

**MEMORIA EXPLICATIVA PARA LA CONVOCATORIA A LOS PREMIOS A LA CALIDAD  
DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA DIPUTACIÓN DE ALICANTE**

***IMPLANTACIÓN DE UN PROCESO PARA LA RECOGIDA SELECTIVA DE PAPEL  
USADO EN TODOS LOS CENTROS DE TRABAJO DE LA DIPUTACIÓN DE ALICANTE***

**1. PRESENTACIÓN**

**INTRODUCCIÓN**

El Área de Medio Ambiente de la Diputación Provincial de Alicante tiene como misión la colaboración con los municipios de la provincia para que el desarrollo sostenible sea una realidad a través del desarrollo de iniciativas y actuaciones encaminadas a conservar, mejorar y divulgar la valiosa riqueza medioambiental de nuestra provincia.

**ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO**

El Área está dirigida por el Diputado Provincial de Medio Ambiente, D. Juan Molina Beneito, que es el responsable de definir las líneas de trabajo a desarrollar desde el Área.

D. Alejandro de la Vega de Orduña, Gerente del Área, es el responsable de materializar estas líneas a través de las actuaciones que éste estima oportunas, apoyándose para ello en el personal del Área, formado por siete técnicos, dos capataces un asistente administrativo y tres auxiliares administrativas.

El Área de Medio Ambiente esta estructurada en dos unidades técnicas: la de Proyectos y Gestión Forestal, y la de planificación y Gestión Ambiental.

De las líneas de trabajo desarrolladas por la Unidad Técnica de Planificación y Gestión Ambiental, destaca la gestión de residuos, dentro de la cual se desarrollan actuaciones encaminadas a la recogida selectiva y el reciclado de residuos, como la recogida selectiva de pilas y la divulgación de buenas prácticas ambientales.

El proyecto de implantación y mejora de un proceso para la recogida selectiva de papel usado en la Diputación de Alicante, se localiza dentro de esta misma línea de trabajo, y que desde esta Área presentamos como candidatura a los premios a la calidad del servicio público.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA**

### **2.1 SITUACIÓN DE PARTIDA**

El papel constituye uno de los materiales con un uso más frecuente dentro de nuestra actividad diaria, resultando indispensable para la prensa escrita, la higiene personal, realizar presentación de proyectos, trabajos, anotaciones, etc., entre otros usos.

Asimismo, dentro del ámbito laboral de la Administración pública el papel se presenta como material o recurso imprescindible para desempeñar los procesos habituales de cualquier Administración, entre las cuales se encuentra la Diputación de Alicante. En esta Administración (por lo menos hasta la fecha) el papel sigue siendo imprescindible para la tramitación de cualquier tipo de subvención, solicitud, pago, reclamación, etc.

El proceso administrativo requiere de un consumo de papel; dicho proceso no está exento de errores, por lo que se generan documentos, copias, borradores, etc. que no tienen validez. Pasando a convertirse en un residuo una vez ha sido utilizado. **¿Qué hacer con él entonces?**

Hasta el momento de la implantación del servicio de recogida de papel usado, este material aparentemente si valor se recogía diariamente por el servicio de limpieza de la Diputación junto con el resto de los residuos, pasando a ser gestionado por el servicio municipal de recogida de basuras y transportado a la planta municipal de tratamiento de residuos de Foncalent, en la cual se realiza una clasificación de residuos que no afecta al papel usado, pues este carece de valor al ir mezclado con restos orgánicos, aceites,...

La solución más apropiada y respetuosa con el medio ambiente es la **recogida selectiva** de este residuo para su **reciclado** y posterior puesta en uso. De esta manera no sólo se consigue recuperar un material que irremediablemente acabaría en un vertedero, favoreciendo la colmatación de los mismos y su clausura prematura; sino que se consiguen los siguientes beneficios ambientales:

- se reduce la demanda de árboles para la producción de celulosa, evitando la tala de árboles y la deforestación en terceros países.
- se reduce el consumo de agua y energía para la producción de papel: la producción de papel reciclado consume un 47% menos de agua y un 62,5% menos de energía que el papel de fibra virgen.
- el volumen de residuos generados en el proceso es un 93,3% inferior al de producción de papel de fibra virgen.

Los beneficios ambientales, económicos y sociales que el reciclaje, y en este caso el reciclaje de papel supone para la sociedad y el medio ambiente, no han pasado desapercibidos ante el Área de Medio Ambiente, siendo conscientes tanto de la problemática ambiental asociada a su producción, como del potencial para la recuperación y puesta en valor que presenta del residuo papel.

Ante esta situación, se consideró necesario desarrollar una iniciativa que permitiese involucrar a la Diputación de Alicante en un proceso de gestión ambiental de este mal llamado “residuo” en esta Institución, a través de la implantación de un servicio de recogida de papel usado en la totalidad de los Centros de trabajo de la Diputación existentes en Alicante y sus alrededores.

