

CS

Gijón



EMULSA
medio ambiente

Carta de servicios

Puntos Limpios de Gijón



INTRODUCCIÓN



La **Empresa Municipal de Servicios de Medioambiente Urbano de Gijón S.A. (EMULSA)** entra en funcionamiento el 1 de noviembre de 1978 como la Empresa Municipal de Limpiezas. Inicia su andadura con una plantilla de poco más de 100 trabajadores y una pequeña flota de 23 vehículos.

Posteriormente, entre 1979 y 1985, se integran en la empresa los servicios municipalizados de **Limpieza de Colegios y Edificios Públicos**, el **Mantenimiento y Conservación de Parques y Jardines** y la **Señalización Vial**.

EMULSA cuenta actualmente con una plantilla media de 650 operarios y una flota de vehículos cercana a las 220 unidades, cifras que muestran la capacidad de desarrollo de la empresa y la incorporación de tecnologías con el objetivo de prestar servicios de calidad comprometidos con el medioambiente urbano y en condiciones de salud y seguridad para sus trabajadores/as.



EMULSA a través de esta Carta de Servicios, difunde la información más transparente, relevante, de calidad e imprescindible, sobre la gestión que realiza en los cuatro Puntos Limpios de Gijón.

Este medio se constituye como la materialización de los servicios de Calidad que EMULSA presta a los ciudadanos/as, así como de los compromisos que adquiere la Empresa hacia el desarrollo de las actividades y su relación con la sociedad.

En definitiva esta **Carta de Servicios** es en sí misma un instrumento de gestión, que posibilita la mejora continua de los servicios que se ofrecen, el desarrollo de la Política ambiental, la labor de concienciación social y un canal de comunicación entre EMULSA y los ciudadanos.

INDICE :: Puntos Limpios de Gijón



Derechos de los usuarios/as de los Puntos Limpios	4
Obligaciones de los usuarios/as de los Puntos Limpios	5
Misión de EMULSA	5
Plano de situación	6
Servicios / Puntos Limpios de Gijón	6
Residuos tóxicos y peligrosos	9
Residuos urbanos no peligrosos	9
Compromiso de Calidad, Medio Ambiente y Prevención	11
Indicadores de Gestión	12
Normativa reguladora	13
Colaboración y participación	14
Otras direcciones y contactos de interés	15



Derechos y obligaciones de los usuarios/as de los Puntos Limpios

EMULSA vela por el cumplimiento de los siguientes **derechos y obligaciones**:

DERECHOS

- :: Todos los ciudadanos tienen derecho a recibir un Servicio de Calidad, respetuoso con el medioambiente y socialmente responsable.
- :: Garantizar que los ciudadanos puedan utilizar los Puntos Limpios de forma segura y sin ningún riesgo para su salud.
- :: Deberán ser tratados con respeto, educación, consideración y sin ningún tipo de discriminación, así como de disponer de una atención directa y personalizada.
- :: Todos los ciudadanos tendrán derecho a presentar cualquier expresión formal de sus quejas o sugerencias, acerca de los servicios, personal y/o gestión por parte de EMULSA.
- :: Tendrán derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales confidenciales otorgados a EMULSA, según la LOPD 15/1999.
- :: Recibir una gestión eficaz y ágil, en todas las tramitaciones que el usuario requiera de EMULSA, así como el derecho a la información del estado de las mismas.





Misión de EMULSA

En su línea de ofrecer servicios públicos eficientes y de calidad, EMULSA tiene como objetivo principal la satisfacción de los ciudadanos en todas las actividades que desarrolla, entre las que se encuentra la Gestión de los Puntos Limpios.

Para conseguir este objetivo principal, EMULSA desarrolla y mejora continuamente su Sistema de Gestión Integrado en base a las Normas ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001, que establecen las políticas y actuaciones concretas en materia de calidad del servicio, requisitos ambientales y de Seguridad y Salud de los trabajadores, respectivamente, todo ello complementado por la apuesta constante hacia la utilización de nuevas tecnologías, impulso de la innovación, y mejoras de las instalaciones e infraestructuras, que consigan el desarrollo de prácticas más eficientes y responsables con la ciudadanía de Gijón y el Medioambiente, avalada por el seguimiento y certificación anual de su Sistema de Gestión Integrado.

