2024

EMULSA: CARTA DE SERVICIOS

PUBLICADA EL 30/12/2024

Contenido

PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 4
SERVICIOS EMULSA 5
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES 6
HIGIENE URBANA 7
GESTIÓN DE RESIDUOS 8
RECOGIDA SELECTIVA 9
PUNTOS LIMPIOS 10
JARDINES Y PARQUES 11
LIMPIEZA DE COLEGIOS Y EDIFICIOS MUNICIPALES 12
SEÑALIZACIÓN VIARIA 13
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 14
EDUCACIÓN AMBIENTAL 14
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS 15
ACTUACIÓN FRENTE A POSIBLES INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS 16
SISTEMA DE GESTIÓN 16
CÓMO PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS 17
DÓNDE ESTAMOS 17
CÓMO LLEGAR EN TRANSPORTE PÚBLICO 19
OTRAS DIRECCIONES Y CONTACTOS DE INTERÉS 19
NORMATIVA APLICABLE 20
PUBLICACIÓN Y VIGENCIA 21

PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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.

Con esta carta de servicios, nos proponemos 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.

Se establecen compromisos dirigidos hacia los diferentes grupos de interés. De esta forma, se pretende dar a conocer el propósito, 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 publica en la página web del Ayuntamiento de Gijón.

Además, toda la información correspondiente a la actividad de EMULSA, se publica, anualmente, en el Informe de Sostenibilidad.

PROPÓSITO

Colaborar en el mantenimiento de la buena imagen de Gijón, tanto para la ciudadanía como para los visitantes

MISIÓN — **Qué hacemos**

Cuidado de Gijón y su limpieza

VISIÓN — **Cómo lo vamos a hacer**

Dando respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés con servicios de calidad eficientes

VALORES — **Que identifican a EMULSA**

- Excelencia
- Bienestar
- Sostenibilidad
- Innovación
- Responsabilidad
- Eficiencia

SERVICIOS EMULSA

SERVICIOS OPERATIVOS

Los servicios operativos que EMULSA desarrolla para la ciudadanía de Gijón, son:

- Higiene urbana
- Gestión de residuos sólidos urbanos
- Mantenimiento y conservación de parques y jardines
- Limpieza de colegios y edificios públicos
- Señalización vial

EMULSA asume compromisos únicamente de los Servicios Operativos.

De forma complementaria, se realizan funciones de:

- Atención ciudadana
- Educación ambiental

SERVICIOS CORPORATIVOS

Como apoyo a los servicios operativos, están los corporativos, que son:

- Recursos humanos
- Gestión económica-financiera y control de la producción
- Taller de mantenimiento
- Sistemas de la información
- Sistema integrado de gestión

GRUPOS DE INTERÉS

Se han identificado como grupos de interés más relevantes para EMULSA:

- El Ayuntamiento de Gijón
- La ciudadanía de Gijón
- El Consejo de Administración de EMULSA
- El personal de EMULSA

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Los compromisos de EMULSA con la ciudadanía de Gijón en función de los servicios desarrollados, así como los medios disponibles para ello, se recogen en la presente carta de servicios.

Cada compromiso lleva asociado un indicador y, anualmente, los resultados y los datos actualizados, se presentan en el Informe de Sostenibilidad, que se publica en la página web del Ayuntamiento de Gijón.

Los compromisos e indicadores asociados a la propia gestión de la carta de servicios, son:

NUESTROS COMPROMISOS	INDICADORES
Publicación en el Informe de Sostenibilidad del seguimiento de los compromisos de la carta de servicio, en el primer semestre de cada año	Fecha de publicación del Informe de Sostenibilidad
Publicación de los resultados de satisfacción de la ciudadanía de Gijón sobre nuestros servicios	Fecha de publicación del Informe de Sostenibilidad
Publicación de la carta de servicios definitiva, en un plazo máximo de 15 días naturales, a contar desde la finalización del plazo de revisión de la propuesta	Fecha de publicación definitiva de cada revisión
Dar respuesta a las sugerencias y quejas relativas a los posibles incumplimientos de los compromisos establecidos en esta cara, en un plazo máximo de 10 días naturales	Tiempo de respuesta a las sugerencias y quejas relativas al incumplimiento de los compromisos establecidos

