

1- ¿QUIENES SOMOS?.

MERCAPALMA
Mercapalma, S.A.: Polígono agroalimentario
Año de constitución: 1968
Superficie: 362.075 m ²
Plantilla: 23 personas
Nº empresas ubicadas en la Unidad Alimentaria: 120
Facturación 2010: 3.790.000 €
Puntuación EFQM 2010: 502 puntos

Tabla 1

Somos una empresa pública de servicios, con más de 30 años en el sector, de ámbito insular (Mallorca). Estamos especializados en logística agroalimentaria a nivel mayorista, contribuyendo al acortamiento de la cadena comercial, fundamentalmente en productos frescos. Con este fin colaboramos en el desarrollo de la comercialización local, hortofrutícola y cárnica orientadas al mantenimiento de la producción insular, siendo un centro logístico de referencia en Illes Balears.

Nuestra Visión es la de comprometernos con nuestros grupos de interés para satisfacer sus expectativas razonables, y llegar a ser referentes de excelencia en la gestión y seguridad alimentaria.

La actividad de Mercapalma engloba un importante número de empresas (unas 120), que ofrecen una amplia gama de productos frescos a sus clientes (detallistas de alimentación, supermercados, restauración, hostelería, etc.), concentrado en unas instalaciones que cuentan con amplios viales que facilitan el tránsito de camiones de gran capacidad, muelles de carga adecuados para la manipulación de mercaderías y amplias zonas de aparcamientos. Todo ello de fácil y rápido acceso, lo que supone un importante ahorro de tiempo y desplazamiento. En la actualidad circulan por la unidad cerca de un millón vehículos al año.

Como consecuencia de la actividad que se lleva a cabo en Mercapalma se generan grandes cantidades de residuos urbanos, susceptibles de ser recogidos de manera selectiva para su posterior tratamiento y aprovechamiento como materias primas para la industria. Es por ello que los mercados centrales de mayoristas se pueden considerar potenciales productores de residuos.

2- ANTECEDENTES. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ANTERIOR A LA RECOGIDA SELECTIVA.

Desde sus inicios, en Mercapalma se han generado residuos, incrementándose la producción en los últimos 10 años, debido a diversos factores detallados en la tabla 2:

<i>Factores determinantes del incremento de residuos</i>
Creciente demanda de de productos de alimentación envasados de forma individual.
Crecimiento demográfico.
Modernización de la sociedad.
Insularidad: alimentos importados requieren envasado.
Aumento del número de operadores.

Tabla 2

Figura 1



Antes: Contenedores situados en las zonas comunes de carga y descarga



Después: Un único punto de recepción y recogida de residuos.

Paralelamente a esta situación, la recogida selectiva en Mercapalma funcionaba según se detalla en la siguiente tabla:

Sistema inicial de recogida de residuos
Contenedores colectivos de recogida selectiva situados en zonas comunes de carga y descarga,, lo que dificultaba el control de impropios ¹ , con lo que los contenedores de reciclables superaban el porcentaje permitido.
Restos de residuos en el suelo de los contenedores
Varias empresas utilizaban el mismo contenedor sin poderse cuantificar los residuos generados por cada uno, lo que implicaba que los costes de tratamiento de residuos se dividieran entre todos.
El sistema de recogida diaria era costoso, ya que los contenedores estaban distribuidos por todo el mercado.
Complicado sistema de facturación a los clientes, basado en variables indirectas (superficie ocupada, fracción del año, estimación de peso de residuos generados).
1: Impropios: Residuos distintos a la fracción con la que están mezclados.

Tabla 3

Por otro lado, la situación de cambio en los mercados y la necesidad de profundizar en el conocimiento del cliente, suponía desarrollar mecanismos de mejora en la gestión. Ante esta situación en el año 2005 Mercapalma toma la determinación de empezar a trabajar conjuntamente con sus clientes para garantizar la calidad de sus servicios, para ello inicia un ambicioso plan de excelencia que incluye diferentes acciones orientadas a ser un referente en el sector. De inicio ya en el periodo 2006 implanta la Norma ISO 9001: 2000, encaminada a la mejora de la satisfacción de los clientes, sin perder la eficacia y la eficiencia de la organización.

En ese mismo periodo se implanta el modelo de gestión EFQM (European Foundation for Quality Management) que conduce hacia un sistema de excelencia, buscando el compromiso con los grupos de interés y la mejora continua.

Fruto de ese trabajo, en 2008 el IDI concede el PREMIO PLATA DE BALEARS EXCEL·LENT a Mercapalma, reconociendo así todo el trabajo realizado hasta el momento.

