



CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Control de versiones

Versión:	Fecha:	Autor:	Descripción del cambio:
v.1.0	Junio 2011	Grupo de Mejora Medioambiente	Versión Inicial
v.2.0	Noviembre 2013	Grupo de Mejora Gestión Pública Responsable	Actualización catálogo

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	4
2.- DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE LÍNEA MADRID	4
3.- ACCIONES DE MEJORA RELATIVAS A MEDIO AMBIENTE	5
4.- IMPLANTACION DE MEDIDAS DE SOSTENIBILIDAD	5
4.1 POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL.	5
4.2 IDENTIFICACIÓN ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN:	7
4.2.1 <i>Energía</i>	7
4.2.2 <i>Consumibles</i>	9
4.2.3 <i>Agua</i>	10
4.2.4 <i>Residuos: Orgánicos, envases, papel, cartón, madera, etc.</i>	10
4.2.5 <i>Contratación</i>	10
5.- COMUNICACIÓN	11
6.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	11
7.- ALIANZAS	12

CATALOGO BUENAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES

1.- INTRODUCCIÓN:

Línea Madrid incorpora los valores del Ayuntamiento de Madrid, y en particular los expresados en su Código de Buenas Prácticas Administrativas. Entre sus valores específicos, destaca la eficacia, entendida como la capacidad de dar respuesta a las demandas sobre atención al ciudadano formuladas tanto por los propios ciudadanos como por los órganos y organismos titulares de los servicios e informaciones.

2.- DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE LÍNEA MADRID

Línea Madrid que si bien tiene su origen en el año 1999, tiene su gran impulso a partir del Decreto del alcalde de 17 de enero de 2005 por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, configurándose como “un servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades”, lo cual se ha ido consolidando hasta el momento actual.

La regulación que el presente Decreto hace de la Atención al Ciudadano, la configura como una función en sí misma dirigida a incrementar los niveles de calidad de la Atención e Información a los Ciudadanos.

La elaboración de las Cartas de Servicio además de hacer la gestión más transparente para el ciudadano ha aportado una herramienta de gestión que permite medir, revisar y mejorar objetivos estratégicos del ayuntamiento que aplican a Línea Madrid.

Todo ello ha permitido a la organización obtener y mantener buenos resultados en las encuestas de satisfacción y de clima laboral del personal.

Línea Madrid ha realizado 2 procesos de Autoevaluación conforme al Modelo EFQM de Excelencia, el primero tuvo lugar en septiembre de 2010 consiguiendo una puntuación en el nivel de +400, el segundo en noviembre de 2012, alcanzado una puntuación situada en el Nivel +500 puntos.

Desde la primera autoevaluación surgió la necesidad de elaborar el Catálogo de buenas prácticas ambientales, que ha sido revisado y actualizado como consecuencia de la segunda autoevaluación.

3.- ACCIONES DE MEJORA RELATIVAS A MEDIO AMBIENTE

Después de los procesos de autoevaluación se ha visto la necesidad de un proceso de reflexión orientado a plantear y emprender mejoras en los siguientes aspectos:

- **Definir** criterios de selección y evaluación de actividades de excelencia y medioambiente.
- **Establecer** una metodología para la gestión de los proveedores internos, incluyendo la evaluación y el seguimiento.
- **Revisar** los objetivos relativos a las condiciones físicas/recursos materiales y tecnológicos (temperatura y ruido), así como su cumplimiento, manteniendo al día los las metas fijadas en materia medioambiental y ante los cambios que demande la aplicación de nuevas normativas.
- **Elaborar** proyectos sobre medio ambiente, sostenibilidad, etc. en Línea Madrid, dirigidos a una mejora en el análisis comparativo con otras unidades del Ayuntamiento en las que se han realizado encuestas de clima laboral en las que se contemplan estos aspectos.

Por todo ello, consciente de la importancia de la protección del medio ambiente, Línea Madrid considera necesario asumir el compromiso de avanzar hacia un desarrollo sostenible, llevando a cabo su actividad de modo que se genere el mínimo impacto ambiental posible e instaurando un marco medioambiental eficiente, basado en la reducción, reutilización y reciclado de los recursos disponibles.

