

## Nos encontrarás en ...

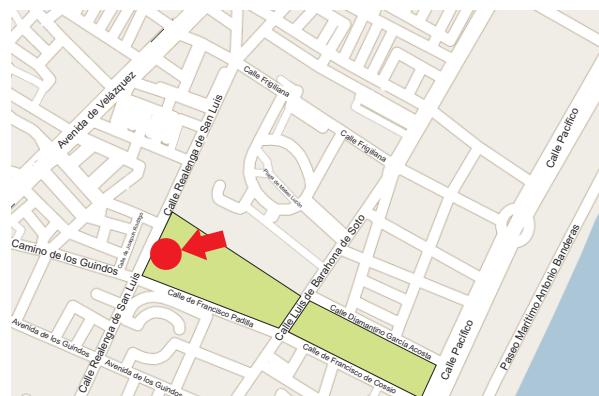
### Parque del Oeste

C/ Realenga de San Luis, 11  
29004 Málaga

Telf. y Fax: 952 24 05 45

Horario  
8:00-01:00 (verano)  
8:00-24:00 (primavera otoño)  
8:00-23:00 (invierno)

Cómo llegar: Líneas 15 y 16 de EMT



## Sistema de Quejas y Sugerencias



Ayuntamiento de Málaga

Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponda a las expectativas que tenga de él o quiera aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el sistema de Quejas y Sugerencias.

## Oficinas centrales

### LIMPOSAM

Camino de San Rafael, nº 99  
29006 Málaga

Telf: 952 32 74 36  
Fax: 952 32 95 29

Horario de atención al público  
8:00-15:00 horas

limposam@limposam.es  
www.limposam.es

## Puedes informarte también en ...

**málaga24h**

malaga24h.malaga.eu

**010**

Teléfono Municipal  
de Información

Para llamadas desde fuera del municipio 952 20 96 03  
Correo electrónico: saic@malaga.eu

## Área de Gobierno

Medio Ambiente y Sostenibilidad



## Ayuntamiento de Málaga



## Parque del Oeste LIMPOSAM



CARTA DE SERVICIOS

## Nuestra misión

Gestión y mantenimiento del Parque del Oeste.  
Actividades de divulgación y concienciación con el medio ambiente con el objeto de:

- ▶ Satisfacer las sugerencias de los usuarios del parque, en relación a la limpieza del lago del Parque del Oeste.
- ▶ Incrementar las medidas de educación ambiental.
- ▶ Incrementar las medidas de concienciación ambiental.
- ▶ Mantener y preservar las emisiones a la atmósfera de contaminación.
- ▶ Aumentar la participación del personal en el Sistema de Gestión, aplicando una metodología para el análisis de procesos críticos en la organización.

Edición 2013

**Mantenimiento de zonas verdes**

Garantizar un mantenimiento adecuado de las zonas verdes que se ajuste a los requerimientos y aportarles a éstas el valor estético como añadido.

**1.1** Realizamos diariamente operaciones de limpieza y mantenimiento de las zonas verdes. % de cumplimiento de las órdenes de trabajo.

**1.2** El 70% de los productos utilizados para el abonado de las zonas verdes son ecológicos. % de productos ecológicos utilizados del total de productos.

**1.3** El trato de nuestros empleados es amable y personalizado obteniendo una valoración de 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción. Encuesta de satisfacción.

**Mantenimiento de instalaciones**

Limpieza de instalaciones y verificación del estado de las mismas.

**2.1** Resolvemos las incidencias sobre las que podemos tener influencia en un plazo no superior a 48 horas. % de incidencias resueltas en un plazo superior a 48 horas.

**2.2** En todas las zonas principales de esparcimiento y paseo disponemos de una papelería cada 50 metros, que se vacía y limpia diariamente. % de papeleras con una distancia superior a 50 metros.

**2.3** Los juegos infantiles se repararán en un máximo de 24 horas y si no es posible se retirarán. Se realizará una limpieza diaria de la arena en las áreas de recreo infantil. % de cumplimiento de las órdenes de trabajo.

**2.4** Realizamos analíticas anuales del agua del lago. % de cumplimiento del plan.

**Mantenimiento zoológico**

Alimentación, limpieza y mantenimiento veterinario del grupo zoológico.

**3.1** Disponemos de un servicio veterinario para el mantenimiento del grupo zoológico de 24 horas. % de cumplimiento del horario.

**3.2** Disponemos de un sistema de vigilancia con tres cámaras de seguridad, para salvaguardar la zona de animales de actos vandálicos. Informe de resultados.

**Formación**

Concienciación ambiental a C.E.P., se impartirá formación a los alumnos de los centros.

**4.1** Para divulgar aspectos medioambientales y del parque realizamos visitas a colegios para alumnos de 1º y 2º ciclo. Número de charlas.

**Eventos**

Explotación de las instalaciones del Parque del Oeste, según Ordenanza Municipal.

**5.1** El plazo de respuesta de las solicitudes para la realización de eventos en el parque no será superior a 15 días. % de respuestas menores a 15 días.

Garantizar la correcta explotación y utilización de las instalaciones del Parque del Oeste.

**Gestionamos con calidad**

Pensando en nuestros usuarios, evaluando y mejorando continuamente nuestras formas de hacer y de gestionar.

**6.1** Mantendremos las certificaciones UNE-EN 9001:2008, 14001:2004 y certificación del SGC conforme a las Normas UNE-EN 170001:2007 en los procesos del Parque del Oeste y se renovará cada tres años. Resultado de las auditorías: Mantenimiento y renovación de la SGC conforme a las Normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y ISO 170001:2007.

**6.2** Atenderemos las quejas posibles y, en todo caso, dentro del plazo máximo de 15 días naturales. % de quejas resueltas en un tiempo menor o igual a 15 días.

**6.3** Trabajaremos para que la valoración global de la encuesta de satisfacción de usuarios de cada una de nuestras actividades formativas obtengamos un mínimo de 7 puntos sobre 10. Nivel de satisfacción global de los usuarios respecto a los servicios prestados por el Parque del Oeste.