De acuerdo con esta filosofía el desarrollo del **Plan de Gestión de Residuos** siguió una filosofía de mejora continua de acuerdo con el esquema de valoración del modelo EFQM (REDER)

3- ENFOQUE: EL PLAN INTERNO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

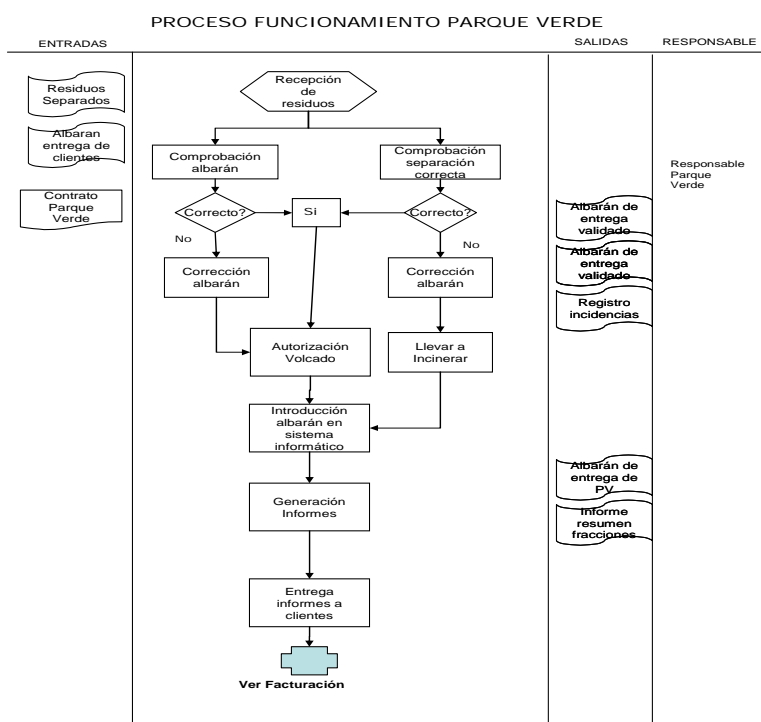
Desde 1999 hasta el 2005 la fracción de residuos a incinerar fue aumentando de forma progresiva. En esta situación, y siguiendo el plan de excelencia que se había establecido por la dirección, se desarrolló un proyecto interno con una clara orientación hacia la satisfacción de las expectativas de GRUPOS DE INTERÉS DE MERCAPALMA:

Accionistas: Disminución de costes y satisfacción del resto de grupos de interés.

Personal: Mejora de las condiciones higiénicas, sanitarias y de limpieza de los lugares de trabajo y agilidad a la hora de gestionar el sistema de recogida, separación y repercusión a clientes. Cumplimiento del marco jurídico y legal en gestión de residuos.

Clientes: Disminución de costes de recogida de residuos, y mejora de las condiciones higiénicas y de limpieza de los lugares de trabajo, cumplimiento del marco jurídico y legal en gestión de residuos.

Sociedad: Mejora Medioambiental, ya que se aprovechan los residuos reciclables y se reducen los de desecho.



Definidos los grupos de interés sobre los que se querían actuar, se procedió a establecer un proceso que definiera la sistemática de actuación para el funcionamiento del parque verde. Este proceso establece la secuencia de actividades que deben desarrollarse para una óptima gestión de los residuos identificando los agentes asociados, así como las entradas y salidas derivadas del mismo (ver figura 2).

DESPLIEGUE. CREACIÓN DEL PARQUE VERDE. ALIANZAS ESTRATÉGICAS.

Para llevar a cabo su proyecto Mercapalma se centró en la estrategia de conseguir alianzas con distintos colectivos a fin de unir aportaciones para conseguir un objetivo común. Ver tabla 4.

