

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

Con motivo de la crisis sanitaria provocada por el Covid-19, algunos de los servicios que presta LIPASAM han podido sufrir cambios temporales para su adaptación a las necesidades provocadas por dicha pandemia.

### 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 LIPASAM

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por LIPASAM a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, 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 LIPASAM

#### I.II. Misión de LIPASAM

LIPASAM es una sociedad mercantil de capital exclusivamente público, constituida por el Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, que tiene como misión prestar los servicios públicos básicos de limpieza de la red viaria y espacios públicos de la ciudad, recogida de residuos municipales, transporte de residuos generados por estos servicios y todas aquellas actividades relacionadas con su tratamiento que lleve a cabo la empresa, así como otras encaminadas a la protección ambiental.

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

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 LIPASAM

Las personas usuarias de los servicios que presta LIPASAM 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: <https://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 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.
- Recogida y transporte de residuos municipales: orgánicos, papel y cartón, envases ligeros.
- Recogida de pilas, aceite vegetal, residuos textiles, 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.
- Recogida de residuos en los Puntos Limpios: para depositar residuos especiales, a los que puede accederse con vehículos de menos de 3.500 kg de MMA.
- Recogida de pequeños residuos domésticos en los Ecopuntos.
- Velar por el cumplimiento de la Ordenanza de Limpieza Pública y Gestión de Residuos Municipales.

### II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por 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 de 1997).
- 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/ 8 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.
- A los derechos establecidos en la normativa sobre transparencia
- A recibir certificación de los residuos entregados en los puntos limpios

#### 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 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 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 y 955 010 010 (010 marcación corta para llamadas que se realicen en Sevilla capital y 955 010 010 para las que se realicen desde fuera de Sevilla capital).

## PAGINA WEB

<https://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. Avenida de la Ingeniería nº 2-Acc, 41008 - SEVILLA

## PUNTOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN CIUDADANA:

En las Juntas Municipales de Distrito:

- Distrito Este- Alcosa-Torreblanca: C/ Cueva de Menga, s/n. Urbanización Los Minarettes. 41020 - 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, 38-B. 41005 - SEVILLA
- Distrito Sur: C/ Jorge Guillén s/n. 41013 - SEVILLA
- Distrito Bellavista-La Palmera: Av. de Jerez, nº 61. 41013 - SEVILLA
- Distrito San Pablo-Santa Justa: C/ Jerusalén, s/n. 41007 - SEVILLA
- Distrito Triana: C/ San Jacinto, 33. 41010 - SEVILLA
- Distrito Los Remedios: Avda. República Argentina 27 B, 1ª pta. 41011 - SEVILLA
- Distrito Cerro-Amate: Av. San Juan de la Cruz s/n, esquina Av. Juan XXIII. 41006 - SEVILLA
- Distrito Norte: C/ Estrella Proción Nº 8, 41015 SEVILLA.
- Distrito Casco Antiguo: C/ Crédito, 11. 41002 - SEVILLA

Otros puntos de atención ciudadana:

- Prado de San Sebastián: Plaza de San Sebastián s/n. 41004 - SEVILLA
- Plaza San Francisco. Edificio Laredo, planta baja. 41004 - SEVILLA

## V.II. Formas de acceso y transporte

A las oficinas centrales de 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)
- Línea Metro (Paradas Parque de los Príncipes y Blas Infante)

## CARRIL BICI

Itinerario III (Ronda Norte-Puente de Las Delicias)

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

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

Los compromisos de LIPASAM con respecto a sus servicios son los siguientes:

- 01.- Atender las llamadas recibidas en el teléfono de Atención Ciudadana (010) los 365 días al año, al menos en el 95% de los casos.
- 02.- Atender las llamadas realizadas al teléfono de Atención Ciudadana, (010) en un tiempo menor de 10 segundos, al menos en el 70% de los casos.
- 03.- 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.
- 04.- 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.
- 05.- El promedio de la recogida de muebles será inferior a los 2 días hábiles desde su aviso.
- 06.- El promedio de la recogida de los contenedores de pilas será inferior a los 3 días hábiles desde su aviso.
- 07.- La ciudad dispondrá al menos de 1 contenedor de recogida selectiva de vidrio por cada 400 habitantes de promedio.
- 08.- La ciudad dispondrá al menos de 1 contenedor de recogida selectiva de papel/cartón por cada 375 habitantes de promedio.
- 09.- Los contenedores de materia orgánica y restos se lavarán de promedio al menos 1 vez al mes.
- 10.- La programación establecida por LIPASAM para la limpieza de las vías públicas, se cumplirá en al menos el 80% de su promedio.
- 11.- El porcentaje diario de recogida de los recorridos de materia orgánica y restos será al menos del 100% de su programación.
- 12.- Alcanzar una puntuación de satisfacción global en los Puntos Limpios igual o superior a 7,5 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, LIPASAM realizará su seguimiento mediante los correspondientes indicadores.

## 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 MUNICIPALES DE ATENCION CIUDADANA

Districtos Este-Alcosa-Torreblanca, Bellavista-La Palmera, Cerro-Amate, Los Remedios, Macarena, Nervión, San Pablo-Santa Justa, Sur, Triana, Casco Antiguo, Norte.

Lunes a jueves horario de mañana y tarde y 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](http://www.desevilla.org) o en el teléfono de Atención Ciudadana 010 y 955 010 010 y 955 010 010 (010 marcación corta para llamadas que se realicen en Sevilla capital y 955 010 010 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](http://www.lipasam.es), todos los datos actualizados relativos al cumplimiento de compromisos en la calidad de sus servicios.

Principales sistemas de gestión por los que estamos certificados:

- UNE-EN ISO 9001:2015.- Sistema de gestión de la calidad
- UNE-EN ISO 14001:2015.- Sistema de gestión ambiental
- EMAS (Reglamento europeo de un sistema de gestión ambiental para la gestión de residuos en los puntos limpios de LIPASAM).
- ESTÁNDAR OSHAS 18001.- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo



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.