## 2.2 ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DEL PROBLEMA

Como primer paso para resolver la problemática detectada, los responsables del Departamento procedieron a convocar una reunión con la Unidad de Planificación y Gestión del Área de Medio Ambiente, con el objeto de analizar la situación del problema detectado,

identificar sus posibles causas y establecer las líneas de trabajo más apropiadas para la resolución de éstas, y que constituirían el Plan de Actuación.

Las conclusiones obtenidas durante la reunión acerca de las principales causas de la ausencia de una gestión sostenible del papel usado en los centros de Diputación, fueron las siguientes:

- La **ausencia** de un sistema para la recogida selectiva del papel usado generado en los centros de Diputación.
- El **desconocimiento general** y la **falta de concienciación** acerca del volumen de residuo que se genera en la Diputación, y de las consecuencias que tiene el hecho de considerar el papel usado como un residuo, y no como un producto que posee un valor para utilizaciones posteriores tras su transformación (reciclaje).
- La escasa aplicación de **hábitos de trabajo que permitan un consumo responsable de papel** en el trabajo: los empleados de la Diputación en general no aplican técnicas de ahorro y reciclaje de papel en su trabajo diario, principalmente por tres razones:
  - 1ª) Desconocimiento de las posibilidades existentes para ahorrar papel y las posibilidades de aplicación a su trabajo cotidiano.
  - 2ª) La dificultad añadida que supone el tener que desplazarse fuera de las instalaciones de trabajo para depositar el papel usado sin valor en los contenedores dispuestos para tal fin en la vía pública.
  - 3ª) El “*coste 0*” del papel que se consume en cada uno de los centros para el trabajador, siendo menos sensible a un consumo responsable del mismo (cuando por el consumo de un bien no se paga, la tendencia es a consumir más de lo estrictamente necesario).

Analizadas estas posibles causas, se determinó que la mayor parte podían resolverse o, al menos, paliarse a través del desarrollo de dos líneas de trabajo principales:

- 1) *la implantación de un servicio de recogida que permita la gestión del residuo papel en los centros de trabajo de la Diputación de Alicante.*
- 2) *Proporcionar información a los trabajadores sobre la importancia del reciclaje y recomendaciones para el uso responsable de papel.*

#### 2.2.1 Líneas de trabajo consideradas

- 1ª línea de trabajo: **Implantar un servicio para la recogida de papel usado en los diferentes centros de la Diputación.**

Esta línea de trabajo ha consistido en el diseño de un dispositivo eficaz que permita recoger el papel inservible desde el lugar de producción (los centros oficiales de la Diputación de Alicante) para poder ser enviado hasta el punto de recuperación (planta de reciclaje). La implantación de esta línea de trabajo se materializó durante el año 2004.

- 2ª línea de trabajo: **Involucrar al personal de Diputación en la iniciativa a través de campañas divulgativas/informativas que permitan concienciar acerca de los beneficios y ventajas ambientales que supone el reciclaje de papel y otras actuaciones de consumo responsable de papel.**

Mediante esta línea de trabajo se ha pretendido concienciar al personal de la Diputación respecto a la importancia ecológica que el reciclaje de papel y el consumo responsable de papel suponen como aportación diaria para la conservación del medio ambiente. Esta línea de trabajo se ha acometido paralelamente a la línea anterior como herramienta para el fomento del reciclaje.

#### 2.2.2 Datos de partida disponibles

El primer problema surgido durante la fase de planificación de las líneas de trabajo fue la obtención de datos relativos a la cantidad de papel usado que se genera en los Centros de

Diputación, al no disponer de ninguna fuente que asegurase un mínimo de precisión en estos datos. En la mayor parte de los centros de la Excm. Diputación Provincial de Alicante una hoja o papel usado que no tuviese valor pasaba directamente de las manos del trabajador a la papelera junto con el resto de residuos que se generan diariamente en el puesto de trabajo (plásticos, etc.), teniendo como único dato real que la cantidad de papel que se reciclaba en los centros de Diputación era de 0 Kg.

El personal de la Diputación de Alicante comprometido con la gestión sostenible de los recursos, al carecer la Diputación de un sistema de recogida del papel usado, se veía obligado a la recogida y transporte del papel generado diariamente a servicios de recuperación de papel externos a la Diputación.

### 2.3 APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN AL PROBLEMA: APLICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS LÍNEAS DE TRABAJO DEFINIDAS

#### **2.3.1 Actuaciones realizadas durante el año 2004**

Las líneas de trabajo definidas se materializaron durante el pasado año 2004 a través de las siguientes actuaciones:

- **Organización de la recogida y almacenamiento del papel usado:** este aspecto supuso la actividad con mayor dificultad de la iniciativa, siendo necesario definir el proceso que debía seguir el papel usado dentro de los Centros de Diputación, configurando la sistemática más eficaz para su posterior recogida y tratamiento en base a la cantidad de de papel usado generado en cada edificio.

A la hora de diseñar la forma en la que se realizaría la recogida del papel usado, se consideró que el factor clave para obtener una alta participación en la iniciativa era hacer **cómodo** e **intuitivo** el almacenamiento y depósito del residuo en el contenedor para el usuario.

Se optó por la aplicación de un sistema de recogida estructurado tres niveles:

- 1) Punto de recogida en el puesto de trabajo.