OBLIGACIONES

- :: Respetar las indicaciones del Personal de EMULSA, así como la señalización y Normas específicas del Centro.
- :: Velar por su seguridad y la del resto de personas, no actuar de manera negligente ni poniendo en peligro a otras personas y bienes.
- :: Circular con precaución en las instalaciones, respetando los límites de velocidad, las zonas peatonales y el sentido de la circulación en el Centro.
- :: Separar, reciclar y segregar cada residuo en los contenedores específicos, a fin de conseguir una correcta gestión de los desechos y protección ambiental.
- :: No utilizar los Puntos Limpios para otro fin que el reciclaje, ni promover prácticas lucrativas o de carácter delictivo.



① Punto Limpio ROCES

Carretera Carbonera, 98

GPS N - 43° 30' 53.9634"
O - 5° 40' 51.5994"

HORARIO: Lunes a viernes 8:15 a 20:00 horas
Sábados 8:15 a 18:00 horas



② Punto Limpio TREMAÑES

Avenida Los Campones, 152

GPS N - 43° 31' 45.984"
O - 5° 42' 4.536"

HORARIO: Lunes a viernes 8:15 a 20:00 horas
Sábados 8:15 a 18:00 horas



③ Punto Limpio LA CALZADA

Avda. Juan Carlos I, esquina Simón Bolívar

GPS N - 43° 32' 9.2394"
O - 5° 42' 0.432"

HORARIO: Lunes a viernes 9:00 a 14:00
y 16:00 a 19:30 horas
Sábados de 10:00 a 14:30 horas

④ Punto Limpio SOMIÓ

Carretera Somiό-Infanzón

GPS N - 43°32'26.1636"
O - 5° 38' 7.4394"

HORARIO: Lunes a viernes 9:00 a 14:00
y 16:00 a 19:30 horas
Sábados 10:00 a 14:00 y 16:00 a 18:15 h

Los Puntos Limpios disponen de los medios e infraestructuras más adecuadas para el tratamiento diferenciado de los residuos, que garanticen el posterior reciclado, reutilización o eliminación correcta de los desechos. De esta forma se contribuye a reducir los impactos ambientales negativos que conllevan prácticas no respetuosas con el Medioambiente, además de fomentar la sensibilización y concienciación ciudadana ambiental.

En los Puntos Limpios se realiza un importante esfuerzo en ofrecer servicios modernos y respetuosos con el medioambiente, garantizando el cumplimiento de la más estricta Normativa Ambiental y de Seguridad. Fruto de esta estrategia continua, los Puntos Limpios cuentan con infraestructuras y equipamientos de calidad, como; Sistemas automáticos para recepción de residuos y interacción directa con el ciudadano, contenedores adaptados para cada residuo, cajas de 34 m³ para contenedores de gran volumen, superficies cubiertas para la mejora de la comodidad del ciudadano, etc., además de ofrecer una gran variedad en el catálogo de residuos. Este enfoque está orientado a ofrecer la máxima garantía de calidad en el servicio y respeto ambiental, avalado por la Acreditación de los Centros en las Normas Internacionales de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos.





Con carácter general los Puntos Limpios admiten los siguientes tipos de residuos, que podrán ser depositados por cualquier ciudadano/a dentro de los límites establecidos por persona y día.



Residuos de **automoción**

Aceite mineral / Sintético	10 litros
Filtros de aceite	5 unidades
Neumáticos (*)	4 unidades
Baterías de plomo	2 unidades
Envases vacíos de aceites, gasolinas...	5 unidades
Absorbentes / Material contaminado	10 litros
Aceite hidráulico	1 litro

Residuos **eléctricos**

Electrodomésticos	2 unidades
Frigoríficos	2 unidades
Chatarra electrónica	5 unidades
Televisores	2 unidades
Lámparas de bajo consumo	5 unidades
Fluorescentes	5 unidades
Pilas estándar	50 unidades
Pilas de botón	50 unidades
Móviles	ilimitado

Residuos **selectivos**

Papel / cartón	ilimitado
Envases	ilimitado
Vidrio (botellas)	ilimitado
Aceite vegetal doméstico	ilimitado
Ropa usada y textiles	ilimitado
Libros	ilimitado

(*) Servicio no genérico en todos los centros. Consultar con EMULSA los Puntos Limpios disponibles.