CUADRO DE ALIANZAS					
	Año	Colectivo	Expectativa	Aportación	Observaciones
CALENDARIO DE ADHESIÓN AL PROYECTO PARQUE VERDE	2005	MERCAPALMA	Disminución de costes de tratamiento de residuos para Mercapalma y sus clientes.	Propone la Creación de un centro fijo de recepción y recogida de residuos, que se conocería con el nombre de PARQUE VERDE	Con un sistema automático de imputación de los residuos generados por cada mayorista. Los gastos comunes se reparten siguiendo criterios objetivos.
	2006	Asociación Patronal de Mayoristas de Frutas y Hortalizas	Reducción de costes de recogida de residuos	Separar y pesar los residuos en origen, entregándolos en un solo punto.	El coste incluye las instalaciones y los gastos de gestión del Parque Verde. Aun así resulta más económico.
	2007	Empresa Municipal de Recogida de Residuos de Palma (EMAYA)	Ahorro en tiempo de recogida, en personal y en transporte.	Realizar la retirada y el transporte de los residuos reciclables de forma gratuita, además de 2 compactadoras a disposición de Mercapalma.	Actualmente EMAYA sólo acude cuando los contenedores están llenos, y con una sola persona realiza la recogida en un solo punto.
	2007	Consell de Mallorca	Plan de reducción, separación y reciclaje de residuos	Programas y material de formación y concienciación para la reducción y reciclaje de residuos. Ceder contenedores a los mayoristas para separar las distintas fracciones en sus propias empresas. Gratuidad en el tratamiento de residuos reciclables.	Los mayoristas se comprometen a hacer uso responsable de los contenedores cedidos por el Consell, reponiéndolos en caso de rotura.
	2008	En 2008 la practica totalidad de las empresas de Mercapalma se adhieron al Plan de separación selectiva de residuos urbanos			

Tabla 4

Condiciones básicas para la construcción del Parque Verde

Tabla 5

CONDICIONANTES BASICOS PARA CONSTRUCCIÓN PARQUE VERDE
Buena accesibilidad para los usuarios y vehículos
Sin impedimentos físicos que dificulten la recogida
Accesible para personas con movilidad reducida
Superficie de asfalto o solera de hormigón, con una arqueta de agua para permitir la evacuación del agua de lluvia y de limpieza.
Horario de apertura amplio, de manera que facilite el acceso a los usuarios.
Un encargado que se ocupe del control de las pesadas y de los impropios en las fracciones de residuos, avisar a la empresa de recogida cuando los contenedores están llenos, avisar a las empresas que incumplan las normas de utilización del Parque Verde.

4- EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

El convenio firmado entre Mercapalma y sus partners contempla que pasado un año de la puesta en funcionamiento del plan se procederá a evaluar el grado de satisfacción de los usuarios y de la empresa Mercapalma. Este intervalo de tiempo permitiría constatar las dificultades que puedan existir en la gestión y la reducción de costes.

Por otra parte, después de la etapa de formación inicial, se realizó un seguimiento para comprobar la calidad de los residuos separados y corregir los posibles errores en la separación de los mismos, muy comunes cuando se adquiere un nuevo hábito.

A su vez Mercapalma anualmente recoge datos sobre satisfacción de sus clientes en cuanto a la recogida de residuos y formación, así como del seguimiento del volumen de los generados y reciclados.

Indicadores de rendimiento

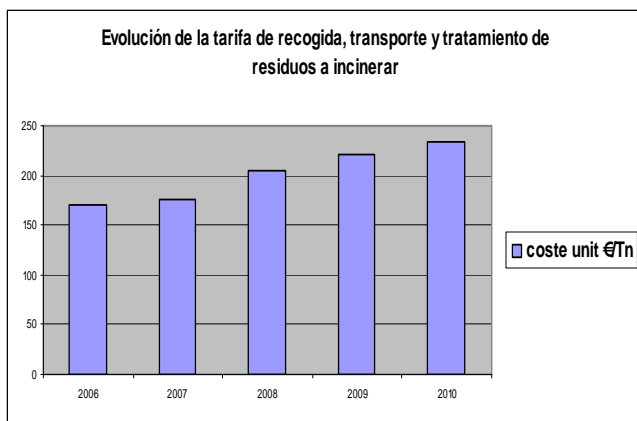


Gráfico 1.

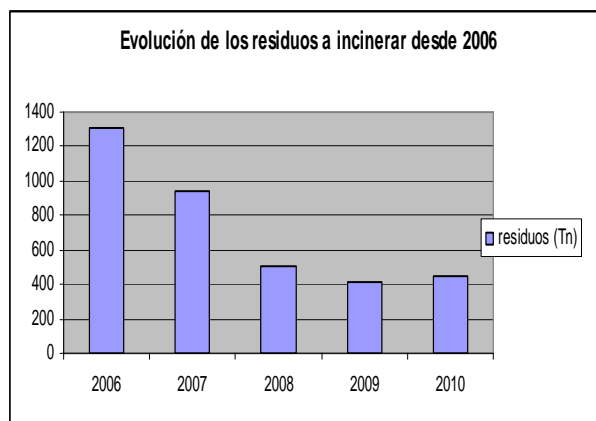


Gráfico 2

La tarifa de recogida (gráfico 1) está compuesta por el coste de retirada más la tasa de incineración, y presentan una tendencia creciente.