- 2) Punto de almacenamiento temporal en cada Departamento.
- 3) Punto de almacenamiento temporal en cada centro de trabajo para su transporte a punto de reciclado



Para la puesta en marcha de esta estructura se optó por dotar a cada nivel de la infraestructura necesaria para la recogida de papel usado, constando la misma de *bandejas* para el primer nivel, *contenedores de 35 litros* para el segundo nivel y *contenedores de gran capacidad* para cada centro de trabajo.

La inclusión de las bandejas de papelería en el primer nivel supuso un importante avance en la iniciativa, ya que permitía cubrir los aspectos de comodidad y sencillez para que los usuarios del servicio pudiesen depositar el papel inservible en su mesa, evitando molestias derivadas de no saber dónde colocar el papel usado, así como tener que desplazarse continuamente al punto de almacenamiento de su Departamento. Asimismo la utilización del color azul, (normalizado para el reciclaje de papel), en los contenedores y bandejas permitía al usuario relacionar de forma rápida estos elementos con el servicio de recogida de papel usado.

Quedaba pendiente determinar la forma de transportar el papel desde los contenedores de cada Departamento (2º nivel) hasta el contenedor general (3er nivel). La solución se obtuvo mediante la colaboración de los Departamentos de Mantenimiento (responsable de la

limpieza en los centros de Diputación) y de Régimen Interior, que accedieron a participar en el transporte del contenido de los contenedores de cada Departamento al contenedor general de cada Centro.

En esta primera fase se suministraron un total de 42 contenedores distribuidos en los diferentes Departamentos de cada Centros de trabajo de la Diputación. Este número se fue incrementando progresivamente durante 2005 hasta alcanzar las 65 unidades, tras satisfacer las peticiones recibidas por parte de los usuarios del servicio.

- ***Contratación de un gestor autorizado por la Generalitat para la recogida de residuos no peligrosos, que se encargue de la recogida y transporte del residuo “papel” a un centro de almacenamiento y reciclaje:*** el transporte del papel usado al centro de reciclaje, se resuelve a través de la contratación de un servicio de recogida selectiva con una empresa gestora de residuos no peligrosos. Por el tipo de material a transportar, se le exige a la empresa la emisión de un certificado de destrucción del papel para cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Inicialmente, la recogida se realizaba por aviso previo, tras recibir este aviso en el Área de Medio Ambiente por parte de los trabajadores del Departamento de Régimen Interior, de la existencia de alguno de los contenedores lleno. Esta circunstancia se modificó al poco tiempo, tras comprobar que la tasa de generación de papel usado en determinados centros era lo suficientemente regular como para establecer una recogida periódica, caso del Palacio Provincial y Tucumán, pasando entonces a definir tres tipos de recogida en función de las características de cada centro: **recogida periódica** (concretamente semanal), **recogida sobre aviso** y **recogidas especiales** (en circunstancias puntuales como mudanzas, limpiezas de archivo, etc.)

- ***Elaboración de una campaña divulgativa para dar a conocer el nuevo servicio de recogida de papel, que sirva a su vez para concienciar al personal de la Diputación de Alicante acerca de la importancia que tiene el reciclaje de papel:*** para maximizar el seguimiento de la iniciativa, era necesario dar a conocer la misma a los clientes del servicio. Se optó por realizar la campaña de divulgación en formato multimedia y formato papel (folletos divulgativos), determinando el eslogan de la campaña (“*Haz un buen papel, da ejemplo*”) y una imagen para la misma, junto a los contenidos que se consideraron más



adecuados para dar a conocer el servicio que se pretendía implantar y la importancia del reciclaje de papel.

La campaña divulgativa se materializó a través de los medios disponibles al alcance del Departamento: por e-mail, remitiendo a cada uno de los terminales de los diferentes Centros el mensaje en formato multimedia, a través de la web del Área de Medio Ambiente y mediante folletos informativos repartidos junto con cada una de las bandejas para la recogida de papel usado, incorporando éste la misma información que el documento informático. La documentación suministrada se proporcionó tanto en castellano como en valenciano.

### **2.3.2. Actividades de mejora continua y ajuste del proceso de gestión responsable del papel durante el año 2004.**

#### **2.3.2.1 Evaluación de la satisfacción del cliente**

Tras la puesta en marcha de la iniciativa, se inició una campaña para recabar información sobre la acogida de la misma por parte de los usuarios su grado de satisfacción, para lo cual se acometió la correspondiente campaña de encuestación (en formato informático, de acuerdo con la filosofía de la iniciativa, y enviadas vía correo electrónico) con el objeto de conocer los siguientes aspectos de la iniciativa:

- **Impacto/efectividad de la campaña sobre el usuario y seguimiento de la misma:** conocer en qué medida el tipo de campaña realizada había servido para concienciar e involucrar al personal de la Diputación en el reciclaje de papel. Asimismo, se buscaba conocer la actitud actual del personal respecto al reciclaje y reducción del consumo de papel (utilización de papel usado, utilización de medios alternativos al papel, etc.)
- **La capacidad de los medios dispuestos para la recogida de papel usado:** conocer si se cubren las necesidades en lo relativo a los contenedores y bandejas distribuidos en cada Departamento.

