se celebran diariamente Jornadas de Puertas Abiertas en el Centro Ambiental de Málaga, dirigidos a diversos colectivos ciudadanos (fundamentalmente a niños) con el fin de sensibilizarlos y formarlos sobre cómo en la Ciudad de Málaga se gestionan los residuos urbanos (su reducción, reutilización y reciclado) así como clasificación, transformación y eliminación en las diferentes instalaciones del mismo.

Igualmente el sistema de gestión medioambiental basado en la norma UNE -EN ISO 14001:2004 y el sistema de ecoauditoría y ecogestión ambiental basado en el Reglamento Europeo 1221 /2009 son herramientas que dinamizan, promueven y favorecen un enfoque preventivo enfocado al control y mejora de los aspectos ambientales de la organización.

El objetivo fundamental en las acciones de este principio es la validación del seguimiento del sistema de gestión certificado ambiental y la declaración EMAS, teniendo en cuenta el Reglamento 1221/2009:

- Ampliar el alcance de la certificación a los servicios de recogida y limpieza, una vez estén listas las nuevas instalaciones.
- Dentro de la planificación estratégica, el objetivo 16 determina el establecimiento de directrices de gestión que garanticen el respeto al medio ambiente.
- Continuar con las jornadas de puertas abiertas en el centro ambiental.
- Mantener el grado de implicación de la empresa en la promoción y celebración de jornadas y actos de sensibilización ambiental.
- Validar el modelo EFQM de la Organización.
- Participar con el Área de Medio Ambiente en campañas publicitarias sobre Medio Ambiente.
- Actualizar las declaraciones ambientales, memorias EFQM y memorias de sostenibilidad.

La entidad tiene un compromiso con el medio ambiente, para el cual se realiza el seguimiento de una serie de indicadores establecidos para garantizar el desempeño ambiental de los procesos enfocados a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad:

- Se han identificado unos controles operacionales en los procesos asociados a los aspectos ambientales.
- Se ha establecido un programa ambiental con cuatro objetivos estratégicos a medio y largo plazo.
- Existen acciones concretas que analizan y evalúan las mejoras de los objetivos comentados anteriormente.



Los objetivos fundamentales para este principio son:

- Disminución de la magnitud de los aspectos/impactos significativos en un 5%.
- Disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero a través de un incremento en la producción de energía de un 10%.
- Reducción de la afección del vertedero de residuos sobre la biodiversidad mediante la cubrición y cierre al final del año de un 75% del mismo.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

DIAGNÓSTICO:

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
No especificado		

POLÍTICAS:

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
No especificado		

ACCIONES:

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES	OBJETIVOS
No especificado	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente) Formación en el respeto del medio ambiente Sensibilización en materia medioambiental	Seguimiento del Plan Estratégico

SEGUIMIENTO:

GRUPOS DE INTERÉS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	OBJETIVOS
No especificado		



PRINCIPIO 8: LAS ENTIDADES DEBEN FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.

DIAGNÓSTICO:

Limasa realiza una identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales del CENTRO AMBIENTAL DE MÁLAGA Y DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES A TRAVÉS DEL CALL CENTER que se revisa de forma sistemática de acuerdo al proceso de gestión pertinente.

Una vez identificados y valorados de acuerdo a la instrucción técnica que sistematiza esta actividad son identificadas las normas legales aplicables y otros requisitos atribuibles y determinados los requisitos exigibles del acuerdo al proceso. Siendo el objetivo la disminución de la magnitud de los aspectos ambientales con respecto a la valoración inicial.

Durante 2012 han sido realizados los siguientes informes promoviendo la responsabilidad Ambiental:

- Declaración Ambiental del CAM.
- Informes derivados del cumplimiento de la Responsabilidad Ambiental, según la legislación de aplicación.

POLÍTICAS:

La política del Sistema de Gestión de LIMASA, en revisión 7 del año 2011, establece en su principio 5: "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 LIMASA 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 y la responsabilidad social corporativa."

