

8 LIPASAM

NO8DO
AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA

CARTA DE SERVICIOS



www.lipasam.es

CARTA DE SERVICIO DE Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM)

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM) tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM).

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM) a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM) adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM)

I.II. Misión de Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM)

Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM) tiene como misión la limpieza de las vías públicas y recogida de los residuos urbanos, servicios públicos ambos de prestación obligatoria.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM) es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM)

Las personas usuarias de los servicios que presta Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM) en calidad de clientes/as podrán efectuar los trámites necesarios para la mejora de la

prestación del servicio a través de los siguientes medios

- Llamando al teléfono de Atención Ciudadana.
- Correo electrónico desde los formularios situados en: www.lipasam.es
- Correo ordinario a nuestras oficinas, dirigido al **Departamento de Atención y Participación Ciudadana**.
- Enviando un fax al número 955478091.
- Entregando escrito en los registros de nuestras oficinas de atención al cliente/a.
- De forma presencial en nuestras oficinas de atención al cliente/a o en los distintos puntos de información ciudadana.
- Participando en las encuestas de satisfacción que se realicen sobre los servicios prestados.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

A Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM) le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

- Limpieza de las vías públicas: barrido, baldeo y vaciado de papeleras.
- Inspección del cumplimiento de la Ordenanza de Limpieza Pública y Gestión de Residuos Urbanos.
- Recogida y transporte de residuos municipales:

orgánicos, papel y cartón, envases ligeros.

- Recogida de pilas, muebles y vehículos abandonados, estos últimos, una vez son declarados residuos. Estas recogidas se pueden solicitar a través de cualquiera de los canales de comunicación establecidos en esta Carta de Servicios.
- Limpiezas especiales: "movida", solares, limpiezas urgentes, mercados, limpieza del río, lavado de papeleras y contenedores.
- Establecer servicios especiales para atender las necesidades existentes en: Semana Santa, Feria, Navidad, Cabalgata de Reyes, Veladas, etc.
- Puntos Limpios: para depositar residuos especiales, a los que puede accederse con vehículos de menos de 3.500 kg de MMA.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM)

- Ley 22/2011 de Residuos y Suelos Contaminados (BOE nº 181/ 29 de Julio de 2011).
- Ley 11/1997 de Envases y Residuos de Envases.(BOE Nº 99/ 25 de Abril, 1997).
- Decreto 397/2010 por el que se aprueba el Plan Director Territorial de Gestión de Residuos No Peligrosos de Andalucía.(BOJA nº 231/ 25 de Noviembre de 2010).
- Decreto 73/2012 por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de Andalucía.(BOJA nº 81/ 26 de Abril de 2012).
- Ordenanza de Limpieza Pública y Gestión de

Residuos Urbanos en el Municipio de Sevilla.(BOP nº 112/ 15 de Mayo, 2003).

- Ley 7/2007 de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental (BOJA nº 143/ 20 de Julio de 2007).

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias

- A recibir servicios de calidad.
- A ser tratados en todo momento con la máxima corrección.
- A recibir una información veraz.
- A presentar reclamaciones y sugerencias relacionadas con el servicio prestado por LIPASAM.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los temas que les afecten, relacionados con el servicio de Lipasam.
- A colaborar con la limpieza pública de la ciudad.
- A recibir un servicio de limpieza viaria de acuerdo con la programación establecida por Lipasam.
- A que Lipasam se haga cargo de los residuos generados y entregados según la Ordenanza de Limpieza Pública y Gestión de Residuos Urbanos de Sevilla.
- A recibir información de tipo ambiental relacionada con la actividad de la empresa.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones

1. Cualquier persona tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios que recibe, a través de las hojas de reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía, o de las hojas de quejas/sugerencias propias, que se encuentran disponibles en formato papel en nuestras oficinas de Atención al Cliente/a y Puntos de Atención Ciudadana.

2. La hoja de reclamación oficial y la hoja de quejas/sugerencias, son también instrumentos que facilitan la participación de todas las personas en sus relaciones con Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM), ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o de cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a la mejora de la eficacia de los servicios.

3. Las hojas de reclamación oficial deberán ser contestadas por escrito, en caso contrario la persona reclamante podrá dirigirse a los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía o a las OMIC (Oficinas Municipales de Atención al Consumidor/a).