Para ello, entre las iniciativas a poner en marcha, se dará prioridad a la definición, difusión y seguimiento de este "Catalogo de Buenas prácticas de gestión medioambiental en Línea Madrid".

4.- IMPLANTACION DE MEDIDAS DE SOSTENIBILIDAD

4.1 POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL.

LÍNEA MADRID se configura como servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento de Madrid, cuya misión es proporcionar a los ciudadanos información útil y permanentemente actualizada, así como servicios, trámites y gestiones, tanto propiamente municipales como relativos a la ciudad en su conjunto y a otras Administraciones Públicas, de una manera sencilla, eficiente, coherente, receptiva, proactiva y fácilmente accesible para todos, persiguiendo la máxima satisfacción de los usuarios, de los órganos y organismos titulares de los servicios e informaciones, y de las personas que intervienen en su gestión y prestación.

Entre los valores de LÍNEA MADRID, recogidos en el documento "Misión, visión y valores" publicado en www.madrid.es/lineamadrid, se encuentra en particular el siguiente:

Responsabilidad social: contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

En consecuencia, la Dirección de LÍNEA MADRID, en aplicación de los valores del servicio, y consciente de que el uso racional de los recursos naturales y la protección del medio ambiente constituyen un elemento imprescindible de toda organización socialmente responsable, adquiere a través de esta declaración los siguientes compromisos:

- Velar por el cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable, así como de otros posibles requisitos que la organización decida asumir de manera voluntaria, y promover la adaptación a la normativa futura en el momento que así lo requiera, intentando en todo caso optimizar los mínimos reglamentarios exigidos.
- Desarrollar estrategias medioambientales ante la sociedad en el marco de su política medioambiental, que estará publicada en www.madrid.es/lineamadrid.
- Incentivar la formación, participación e iniciativa medioambiental de las personas que forman LÍNEA MADRID.
- Revisar y mantener actualizados sus metas y objetivos en materia de Medio Ambiente, en el marco de sus sistemas de gestión y mejora continua, y especialmente en el ámbito dedicado a la "gestión de los edificios, equipos y materiales" de su programa EFQM.
- En particular, considerar criterios ambientales en el diseño, adecuación y uso de los espacios e inmuebles, así como en los sistemas de transporte ligados a su actividad, de tal manera que se minimicen los impactos sobre el entorno.
- Esto aplicará en particular a la adecuación o traslado de nuevas Oficinas de Atención al Ciudadano o centros de trabajo.
- Incluir aspectos medioambientales entre los compromisos adquiridos a través de sus cartas de servicios, así como en los criterios de valoración utilizados para la contratación de los suministros y servicios precisos para su funcionamiento, de acuerdo con el Código de Buenas Prácticas Sostenibles en la Contratación Local del Ayuntamiento de Madrid y con esta declaración.
- Promover un uso racional y eficiente de los recursos para satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las de las generaciones futuras y gestionar adecuadamente los residuos, aguas residuales y emisiones generadas, incluyendo en su actividad diaria buenas prácticas ambientales, tales como:
 1. La reducción del consumo de papel, tóner y otros suministros, así como la utilización de papel con características ecológicas. En particular, las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid utilizarán preferentemente papel reciclado procedente de fibras recuperadas, certificado con el sello Ángel Azul o bien compuesto total o parcialmente de fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de manera sostenible y que así puedan acreditarlo

mediante certificados FSC, PEFC o equivalentes, así como impresoras a doble cara y formatos reducidos de impresión cuando sea posible.

