

CARTA DE SERVICIOS



EMULSA

medio ambiente | mediu ambiente

Gijón | Lixón

www.emulsa.org

PRÓLOGO

EMULSA, con la elaboración de este documento, tiene como objetivo facilitar a sus grupos de interés, la obtención de información relevante y los mecanismos y posibilidades de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Empresa Municipal de Servicios de Medio Ambiente Urbano de Gijón, S.A. (EMULSA) en el municipio de Gijón.

Este documento tiene como propósito la evaluación de la calidad de la gestión de los servicios prestados por EMULSA, estableciendo un sistema de indicadores de gestión y estándares de calidad y responsabilidad social que permitan mejorar la calidad de dichos servicios, así como la generación de información en la prestación de los mismos. Todo ello mediante el compromiso del personal de la organización.

Las Cartas de Servicios se caracterizan por el establecimiento de compromisos hacia los diferentes grupos de interés. Con ese objetivo en mente se pretende dar a conocer la misión, visión, valores y principales servicios con sus compromisos y sistemas de medición de la organización.

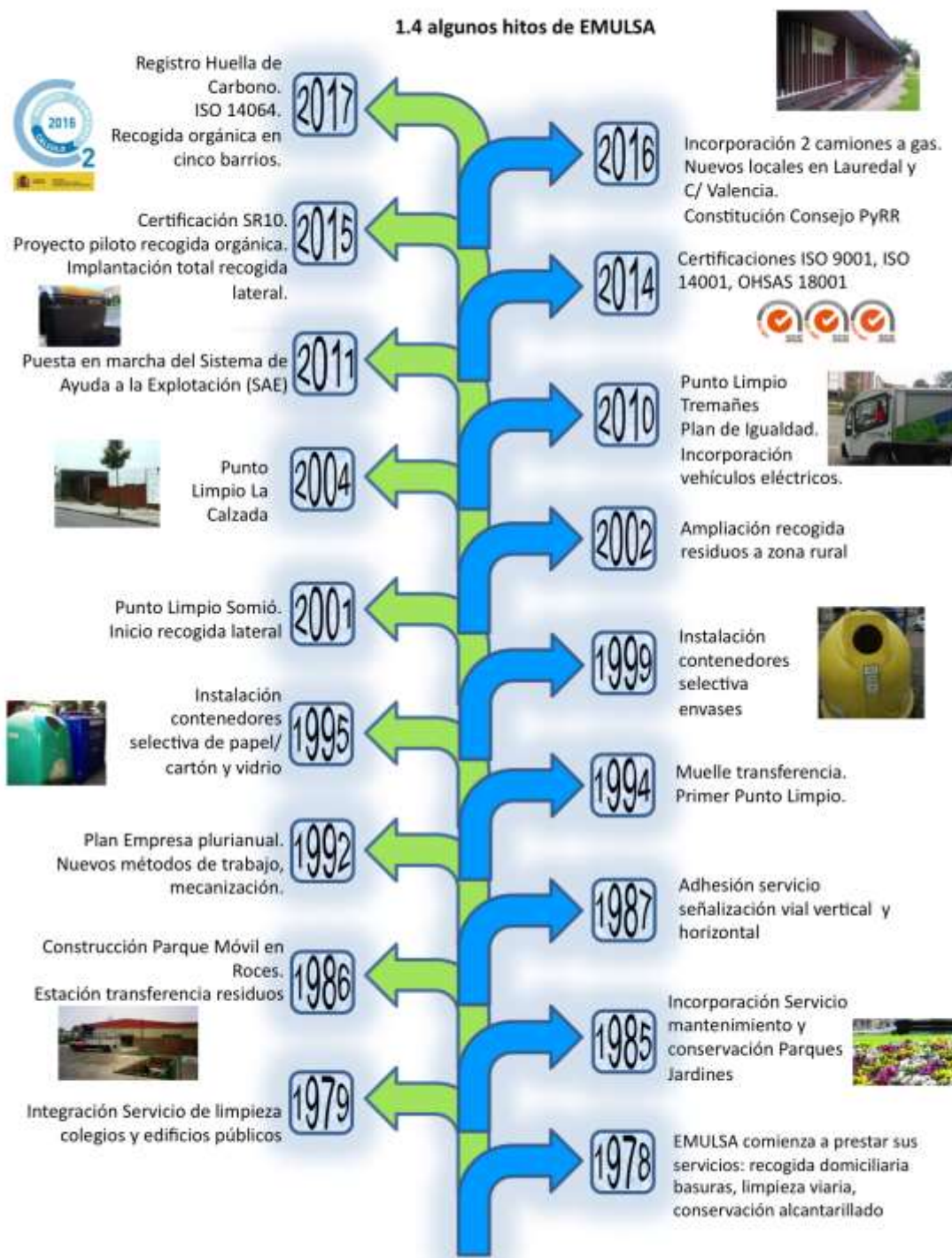
Con el fin de conseguir la mayor difusión posible se distribuye este documento en las instalaciones municipales para su consulta, así como mediante la publicación en la página web de EMULSA.



EMULSA entra en funcionamiento el 1 de Noviembre de 1978 como Empresa Municipal de Limpiezas. Inicia su andadura como 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 municipales de Limpieza de Colegios y Edificios públicos, Mantenimiento y conservación de Parques y Jardines y la Señalización Viaria.

La actual EMULSA, Empresa Municipal de Servicios de Medio Ambiente Urbano de Gijón, S.A., cuenta con una plantilla media de 642 operarios y una flota de vehículos de en torno a más 250 unidades, lo que unido a su capacidad de desarrollo y de incorporación de nuevas tecnologías permiten a la empresa prestar unos servicios de calidad y socialmente responsables en las áreas de gestión operativa de residuos, higiene urbana, mantenimiento de parques y zonas verdes, limpieza de colegios y edificios municipales, y señalización viaria.