Residuos de obras y gran volumen

Escombros mezclados (*)	120 litros (5 sacos)
Escombros seleccionados (*)	120 litros (5 sacos)
Muebles / mobiliario	20 unidades
Colchones	5 unidades
Madera natural (*)	20 unidades
Aglomerados (*)	20 unidades
Férricos / metales	ilimitado
Aluminio y cobre	ilimitado
Plástico / forexpan / embalajes	ilimitado
Vidrio plano / laminado (*)	ilimitado
Residuos vegetales	1 m ³ /día
Residuos orgánicos (*)	ilimitado

Residuos peligrosos y tóxicos del hogar

Pinturas	20 litros
Disolventes	10 unidades
Aerosoles	10 unidades
Radiografías	10 unidades
Tóner / cartuchos impresoras	10 unidades
Medicamentos	50 unidades
Termómetros mercurio	2 unidades
Discos / cassetes / cintas de vídeo	50 unidades
Envases con restos peligrosos	5 unidades
Líquidos fotográficos	10 litros

(*) Servicio no genérico en todos los centros. Consultar con EMULSA los Puntos Limpios disponibles.





Compromisos de **calidad y medio ambiente**

EMULSA con las premisas de garantizar servicios de calidad, sostenibilidad, protección ambiental y de Seguridad y Salud, adquiere los siguientes compromisos en la prestación de sus servicios:

:: Mejora continua de la calidad de los servicios, a través del análisis de las quejas y sugerencias de la ciudadanía, encuestas de satisfacción, revisión de objetivos y Política del Sistema de Gestión Integrada de EMULSA.

:: Mantener a la ciudadanía informada de la Política de Calidad, Medioambiente y Prevención de EMULSA, así como de los resultados obtenidos sobre el nivel de satisfacción en los servicios y el desarrollo de las prácticas sostenibles llevadas a cabo.

:: Desarrollo sostenible de todos los procesos, factores y demás aspectos que son necesarios para la ejecución de las actividades realizadas en los Puntos Limpios.

:: Fomentar e impulsar el pensamiento ecológico a través de la concienciación social basada en la importancia del medioambiente y sus implicaciones globales.

:: Protección efectiva del medioambiente y del entorno, minimizando y/o eliminando todos los impactos ambientales negativos, que resulten de los análisis periódicos y controles realizados por EMULSA.

:: Sensibilizar y motivar a todo el personal por medio de la formación continua en las buenas prácticas ambientales, calidad en el servicio y seguridad en el puesto de trabajo.

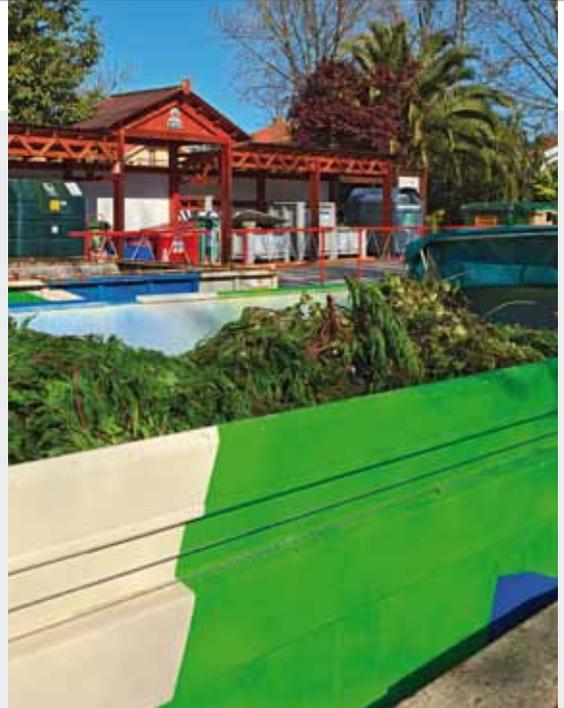
:: Análisis, revisión y posibilidades de mejora en el control de proveedores y los productos suministrados aplicando las políticas de gestión de EMULSA.