## Área de Medio Ambiente

Se realizó un muestreo entre las personas que trabajan en los diferentes centros de Diputación, tomándose como muestra los Responsables de cada uno de los Departamentos (Jefes de Unidad y de Departamento, principalmente) por los siguientes motivos:

- Poseen un buen conocimiento de las necesidades de su Departamento y, por supuesto en lo relativo a las necesidades de bandejas y contenedores, por las comunicaciones que mantienen con los trabajadores a su cargo.
- Disponen de ordenador y pueden rellenar la encuesta en formato informático.

Asimismo, la encuesta se colgó en la página web del Área de Medio Ambiente para que cualquier otra persona pudiese cumplimentarla y enviarla al Área de Medio Ambiente para reflejar su opinión acerca del servicio de recogida de papel, contando para ellos con la colaboración del Departamento de Informática.

Tras solicitar al Departamento de Personal la relación de los cargos responsables existentes en Diputación, se enviaron 104 encuestas, recibándose en el Área de Medio Ambiente un total de 11 encuestas, lo que supone una participación de un 10,6%. De las encuestas recibidas sólo tres se recibieron en formato informático, recibándose el resto en formato papel.

A la vista de los pobres resultados de la campaña de encuestación se analizaron las causas del bajo seguimiento, siendo las principales causas de la escasa colaboración las siguientes:

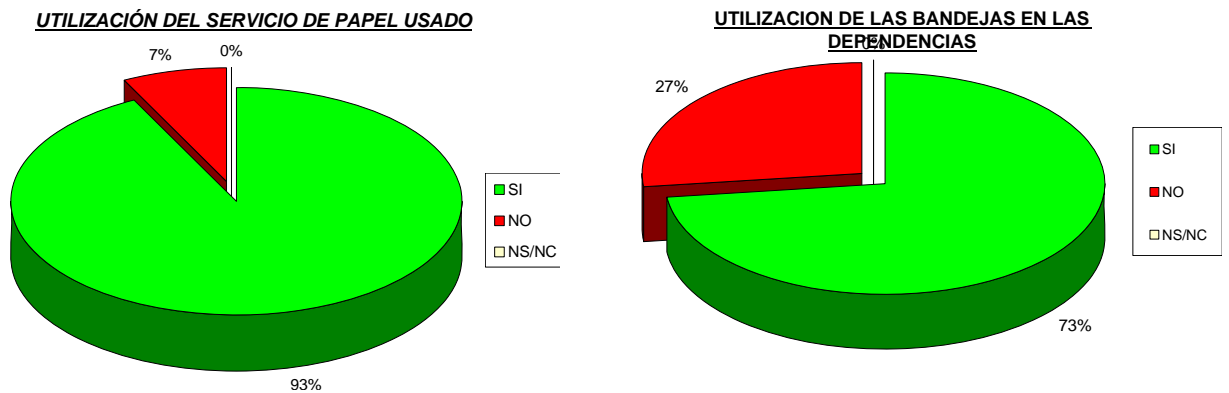
- Se detectó una falta de colaboración por parte de la población muestreada.
- Los encuestados que sí decidieron colaborar y remitir la encuesta cumplimentada, tuvieron problemas a la hora de enviar la encuesta cumplimentada informáticamente, por lo que optaron bien por no enviarla o bien enviarla en formato papel.
- Se produjeron problemas a la hora de localizar la encuesta y las instrucciones en la página web del Área de Medio Ambiente.

Para dar respuesta a los problemas detectados, se decidió remitir la misma encuesta en formato papel (utilizando papel reciclado 100%) y se distribuyó personalmente a cada uno de los Jefes que no habían remitido la encuesta cumplimentada, recordándoles la importancia de su opinión para el desarrollo del servicio.

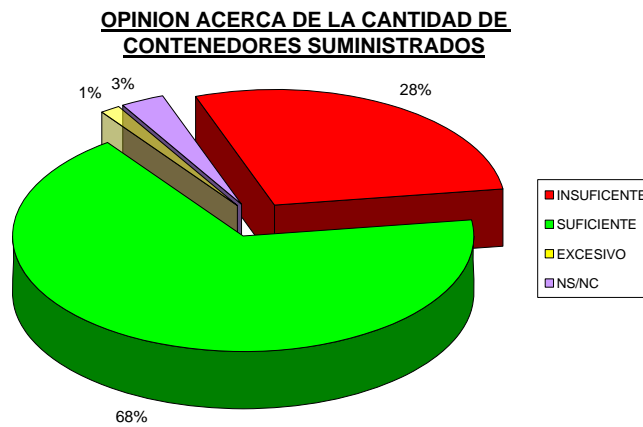
Durante esta segunda fase de encuestación se consiguió que el número de encuestas recibidas se incrementase hasta las 67, lo que supuso un porcentaje de participación de un 64,4%.