2. La gestión y uso eficiente del agua, mediante la utilización de pulsadores y otras técnicas.
 3. La gestión racional de los recursos energéticos, fomentando su ahorro y uso óptimo, mediante la utilización de temporizadores y otras técnicas.
 4. La minimización de las sustancias residuales generadas, mediante el fomento de la reutilización y de la segregación para su correcta gestión.
 5. La reducción, y siempre que sea posible, la eliminación del uso de productos de los que se deriven efectos desfavorables para el medio ambiente
- Difundir esta declaración y promover su conocimiento, comprensión y cumplimiento por todas las personas que forman LÍNEA MADRID, así como por sus usuarios, clientes internos, proveedores, aliados y otras organizaciones interesadas, así como por la sociedad en general.
 - Establecer sinergias con otros órganos directivos y organismos municipales, en particular con la Dirección General de Sostenibilidad, en el marco del proceso de mejora continua de su política ambiental.
 - Asignar los recursos necesarios para su cumplimiento, en el marco de las disponibilidades presupuestarias existentes en cada momento.

4.2 IDENTIFICACIÓN ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN:

Los principales aspectos medioambientales que podemos identificar serían, energía, consumibles, agua, residuos, formación ambiental y contratación sostenible.

A continuación, se proponen una serie de recomendaciones y actuaciones a llevar a cabo en los distintos ámbitos:

4.2.1 Energía

El gasto de energía en los centros de trabajo se produce por la necesidad de lograr un grado de confort adecuado, una buena iluminación y un correcto funcionamiento de los equipos.

En este aspecto las medidas deberían ir encaminadas al ahorro y la eficiencia energética en las tres áreas, realizando para ello revisión y mantenimiento adecuado, actualizando las instalaciones:

- **Equipos informáticos** (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, escáneres):
 - Adquisición de equipos eficientes desde el punto de vista energético, con certificaciones como Energy Star o TCO.
 - Configurar los ordenadores, fotocopiadoras, etc., en modo de ahorro de energía para reducir el consumo. En el caso de los primeros, activar el modo de suspensión a los 10 min.

- Apagar el monitor siempre que no se utilice el ordenador (descansos, comidas, etc.)
- No usar protectores de pantalla, porque consumen más energía que si el monitor estuviera en modo suspensión. En el caso de utilizar alguno que sea el negro.
- Bajar el brillo del monitor: consume menos energía.
- Disminución del número de impresoras en los puestos de trabajo que no impliquen atención directa al público, conectándolas en red.
- Disponer de impresoras que permitan la impresión de documentos a doble cara: Dotar a todas las impresoras del adaptador para la impresión a doble cara e ir sustituyendo aquellas en las que no sea posible.
- Apagar todos los equipos totalmente al final de la jornada laboral.
- **Climatización**
 - Identificar y reducir las pérdidas de calor: revisión de las instalaciones, aislamientos.
 - Conocer el correcto funcionamiento de los equipos para obtener una mayor eficiencia de los mismos y un mayor ahorro energético.
 - Realizar un uso de la climatización en los rangos óptimos: 23° - 25 ° en verano; 21° - 23° en invierno.
 - Instalar sistemas singulares que puedan afectar positivamente sobre algún aspecto ambiental: puertas de cierre del centro automáticas para evitar la pérdida de climatización, doble acristalamiento, sistemas de sombreado de fachadas para disminuir la pérdida de calor, etc...- nº de sistemas colocados/unidad de tiempo (semestral, mensual, etc...)
 - Ir correctamente vestido para la estación con objeto de optimizar la gestión adecuada de la climatización del local.
- **Sistema iluminación**
 - Hacer un estudio de necesidades de luz en los distintos puestos de trabajo y distribuir la iluminación en función de las necesidades, reduciendo la iluminación en los casos en los que se crea conveniente.
 - Sustituir el alumbrado más antiguo por otros sistemas más eficientes de bajo consumo.
 - Apagar o reducir la iluminación en las estancias no ocupadas: salas de reuniones vacías, fuera de las horas de trabajo, aseos de uso no constante.
 - Fomentar la utilización de detectores de movimiento, temporizadores, etc.
 - Mantener limpias las luminarias ya que puede suponer un ahorro de hasta un 10% en el consumo energético.
 - Cuando haya de adquirirse nuevas lámparas, atender a la carcasa idónea.
 - Los fluorescentes y bombillas de bajo consumo realizan el mayor gasto energético en el encendido, por lo que es mejor mantenerlos encendidos en

lugar de encenderlos y apagarlos si el período de apagado no va a ser prolongado. En general si el tiempo que van a permanecer apagadas es inferior a unos 20 minutos aproximadamente, interesa mantenerlas encendidas.