1.	Datos de interés y fines de EMULSA.	6
2.	Compromisos sociales.	8
3.	Compromiso de calidad e indicadores.	9
4.	Servicios prestados:	10
	● Higiene urbana. ● RSU. ● Limpieza de colegios. ● Jardines. ● Señalización viaria. ● Atención a la ciudadanía y Educación Ambiental.	
5.	Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios.	28
6.	Medidas de subsanación en caso de caso de incumplimiento de los compromisos.	29
7.	Sistemas de aseguramiento y otras medidas.	29
8.	Forma de presentar quejas y sugerencias.	30
9.	Información complementaria.	31
10.	Normativa aplicable.	32

DATOS DE INTERÉS Y FINES DE EMULSA

MISIÓN

La Misión de EMULSA, entendida como las actividades principales que desarrolla una organización, es la prestación de los servicios y tareas que se desglosan a continuación:

- La Higiene Urbana de la Ciudad de Gijón y la Gestión integral de los Residuos Sólidos Urbanos.
- La Gestión y explotación de los Puntos Limpios del Concejo de Gijón.
- Mantenimiento y Conservación de los Parques, Jardines y Zonas Verdes Urbanas, previamente designadas por el Ayuntamiento y radicadas en el concejo de Gijón.
- La Limpieza de Colegios y Edificios Públicos sitios en el concejo de Gijón y en función de las competencias designadas por el Ayuntamiento de Gijón.
- Instalación y mantenimiento de la Señalización Vial horizontal y vertical, así como aquellas actividades resultantes del tráfico urbano y que sean designadas por el Ayuntamiento de Gijón desde la Oficina Municipal de Tráfico del Ayuntamiento de Gijón.
- La difusión de las buenas prácticas y sensibilización ambiental entre la ciudadanía y los grupos de interés de la Empresa.



VISIÓN

La Visión Empresarial es el conjunto de metas alcanzables y realistas que persigue EMULSA en las distintas actividades que realiza, que han de ser compartidas y difundidas dentro de toda la organización, buscando que todos los Departamentos y Servicios encaminen sus objetivos hacia la consecución de esa visión, a través de la mejora continua y el desarrollo de proceso, utilizando las herramientas administrativas como operativas que aporten valor añadido a las actividades que realiza EMULSA.

La Visión de EMULSA consiste en conformarse en una Empresa de referencia en los servicios que presta a la ciudadanía a través de los siguientes principios de actuación:

- Eficacia, desde la calidad, para la satisfacción ciudadana.
- Eficiencia, desde lo económico, para asegurar la competitividad.
- Innovación y desarrollo para la mejora continua de las actividades.
- El respeto al medio ambiente.
- La integración y el respeto por las personas que trabajan en EMULSA.
- La escucha e interacción con todos los grupos de interés.
- La transparencia.

VALORES

Los valores son los principios éticos que rigen todas las actividades de EMULSA, tanto de los procesos operativos como de soporte y que establecen la cultura organizativa de la Empresa. Estos valores han de ser aplicados por todos los trabajadores y divulgados en todos los niveles de EMULSA.

Los valores o principios éticos que rigen las actividades de EMULSA son; Integradora, Transparente, Ética, Responsable, Innovadora, Eficiente, Autosuficiente, Justa, Competitiva, Cooperadora, Preventiva, Social y Creativa.

La Dirección-Gerencia de EMULSA establece, como una de las premisas básicas de su política, la orientación a la satisfacción de las expectativas de sus grupos de interés, a fin de crear valor de forma mantenida para los mismos, adecuando su actuación en función de expectativas y necesidades actuales y futuras

Para la consecución de este objetivo, se consideran las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

GRUPOS DE INTERÉS

La Dirección-Gerencia de EMULSA establece, como una de las premisas básicas de su política, la orientación a la satisfacción de las expectativas de sus grupos de interés, a fin de crear valor de forma mantenida para los mismos, adecuando su actuación en función de expectativas y necesidades actuales y futuras.

Para la consecución de este objetivo, se consideran las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.



Estas necesidades y expectativas de los grupos de interés se traducirán en requisitos con el objetivo de garantizar la consecución de dichas expectativas e integrarlas en la estrategia, decisiones y operaciones diarias.

COMPROMISOS SOCIALES

Los valores de EMULSA se sustentan de forma general en su Responsabilidad Social Empresarial, certificada en base a la norma “IQNet SR 10 Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social” y otras iniciativas como la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus 10 principios en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y prácticas anticorrupción. La misión, visión y valores de EMULSA se inspiran y materializan en sus Políticas y en su Sistema Integrado de Gestión, en la elaboración y difusión del Código Ético y en el Plan de Igualdad. El Código Ético recoge los comportamientos y compromisos que EMULSA adquiere en relación a sus principales grupos de interés, constituyendo la guía de conducta de la organización. Recoge, igualmente, los compromisos esperados por parte de las personas que trabajan para la organización. EMULSA implanta en 2008 el plan de igualdad en la empresa. Entre los compromisos adoptados se encuentran: garantizar la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, impulsando medidas contra la discriminación, la reducción de la brecha salarial, la conciliación familiar, así como asegurar un empleo estable y de calidad.

COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES

COMPROMISO DE CALIDAD

Publicar en la página web de EMULSA un informe anual del seguimiento de los indicadores de gestión, así como informe del seguimiento de los compromisos de calidad y responsabilidad social dispuestos en esta Carta de Servicios, en el primer semestre del año.

Publicar resultados del Informe anual de percepción de nuestros grupos de interés sobre los servicios prestados en el Informe de Sostenibilidad, en el primer semestre del año

Emitir propuesta definitiva de Carta de Servicios en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la finalización del plazo de revisión de la propuesta preliminar.