El volumen de residuos a incinerar ha disminuido significativamente desde la implantación del parque verde (gráfico 2).

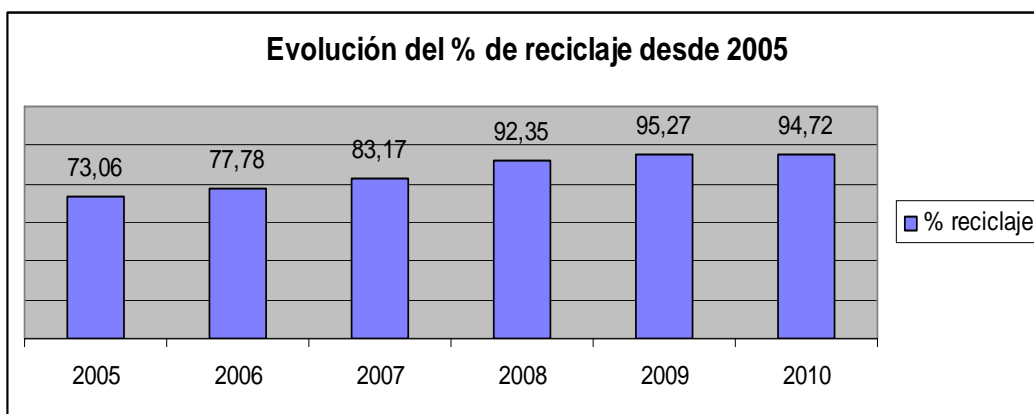


Gráfico 3

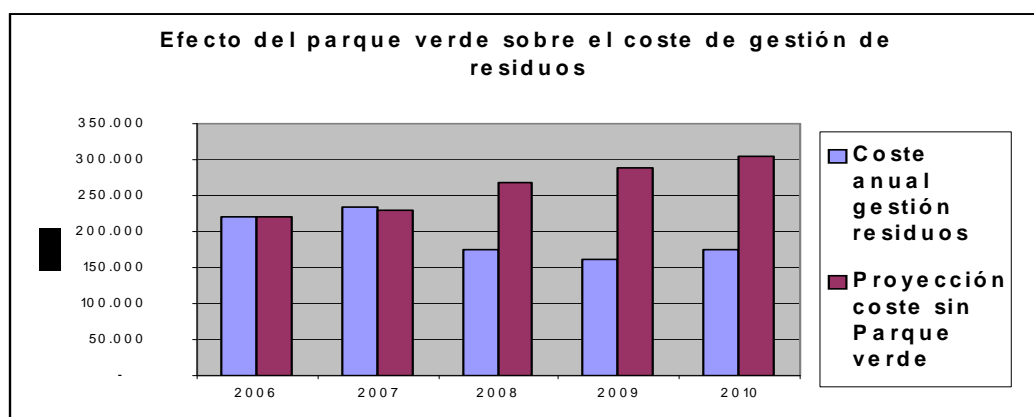


Gráfico 4

Se ha conseguido reciclar más del 94% de residuos generados, los cuales se destinan a distintas plantas de reciclaje, aprovechándose totalmente.

Se evidencia que se alcanzan las expectativas: minimización de costes, minimización de fracción a incinerar, y por lo tanto, maximización de la separación de residuos. El impacto económico de todo ello queda reflejado en el gráfico 4 con un ahorro reconocido para los años 2009 y 2010 que supero los 125.000 € cada año, lo que supone más de un 42% del coste proyectado.

Desde el inicio del proyecto, la cantidad y calidad de los residuos a reciclar ha aumentado progresivamente. Por otra parte, se aprecia también que se ha reducido la cantidad de residuos impropios que entran en las plantas de reciclaje, cumpliendo los requisitos establecidos por las mismas, por Ecoembes, como sistema de gestión de envases y embalajes, y por el Consell de Mallorca, como institución competente.

5- REVISIÓN: APRENDIZAJE

De las encuestas a clientes, surgen las siguientes oportunidades de mejora:

- Adaptar mejor el calendario de formación al personal de los clientes de Mercapalma.
- Mejorar los contenedores del Parque Verde con el objeto de facilitar el volcado de los residuos desde los contenedores de nuestros clientes.

Durante el seguimiento que se realizó en los primeros meses de funcionamiento se detectaron:

- Necesidad de separar los residuos que pueden provocar averías en las compactadoras: Films y topes de plástico de los palets.
- Necesidad de limpiar previamente de restos las cajas de porexpan utilizadas para el transporte de pescados.