- Estudiar la conveniencia de Adhesión de Línea Madrid al Programa Madrid Compensa.

En la adquisición de electrodomésticos se atenderá al etiquetado de alta eficiencia

4.2.2 Consumibles.

En este capítulo las medidas irían encaminadas a ajustar el consumo de los mismos a las necesidades reales, priorizando la compra de materiales que dispongan de certificación ecológica y que sean recargables frente a los de un solo uso. El reciclado y la buena utilización de los mismos, para alargar su vida útil, también ha de ser una prioridad, con la consiguiente reducción en la adquisición de productos, debido a la implantación de buenas prácticas.

- **Papel (folios, sobres, etc...)**

- Implantar el uso de papel reciclado (Blue Angel) o de papel certificado (FSC), que presentan calidades iguales o superiores que las del papel normal.
- Disponer bandejas donde depositar el papel impreso por una cara para su reutilización a nivel interno. Es importante insistir en que no debe aparecer ningún dato de carácter personal en los mismos.
- Reutilizar los sobres para correo interno.
- Reutilizar las carpetas de cartulina vacías: si una cara está rotulada utilizar la otra.
- Reducir la impresión de documentos a lo estrictamente necesario utilizando preferentemente medios electrónicos para la difusión de la información y las comunicaciones internas entre los distintos servicios relacionados con Línea Madrid.
- Comunicar las ausencias del puesto de trabajo y permisos del personal utilizando la aplicación corporativa que no precisa impresión de justificante.
- Para consultar las nóminas y certificados de retenciones acceder a ellos a través de Ayre.
- Utilizar el ordenador para la lectura de documentos poco extensos realizando en el mismo las correcciones necesarias sin la necesidad de imprimir borradores de los documentos y en caso contrario reutilizar papel.
- Ajustar márgenes, fuentes, etc. de los documentos para evitar espacios en blanco y aprovechar de forma eficiente el espacio de la hoja, realizando impresiones a doble cara siempre que sea posible. Utilizar la vista previa antes de imprimir para comprobar que la configuración del documento es correcta.
- Disponer contenedores para reciclaje de papel tanto en las áreas de trabajo como en la de atención al público, para que también estén disponibles para los ciudadanos que acuden a la oficina.

- Instalar/situar junto impresoras, fax, etc. material didáctico relativo a buenas prácticas de uso.
- En las Oficinas de Atención al Ciudadano:
- Estudiar la posibilidad de imprimir los volantes de empadronamiento a dos caras y de remitirlos por e-mail al interesado.
- **Toner/cartuchos de tinta.**
- Optar por toner y cartuchos reciclables.
- Utilizar la impresión en modo borrador o rápido para disminuir el consumo.
- Disponer de un contenedor para el almacenaje y posterior reciclado.
- Imprimir preferentemente en blanco y negro.
- **Mobiliario.**
- Adquirir muebles fabricados con maderas certificadas (PEFC o FSC). El mobiliario obsoleto puede donarse a ONGs o empresas recuperadoras que lo reparen y reutilicen (mercados de segunda mano).
- Atender al diseño ecológico del mobiliario; Adquirir muebles fáciles de reciclar, embalaje ligero, mínimas emisiones en transporte.

4.2.3 Agua

- **Consumo agua (duchas, cisternas, grifos)**

- Instalar grifos monomando.
- Instalar perlizadores y reductores de caudal para ayudar a reducir el consumo.
- Instalar cisternas de doble descarga.

