

# SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

## LÍNEA MADRID



### Control de versiones

Versión:	Fecha:	Autor:	Descripción del cambio:
V.1.0	Mayo 2024	Departamento de Calidad y Formación	Inicial

## ÍNDICE

<b>1.- INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. A NIVEL GENERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. POR ÁREA TEMÁTICAS</b>	
2.2.1 <i>Energía</i> .....	4
2.2.2 <i>Consumibles</i> .....	6
2.2.3 <i>Agua</i> .....	7
2.2.4 <i>Residuos de diverso tipo</i> .....	7
2.2.5 <i>Contratación</i> .....	7
<b>3.- COMUNICACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>4.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>8</b>

### 1.- INTRODUCCIÓN

Línea Madrid (en adelante LM) tiene su origen en el año 1999. Experimenta un gran impulso a partir del Decreto del alcalde de 17 de enero de 2005 por el que se regula la Atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid. Con la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019, se consolida la atención a la ciudadanía como una función en sí misma, dirigida a incrementar los niveles de calidad de atención e información a las personas.

LM se involucra en el sistema de calidad de las Cartas de Servicio, que facilita la transparencia de los compromisos y permite medir, revisar y mejorar objetivos que redundan en la globalidad de la gestión municipal.

La organización también ha realizado sucesivos procesos de autoevaluación y ha logrado la certificación de sellos de calidad conforme a modelos Excelencia desde 2010 (EFQM) hasta la actualidad (CAF 500 +).

Desde la primera autoevaluación surgió la necesidad de reflexionar sobre las buenas prácticas ambientales.

Conscientes de la importancia de la protección del medio ambiente, desde LM se asume el compromiso de avanzar hacia un desarrollo sostenible, llevando a cabo la 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.

## 2.- COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

### 2.1. A NIVEL GENERAL

- Velar por el cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable. También de las medidas que desde LM se asuman de manera voluntaria.
- Promover un uso racional y eficiente de los recursos y una gestión adecuada de los residuos y emisiones generadas.
- Incentivar la formación, participación e iniciativa medioambiental de las personas que pertenecen a LM. Tener en cuenta los resultados de las encuestas de clima laboral de LM.
- Revisar y mantener actualizados los objetivos relativos a la gestión ambiental, especialmente en el ámbito dedicado a la gestión de los edificios, equipos y materiales, siguiendo el criterio 8 del modelo CAF.
- Incluir aspectos medioambientales en los compromisos de las cartas de servicios.
- Difundir este documento entre todas las personas de LM y entre colaboradores necesarios, proveedores y aliados.
- Establecer colaboración con otros organismos municipales, en particular con la DG de Sostenibilidad y Control Ambiental y con los Distritos.
- Informar a la ciudadanía sobre buenas prácticas ambientales a través de madrid.es.

### 2.2. POR ÁREAS TEMÁTICAS

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

#### 2.2.1 Energía

**Equipos informáticos** (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, escáneres)

- Adquirir 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 minutos.
- Apagar el monitor siempre que no se utilice el ordenador (descansos, comidas, etc.).
- Bajar el brillo del monitor: consume menos energía.
- Disminuir el 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.

- 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 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...
- Utilizar ropa adecuada a la estación con objeto de optimizar la gestión de la climatización.
- Usar la ventilación natural cuando no sea necesario el aire acondicionado.

- **Sistema de iluminación**

- Hacer un estudio de necesidades de luz en los distintos puestos de trabajo y distribuir la iluminación en función de las necesidades.
- 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.

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

### 2.2.2 Consumibles.

En este capítulo las medidas irían encaminadas a ajustar el consumo a las necesidades reales, a su adecuada reutilización y reciclado.

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

- Implantar el uso de papel reciclado (Ángel Azul) o de papel certificado (FSC, PEFC o equivalentes).
- 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.
- Imprimir a doble cara y en formato reducido cuando sea posible.
- 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.
- Ajustar márgenes, fuentes, etc. de los documentos para evitar espacios en blanco y aprovechar de forma eficiente el espacio de la hoja. 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.
- Cerca de las impresoras situar material didáctico relativo a buenas prácticas de uso.
- Ofrecer a las personas atendidas la remisión por correo electrónico de certificados de empadronamiento u otros documentos.