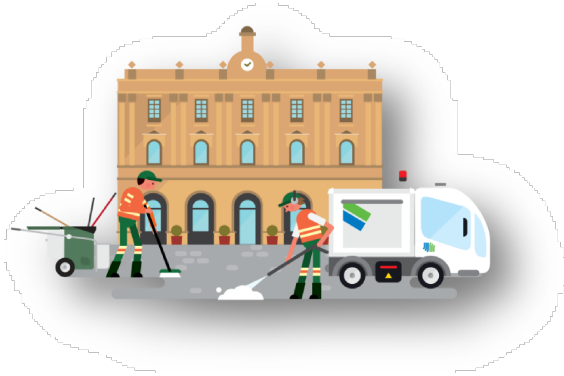
La carta de servicios, se publica, en formato preliminar, durante 15 días, a fin de que la ciudadanía pueda hacer sus aportaciones o sugerencias. Una vez transcurridos esos días, se atenderán, y se publicará la edición definitiva de la carta, con una validez de 2 años.

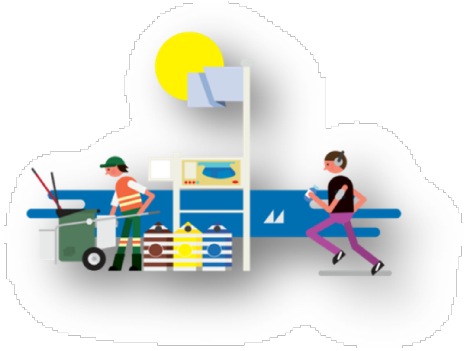
Las sugerencias se pueden enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: emulsa@emulsa.org

HIGIENE URBANA

QUÉ HACEMOS
Barrido manual, semi mecánico y mecanizado
Baldeo manual, semi mecánico, mecánico y con pértiga
Limpieza con sopladora
Aspiración manual
Vaciado de papeleras
Eliminación de pegatinas y descartelización
Fregado decapado
Limpieza a presión de aceras
Limpieza de pintadas
Desratización
Desbroce
Limpiezas especiales de mercados (rastro), ferias, fiestas, etc.
Mantenimiento de papeleras
Limpieza de playas

CON QUÉ LO HACEMOS
Personal
Barredoras
Baldeadoras
Máquinas de aspiración
Fregadoras
Cubas de baldeo
Tractor
Camiones volquete, portacontenedores
Furgones
Vehículos eléctricos “multiuso”
Furgonetas





NUESTROS COMPROMISOS	INDICADORES
Actuación en un máximo de 7 días naturales en los avisos ciudadanos de desratización en más del 85% de los casos, desde la comunicación	% de avisos atendidos en los plazos establecidos
Actuación en un máximo de 15 días naturales en los avisos ciudadanos de limpieza de pintadas en más del 70% de los casos, desde la comunicación	% de avisos atendidos en los plazos establecidos
Alcanzar una puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con el servicio, superior a un 7 sobre 10	Valor obtenido en encuestas de satisfacción

QUÉ DEBES HACER
No tires residuos al suelo y utilizando las papeleras
Utiliza los soportes publicitarios autorizados disponibles en la ciudad
No dejes comida ni otros residuos orgánicos en la vía pública
No tires colillas ni chicles al suelo
Recoge los excrementos de mascotas

GESTIÓN DE RESIDUOS

QUÉ HACEMOS
Recogida de residuos domiciliarios
Recogida de residuos de playas
Colocación, lavado y mantenimiento de contenedores
Recogida selectiva de residuos vegetales y restos de poda
Recogida selectiva de fracción orgánica
Recogida de muebles y enseres
Traslado de contenedores de gran volumen
Limpieza de vertederos incontrolados
Gestión de cuatro puntos limpios
Emplazamiento y recogida de contenedores para eventos y festejos

CON QUÉ LO HACEMOS
Personal
Recolectores
Camiones con caja basculante para muebles
Lavacontenedores
Camiones con caja basculante y grúa
Portacontenedores
Camión punto limpio compartimentado
Furgones
Furgonetas