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM), las personas interesadas, como clientes/as podrán dirigirse a:

OFICINAS CENTRALES

C/ Virgen de la Oliva, s/n
41011-Sevilla

TELEFONO DE ATENCION CIUDADANA

010 - 902 459 954 (010 para llamadas que ser realicen en Sevilla capital y el 902 459 954 para las que se realicen fuera de Sevilla capital).

PAGINA WEB

www.lipasam.es

PUNTOS LIMPIOS

- Los Olivos. C/ Azogue, Polígono Industrial Calonge, 41007 - SEVILLA
- Los Pinos. Carretera Sevilla/Málaga km 1.5, 41020 - SEVILLA
- Los Naranjos. Carretera de Su Eminencia, esquina Carretera de Utrera, 41013 SEVILLA

- Las Jacarandas. Carretera Sevilla- nº 2-Acc,
41008 - SEVILLA

PUNTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES:

Distrito Este- Alcosa-Torreblanca: C/ Cueva de
Menga, s/n. Urbanización Los

Minaretes. 41200 - SEVILLA

Distrito Macarena: C/ Manuel Villalobos, s/n. esq. C/
Abuyacub (Antiguo mercado

de la Barzola, frente a Delegación de
Hacienda).41009 - SEVILLA

Distrito Nervión: Avda. Cruz del Campo, 36.41005 -
SEVILLA

Distrito Sur: C/ Jorge Guillén s/n. 41013 - SEVILLA

Prado de San Sebastián: Plaza de San Sebastián
s/n.41004 - SEVILLA

Distrito Bellavista-La Palmera: Avda. De Jerez, nº
61 Acc-A (Junto a Mercadona)

Bellavista. 41014 - SEVILLA

Distrito San Pablo-Santa Justa: C/ Jerusalén, s/n.

41007 - SEVILLA Oficina Área de Rehabilitación

Concertada Casco Norte: C/ Feria, 3.

41003 - SEVILLA

Distrito Triana: C/ San Jacinto, 33. 41010 - SEVILLA

Distrito Los Remedios: Avda. República Argentina
25, 3ª pta. 41011 - SEVILLA

Distrito Cerro-Amate: C/ Puerto de Oncala s/n.
41006 - SEVILLA

Alameda: Alameda de Hércules, Módulo-2 Kiosco
nº 2 (Kiosco central). 41002 - SEVILLA

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM) recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Atender las llamadas recibidas en el teléfono de Atención Ciudadana (010 para llamadas que se realicen en Sevilla capital y el 902 459 954 para las que se realicen fuera de Sevilla capital), las 24 horas al día los 365 días al año, al menos en el 95% de los casos.
- Atender las llamadas realizadas al teléfono de Atención Ciudadana, en un tiempo menor de 25 segundos, al menos en el 90% de los casos.
- Responder las reclamaciones recibidas en hojas oficiales de la Junta de Andalucía en los 8 días siguientes a su recepción, al menos en el 80% de los casos.
- Alcanzar una puntuación media de satisfacción global del servicio telefónico o superior a 7 puntos sobre 10, a través de las encuestas realizadas a los usuarios/as del servicio.
- Mantener todos los recorridos de residuos domiciliarios los 365 días del año.
- Reponer los contenedores y papeleras quemados,

detectados por Respuesta Urbana 072, en un plazo máximo de 3 días laborables.

- La recogida de muebles se producirá en los 2 días laborables siguientes al aviso.

- La recogida de pilas se producirá en los 3 días laborables siguientes al aviso.

- Garantizar que la ciudad dispondrá de 1 contenedor de recogida selectiva de vidrio por cada 450 habitantes de promedio.

- Garantizar que la ciudad dispondrá de 1 contenedor de recogida selectiva de papel por cada 400 habitantes de promedio.

- Cumplimiento de las programaciones establecidas por Lipasam de barrido de vías públicas, al menos en el 80% de los casos. Las personas interesadas en conocer la programación de limpieza de su calle, pueden solicitarlo a través de cualquiera de los canales de comunicación establecidos en esta Carta de Servicios.

- Alcanzar una puntuación media de satisfacción global de las personas usuarias de los Puntos Limpios igual o superior a 7 puntos sobre 10.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM) se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia

de los servicios prestados por Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM):

Porcentaje de llamadas atendidas en el teléfono de Atención Ciudadana durante el año, respecto al total de llamadas recibidas.

Porcentaje de llamadas atendidas en el teléfono de Atención Ciudadana, en un tiempo no superior a 25 segundos.