- **Tóner/cartuchos de tinta.**

- Optar por tóner 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.
- Informar sobre el consumo de tóner en los últimos meses para concienciar a reducir el consumo.

- **Mobiliario.**

- Adquirir muebles fabricados con maderas certificadas (PEFC o FSC). El mobiliario obsoleto puede donarse a ONG o empresas recuperadoras que lo reparen y reutilicen (mercados de segunda mano).
- Atender al diseño ecológico del mobiliario y adquirir muebles fáciles de reciclar, embalaje ligero, mínimas emisiones en transporte.

7

### 2.2.3 Agua

- Sugerir a quienes ostentan la competencia del mantenimiento de los edificios la instalación de grifos monomando, reductores de caudal y cisternas de doble descarga.
- Poner carteles informativos en las zonas de uso de agua con gráficas sobre el consumo de los meses previos y avisos de no utilizar el inodoro como si fuera una papelera.

### 2.2.4 Residuos de diverso tipo

Disponer de contenedores que faciliten el reciclado de los residuos y envases separando el plástico, cristal, papel y residuo orgánico.

### 2.2.5 Contratación

- Atender a lo dispuesto sobre buenas prácticas ambientales y legislación vigente en materia de contratación local del Ayuntamiento de Madrid.
- Incluir el contenido del presente documento en los contratos que se realicen desde LM.

## 3.- COMUNICACIÓN

- Mantener la leyenda en los correos electrónicos enviados desde servidores corporativos para reforzar la idea de imprimir el mensaje sólo cuando sea estrictamente necesario.
- Publicar este documento en AYRE.
- Promover la participación del personal en la sensibilización ambiental a través de propuestas en el concurso de ideas y el buzón de sugerencias internas. Se estudiará su viabilidad y puesta en práctica.
- Organizar cursos de formación, jornadas, charlas para el personal sobre temas de mejora del medioambiente.
- Comunicar las estrategias medioambientales a la ciudadanía a través de los diferentes canales de LM. Difusión en página web, colocación de enlaces a páginas con información medioambiental, crear un apartado específico en la web sobre aspectos de sostenibilidad
- Aprovechar el espacio de GNSIS para aspectos medioambientales en las OAC.



#### 4.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Una parte de las propuestas del presente documento ya han iniciado su implantación. Para la puesta en marcha de las actuaciones pendientes, se asignará un responsable y se realizará el seguimiento a través de indicadores.

#### INDICADORES DE EVALUACIÓN PARA SEGUIMIENTO

ÁREA	OBJETIVO	INDICADOR	MEDICIÓN	RESPONSABLE
Consumibles	Disminuir el consumo anual de papel	Cantidad de papel consumido, comparada con el año anterior	Registro anual	Unidad Obras, Equipamientos y Conservación
	100 % del papel adquirido reciclado	Porcentaje de papel reciclado	Registro anual	Unidad Obras, Equipamientos y Conservación
	Disminuir el consumo anual de tóner y tinta	Cantidad de tóner y tinta consumidos, comparada con el año anterior	Registro anual	Unidad Obras, Equipamientos y Conservación
	Que el 100 % de tóner y tinta que se compra sea reciclado	Porcentaje de tóner y tinta reciclado	Registro anual	Unidad Obras, Equipamientos y Conservación
	Reducir el consumo de consumibles	Número de opciones de consumibles en listado. Que sea menor que el año anterior	Listado de opciones de material	Unidad Obras, Equipamientos y Conservación y DG
Contratación	100 % contratación pública incluirá criterios medio ambientales	Porcentaje de contratos que incluyen criterios medio ambientales	Registro anual	Servicio Gestión Administrativa
Comunicación	Fomentar que el personal proponga medidas ambientales	Nº de propuestas ambientales del personal	Registro anual	Departamento Calidad y Formación
	Difundir mensajes de sostenibilidad	Mensajes difundidos a través de las pantallas de sala de espera de OAC	Registro anual	Departamento Coordinación OAC. Departamento Soporte Tecnológico y Estadísticas