La política Ambiental queda integrada en la política del sistema de gestión de LIMASA, y cumple los requisitos establecidos en las normas UNE -EN ISO 14001:2004 y RE 1221, siendo:

FINES: Actuar como asesor y agente instrumental, al servicio de la política medioambiental, recogida y limpieza del Málaga.

PRINCIPIOS: 5. - 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 LIMASA 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 y la responsabilidad social corporativa.

ETICA EMPRESARIAL: LIMASA asume el compromiso de cumplimiento y mejora continua de los requisitos establecidos en la norma internacional SA 8000, CAP 26000 y en los principios del

Pacto Mundial con sus grupos de interés (personas, clientes, accionistas, proveedores, sociedad y entorno) y en dicho sentido tiene establecido un sistema de gestión para asegurar que la empresa cumple con los requisitos de comportamiento de responsabilidad social.

PRINCIPIOS: La política como se ha comentado en otros apartados es comunicada, distribuida y publicada a través de diversos instrumentos y herramientas, siendo revisada periódicamente.

Además se han actualizado las declaraciones ambientales, memorias EFQM y memorias de sostenibilidad y se ha validado el modelo EFQM de la Organización y realizado jornadas de puertas abiertas en el centro ambiental.



ACCIONES:

Entre otras muchas acciones la de mayor repercusión para fomentar una mejor responsabilidad Ambiental desde el punto de vista externo como interno a la empresa es el Mantenimiento de la organización (CAM) para superar y mantener las exigencias de la AUTORIZACIÓN AMBIENTAL INTEGRAL (REG. 018/08) o Auditoría ambiental llevada a cabo por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía.

Por todo ello, la empresa tiene como objetivo el despliegue de actuaciones ambientales a toda la organización : revisión ambiental, implantación de sistemas de gestión basados en ISO y EMAS ,etc

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Dentro de la organización existe un responsable de sistema de gestión que incluye los requisitos

ambientales contemplados en las normas 14001:2004 y RE 1221/2009.

Esta designación está reflejada en el Manual del Sistema de Gestión y en la Declaración Ambiental. Igualmente tiene designadas a personas que son los responsables del control y seguimiento del sistema de gestión ambiental. En cuanto al seguimiento de indicadores ambientales, cada uno de ellos tiene su propietario y responsables de la planificación de objetivos, análisis y revisión. Todas las personas de la empresa son responsables de las acciones realizadas y relacionadas con la protección ambiental.

LIMASA dispone de un CUADRO DE MANDO INTEGRAL que tiene identificados OBJETIVOS

estratégicos relacionados con uno de los enfoques de la organización (sociedad y entorno), con indicadores de medición.

Estos son:

1. Consumo total anual de m³ de agua no potable consumida
2. Consumo total anual de m³ de agua potable consumida
3. Consumo total anual de ltrs de gasóleo b
4. % de verificación de vertidos
5. % de verificación de vertidos correcto según requisitos
6. Toneladas tratadas por hora de funcionamiento
7. Porcentaje en peso de productos reciclables
8. % de los controles trimestrales de parámetros de composición del producto final correctos
9. Media anual % de Tm obtenidas de reciclables por Tm de entrada
10. Media mensual toneladas tratadas por hora de funcionamiento
11. Tm de áridos vendidas o reutilizadas
12. Proporción media de tierra de cubrición frente a residuos cubiertos 1
3. Energía e. Producida/ energía e. Consumida 1
4. M³ de biogas destinado a producción de e. Eléctrica
15. Rendimiento de depuración del ión amonio.
16. Rendimiento depuración DQO.
17. % de taludes definitivos en los que se ha realizado el proceso de cubrición y cierre al fin de cada año.
18. Valoración anual media de aspectos significativos.

El porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados son del 46.9%, es decir de 145 proveedores con sistema de gestión 68 tienen un sistema de gestión medioambiental.

Estos datos se han obtenido de las fichas de información que los proveedores y subcontratistas deben suscribir como documento previo para la realización de la homologación, siendo el objetivo de la entidad el aumento de este porcentaje.