Porcentaje de reclamaciones contestadas en el plazo de 8 días como máximo.

Puntuación media de satisfacción del servicio telefónico, a través de las encuestas realizadas a las personas usuarias del servicio.

Porcentaje de realización a diario de los recorridos de recogida de residuos domiciliarios.

Porcentaje de papeleras y contenedores quemados, repuestos dentro de los 3 siguientes días laborables después de su detección por Respuesta Urbana 072.

Media mensual de días laborables en que se produce la recogida de muebles, desde su aviso.

Media mensual de días laborables en que se produce la recogida de pilas, desde su aviso.

Promedio de habitantes por contenedor de vidrio.

Promedio de habitantes por contenedor de papel.

Porcentaje de cumplimiento de las programaciones establecidas de barrido en vías públicas.

Puntuación media de satisfacción de las personas usuarias de los Puntos Limpios.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

OFICINAS CENTRALES DE LIPASAM:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

PUNTOS DE ATENCION CIUDADANA DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES:

Distritos Este-Alcosa-Torreblanca, Bellavista-La Palmera, Cerro-Amate, Los Remedios, Macarena, Nervión, San Pablo-Santa Justa, Sur, Triana y Alameda.

Lunes a viernes (horario de mañana y tarde)

Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana.

Oficina área de rehabilitación concertada Casco Norte

Lunes a jueves (horario mañana y tarde)

Viernes (sólo horario de mañana)

Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana.

Prado de San Sebastián

De Lunes a Viernes: de 8.00 h. a 20.00 h.

ININTERRUMPIDAMENTE TODO EL AÑO

Los horarios indicados pueden sufrir variaciones. Rogamos consultar más información y horarios de

atención en www.desevilla.org o en el teléfono de Atención Ciudadana (010 para llamadas que se realicen en Sevilla capital y 902 459 954 para las que se realicen fuera de Sevilla capital).

I.II. Otros datos de interés:

Se pueden consultar en la página Web www.lipasam.es, todos los datos actualizados relativos al cumplimiento de compromisos en la calidad de sus servicios.

- LIPASAM ha apostado, desde su creación por la aplicación de la más moderna tecnología y de los últimos avances en cuanto a la prestación de servicios de limpieza pública, colaborando con distintos fabricantes.

Fruto de esta colaboración han surgido experiencias innovadoras en la utilización, por ejemplo, de vehículos de propulsión eléctrica y de sistemas avanzados de recogida neumática de residuos.

Principales sistemas de gestión por los que estamos certificados:

- UNE-EN ISO 9001:2008.- Sistema de gestión de la calidad
- UNE-EN ISO 14001:2004.- Sistema de gestión ambiental
- EMAS (Reglamento europeo de un sistema de gestión ambiental para la gestión de residuos en los puntos limpios de LIPASAM).

Se encuentra a disposición ciudadana, el servicio 072 REUR. Este servicio atenderá las incidencias de la ciudadanía en su entorno urbano, en un plazo máximo de setenta y dos horas, tales como: acerados, calzadas, baldosas, paseos, arbolados, papeleras, contenedores, paradas de autobuses, parques infantiles, abandono de enseres, tapas de alcantarillado, carril bici, farolas, señalizaciones, escapes de agua...

Las incidencias podrán ser comunicadas por la ciudadanía a una Central de Servicios por diferentes canales: teléfono, SMS, MMS, correo electrónico, Internet o directamente cuando observen a algún operario del servicio que circulará en un vehículo itinerante.

- El teléfono para llamar a 072 REUR es el 902 007 272.

- Para los SMS y MMS es el teléfono 600 124 772.

- La dirección de correo electrónico es, respuestaurbana@072reur.es

- La página Web es, www.072reur.es

Este servicio, funciona las 24 horas los 365 días del año.



ER-0855/2010

La prestación de los siguientes servicios en la ciudad de Sevilla: Limpieza de vías públicas, Recogida de residuos municipales y Gestión de los residuos urbanos en los puntos limpios.



GA-2010/0512

La prestación de los siguientes servicios en la ciudad de Sevilla: Limpieza de vías públicas, Recogida de residuos municipales y Gestión de los residuos urbanos en los puntos limpios.



ES-AN-000084

La prestación del servicio de gestión de los residuos urbanos en los puntos limpios de la ciudad de Sevilla.