A contestar oportuna y razonadamente las sugerencias y quejas relativas al incumplimiento de los compromisos dispuestos en esta Carta en un plazo máximo de 7 días hábiles.

INDICADOR

Fecha de publicación del Informe de Sostenibilidad

Cumplimiento del plazo de entrega del informe anual de percepción de nuestros grupos de interés sobre los servicios prestados.

Plazo de presentación de la propuesta definitiva, desde que finaliza el plazo de revisión

Tiempo de respuesta de las sugerencias y quejas relativas al incumplimiento de los compromisos establecidos



HIGIENE URBANA

1. SERVICIOS PRESTADOS

- Barrido manual / semi-mecánico/ mecanizado.
- Baldeo manual / semi- mecánico /mecánico / con pértiga.
- Limpieza con sopladora.
- Aspiración manual.
- Vaciado de papeleas.
- Eliminación de pegatinas y Descartelización.
- Fregado decapado.
- Limpieza a presión de aceras.
- Limpieza de pintadas.
- Desratización.
- Desbroce.
- Limpiezas especiales mercados (rastros), ferias, fiestas, etc.
- Limpieza, colocación, conservación y mantenimiento de papeleras.
- Limpieza de playas.



2. NUESTROS MEDIOS

- 213 empleados
- 39 máquinas barredoras aspiración y baldeadoras
- 3 fregadoras y 2 cubas de baldeo
- 1 tractor



- 2 Camiones volquete, portacontenedores.
- 7 furgones
- 12 vehículos eléctricos “multiuso”
- 17 furgonetas (3 eléctricas, 1 gas)

3. COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES

COMPROMISO DE CALIDAD

Actuación en un máximo de 7 días hábiles en los avisos ciudadanos de desratización en más del 85% de los casos desde la comunicación de la incidencia. El 15% restante, hasta el 100%, en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Actuación en un máximo de 15 días hábiles los avisos ciudadanos de limpieza de pintadas en más del 70% de los casos desde la comunicación de la incidencia. El 30% restante, hasta el 100%, en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Alcanzar una puntuación de satisfacción global con el servicio superior a 7 sobre 10.

INDICADOR

% de avisos atendidos en los plazos establecidos

% de avisos atendidos en los plazos establecidos

Valoración obtenida en encuestas satisfacción.

4. CÓMO PUEDO COLABORAR

- No tirando residuos al suelo y utilizando las papeleras.
- Utilizando soportes publicitarios autorizados en la ciudad.
- No abandonando comida ni residuos orgánicos en la vía pública.
- No tirando colillas, ni chicles al suelo.
- Recogiendo los excrementos de perros.



GESTIÓN DE RESIDUOS

1. SERVICIOS PRESTADOS

- Recogida de residuos domiciliarios
- Recogida de residuos de playas
- Limpieza de polígonos industriales
- Colocación, conservación, lavado y mantenimiento de contenedores
- Recogida selectiva de envases ligeros, vidrio, papel y cartón
- Recogida selectiva de fracción orgánica
- Recogida de muebles y enseres
- Traslado de contenedores de gran volumen
- Limpieza vertederos incontrolados
- Gestión de cuatro puntos limpios
- Emplazamiento y recogida de contenedores para eventos y festejos



2. NUESTROS MEDIOS

- 90 empleados.
- 25 recolectores de gasóleo y 2 de GNC
- 3 camiones con caja basculante para recogida de muebles
- 6 lavacontenedores



- 3 camiones con caja basculante y grúa articulada
- 3 portacontenedores (2 de gasóleo y 1 de GNC)
- 1 camión Punto Limpio Móvil Compartimentado
- 24 furgones y furgonetas de gasóleo y 4 de GNC

3. COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
La ciudad dispondrá de al menos 1 estación de contenedores de selectiva por 200 habitantes.	Nº de habitantes por cada estación de contenedores de selectiva
La ciudad dispondrá de al menos 1 un contenedor de fracción resto por 100 habitantes.	Nº de habitantes por cada estación de contenedores de fracción resto
Los contenedores de materia orgánica y fracción resto se limpiarán al menos una vez cada 35 días.	Frecuencia de lavado de contenedores
Recogida del 90% de avisos ciudadanos de muebles y enseres en un plazo máximo de 24 horas desde confirmación de día de depósito en calle. El 10% restante, hasta el 100%, se ejecutará en 48 horas desde su solicitud.	% de recogida de muebles con aviso del ciudadano en los plazos establecidos
Alcanzar una puntuación de satisfacción global con el servicio superior a 7 puntos sobre 10.	Valoración obtenida en encuestas satisfacción.

3. CÓMO PUEDO COLABORAR



- Evitando depositar residuos fuera de los contenedores.
- Depositando los residuos en bolsas cerradas y sin líquidos.
- Depositando cada residuo en su contenedor.
- Depositando la basura en los horarios establecidos en la ordenanza municipal.
- Realizando compras responsables y reduciendo la cantidad de residuos generados.

RECOGIDA SELECTIVA

La separación de los residuos sólidos urbanos es una tarea previa imprescindible antes de comenzar cualquier proceso de reciclado. La colaboración de los ciudadanos separando los residuos aprovechables del resto de los residuos y depositándolos en los contenedores apropiados, es una aportación muy sencilla a nivel individual pero de una gran trascendencia a nivel global.



VIDRIO

- **Residuos admitidos**

Botellas, tarros y frascos de vidrio de bebidas o alimentos.

- **Residuos no admitidos**

Vasos, jarrones, copas, cerámica, porcelana, vidrio de ventanas, envases de medicamentos, cerámicas parcelas, tapas y tapones.

