



SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD CIUDADANA

SERVICIO DE LIMPIEZA

SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Limpieza**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a las vecinas y vecinos de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

EI ALCALDE

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none"> - Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P. - Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público. - Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. - RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos. - Reglamento Orgánico del Ayuntamiento Valladolid. - Ordenanza de Transparencia, Acceso a Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada el Pleno en fecha 05-05-2016. - Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. - 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. - Real Decreto 646/2020, de 7 de julio, por el que se regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero. - Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. - Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos. - Decreto 11/2014, de 20 de marzo, por el que se aprueba el Plan Regional de Ámbito Sectorial denominado "Plan Integral de Residuos de Castilla y León". - Ordenanza Municipal sobre Protección del Medio Urbano, de 26 de febrero de 2018. - Reglamento Municipal de Limpieza, Recogida y Eliminación de Residuos Urbanos, de 28 de enero de 1993. - Norma UNE-EN ISO 9001: 2015 Sistema de gestión de calidad: requisitos.



INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Servicio de Limpieza

- Concejalía de Salud Pública y Seguridad Ciudadana.
- Dirección Postal: c/ Topacio nº 63 Polígono de San Cristóbal 47012 Valladolid.
- Teléfono: 983 352 581.
- Otros: correo electrónico sl@ava.es.

SERVICIOS QUE PRESTAN

Limpieza viaria

- Limpieza viaria manual y mecánica de todos los barrios de la ciudad.
- Riego y baldeo de vías públicas.
- Limpieza viaria en domingos y festivos de las zonas más concurridas de la ciudad.

Recogida de residuos urbanos

- Recogida de residuos urbanos en todos los domicilios, siete días a la semana los inorgánicos y de lunes a sábado los residuos urbanos orgánicos.
- Recogida selectiva de vidrio, papel y cartón, pilas, y aceite vegetal de uso doméstico.
- Recogida de residuos especiales en los cinco Puntos Limpios existentes, así como en los dos vehículos Puntos Limpios móviles.
- Recogida de muebles y enseres a domicilio.

Otros servicios

- Limpiezas subsidiarias por Decreto de Alcaldía.
- Asistencia a desalojos municipales.
- Eliminación de pintadas y cartelería de fachadas de la vía pública.
- Mantenimiento, reparación y limpieza del mobiliario urbano del Servicio de Limpieza.
- Operativos especiales de limpieza viaria y recogida de residuos con motivo de celebraciones en la vía pública.
- Planes especiales anuales. Campaña de recogida de hoja y Plan especial de heladas y nevadas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Compromiso de limpieza diaria de todos los barrios de la capital, con la garantía de realización de 350.000 horas de trabajo de limpieza viaria al año.
- Recogida de enseres y objetos voluminosos en el portal del inmueble, de lunes a viernes, en un plazo de tiempo máximo de 11 horas desde la recepción del aviso en las oficinas del Servicio de Limpieza.
- Respuesta a solicitudes de eliminación de pintadas y cartelería, de lunes a viernes, en un plazo de tiempo máximo de 53 horas desde la recepción del aviso en las oficinas del Servicio de Limpieza.
- Realización de cuatro campañas intensivas anuales de eliminación de pintadas y cartelería de fachadas de la vía pública.
- Mejora de la recogida selectiva de vidrio y papel en todos los barrios de la ciudad, con la instalación en la vía pública de al menos 1 contenedor por cada 300 habitantes.
- Mejora de la recogida selectiva de vidrio y papel en todos los barrios de la ciudad, mediante recuperación media de 17 kilos de vidrio y 23 kilos de papel por habitante y año.
- Reparación del mobiliario urbano del Servicio de Limpieza, de lunes a viernes, en un tiempo máximo de 29 horas desde la recepción del aviso en la oficina del Servicio.
- Recepción en un tiempo máximo de espera de 5 minutos, de Reclamaciones y Sugerencias presenciales y telefónicas, en las oficinas del Servicio de Limpieza, de lunes a viernes, en horario de 8,30 a 14,30 horas.
- Aplicación de Planes Operativos Especiales de limpieza y recogida de residuos urbanos en Navidades, Carnavales, Semana Santa, Ferias, Semana Internacional de Cine, Festival Internacional de Teatro y Artes de Calle, y otros acontecimientos extraordinarios en la vía pública.
- Realización de Campañas Anuales, tales como el Plan Especial de Heladas y Nevadas y la Campaña Intensiva de Recogida de Hoja.



- Atención a los ciudadanos en los 5 puntos limpios fijos durante 355 días al año, con una media de 7 horas diarias.
- Atención a los ciudadanos en los 2 puntos limpios móviles durante 295 días al año, con una media de 7 horas diarias.
- Mejora de la recogida selectiva de pilas en todos los barrios de la ciudad, con la instalación en los centros receptores de al menos 1 contenedor por cada 200 habitantes.
- Mejora de la recogida selectiva de pilas en todos los barrios de la ciudad, mediante la recuperación media de 0,020 kilos de pilas por habitante y año.
- Mejora de la recogida selectiva de aceite vegetal en todos los barrios de la ciudad, con la instalación en la vía pública de al menos 1 contenedor por cada 1.700 habitantes.
- Mejora de la recogida selectiva de aceite vegetal en todos los barrios de la ciudad, mediante la recuperación media de 0,30 kilos de aceite vegetal por habitante y año.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Se han establecido 11 indicadores para el seguimiento de la Carta de Servicios:

- Nº de horas de limpieza realizadas en un año.
- Plazo medio de recogida de enseres y objetos voluminosos.
- Plazo medio de eliminación de pintadas y cartelería.
- Nº de campañas especiales y planes operativos realizados en un año.
- Ratio de contenedores vidrio, papel y cartón por habitante.
- Ratio anual de recogida de papel, cartón y vidrio por habitante.
- Plazo medio de respuesta a solicitudes de reparación de mobiliario urbano.
- Nº de días de apertura tanto de los puntos limpios fijos como de los puntos limpios móviles.
- Ratio anual de recogida de pilas por habitante.
- Nº de puntos de recogida de aceite por habitante y ratio de recuperación de aceite por habitante.
- Tiempo medio de espera en las consultas de quejas y sugerencias.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Formas de Presentación de Reclamaciones:

- En las oficinas del Servicio Municipal de Limpieza, presencial, telefónicamente, por escrito, fax o correo electrónico.
- Por escrito a través del Registro General del Ayuntamiento.
- Por teléfono a través del Servicio de Información 010.
- Por correo electrónico a la dirección: 010@ava.es.

INFORMACION COMPLEMENTARIA

1.- Punto Limpio Camino Viejo de Simancas

Categoría Gestión de Residuos
Dirección postal Camino Viejo de Simancas, Km.2.5
Valladolid 47008
Teléfonos 608 258 017

2.-Punto Limpio Recinto Ferial

Categoría Gestión de Residuos
Dirección postal Avenida Mundial 82, s/n
Valladolid 47014
Teléfonos 649 037 203

3.-Punto Limpio Cabildo

Categoría Gestión de Residuos
Dirección postal c/ Peseta s/n esquina con c/
Maravedí Valladolid 47009
Teléfonos 639 316 991

4.-Punto Limpio Valle de Arán

Categoría Gestión de Residuos
Dirección postal c/ Valle de Arán s/n
Valladolid 47010
Teléfonos 639 380 766



**Ayuntamiento
de Valladolid**

CARTA DE SERVICIOS

5.-Punto Limpio Lagunas de Villafáfila

Categoría Gestión de Residuos

Dirección postal c/ Lagunas de Villafáfila

Valladolid 47012

Teléfonos 608880613