En cuanto a multas asociadas al incumplimiento de los convenios/tratados/ declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales no existen resoluciones por incumplimiento de la legislación ambiental.

Nuestra Declaración, publicada en la web. de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía y en la web. de la Unión Europea, siendo validada de acuerdo a los requisitos del Reglamento Europeo 1221, validándose entre otros aspectos el no incumplimiento de la legislación europea, nacional, regional, local y otros requisitos normativos así como no haber sido sancionada por incumplimiento de la normativa ambiental.

Los temas relacionados en la DECLARACIÓN AMBIENTAL son:

- INTRODUCCIÓN
- PRESENTACIÓN INSTALACIONES Y EQUIPOS
- GESTIÓN ORGANIZATIVA
- NUESTRAS PERSONAS
- SISTEMA DE GESTIÓN POL ÍTICA PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE ASPECTOS SIGNIFICATIVOS
- SISTEMÁTICA DE EVALUACIÓN
- VALORACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES
- EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS
- PROGRAMAS, OBJETIVOS Y METAS
- GESTIÓN DE PROGRAMAS
- SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA AMBIENTAL DE 2012
- INDICADORES AMBIENTALES,
- INDICADORES DE PROCESO,
- OTROS INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL
- VALORACION DE CUMPLIMIENTO DE LEGISLACIÓN
- EMERGENCIAS VERIFICADOR MEDIO AMBIENTAL

A continuación se detallan los resultados algunos de los INDICADORES AMBIENTALES del pasado año 2012 :

INDICADORES DE CONSUMO	RESULTADO/2012
CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA	38484,4 GJ
CONSUMO TOTAL DE AGUA	28228 m3/año
CONSUMO TOTAL DE GASOIL	3.715.202 litros
CONSUMO TOTAL DE GASOLINA	56.407 litros
CONSUMO DE ACEITE	39.433 litros
CONSUMO DE GLP	67.825 nm3

Lo mas significativo en los resultados descritos es:

- La disminución del consumo de energia con respecto al año anterior debido a la adecuada gestión que se está haciendo de los recursos y la formación que se realiza de forma continua a los trabajadores.
 - La disminución considerablemente del consumo de agua tras disminuir las obras del metro en este ambito como en la planificacion del baldeo de la ciudad.
- Estando ambos datos descritos en el Informe de Progreso del año 2011.

INDICADORES DE RESIDUOS PRODUCIDOS	RESULTADOS/ 2012
ACEITE USADO	33,8 Tm



El Centro Ambiental de Málaga cuenta con una planta de generación de energía eléctrica

procedente de la conversión del gas -metano emitido por el vertedero de rechazos de residuos sólidos urbanos. El total de energía eléctrica producida ha sido la siguiente:

AÑO	KW RPODUCIDOS
2006	7.776.400
2007	11.935.800
2008	13.347.700
2009	13.210.200
2010	14.871.100
2011	14.711.045
2012	22.844.355

En el Centro Ambiental se gestionaron, a lo largo del año 2012, un total de 398.300 Tn de residuos solidos urbanos; se mantiene un ligero descenso de las recogidas de RSU (un 3,1% menos respecto al año 2011), y continúa la caída de entradas de residuos de construcción y demolición, (un 56% menos en peso respecto al año anterior).

Anualmente se realiza un control de las emisiones potenciales realizadas al aire, mediante estimaciones en función de la masa de residuos depositados mediante metodología de cálculo de la EPA. Dichos resultados se reflejan en la siguiente tabla:

EMISIONES AL AIRE	Valor Notificado (kg/año)		
	2010	2011	2012
CH4	1.550.000	2.080.000	2.250.000

Los sistemas de gestión de LIMASA promueven mejoras que disminuyen la generación de vertidos, residuos y emisiones, fomentando el reciclaje y especialmente la reutilización de los materiales después de su primer uso. Los residuos generados por las actividades de LIMASA son de muy distinto tipo en función de la naturaleza de dichas actividades. Para cada uno de ellos se ha diseñado un sistema de tratamiento diferencial que permita la minimización del impacto que produce.