Los resultados de las encuestas reflejaron los siguientes aspectos:

- El servicio de recogida de papel usado tenía en aquel momento un amplio seguimiento (93% de participación) en todos los centros de Diputación, utilizando la gran mayoría de los clientes (73%) las bandejas suministradas, lo que muestra el acierto de la iniciativa y de la planificación de la misma.



- El número de contenedores suministrados se consideró suficiente para la mayor parte de los Departamentos (68%), sin embargo se detectó que en un 28% de Departamentos se consideraba que este número no era suficiente.



Respecto a los hábitos de consumo de papel en la Diputación se obtuvieron los siguientes resultados:

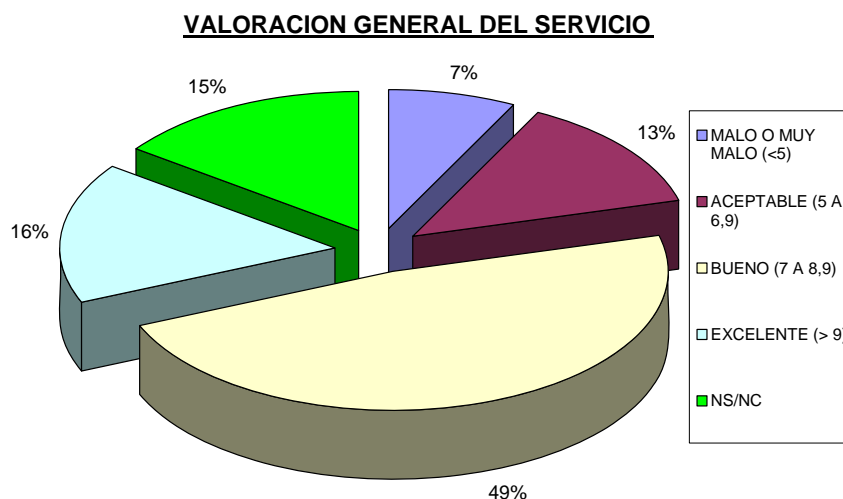
- Un tercio de la población muestreada (34%) no utiliza nunca papel reciclado en su trabajo, frente a un escaso 13% que sí lo utilizaba siempre o, al menos, puntualmente (49%).
- Un 32% de los encuestados utilizaba siempre el papel por ambas caras, mientras que la mayor parte de los encuestados (63%) utilizaba el papel por ambas caras ocasionalmente. Un escaso 5% de los encuestados afirmaba utilizar en todo momento el papel por una cara.

Respecto a la campaña informativa realizada por el Área de Medio Ambiente:

- Tanto la campaña divulgativa como la información suministrada fue valorada por la mayoría de los encuestados como suficiente para satisfacer el interés sobre del tema. Un 11% de los encuestados la consideró escasa, indicando en algunos casos incluso que no tenían conocimiento de la campaña divulgativa realizada.
- La mayoría de los encuestados se manifestaron interesados en recibir información acerca de la marcha del servicio de recogida de papel, así como para seguir recibiendo información acerca de los beneficios de reciclar papel y/o usar papel reciclado.

- Cerca de la mitad de los encuestados (43%) afirmó utilizar siempre el correo electrónico para realizar comunicaciones que no requieren de registro justificativo, mientras que un 47% afirma que lo utiliza puntualmente para ese mismo fin, y un escaso 7% de los encuestados nunca utiliza el correo electrónico (siempre utilizando papel).

A modo resumen, se pudo constatar que la gran mayoría los encuestados valoraron como BUENO o EXCELENTE el servicio, con una nota media de 8 en una escala de 0 a 10.



#### 2.3.2.2 Actuaciones de mejora realizadas a partir de la satisfacción del cliente

Las principales actuaciones que se llevaron a cabo tras conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio fueron las siguientes:

- Se procedió al suministro de contenedores y bandejas (10 contenedores y 60 bandejas) en base a las necesidades detectadas en los Departamentos encuestados.
- Se elaboró una campaña divulgativa para comunicar a los usuarios del servicio la cantidad de papel recogida en la Diputación y su correspondiente beneficio ambiental, definido como reducción en el consumo de recursos naturales. El

motivo de la campaña fue motivar a los trabajadores, así como involucrar a aquellos todavía poco o nada implicados con el proceso de recogida de papel usado.

- Se informó a aquellos departamentos que comunicaron no haber recibido la campaña de recogida selectiva de papel usado.

### **2.3.3. Actividades de mejora continua del proceso de recogida selectiva del papel usado durante los años 2005 a 2008.**

#### 2.3.3.1. Aplicación de indicadores de control al proceso para la reducción plazos en la recogida de papel

Tras la implantación del servicio de recogida de papel usado, el trabajo de la Unidad de Planificación y Gestión se ha centrado en la mejora del servicio de recogida, principal objetivo de la iniciativa. Desde el Área de Medio Ambiente detectamos que en determinados centros la recogida se demoraba más de lo habitual, debiendo los responsables de dichos centros comunicar la necesidad de vaciado de contenedor en más de una ocasión. Los datos obtenidos de la recogida de papel mostraban que realmente en algunos centros los plazos de recogida se alejaban hasta un máximo **3 días por encima de la media**, calculada en **4 días**.