NUESTROS COMPROMISOS	INDICADORES
La ciudad dispondrá de, al menos, un contenedor de recogida selectiva por cada 200 habitantes	Nº de habitantes por cada contenedor de selectiva
La ciudad dispondrá de, al menos, un contenedor de recogida de fracción resto por cada 100 habitantes	Nº de habitantes por cada contenedor de fracción resto
Los contenedores de materia orgánica y fracción resto, se lavarán de media, 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 h desde la confirmación del día de depósito en la calle	% de recogida de muebles con aviso del ciudadano en 24 h
Alcanzar una puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con el servicio, superior a un 7 sobre 10	Valor obtenido en encuestas de satisfacción

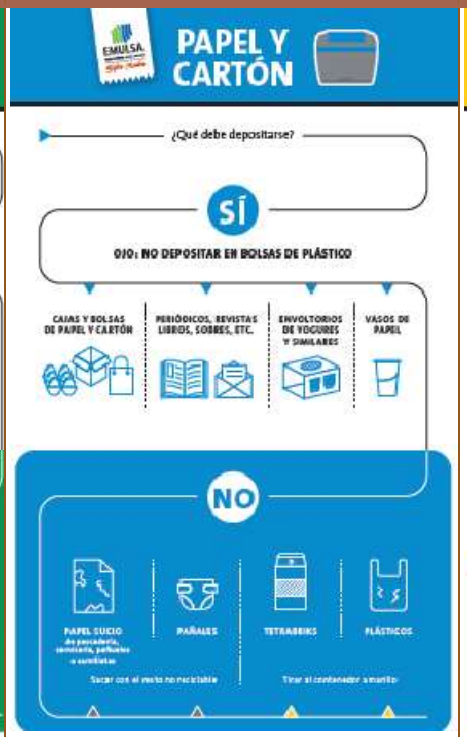
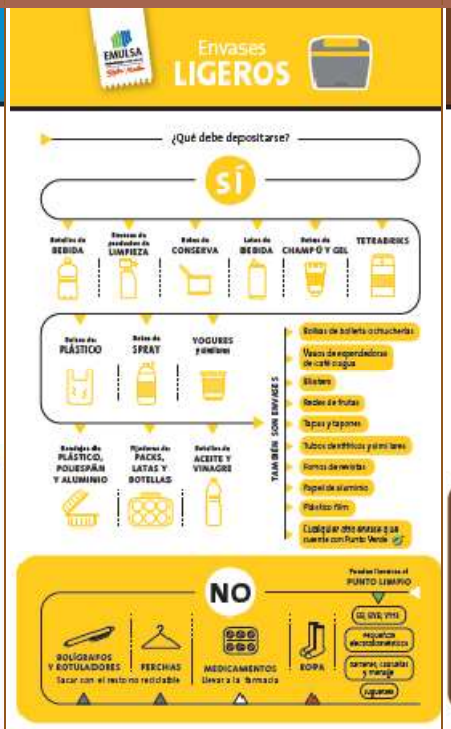
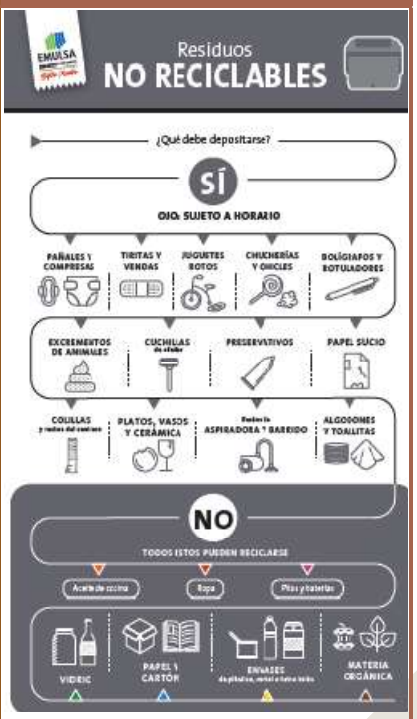
QUÉ DEBES HACER
No depositar residuos fuera de los contenedores
Depositar los residuos en bolsas cerradas y sin líquidos
Separar los residuos
Depositar la basura en los horarios establecidos en la Ordenanza Municipal
Realizar compras responsables y reduciendo la cantidad de residuos generados