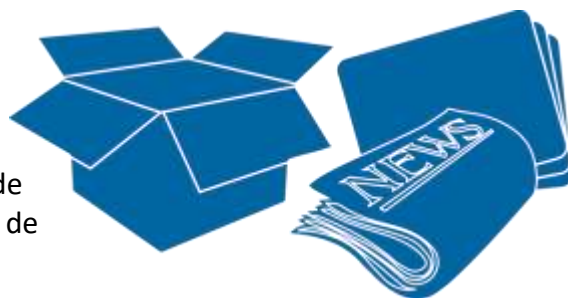
- **Destino**

Este material se puede volver a reutilizar al 100% una cantidad indefinida de veces mediante un proceso de lavado de desechos o a través de su fundición. Pero para ello debemos separarlos del resto de residuos. En el **contenedor verde, ¡solo vidrio!**

PAPEL Y CARTÓN

- **Residuos admitidos**

Periódicos, revistas, libros, cuadernos y libretas (sin espiral o grapas), sobres (sin ventanilla), cajas de papel y cartón, bolsas de papel, envoltorios de yogures, papel de regalo, hueveras, cajetillas de tabaco, paquetes vacíos de harina, azúcar....



*Depositar cajas de de forma plegadas

- **Residuos no admitidos**

Papel sucio, plásticos, Tetra-bricks, cartones papeles manchados de grasa

- **Destino**

La reducción del consumo y la recuperación de materia prima mediante el reciclado permitirán disminuir sustancialmente la sobreexplotación de los bosques del Planeta.

ENVASES DE PLÁSTICO

- **Residuos admitidos**

Todos los envases metálicos como latas (latos, conserva,...), bricks (zumos, leche, gazpachos, etc.) y los envases plásticos; botellas, tapas y tapones, bandejas de plástico, poliespán, tubos de pasta, papel de aluminio, bandejas de forespan, botes de alimentos (kétchup, mostaza...)



*Vaciar de restos de líquidos y alimentos, aplastando los embases.

- **Residuos no admitidos**

Medicamentos, bolígrafos, CDs, DVDs, VHS, menaje, perchas.

- **Destino**

El contenedor amarillo. Estos envases serán empleados para obtener nueva materia prima para fabricar nuevos productos, reduciendo el consumo de materias primas.

ORGÁNICA

- **Residuos admitidos**

Restos de fruta, verduras, carne, pescado, comida cocinada, pan y bollería. Cáscaras de huevo, frutos secos y marisco. Tapones de corcho, serrín, cerillas, servilletas y manteles usados. Flores y plantas.



- **Residuos no admitidos**

Aceite u otros líquidos, colillas, excrementos y arena de animales, pañales y compresas, restos de aspiradora.

- **Destino**

Los residuos orgánicos se depositan en el contenedor marrón y se reciclan para la obtención de compost (fertilizante natural) y biogás (combustible).

CÓMO PUEDO COLABORAR

- Realizando una compra responsable y reduciendo la cantidad de residuos generados.
- Depositando cada tipo de residuo en su contenedor para el reciclaje.

RECOGIDA DE MUEBLES Y ENSERES

1. SERVICIOS PRESTADOS

EMULSA presta gratuitamente la recogida de muebles y enseres voluminosos en el municipio de Gijón. Este servicio se lleva a cabo de lunes a viernes en horario de 23:00 a 5:55 horas y domingos de 23:00 a 5:55 horas y siempre previa petición telefónica del ciudadano.

Para realizar la recogida de muebles el ciudadano solo tendrá que llamar al teléfono de atención ciudadana (985 14 14 14) extensión 2 y confirmar fecha y lugar de depósito.



2. CÓMO PUEDO COLABORAR

- No abandonando los muebles en la calle sin previo aviso.
- Siguiendo las instrucciones que EMULSA indica cuando se solicita el servicio de recogida.
- Denunciando todos los muebles y enseres abandonados en la vía pública, a través del teléfono 985 18 14 50 en horario de 8:00 a 15:00 horas, del número de fax 985 18 14 95 o bien a través de nuestras redes sociales o el correo electrónico emulsa@emulsa.org



PUNTOS LIMPIOS

Los Puntos Limpios son centros creados especialmente para depositar residuos, que por sus características o volumen precisan un tratamiento diferenciado. Los Puntos Limpios están ubicados estratégicamente para prestar servicio a las distintas zonas de la ciudad.

- **Punto limpio de ROCES**

Ctra. Carbonera, 98

Lunes a viernes de 8:15 a 20:00 h y sábados de 8:15 a 18:30 h

- **Punto limpio de LA CALZADA**

Simón Bolívar, esquina Avda. Juan Carlos I

Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h y 16:00 a 19:30 h y sábados de 10:00 a 14:30 h

- **Punto limpio de SOMIÓ**

Entrada carretera Somió-Infanzón

Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h y de 16:00 a 19:30 h; sábados de 9:30 a 14:00 h y 16:00 a 18:00 h

- **Punto limpio de TREMAÑES**

Avda. Los Campones, 152 (Entrada por Calle Trinchera)

Lunes a viernes de 8:15 a 20:00 y sábados de 8:15 a 18:00 h

CÓMO PUEDO COLABORAR

- Depositando los residuos selectivamente en los contenedores adecuados para cada tipo de residuo.
- No superando los límites establecidos.
- Respetando las indicaciones del personal de EMULSA, así como la señalización y normas de utilización.