Tras analizar las causas, se detectó que el problema estaba ocasionado por un retraso en cadena que partía desde la comunicación del aviso a la empresa desde el Departamento, hasta la recogida realizada por la misma. Para su resolución se definió un protocolo de actuación para la recepción de avisos, que establecía como indicadores el tiempo transcurrido desde la recepción del aviso hasta su traslado a la empresa, vía e-mail, y el tiempo transcurrido desde el traslado del aviso a la empresa y la recogida efectiva del contenedor.

La aplicación de este protocolo ha mejorado notablemente la realización del servicio, habiéndose reducido los plazos de vaciado del contenedor sobre aviso en la actualidad a **dos (2) días** de media, lo que supone una mejora de un **50%**, con un máximo de **tres (3) días** para cualquier centro, lo que reduce el plazo máximo un **57% en el caso de los**

**Centros que presentaban retrasos habituales.** En la actualidad este protocolo se encuentra en fase de mejora, a través de la implantación de un sistema de recepción de avisos vía correo electrónico, que se espera permita hacer más cómoda la gestión y control de avisos en el Departamento.

#### 2.3.3.2 Organización de una jornada informativo-educativa para fomentar el reciclaje de papel usado y las buenas prácticas de uso del papel

Tras comprobar la buena implantación del servicio de recogida de papel usado, y tras acometer las actuaciones necesarias para medidas detectadas por los usuarios para su mejora, se consideró oportuno impulsar la segunda línea de trabajo definida en la reunión inicial: fomentar el consumo responsable de papel y la aplicación de buenas prácticas de uso de papel.

La Unidad de Planificación y Gestión del Área de Medio Ambiente se encargó del diseño de un manual informativo en formato informático. Los contenidos de la publicación incluyen toda la información acerca de los beneficios ambientales del reciclaje de papel usado, la utilización de papel reciclado, así como numerosos consejos para reducir el consumo de papel en la oficina. El título de esta guía formativa se ha titulado “PRINCIPIOS PARA EL AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL EN LOS CENTROS DE LA EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE” y se encuentra disponible tanto en castellano como en valenciano. El diseño y maquetación de la misma se realizó durante el año 2005, habiéndose remitido a todos los terminales informáticos de los diferentes Jefes de Unidad, Departamento, Área, etc. de los centros de la Diputación de Alicante, vía correo electrónico durante el primer trimestre de 2006.

#### 2.3.3.3 Ampliación del servicio de recogida de papel usado

Dada la excelente acogida del servicio en los centros de la Diputación de Alicante y ante las solicitudes recibidas por otros, la dirección del Área de Medio Ambiente ofertar este servicio a otros Organismos vinculados a esta Administración, en el primer trimestre de 2006, para lo cual se contactó telefónicamente con los responsables de dichos Organismos (Consortio Provincial de Alicante para el Servicio de Prevención y Extinción de Incendios, el Museo Arqueológico de Alicante (MARQ), Alicante Natura, S.A., Proaguas Costablanca y Patronato

de Turismo), proporcionándoles la información necesaria acerca de los objetivos de la iniciativa: la gestión ecológica del papel usado en los centros oficiales de la Diputación a través del servicio de recogida de papel. En el caso de Proaguas Costablanca, el servicio se ha implantado durante este año 2008.

La propuesta fue rápidamente aceptada por los diferentes organismos, procediéndose al suministro del material necesario (contenedores y bandejas) para la puesta en marcha de la iniciativa en sus centros de trabajo, y la comunicación de esta ampliación del servicio de recogida a la empresa concertada.

El servicio de recogida de papel se inició en estos centros durante el mes de mayo, habiéndose recogido hasta la fecha en los mismos la cantidad de 15.505,00 Kg de papel usado.

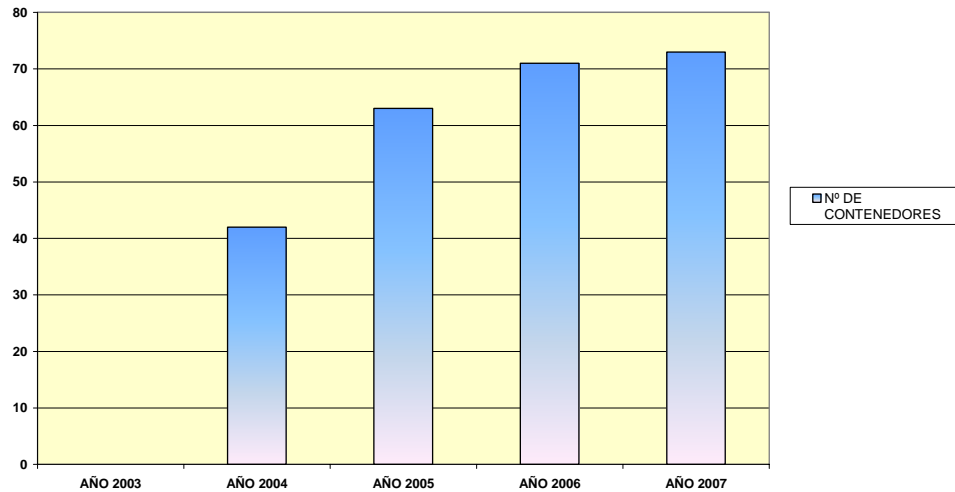
### **3. VALORACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