Teléfono para solicitar recogida de muebles y enseres

985 14 14 14

RECOGIDA SELECTIVA

La separación de los residuos sólidos urbanos en origen 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	PAPEL Y CARTÓN	ENVASES	ORGÁNICA	RESTO
				

PUNTOS LIMPIOS

Los puntos limpios son centros creados especialmente para depositar residuos, que por sus características o volumen precisan un tratamiento diferenciado. Gijón cuenta con un total de cuatro puntos limpios, situados en diferentes zonas de la ciudad.

	RESIDUOS ADMITIDOS																																					
PUNTO LIMPIO	ACEITE MINERAL SINTÉTICO	FILTROS ACEITE	NEUMÁTICOS USADOS	BATERÍAS PLOMO	ENVASES VACÍOS CONTAM.	ABSORBENTES CONTAM.	ACEITE HIDRÁULICO	ELECTRODOMÉSTICOS	FRIGORÍFICOS	CHATARRA ELECTRÓNICA	TELEVISORES Y MONITORES	LÁMAPARAS BAJO CONSUMO	FLUORESCENTES	PILAS	BATERÍAS MÓVIL, PC	TELÉFONOS MÓVILES	ESCOMBRO SELECCIONADO	YESO, ESCAYOLA, PLADUR	MUEBLES	COLCHONES	CÁPSULAS DE CAFÉ	ENVASES DOMÉSTICOS	VIDRIO (BOTELLAS)	PAPEL Y CARTÓN	ACEITE VEGETAL DOMÉSTICO	ROPA Y TEXTILES	PINTURA Y DISOLVENTES	RADIOGAFÍAS	TÓNER Y CARTUCHOS IMPRES	CDs, DVDs, SIN FUNDA	ENVASES CONTAMINADOS	AEROSOLES	MADERA SIN TRATAR, PALETS	FÉRRICOS Y METALES	ALUMINIO Y COBRE	PLÁSTICOS Y EMABALAJES	RESIDUOS VEGETALES
ROCES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TREMAÑES	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LA CALZADA	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SOMIÓ	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
CANTIDAD	10	5	4	2	5	10	1	2	2	5	2	5	5	50	5	5	10	5	5	5	C	C	C	C	C	C	10	10	10	50	5	10	5	C	C	5	1*
UNIDAD	L	U	U	U	U	L	L	U	U	U	U	U	U	U	U	U	S	S	U	U	-	-	-	-	-	-	L	U	U	U	U	U	U	-	-	B	B

LEYENDA	
L	LITRO
U	UNIDAD (MUEBLES – 5U – 1 HABITACIÓN)
S	SACO
C	CAD – CANTIDAD ASIMILABLE A USO DOMÉSTICO
B	BIG-BAG – 1 METRO CÚBICO
*****	MÁXIMO 4 METROS CÚBICOS AL MES

JARDINES Y PARQUES

QUÉ HACEMOS
Limpieza y mantenimiento de las zonas ajardinadas de Gijón
Limpieza de elementos de zonas ajardinadas (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
Mantenimiento y conservación de parques, jardines y zonas verdes urbanas

CON QUÉ LO HACEMOS
Personal
Tractores de siega
Robots de siega
Camiones grúa
Recolectores de carga trasera
Recolector bicompartimentado
Plataformas elevadoras
Cuba de riego
Vehículos eléctricos
Furgones
Furgonetas

NUESTROS COMPROMISOS	INDICADORES
Actuación en cualquier elemento que pudiera presentar daños en áreas de juegos, se realizará como máximo en 7 días naturales, desde su comunicación, en un 90% de los casos	% de incidencias atendidas en los plazos establecidos
La programación establecida para la revisión de áreas de juegos, se cumplirá en al menos en el 90%	% de programación cumplida en plazo
Alcanzar una puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con el servicio, superior a un 7 sobre 10	Valor obtenido en encuestas de satisfacción

QUÉ DEBES HACER
Recoger los excrementos de tu mascota
Respetar las plantas y los árboles de la ciudad
Respetar y cuidar las áreas de juego
Utilizar las papeleras

