

Te interesa saber...

- ▶ Barre 2.271 km lineales y baldea 306.500 m² de calles cada día
- ▶ Recoge 287.782 Tm de residuos orgánicos, 5.652 Tm de muebles, 4.572 Tm de talas y 16.606 Tm de residuos selectivos (envases, papel y vidrio)
- ▶ Gestiona el tratamiento de 898.020 Tm/año
- ▶ Produce electricidad para 4000 familias
- ▶ Elimina anualmente 6,7 millones de metano (con efecto invernadero 20 veces más que el Co₂)
- ▶ Dispone de 25,6 mil m² de instalaciones, 3 millones de m² de espacio público en el CAM, más de 500 vehículos para la prestación de sus servicios y casi 1650 trabajadores
- ▶ Es la primera EMPRESA del sector y de la ciudad en obtener la certificación del sistema de gestión socialmente responsable otorgado por BUREAU VERITAS
- ▶ Tiene implantado y certificado un sistema de gestión de calidad en todos sus procesos, y de compromiso con la excelencia en la gestión
- ▶ Se encuentra comprometida con los principios del PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Sistema de Quejas y Sugerencias



Ayuntamiento de Málaga

Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponde a las expectativas que tiene de él o quiere aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el sistema de quejas y sugerencias de la ciudadanía.

Puedes informarte también en ...

MÁLAGA-24H
tu ayuntamiento en internet

<http://www.malaga.eu>

010

Teléfono Municipal
de Información

Para llamadas desde fuera del municipio 952 20 96 03

Oficinas centrales

LIMASA

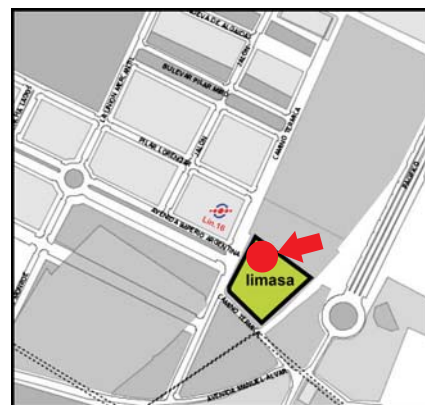
Camino de la Térmica, 83
29004

Tlf: 952 23 22 80
952 23 95 66

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

sistemadegestion@limasa3.es
www.limasa3.es

Línea gratuito de limpieza
900 900 000



Área de Gobierno

Sostenibilidad y Servicios
Delegación de Medio Ambiente



Ayuntamiento de Málaga



LIMASA



CARTA DE SERVICIOS

Nuestra misión

Prestar los servicios de limpieza, recogida y tratamiento, valorización y eliminación de residuos urbanos de la ciudad de Málaga con seguridad, eficacia y eficiencia, teniendo siempre en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos y otros grupos de interés.



Edición 2010

Principales servicios

Limpeza

- ▶ Baldeado manual/mecanizado
- ▶ Baldeado mecánico de alta presión/tangencial de calzadas
- ▶ Barrido manual/Brigada
- ▶ Barrido mecánico de aceras/calzadas
- ▶ Fregado de aceras
- ▶ Limpieza de acción inmediata/Puntos Negros
- ▶ Limpieza de carteles, fachadas y manchas en el pavimento
- ▶ Limpieza de mercados y mercadillos
- ▶ Limpieza de playas
- ▶ Limpieza de solares
- ▶ Limpieza de patios de colegios
- ▶ Servicios Especiales Carnaval/Ferias y fiestas/epoca de caída de la hoja
- ▶ Limpieza, conservación y mantenimiento de papeleras

Recogida de Residuos Sólidos Urbanos

- ▶ Recogida de la fracción resto
- ▶ Recogida selectiva - envases ligeros/ papel y cartón / vidrio
- ▶ Recogida de industrias
- ▶ Recogida de jardinería y talas
- ▶ Recogida de mercados
- ▶ Recogida de muebles/ voluminosos
- ▶ Recogida de grandes centros y hospitales
- ▶ Recogida de animales muertos
- ▶ Limpieza, mantenimiento y conservación de recipientes
- ▶ Gestión punto limpios

Tratamiento, valorización y eliminación de Residuos Sólidos Urbanos

- ▶ Tratamiento y eliminación de RSU
- ▶ Planta de reciclaje y compostaje
- ▶ Planta de clasificación de envases
- ▶ Horno crematorio de animales
- ▶ Tratamiento de escombros/inertes
- ▶ Vertedero de rechazos de RSU
- ▶ Planta desgasificación y cogeneración
- ▶ Planta de tratamiento de lixiviados
- ▶ Vertedero de residuos inertes

Atención a clientes

Atención solicitudes de servicios/quejas y sugerencias línea 900

Estrategias y soporte en los servicios

- ▶ Control y transparencia de nuestra gestión económico financiera
- ▶ Planificación y prevención
- ▶ Responsabilidad social
- ▶ Orientación a resultados
- ▶ Orientación a clientes
- ▶ Liderazgo y constancia en los objetivos
- ▶ Gestión de procesos y hechos
- ▶ Gestión de desarrollo e implicación en las personas
- ▶ Aprendizaje, innovación y mejora continua
- ▶ Desarrollo de alianzas

Nuestro sistema de medición

Nuestros compromisos

- 1.1 Alcanzar el 25 % cada año del despliegue del plan estratégico
- 1.2 Implantar el sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo en los servicios de limpieza y recogidas

Indicadores del Plan Estratégico 2009/2012

- 2.1 Incrementar el rendimiento de los procesos en un 5 %

Indicadores de procesos

- 2.2 Nivel de atención telefónica mayor del 92 %, contestando a los ciudadanos en menos de 4 días

- 3.1 Incrementar la satisfacción de clientes en un 5 %

Encuestas de percepción ciudadana directas

- 3.2 Recogida de enseres y objetos voluminosos en plazo máximo de 48 horas

- 4.1 Incrementar la satisfacción de clientes en un 5 %

Encuestas de percepción a través del call center

- 4.2 Incrementar un 2% la generación de energía eléctrica proveniente de la valorización de los RSU

Gestión de la Calidad



Compromiso con la Excelencia



Adhesión al Pacto Mundial



Gestión Ambiental
CAM. Call Center



Seguridad y Salud
en el Trabajo
CAM. Call Center



Responsabilidad Social



Ecoauditoría y Ecogestión
CAM



EMAS
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
VERIFICADA