TABLA DE RESIDUOS Y CAPACIDADES ADMITIDAS



RESIDUOS ADMITIDOS	CANTIDAD MÁXIMA	RESIDUOS ADMITIDOS	CANTIDAD MÁXIMA
Aceite mineral / sintético	10 litros	Envases	Ilimitado
Filtros aceite	5 unidades	Vidrio (botellas)	Ilimitado
Neumáticos	4 unidades	Aceite vegetal doméstico	Ilimitado
Baterías de plomo	2 unidades	Ropa y textiles	Ilimitado
Envases vacíos aceites / gasolinas	5 unidades	Pinturas / disolventes	20 litros
Absorbentes / material contaminado / cotones	10 litros	Disolventes y aerosoles	10 unidades
Aceite hidráulico	1 litro	Radiografías	10 unidades
Electrodomésticos	2 unidades	Tóner / cartuchos impresora	10 unidades
Frigoríficos	2 unidades	Medicamentos	50 unidades
Chatarra electrónica	5 unidades	Termómetros mercurio	2 unidades
Televisores	2 unidades	Discos, DVDs, casetes, cintas vídeo	50 unidades
Lámparas de bajo consumo	5 unidades	Envases con restos residuos peligrosos	5 unidades
Fluorescentes	5 unidades	Líquidos fotográficos	10 litros
Pilas estándar	50 unidades	Madera natural	20 unidades
Pilas de botón	50 unidades	Aglomerados	20 unidades
Móviles	Ilimitado	Férricos / metales	Ilimitado
Escombros mezclados	120 litros (5 sacos)	Aluminio y cobre	Ilimitado
Escombros seleccionados	120 litros	Plásticos / porexpán / embalajes	Ilimitado
Muebles	20 unidades	Residuos vegetales	1 m ³ /día y 4 m ³ /mes
Colchones	5 unidades	Papel / cartón	Ilimitado
Capsulas de café	ilimitado		



JARDINES Y PARQUES

1. SERVICIOS PRESTADOS

- Limpieza y mantenimiento de las zonas ajardinadas de Gijón.
- Limpieza de los elementos comunes, dispuestos en zonas ajardinadas. (estanques, papeleras, fuentes, bancos...)
- Siega de zonas verdes.
- Mantenimiento del sistema de riego automático.
- Mantenimiento e inspección de zonas infantiles.
- Plantación, conservación y mantenimiento del arbolado viario.

2. NUESTROS MEDIOS

- 168 empleados
- 32 tractores de siega y 2 robots
- 3 camiones grúa
- 3 recolectores carga trasera
- 1 recolector bicompartimentado
- 8 plataformas elevadoras
- 1 cuba de riego
- 3 vehículos eléctricos
- 46 furgones y furgonetas



3. COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES

COMPROMISO DE CALIDAD

Reparación, reposición o retirada de cualquier elemento que pudiera presentar daños importantes en áreas de juegos, se realizará como máximo en 7 días hábiles desde la comunicación de la incidencia en un 90% de los casos. El 10% restante, hasta el 100%, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Alcanzar una puntuación de satisfacción global con el servicio superior a 7 puntos sobre 10

Reciclado, como mínimo, del 25% de los residuos vegetales generados por EMULSA

INDICADOR

% de incidencias atendidas en los plazos establecidos

Valoración obtenida en encuestas satisfacción

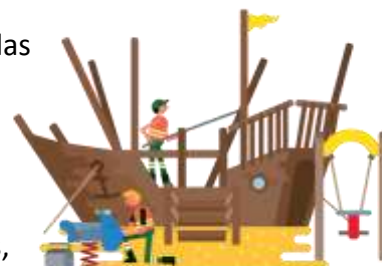
% de reciclado de residuos vegetales

La programación establecida para la revisión de áreas de juegos, se cumplirá en al menos en el 90%. El 10%, hasta el 100%, restante se ejecutará en 15 días hábiles desde su programación establecida.
Se programa una revisión mensual para cada una de las 130 áreas de juegos existentes.

% de programación cumplida en los plazos establecidos

4. CÓMO PUEDO COLABORAR

- Recogiendo excrementos de animales y depositándolos en las papeleras o contenedores dispuestos a tal efecto.
- Cuidado del arbolado y zonas verdes.
- Cuidado de las áreas de juegos.
- Empleando las papeleras dispuestas en parques y jardines, no dejando residuos en nuestras zonas verdes.



LIMPIEZA DE COLEGIOS Y EDIFICIOS MUNICIPALES

1. SERVICIOS PRESTADOS

- Limpieza de centros educativos y edificios públicos
- Limpiezas generales después de obras en centros educativos
- Limpieza de patios y de pistas deportivas
- Limpieza de zonas acristaladas en centros educativos y centros públicos
- Mantenimiento de papeleras en los patios
- Tratamiento de suelos laminados (en aulas y gimnasios)
- Traslado de muebles

2. NUESTROS MEDIOS

- 125 empleados.
- 1 barredora
- 5 furgones y furgonetas
- 1 vehículo eléctrico



3. COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES

COMPROMISO DE CALIDAD

Limpieza de cristales, un mínimo de 2 veces al año en los centros educativos y en 3 edificios municipales.

Limpieza quincenal del 95% de los patios de colegios. El 5%, hasta el 100%, restante en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Alcanzar una puntuación de satisfacción global con el servicio superior a 7 puntos.

INDICADOR

Nº actuaciones de cristales anuales en edificios públicos y centros educativos

% de limpieza de patios en los plazos establecidos

Valoración obtenida en encuestas satisfacción

5. CÓMO PUEDO COLABORAR

- Empleando las papeleras dispuestas en las instalaciones y reciclando residuos.
- Manteniendo en óptimas condiciones las instalaciones y no deteriorando las mismas.
- No tirando basura, chicles, etc., ni en el suelo, ni en las pistas deportivas.
- Facilitando las labores de limpieza, notificando actividades extraescolares con una semana de antelación para organizar el servicio.