LIMPIEZA DE COLEGIOS Y EDIFICIOS MUNICIPALES

QUÉ HACEMOS
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
Traslado de muebles

CON QUÉ LO HACEMOS
Personal
Barredoras
Vehículo eléctrico
Furgones
Furgonetas

NUESTROS COMPROMISOS	INDICADORES
Limpieza de cristales, de media, un mínimo de 2 veces al año por colegio o edificio municipal	Nº de actuaciones de limpieza de cristales
Limpieza quincenal, como mínimo, del 95% de los patios de los colegios	% de limpieza de patios en los plazos indicados
Alcanzar una puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con el servicio, superior a un 7 sobre 10	Valor obtenido en encuestas de satisfacción

QUÉ DEBES HACER
Utilizar las papeleras dispuestas en las instalaciones y separar los residuos
Hacer un uso correcto de las instalaciones, manteniéndolas en buen estado y no deteriorándolas
No tirar basura, ni chicles, ni restos de comida al suelo o en las pistas deportivas
Facilitar las labores de limpieza, informar de las actividades extraescolares con antelación suficiente para organizar el servicio

SEÑALIZACIÓN VIARIA

QUÉ HACEMOS
Colocación, conservación y mantenimiento de señalización vial vertical
Pintado, conservación y mantenimiento de señalización vial horizontal

CON QUÉ LO HACEMOS
Personal
Máquinas de pintado horizontal
Furgones
Furgonetas

NUESTROS COMPROMISOS	INDICADORES
Actuación sobre cualquier señalización que presente daños, en un máximo de 7 días naturales, desde la comunicación en, al menos, el 85 % de los casos	% de actuaciones en los plazos establecidos
Actuación sobre el 90% de las órdenes de trabajo remitidas por la Oficina de Tráfico, en un máximo de 7 días naturales	% de órdenes ejecutadas en los plazos establecidos
Alcanzar una puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con el servicio, superior a un 7 sobre 10	Valor obtenido en encuestas de satisfacción

QUÉ DEBES HACER
No utilizar las señales de tráfico como soportes publicitarios para colocar avisos, carteles, etc.
No deteriorar las señales de tráfico

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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.

NUESTROS COMPROMISOS	INDICADORES
El tiempo de respuesta a quejas, reclamaciones y sugerencias, será de 9 días naturales como máximo, en el 70% de los casos	% de órdenes ejecutadas en los plazos establecidos.
Alcanzar una puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con el servicio, superior a un 7 sobre 10	Valor obtenido en encuestas de satisfacción

QUÉ DEBES HACER
Comunicar sugerencias y/o reclamaciones de nuestros servicios a través de cualquiera de los medios dispuestos para ello
Participar en las encuestas de satisfacción ciudadana realizadas por EMULSA
Participar en las acciones promovidas por EMULSA
Participar en “focus group” organizados para los diferentes grupos de interés

EDUCACIÓN AMBIENTAL

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).

La oferta de las actividades de Educación Ambiental, se publicita a través de los centros educativos, para aquellas actividades dirigidas a los niños y niñas y, a través de los medios de comunicación y difusión de EMULSA, entre los que se encuentran redes sociales, para el público en general.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

DERECHOS

- 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 trasparencia.

OBLIGACIONES

- Ordenanza Municipal de Gestión de Residuos y de Higiene Urbana.

ACTUACIÓN FRENTE A POSIBLES INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta de servicios[1], se recogerán en el Informe de Sostenibilidad y se indicarán las medidas compensatorias concretas aplicables.

De forma general, se realizará una campaña o acción similar, relacionada con los aspectos más relevantes para la ciudadanía de ese servicio, de acuerdo con el resultado de las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.

SISTEMA DE GESTIÓN

EMULSA cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, certificado según las siguientes normas:

- ISO 9001, de gestión de la calidad
- ISO 14001, de gestión medioambiental
- ISO 45001, de gestión de prevención de riesgos laborales
- ISO 39001, de seguridad vial
- ISO 14064, de cálculo de la huella de carbono
- IQNET SR10, de responsabilidad social corporativa
- SIGOS, de organización saludable
- UNE 93200, de cartas de servicio

Este sistema está sometido a auditorías periódicas para garantizar el correcto funcionamiento de éste y cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos.

