

SERVICIOS QUE PRESTA Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M (LIPASAM)

PRÓLOGO

Este documento 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, SAM (LIPASAM), para conseguir una mejora de los servicios prestados por esta empresa a las personas usuarias.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de Limpieza Pública y Protección Ambiental, SAM (LIPASAM)

I.II. Misión de Limpieza Pública y Protección Ambiental, SAM (LIPASAM)

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

I.III. Formas de colaboración y participación con Limpieza Pública y Protección Ambiental, SAM (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 010.
- 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, SAM (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 Municipales.
- 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 21/2011 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 Municipal de Limpieza Pública y Gestión de Residuos Municipales (BOP nº 235/ 9 de Octubre de 2014).
- 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 Municipales de Sevilla.
- A recibir información de tipo ambiental relacionada con la actividad de la empresa.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

IV.1. 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.1. 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 se 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

V.II. Formas de acceso y transporte

1. A Limpieza Pública y Protección Ambiental, SAM (LIPASAM) se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

LINEAS DE TRANSPORTE PÚBLICO A LAS OFICINAS CENTRALES:

- 41. (Puerta Jerez-Los Remedios)
- 42. (Puerta Jerez-Blas Infante-Tablada)
- C1 (Circular exterior) - C2 (Circular exterior)
- 6 (Gta. S. Lázaro-Los Remedios-C.Sanitaria)

CARRIL BICI

Itinerario III (Ronda Norte-Puente de Las Delicias)

B) 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.

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, sistemas avanzados de recogida neumática de residuos.

I.III. Certificaciones:

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**
- **Estándar OHSAS 18001.- Sistema de seguridad y salud laboral**
- **EMAS (Reglamento europeo de un sistema de gestión ambiental para la gestión de residuos en los puntos limpios de LIPASAM).**



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.



Sst-0166/2013

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 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.