SEÑALIZACIÓN VIARIA

1. SERVICIOS PRESTADOS

- Colocación, conservación y mantenimiento de señalización vertical.
- Pintado, conservación y mantenimiento de señalización horizontal (pintado de paso de peatones, aparcamientos, bandas de paradas).



2. NUESTROS MEDIOS

- 7 empleados
- 53 furgones y furgonetas
- 3 máquinas de pintado horizontal



3. COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
Reparación, reposición o retirada de cualquier señalización que pudiera presentar daños importantes, se realizará como máximo en 7 días hábiles desde la comunicación de la incidencia en al menos el 85% de los casos. El 15%, hasta el 100%, restante en un plazo máximo de 30 días hábiles.	% de incidencias atendidas en los plazos establecidos
Ejecutar el 90% de las órdenes de trabajo remitidas por la Oficina de Tráfico. El 10%, hasta el 100%, restante se ejecutará en 15 días hábiles desde su programación establecida.	% de órdenes ejecutadas en los plazos establecidos
Alcanzar una puntuación de satisfacción global con el servicio superior a 7 puntos.	Valoración obtenida en encuestas satisfacción

4. CÓMO PUEDO COLABORAR

- No empleando las señales de tráfico como soportes publicitarios para colocar pegatinas, avisos, carteles, etc.
- No deteriorando las señales de tráfico.



ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. SERVICIOS PRESTADOS

El Departamento de Relaciones e Información Ciudadana de EMULSA gestiona la comunicación con los distintos grupos de interés de la empresa y atiende las peticiones, reclamaciones y sugerencias ciudadanas sobre mejora de los distintos servicios.

2. COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
Atender las llamadas recibidas en el teléfono de atención a la ciudadanía en horario de 8 a 15h, al primer intento, al menos en 80% de los casos. El 20% restante, podrá ser atendido a través de correo electrónico (se indica en la alocución inicial).	% de respuesta de llamadas.
El tiempo de respuesta a quejas, reclamaciones y sugerencias será de 4 días hábiles en el 70% de los casos. El 30%, hasta el 100%, restante en un plazo máximo de 60 días hábiles.	% de respuestas dadas en los plazos establecidos
Alcanzar una puntuación de satisfacción global con el servicio superior a 7.	Valoración obtenida en encuestas satisfacción
Publicación en la página web del Informe de sostenibilidad de la organización en el primer semestre del año.	Fecha de publicación del Informe de Sostenibilidad

3. CÓMO PUEDO COLABORAR

Los ciudadanos en general pueden colaborar y participar para obtener una mejora continua en los servicios prestados por EMULSA de las siguientes maneras:

- Comunicaciones directas, vía escritos, email, teléfono, etc.
- Presentando sugerencias y/o reclamaciones en las oficinas centrales de EMULSA, a través de la aplicación “EMULSA incidencias y avisos ciudadanos” y las distintas redes sociales como Facebook, Twitter, Línea verde de Gijón y través de Atención Ciudadana del Ayuntamiento.
- Colaboración en las encuestas de satisfacción ciudadana realizados bien directamente por la empresa o por el Ayuntamiento de Gijón.
- Participación en las acciones de sensibilización ambiental.
- Participación en focus group organizados para los diferentes grupos de interés.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

1. SERVICIOS PRESTADOS

Durante todo el año, EMULSA oferta a todos los centros educativos de Gijón una serie de actividades enfocadas a la educación medioambiental. Las campañas educativas se organizan en dos ofertas, una destinada a escolares en horario lectivo y enmarcado en la **Oferta Educativa del Ayuntamiento de Gijón**, y otra, denominada **Campaña de Concienciación Medioambiental Ciudadana**, destinada a todos los públicos, y en horarios y ubicaciones diferentes.

- Visitas guiadas a diversas instalaciones de la empresa.
- Talleres didácticos orientados a fomentar en los niños y niñas el desarrollo de valores y actitudes de respeto hacia el medioambiente (valorar nuestras zonas verdes, reciclar, aprender a reducir nuestros residuos).
- Otras actividades (concursos de reciclaje, campañas de participación en colegios).
- Participación en Mercaplana con diferentes talleres medioambientales.



2. CÓMO PARTICIPAR

Los ciudadanos en general pueden colaborar y participar para obtener una mejora continua en los servicios prestados por EMULSA de las siguientes maneras:

Anualmente se envía a los centros educativos la oferta general municipal. Generalmente se remitirá a finales del mes de agosto para que a lo largo del mes de septiembre se soliciten sus talleres.

<http://educacion.gijon.es/page/12618-guias-de-programas-educativos>

COMPROMISO DE CALIDAD

Promover la reducción, reutilización y reciclado de residuos, así como la educación ambiental en general.
Desarrollo de, al menos, 3 campañas anuales y 7 talleres con diferentes ediciones en centros educativos.

INDICADOR

Nº de campañas efectuadas
Nº de talleres efectuados

DERECHOS DE LA CIUDADANIA y GRUPOS DE INTERÉS

- Los grupos de interés deben ser tratados en todo momento con respeto, educación, consideración y sin ningún tipo de discriminación.
- Todos los grupos de interés tienen derecho a recibir atención directa y personalizada, así como información general de manera presencial, telefónica y electrónica, todo ello de manera veraz, eficaz y rápida.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a EMULSA, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- A elegir el canal de comunicación entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, para relacionarse con la empresa
- A obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
- Los grupos de interés tiene derecho a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los temas que les afecten, relacionados con los servicios de EMULSA.
- Los grupos de interés tienen derecho a recibir un servicio de calidad, respetuoso con el medioambiente y socialmente responsable.
- Los grupos de interés tendrán derecho a presentar cualquier sugerencia o queja, relacionados con los servicios, personal y/o gestión por parte de EMULSA
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la empresa.
- Derechos establecidos en la normativa sobre transparencia.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Cuando un ciudadano detecte el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos por esta Carta de Servicios, debe ponerlo en conocimiento de EMULSA a través del procedimiento de quejas y sugerencias.