LIMASA es una entidad que tiene como objeto social, entre otros el tratamiento, clasificación y eliminación de residuos, por ello si se considera que forman parte de los productos vendidos los subproductos generados en el Centro Ambiental de Málaga proveniente de la materia que es procesada en el mismo, los resultados de 2012 son:

PAPEL	VIDRIO	ENVASES	TOTAL
7986.98 TM	3771.22 TM	4896.60 TM	16.654.80 TM



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

DIAGNÓSTICO:

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
No especificado	Otros	

POLÍTICAS:

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
No especificado	Manual de Calidad y Medioambiente Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Política de Reducción de Consumo Políticas formales (ej. Política Medioambiental) Sistemas de gestión de calidad Sistemas de gestión medioambiental (SGMA)	Seguimiento del Plan Estratégico

ACCIONES:

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES	OBJETIVOS
No especificado	Acción social RSE	Seguimiento del Plan Estratégico

SEGUIMIENTO:

GRUPOS DE INTERÉS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	OBJETIVOS
No especificado	Comité de Medioambiente Comité Técnico Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales Responsable de Medioambiente	Seguimiento del Plan Estratégico



PRINCIPIO 9: LAS ENTIDADES DEBEN FAVORECER EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIOAMBIENTE.

ACCIONES:

Durante el año 2012 se ha eliminado mediante quema en antorcha o aprovechamiento energético en motores un total de 15.145.661 m³ de biogás, por lo que el objetivo se ha cumplido con un incremento del valor establecido en 1,94% respecto a lo captado en 2011.

Este incremento se ha debido a la ejecución de las acciones contempladas en el Programa Ambiental. Se ha realizado una ampliación continua de la red de desgasificación y el mantenimiento de la misma mediante la conexión de todos los pozos de desgasificación existentes, además se ha realizado el mantenimiento de dicha red optimizando la desgasificación de los pozos y evitando posibles fugas de biogás.

Además la incorporación del tercer equipo para la producción de energía eléctrica de 1065 kwh ha contribuido a incrementar la captación de biogás destinado a aprovechamiento energético, así como la adecuada programación de las actividades de mantenimiento.

Desde enero de 2012 se lleva a cabo la explotación del Vaso 2 que sustituye al anterior vertedero de R.S.U. En él se instalan pozos de captación de biogás según se avance en el frente de vertido.

La desgasificación de este vertedero no se realizó durante 2012, debido a los bajos niveles de producción de biogás, ya que el contenido de metano del mismo no justifica su aprovechamiento energético

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

El seguimiento y la medición de este principio se refleja en varios informes anuales en los que se difunden las tecnologías utilizadas que a su vez son respetuosas con el medioambiente y además se refleja las mejoras de la eficiencia energética.:

- Declaración Ambiental.
- Memoria EFQM.
- Memoria Correponsable.

La inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que non sean agresivas con el medio ambiente ascendió a quinientos mil euros.



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

DIAGNÓSTICO:

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
No especificado		

POLÍTICAS:

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
No especificado		

ACCIONES:

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES	OBJETIVOS
No especificado	Acción social RSE	Seguimiento del Plan Estratégico

SEGUIMIENTO:

GRUPOS DE INTERÉS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	OBJETIVOS
No especificado		



PRINCIPIO 10: LAS ENTIDADES DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS EXTORSIÓN Y SOBORNO.

DIAGNÓSTICO:

La organización disminuye el riesgo existente trabajando contra la corrupción a través de:

- La difusión del principio 10 del Pacto Mundial a través de diferentes mecanismos de comunicación a todos los grupos de interés.
- El Manual de bienvenida y comportamiento ético contiene un conjunto de prácticas éticas entre las que se detalla la extorsión y el soborno.
- Página www de LIMASA

POLÍTICAS:

La política contra la corrupción, extorsión y soborno de Limasa, está definida en uno de nuestros apartados de la política del sistema de gestión, concretamente el de ETICA EMPRESARIAL, que ya hemos citado en otros principios y criterios. Esta prohibición está presente en:

- Manual de Bienvenida y comportamiento ético, publicado en la web. de LIMASA.
- Documento de Registros de proveedores, publicado en la web. de LIMASA.
- En las Buenas Prácticas se han incluido, el trabajo contra la corrupción en todas sus formas.