En el periodo transcurrido desde la puesta en marcha de la iniciativa, los resultados que se han obtenido han sido los siguientes:

❖ Se ha implantado con éxito un servicio de recogida de papel usado **en el 100% de los Centros de la Diputación de Alicante** (Oficina técnica, Tucumán, Palacio Provincial, Hogar Provincial, Dpto. de Formación, Psiquiátrico Dr. Esquerdo, Archivo Provincial, MARQ y MUBAG) y en aquellos Organismos autónomos asociados que lo han solicitado, como el Consorcio Provincial de Alicante para el Servicio de Prevención y Extinción de Incendios, Patronato de Turismo, Proaguas Costablanca y Alicante Natura, y que constituyen el 50% del total.

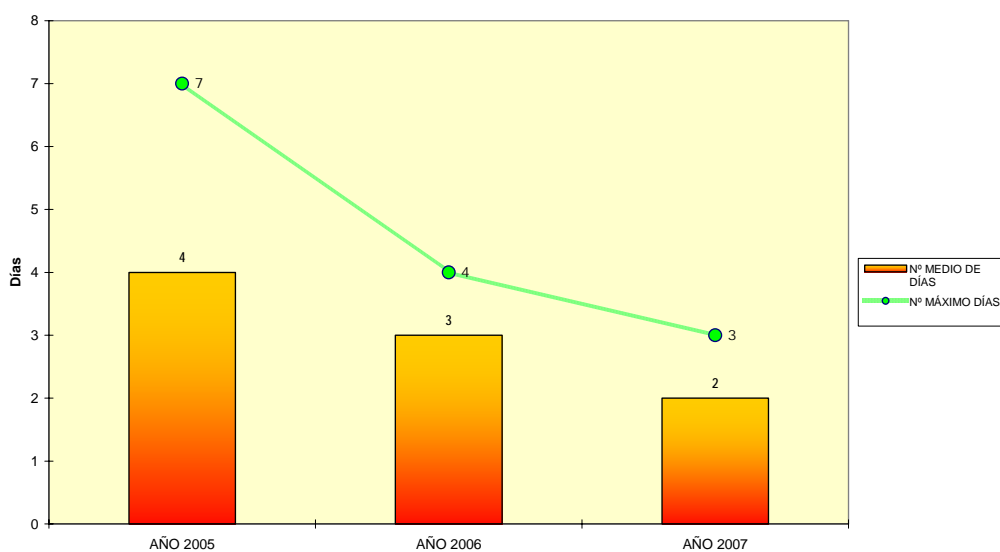


**Nº DE CONTENEDORES DISTRIBUIDOS EN LOS CENTROS DE DIPUTACIÓN DE ALICANTE (ACUMULADOS)**



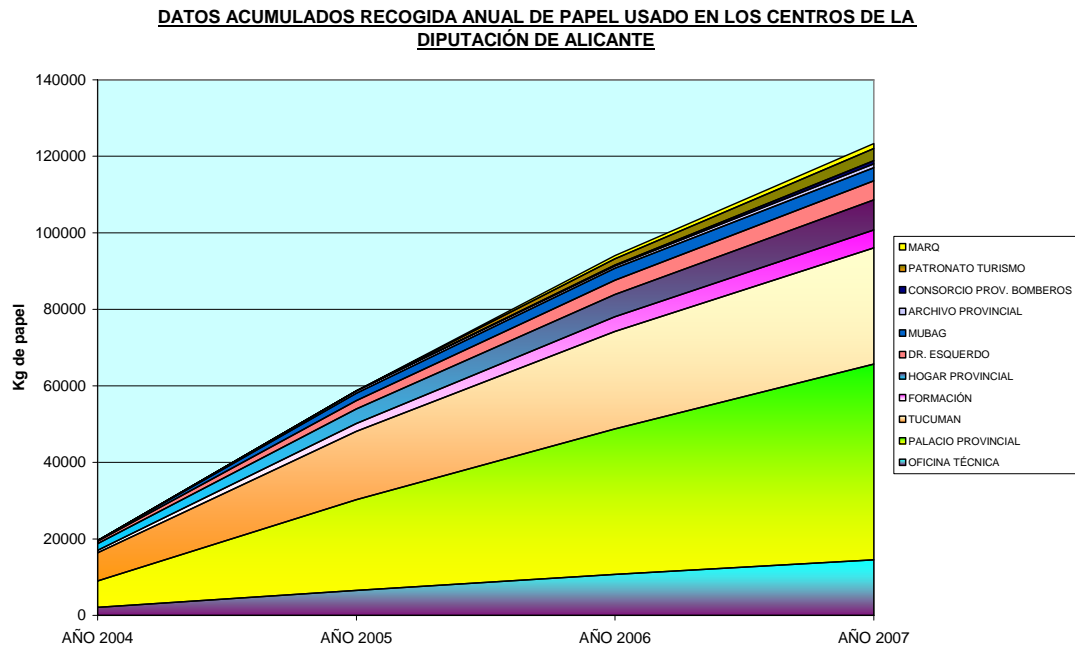
❖ Se ha mejorado el servicio prestado desde el Área de Medio Ambiente, a través de la implantación de un protocolo de transmisión de los avisos que ha permitido reducir los plazos para el vaciado de los contenedores de recogida de papel usado, reduciendo el tiempo medio de vaciado en un **50%** y los máximos en un **57%**, quedando acotado el plazo de vaciado a un **máximo de 3 días hábiles**.

