

Nos encontrarás en ...

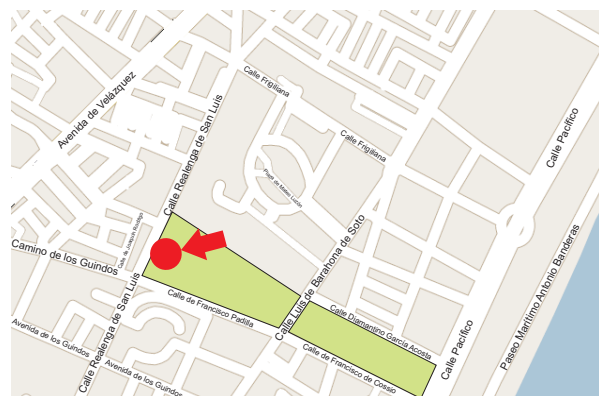
Parque del Oeste

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



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 las zonas verdes.

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 no 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 un máximo de 24 horas y si no es posible se retirarán.

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 UNE-EN 9001:2000, 14001:2004 y 170001:2007.

6.2 Atenderemos las quejas lo antes posible 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.