Limasa, en la medida de lo posible a través de revistas internas, web, tablones de anuncios y

también a través de la parte social de la empresa fomenta la caseta de la Feria, Cabalgata de Reyes, Concursos de dibujos, etc

Limasa también desarrollada un completo sistema de beneficios sociales para el personal de LIMASA, que se ha ido completando con nuevos beneficios en los últimos años, tales como:

- Flexibilidad horaria.
- Ayuda económica por contraer matrimonio.
- Obsequio de navidad para todos los trabajadores.
- Ayuda escolar para todo el personal: paga de septiembre.
- Prestamos individuales.
- Premio de jubilación.
- Indemnización por muerte o invalidez permanente derivada de accidente de trabajo.
- Incapacidad permanente.
- Incapacidad permanente absoluta.
- Gran invalidez.
- Muerte natural.
- Complemento del 100 % de la base reguladora para los casos de hospitalización en los procesos de IT
- Ayuda por minusvalías.

ACCIONES:

Las acciones llevadas a cabo son la difusión a todo el personal de:

- . Manual de Bienvenida y comportamiento ético, publicado en la web. de LIMASA.
- . Documento de Registros de proveedores, publicado en la web. de LIMASA. En las Buenas Prácticas se han incluido, el trabajo contra la corrupción en todas sus formas



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Son conocedores de los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad el 100 % de nuestros grupos de interés: clientes, empleados y proveedores.

El papel que desempeña Limasa es distribuir y comunicar los principios del Pacto Mundial así como diversos informes que se relacionan con el comportamiento y compromiso asumido por LIMASA respecto a los derechos humanos, derechos laborales, protección y defensa del medio ambiente y contra la corrupción a todos sus grupos de interés.

La entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción, como es la propia normativa aplicable y vigente en España, así como nuestros valores y ética profesionales nos impiden la realización de este tipo de prácticas. Asimismo, en los pliegos de contratación (con aplicación de los principios de publicidad y libre competencia) se exige el cumplimiento de la legislación vigente, lo cual se incorpora a los contratos formalizados.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

DIAGNÓSTICO:

GRUPOS DE INTERÉS	RIESGOS	OBJETIVOS
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	

POLÍTICAS:

GRUPOS DE INTERÉS	POLÍTICAS	OBJETIVOS
Clientes	Código de Conducta Código Ético Normas éticas y valores corporativos Política de RSE	Seguimiento del Plan Estratégico
Empleados	Código de Conducta Código Ético Normas éticas y valores corporativos Política de RSE	Seguimiento del Plan Estratégico
Proveedores	Código de Conducta Código Ético Normas éticas y valores corporativos Política de Compras Política de RSE	Seguimiento del Plan Estratégico



ACCIONES:

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES	OBJETIVOS
Clientes	Difusión de la política	Seguimiento del Plan Estratégico
Empleados	Comunicación interna y externa Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) Difusión de la política	Seguimiento del Plan Estratégico
Proveedores	Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) Difusión de la política	Seguimiento del Plan Estratégico

SEGUIMIENTO:

GRUPOS DE INTERÉS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	OBJETIVOS
Clientes	Auditorías Buzón de sugerencias Canal de denuncias anónimo o confidencial Código Ético Visitas de verificación	Seguimiento del Plan Estratégico
Empleados	Auditorías Buzón de sugerencias Canal de denuncias anónimo o confidencia l Canal ético Visitas de verificación	Seguimiento del Plan Estratégico
Proveedores	Auditorías Buzón de sugerencias Canal de denuncias anónimo o confidencial Comités de gestión Visitas de verif icación	Seguimiento del Plan Estratégico



**INFORME
DE
PROGRESO
2012**



**SERVICIOS DE LIMPIEZA INTEGRAL DE MALAGA
III S.A.**



limasa

Servicios de Limpieza Integral de Málaga III, S.A.