**EVOLUCION DE LOS PLAZOS MEDIOS Y MÁXIMOS DE VACIADO DE CONTENEDORES EN LOS CENTROS DE LA DIPUTACIÓN DE ALICANTE**



❖ Desde la puesta en marcha del servicio de recogida de papel usado, y hasta la fecha, se ha recogido una cantidad total de **173.845 Kg** de papel usado (19.530 Kg en 2004, 39.185 Kg en 2005, 35.335 Kg en 2006, 29275 en 2007 y 30.990 en lo que llevamos de 2008), que una vez reciclados habrán permitido conseguir, entre otros, los siguientes beneficios ambientales:

- Se ha evitado la corta de aproximadamente **1.948 árboles** de tamaño medio para producir nuevo papel, lo que equivaldría a talar, en el caso de tratarse de una zona de bosque, una superficie de aproximadamente 20 hectáreas (como 20 campos de fútbol) y, en el caso de tratarse de una zona de matorral, una superficie forestal 3 veces mayor.
- Se han ahorrado aproximadamente **973,54 m<sup>3</sup>** de agua, ya que el proceso de producción de papel reciclado consume un 47% menos de agua que el proceso de producción de papel a partir de celulosa. Este ahorro equivale al consumo de agua de una unidad familiar de 4 miembros, **durante más de 73 meses (más de 6 años)**.
- Se habrá ahorrado un consumo energético de aproximadamente **834.456,00 kWh**, ya que el proceso de producción de papel reciclado consume entre un 62-63% menos de energía que el proceso de producción de papel a partir de celulosa. Este ahorro energético equivale, aproximadamente, al consumo de energía eléctrica de 379.298 personas durante un día.
- El volumen de residuos generados durante la producción de papel se habrá reducido en **197.013,07 Kg**, dado que el proceso de producción de papel reciclado genera un 93% menos residuos que el proceso de producción de papel blanco.



❖ Se ha logrado unir a todos los Departamentos de la Diputación de Alicante en una iniciativa común: la aplicación de una sistemática para la recogida selectiva del papel usado, habiendo recibido una acogida de la iniciativa muy favorable, como muestran las encuestas realizadas a los diferentes usuarios. La colaboración por parte de los trabajadores de la Diputación ha sido alta como muestran los resultados de las encuestas realizadas, destacando su gran interés en el buen desarrollo de la misma.

❖ Desde esta Área hemos podido conocer más en profundidad los hábitos y comportamientos de los trabajadores de los diferentes centros de Diputación en materia de reciclaje y reutilización de papel, así como su opinión acerca del servicio, siendo de gran ayuda para mejorar el servicio prestado y para determinar la línea en la que se deben acometer futuras campañas de sensibilización acerca del reciclaje de papel.

#### **4. VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD Y POSIBILIDAD DE EXPORTACIÓN A OTROS ÁMBITOS**

La iniciativa de establecer un proceso para la gestión ecológica del papel usado, materializada en la Diputación de Alicante, es fácilmente aplicable y exportable al resto de

## Área de Medio Ambiente

los Organismos de la Diputación de Alicante existentes en otros puntos de la provincia y, por supuesto, a otros ámbitos de la Administración pública:

### 4.1 Exportación del servicio a otras administraciones públicas: los Ayuntamientos

En este aspecto, el Área de Medio Ambiente ha iniciado una nueva línea de exportación de la iniciativa a los responsables municipales de los Ayuntamientos de la provincia de Alicante, que incluye en primera instancia la implantación de la sistemática de la recogida en los municipios adheridos a la Red Provincial de Agenda 21 Local. A fecha de redacción de la presente memoria, el servicio se ha implantado satisfactoriamente en el 1,5% de los mismos, concretamente en las dependencias municipales del Ayuntamiento de Los Montesinos y en el municipio de Ibi, municipios a los que el Área de Medio Ambiente proporciona asistencia técnica y económica en este aspecto.

### 4.1 Exportación del servicio a otros tipos de residuos

Finalmente, el Área de Medio Ambiente de la Diputación mantiene en fase de planificación e implantación un plan que permitirá la recogida selectiva de los envases de plástico generados durante los cursos que imparte el Departamento de Formación, siguiendo la metodología aplicada con el papel usado, así como para la recogida selectiva de cartuchos de tinta para fotocopidora, que en este momento se encuentra en fase de inventario dentro de la Diputación de Alicante.

Alicante, a 24 de noviembre de 2008

El Gerente de Medio Ambiente,

Fdo.: Alejandro de la Vega de Orduña