Ante el incumplimiento de los compromisos e indicadores se responderá mediante la toma de acciones correctivas, para subsanar las deficiencias detectadas y evitar la repetición de las mismas.

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO

- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

EMULSA establece planificaciones y programas sobre los que asienta su actividad operativa, incluye un plan estratégico donde se definen los objetivos correspondientes a cada departamento, la secuencia temporal de acciones para su consecución y sus mecanismos de seguimiento asociados.

Asimismo, EMULSA dispone de un sistema de gestión basado en el modelo ISO 9001, conforme al que se autoevalúa periódicamente.

- **PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL**

EMULSA consciente de la importancia del cuidado y protección del medioambiente, ha tomado medidas en distintos ámbitos de la organización (consumo, reciclado y recogida selectiva de residuos).

Igualmente, dispone de un sistema de gestión ISO 14001 e ISO 14064 garantizando el establecimiento de diversas medidas de eficiencia en el uso de los recursos relacionados con el medioambiente., la prevención de residuos y la economía circular.

- **SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

Para dar respuesta a la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, EMULSA dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, un sistema de gestión ISO 45001 e ISO 39001 y cuenta con un servicio de prevención mancomunado que realiza la vigilancia y control de la salud de sus empleados, la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo y colabora en la planificación de la actividad preventiva y en la formación del personal en prevención de riesgos y el establecimiento de los planes de emergencia necesarios.

- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

EMULSA tiene implantado un sistema de gestión de la responsabilidad social en base la norma IQNet SR10, que es un modelo de gestión y mejora para integrar la responsabilidad social y la sostenibilidad en la estrategia y en la gestión empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial es el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de EMULSA, para contribuir a la sostenibilidad a través de la generación de valor social, laboral, económico y ambiental.

FORMA DE PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS

EMULSA persigue dar respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y en especial la satisfacción de la ciudadanía en la prestación de sus servicios. Para ello resulta fundamental un contacto frecuente con los grupos de interés de la empresa, a través de los distintos canales de comunicación:

- Presentando el modelo oficial de reclamaciones y sugerencias de EMULSA en cualquier punto limpio o administración central de EMULSA.
- Llamando al teléfono de atención ciudadana de EMULSA **985 14 14 14**
- Llamando a la línea verde de Gijón **902 19 3768**
- Correo electrónico: emulsa@emulsa.org
- Vía web www.emulsa.org
- Registro de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos del Ayuntamiento de Gijón
- APP Móvil “EMULSA avisos ciudadanos”
- MYTAO
- Redes sociales: Twitter y Facebook.



*Tiempo máximo de respuesta según normativa vigente será de 10 días hábiles para reclamaciones en formato oficial. En el resto de reclamaciones según legislación vigente el plazo de respuesta es 30 días naturales, si bien EMULSA adquiere un compromiso más exigente en pro de una mejor prestación del servicio.

**Si desea realizar cualquier sugerencia respecto a la redacción de este documento, puede realizarlo a través de los canales mencionados. En un plazo de 7 días hábiles desde la publicación de la propuesta preliminar en la página web de EMULSA.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

EMULSA persigue dar respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y en especial la satisfacción de la ciudadanía en la prestación de sus servicios. Para ello resulta fundamental un contacto frecuente con los grupos de interés de la empresa, a través de los distintos canales de comunicación:

1. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- **Unidad responsable de la carta de servicio.**



Responsable Dpto. Sistema de Gestión Integrado y RSC.

Tel: 985 14 14 14



Carretera Carbonera, 98

33211 Gijón-Asturias

Coordenadas:

43.514655; -5.678633

Lunes a viernes de 8:00 a 15:00, excepto festivos



- **Publicación y vigencia.**

Publicado enero 2020. Vigencia dos años desde publicación.

Disponible en la Web de EMULSA.

2. MEDIOS DE ACCESO Y MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

- **Transporte público**

A las instalaciones centrales de EMULSA se puede acceder mediante transporte público, empleando las paradas de autobús urbano de las siguientes líneas.

- ✓ **Línea 15:** Nuevo Rocés - Hospital de Cabueñes
- ✓ **Línea 20:** Nuevo Rocés - Montevíl - Somió (La Pipa)
- ✓ **Línea 24:** San Andrés/Monteana-La Pedrera/Mareo