[1] Se aplicarán medidas compensatorias, siempre que el incumplimiento del compromiso sea por causas imputables a EMULSA. En caso contrario, se revisarán el Compromiso y el indicador, pero no se aplicarán dichas medidas

CÓMO 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[2]:

- 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**
- Correo electrónico: emulsa@emulsa.org
- Registro de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos del Ayuntamiento de Gijón
- Redes sociales

DÓNDE ESTAMOS

Sede principal de EMULSA: Carretera Carbonera, 98, 33211 - Gijón (Asturias)
Coordenadas: 43.514655; -5.678633

Teléfono: 985 14 14 14

Correo electrónico: emulsa@emulsa.org

Horario de atención al público: lunes a viernes, excepto festivos, de 8:00 a 15:00

[2] El 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 de de 30 días naturales, si bien EMULSA ha adquirido un compromiso más exigente en pro de una mejor prestación del servicio.

ID	LOCAL	SERVICIO	DIRECCIÓN
3	PL TREMAÑES	RSU	AVDA. LOS CAMPONES, 52
4	PL LA CALZADA	RSU	AVDA. J.M. PALACIO ÁLVAREZ
5	LAUREDAL	JARDINES	C/CARLOS PRIETO, 8
6	CUBA	HU	C/CUBA, 9
7	MOREDA	JARDINES	C/DESFILADERO ARRUIDOS
8	ALMACENES	HU	C/ALMACENES ESQ. NUMA GILHOU

ID	LOCAL	SERVICIO	DIRECCIÓN
13	URQUIJO	HU	C/MARQUÉS DE URQUIJO, 2
14	PL SOMIÓ	RSU	CTRA. PILES-INFANZÓN
15	PALACIO DEPORTES	JARDINES	PASEO DR. FLEMING, 929

ID	LOCAL	SERVICIO	DIRECCIÓN
9	VALENCIA	JARDINES/HU	C/VALENCIA, 36
10	CONTRUECES	JARDINES	C/RÍO NERVIÓN, 21
11	SAN RAFAEL	HU	C/SAN RAFAEL, 5
12	PERICONES	JARDINES	CTRA. CEARES, 16A

ID	LOCAL	SERVICIO	DIRECCIÓN
1	OFICINAS CENTRALES	SVS GENERALES	CRTA. CARBONERA, 98
2	PL ROCES	RSU	CRTA. CARBONERA, 98

CÓMO LLEGAR EN TRANSPORTE PÚBLICO

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

- **Línea 15:** Nuevo Roces - Hospital de Cabueñes
- **Línea 20:** Nuevo Roces - Montevil - 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 (Asturias)

Teléfono: 985 18 11 05

Web: http://www.gijon.es

Todo el año, excepto julio y agosto:

Lunes a viernes de 8:30 a 17:00 - sábados de 9:00 a 13:00

Julio y agosto:

Lunes a viernes de 8:30 a 14:00 - sábados de 9:00 a 13:00

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 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
- Real Decreto 1055/2022, de 27 de diciembre, de envases y residuos de envases.
- 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.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- 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 604/2006 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.

PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

La elaboración y mantenimiento de esta carta de servicio, es responsabilidad del departamento del Sistema Integrado de Gestión de EMULSA.

La presente carta de servicios, será publicada en el mes de diciembre de 2024, en formato preliminar, abriendo así el plazo establecido para sugerencias por parte de la ciudadanía, transcurrido ese plazo, se publicará en formato definitivo. La vigencia será de 2 años a partir de la fecha de publicación definitiva.

La publicación de la edición definitiva de la presente carta de servicios ha sido el día 30/12/2024.

Las publicaciones se realizarán en el espacio web de EMULSA, de la página del Ayuntamiento de Gijón.

Los datos actualizados, en cuanto a plantilla, vehículos, instalaciones o indicadores, se publican, todos los años en el Informe de Sostenibilidad de EMULSA, que también se verifica anualmente, tal y como obliga la Ley 11/2018 de verificación de información no financiera.

Gijón
EMULSA
medio ambiente