Indicadores de calidad

EMULSA planifica la Política de Gestión de los Puntos Limpios en base a los datos obtenidos, los indicadores de actividad de cada centro y el análisis de la satisfacción del ciudadano por los resultados de las encuestas realizadas y las reclamaciones, quejas o sugerencias recibidas.

Los resultados de los indicadores de gestión podrán consultarse en los propios centros y la web de EMULSA:

www.emulsa.org





Normativa reguladora

- :: Ley 30/1992 Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.
- :: Ley 22/2011 de Residuos.
- :: Ley 34/2007 Contaminación atmosférica.
- :: Ley 37/2003 del Ruido.
- :: Ley 11/1997 de Envases y Residuos de Envases.
- :: RD 833/1998 Reglamento para la ejecución de la ley 20/1986, básica de residuos tóxicos y peligrosos.
- :: RD 208/2005 Gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- :: RD1619/2005 Neumáticos Fuera de Uso.
- :: RD 679/2006 Gestión de los Aceites Usados.
- :: RD 105/2008 Protección y Gestión de los Residuos procedentes de Construcción y Demolición.
- :: RD 106/2008 Pilas y Acumuladores.
- :: Orden MAM/304/2002 de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.
- :: Plan Medio Ambiente 14 Jun. 2001 CA Asturias, Gestión de Residuos.
- :: LOPD 15/1999 del 13 de Diciembre de Protección de Datos.
- :: Ordenanza Municipal de Limpiezas del Ayuntamiento de Gijón.
- :: Ordenanza del Ayuntamiento de Gijón sobre la Protección Acústica.
- :: Reglamento de los Puntos Limpios de Gijón.





Colaboración y participación

Con el objeto de la mejora continua en los servicios prestados por EMULSA, los ciudadanos/as podrán manifestar todos los aspectos que consideren relevantes, a través de los siguientes canales de contacto:




EMULSA
medio ambiente

Gijón

TELÉFONO

985 14 14 14

LÍNEA VERDE GIJÓN

902 19 37 68

emulsa@emulsa.org

www.emulsa.org



@emulsagijon



emulsagijon



- :: Presentando el Modelo Oficial de Reclamaciones y Sugerencias de EMULSA, presente en cualquier Punto Limpio y Administración General de EMULSA.
- :: Llamada al teléfono de atención al ciudadano/a de EMULSA 985 14 14 14
- :: Llamada a la Línea Verde de Gijón 902 19 37 68
- :: Correo electrónico: emulsa@emulsa.org
- :: Vía web: www.emulsa.org y www.lineaverdegijon.com
- :: Redes sociales: Twitter y Facebook.
- :: APP móvil "Avisos Ciudadanos"
- :: Registro de Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos del Ayuntamiento de Gijón.
- :: Colaborando en las encuestas de satisfacción que se realicen en los Puntos Limpios con carácter anual.

OTRAS DIRECCIONES Y CONTACTOS DE INTERÉS

Ayuntamiento de Gijón **Servicio de Atención al Ciudadano**

C/ Cabrales, 2
33201 Gijón

Teléfono 985 181 105
<http://www.gijon.es>

Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00 h.

Sábados de 9:00-13:00 h.

Julio y agosto: de 08:30 a 14:00 h,
de lunes a viernes; y sábados de 09:00 a 13:00 h.



Gijón



EMULSA
medio ambiente

EMULSA

Empresa Municipal de Servicios de Medio Ambiente Urbano de Gijón, S.A.

Carretera Carbonera, 98 (Roces)
T 985 14 14 14
F 985 18 14 95

emulsa@emulsa.org
www.emulsa.org

Síguenos en Twitter y Facebook:



@emulsagijon



emulsagijon

Horario: de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes



Conozca todos los servicios de EMULSA:

Higiene Urbana

Gestión de Residuos y Puntos Limpios

Limpieza de Colegios y Edificios Públicos

Mantenimiento de Parques y Jardines

Señalización Vial