- **Otras direcciones y contactos de interés**

Ayuntamiento de Gijón Servicio de Atención al Ciudadano

C/ Cabrales, 2 33201 Gijón

Teléfono 985 181 105

Web: <http://www.gijon.es>

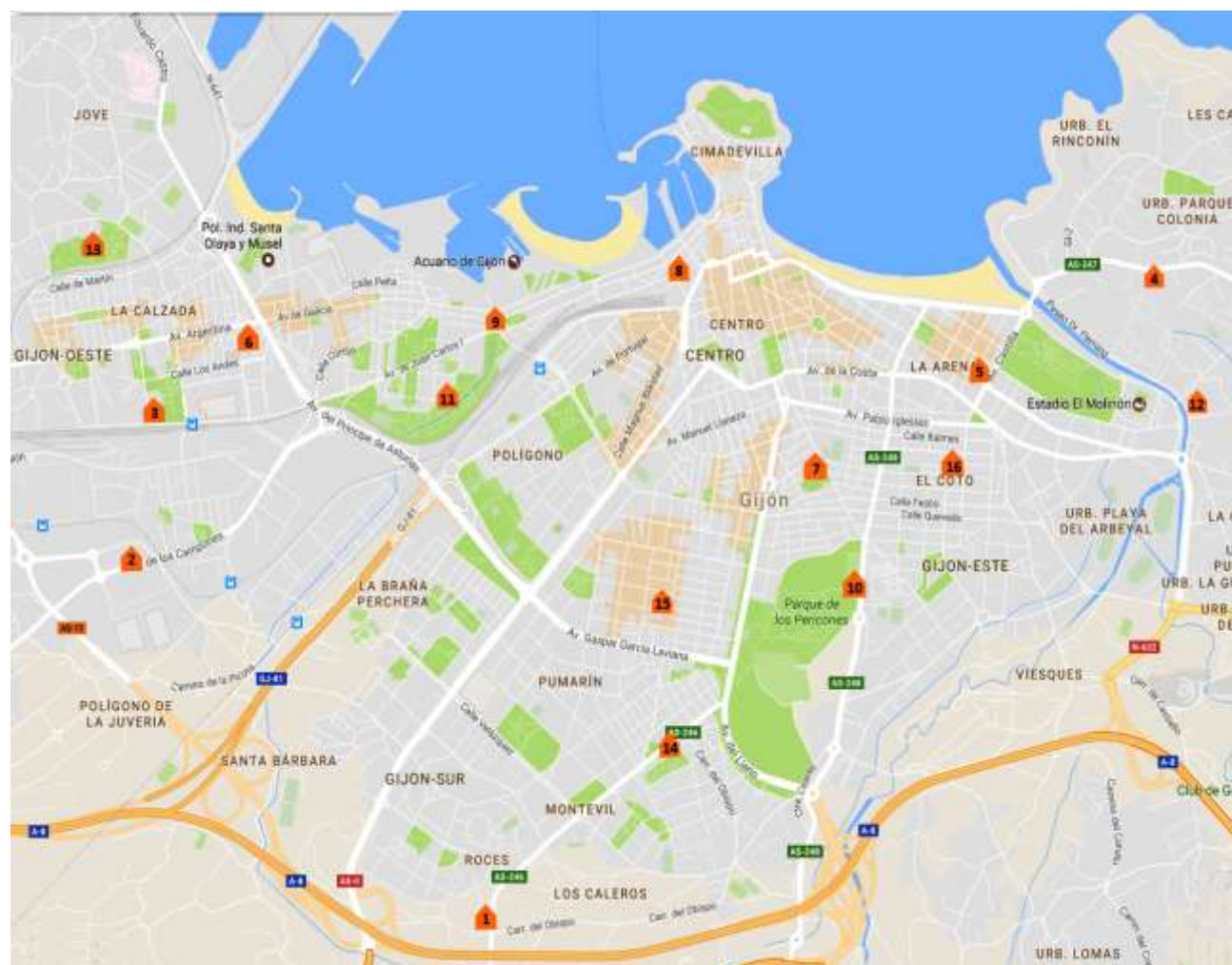
Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00 h. sábados de 9:00-13:00 h.

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

NORMATIVA APLICABLE

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.
- Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases y normativa de desarrollo.
- Orden MAM/304/2002 de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de Calidad del Aire y Protección de la Atmósfera.
- Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido y normativa de desarrollo.

- Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- La Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 604/2005 de 19 de mayo por el que se modifican el Real Decreto 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y el Real Decreto 1627/1997 por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción.
- Guía técnica del INSHT sobre la integración de la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la Empresa.
- Ordenanza Municipal de Gestión de Residuos y de Higiene Urbana.
- Ordenanza Municipal de ruido.
- Ordenanza Municipal de Transparencia, Acceso y Reutilización de la Información y Buen Gobierno.
- Ordenanza Municipal de protección del medio ambiente atmosférico.
- Reglamento de los Puntos Limpios de EMULSA.



ADMINISTRACIÓN GENERAL	1	Servicios Generales	Carretera Carbonera, 98
	1	Vestuarios Rocés	Carretera Carbonera, 98
Servicio GESTIÓN DE RESIDUOS	1	Punto Limpio Rocés	Carretera Carbonera, 98
	2	Punto Limpio Tremañes	Avenida de los Campones, 152
	3	Punto Limpio La Calzada	Avenida Juan Carlos I esquina Simón Bolívar
	5	Marqués de Urquijo	Calle Marqués de Urquijo 2 y 4
Servicio HIGIENE URBANA	6	Cuba	Calle Cuba 13
	7	San Rafael	Calle San Rafael 5
	8	Almacenes	Calle Almacenes esquina Numa Gilhou
	9	Padre Máximo González	Plaza Padre Máximo González 11
	1	Rocés	Carretera Carbonera, 98
Servicio JARDINES	10	Parque Pericones	Carretera Gijón a Pola de Siero
	11	Parque de Moreda	Calle Desfiladero de los Arrudos 3
	12	Palacio Deportes La Guía	Paseo Doctor Fleming 929
	13	Parque Lauredel	Calle Paquet 12
Servicio COLEGIOS	1	Oficina Mando Colegios	Carretera Carbonera, 98
Servicio SEÑALIZACIÓN VIARIA	1	Almacén Señalización	Carretera Carbonera, 98
Servicios compartidos (HIGIENE URBANA Y JARDINES)	14	Río Nervión	Calle Río Nervión esquina Río Narcea
	15	Valencia	Calle Valencia 32 y 34
Servicio TALLER	1	Taller interno Flota de Vehículos	Carretera Carbonera, 98
ALMACEN General	1	Servicios de aprovisionamiento de materiales y suministros	Carretera Carbonera, 98
Servicio Mancomunado de PREVENCIÓN DE RIESGOS Y UNIDAD BÁSICA DE SALUD		Prevención de Riesgos Laborales y Unidad Básica de Salud	Plaza de la República, s/n



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

Atención ciudadana

Educación ambiental

Publicado en febrero de 2021. Vigencia de dos años.