4.2.4 Residuos: Orgánicos, envases, papel, cartón, madera, etc.

Acciones encaminadas a suministrar depósitos de almacenaje que permitan la clasificación de los residuos para su posterior reciclaje:

- Utilizar contenedores medianos compartimentados, si fuese necesario en los puestos de trabajo o disponer papeleras y contenedores que faciliten a los trabajadores el reciclado de los envases ya usados. En las áreas de descanso disponer de papeleras que permitan un correcto reciclado de los residuos.

4.2.5 Contratación

- Atender a lo dispuesto en el Código de buenas prácticas sostenibles en la contratación local del Ayuntamiento de Madrid, así como en el Decreto de 15 de junio de 2010 de los Delegados de las Áreas de Gobierno de Medio Ambiente y de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid para la incorporación de criterios medioambientales y sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas en relación con los productos forestales.
- Igualmente para todo tipo de suministros y para los contratos de servicios y de mantenimiento se deben incorporar criterios ambientales y sociales, (contratos de limpieza, de publicidad y propaganda, de estudios y trabajos técnicos, etc).

- *Poner en conocimiento de las unidades administrativas con competencias en materia de contratación que afecten al Servicio de Línea Madrid (I.A.M., Secretarías de Distrito y Secretaría General Técnica del Área de Hacienda y Administración Pública), las condiciones contenidas en el presente protocolo, a la hora de realizar los contratos de compras de material y equipos informáticos, así como en la contratación de la compra de material de oficina, el mantenimiento y la limpieza de los edificios.*

Incluir el contenido del presente documento como anexo en el Pliego de prescripciones técnicas del contrato de servicios para el "Apoyo a la Gestión de la Atención Telefónica y Presencial a través de los canales de atención al ciudadano de Línea Madrid", a fin de su aplicación en el desarrollo de los trabajos contratados, así como su consideración en la política de contratación, de suministros informáticos, consumibles, vehículos, etc., de aplicación al Servicio de Línea Madrid.

5.- COMUNICACIÓN

- Informar al IAM de las modificaciones que son necesarias en las aplicaciones y en la configuración de los equipos para una impresión de documentos y gestión de consumos más eficiente.
- Programar una leyenda automática en los correos electrónicos enviados desde servidores corporativos que refuerce la idea de imprimir el mensaje sólo cuando sea estrictamente necesario.
- Publicar el catálogo de buenas prácticas ambientales en AYRE y en la web.
- Promover la participación de los empleados en la sensibilización ambiental de la administración municipal, a través de ideas de iniciativas ambientales(concurso de ideas) o un buzón de sugerencias. Estas se podrían incorporar en las futuras revisiones del catálogo y podrían ser puestas en práctica si fueran viables.
- Organizar cursos de formación, jornadas, charlas para el personal de Línea Madrid sobre temas de mejora del medioambiente.
- Comunicar las estrategias medioambientales a la ciudadanía a través de los diferentes canales de Línea Madrid. (Difusión en página web, colocación de enlaces a páginas con información medioambiental. Crear un apartado específico en la web sobre aspectos generales de medio ambiente, con un apartado donde se difundan noticias medioambientales que puedan afectar a las Oficinas.)
- Difundir cartelera específica.

6.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para la correcta aplicación del presente documento, será preciso poner en marcha actuaciones concretas. En la actualidad gran parte de las acciones están implantadas.

Para la puesta en marcha de las actuaciones pendientes de implantar, será preciso desarrollar unas fichas de actuación, que tendrán asignado un responsable de su puesta en marcha y se realizará un seguimiento a través de indicadores.

7.- ALIANZAS

Se promoverá la firma de convenios de colaboración con organizaciones (asociaciones, grupos, unidades administrativas, etc.) relacionadas con el medio ambiente orientadas a proyectos concretos de mejoras medioambientales.

Se ha establecido una colaboración con distintas unidades del Ayuntamiento:

- con el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad (Dirección General de Sostenibilidad) para la formación del personal de Línea Madrid en cuestiones ambientales, a través de formadores de dicha Área.
- con el Parque Tecnológico Valdemingómez para destrucción del papel que contenga datos protegidos.