



CASCAIS
AMBIENTE

• cascais.pt

II ENCONTRO NACIONAL LIMPEZA URBANA

Abordagens inovadoras para cidades limpas

30 MAIO 2019 Casa das Histórias
Paula Rego . Cascais

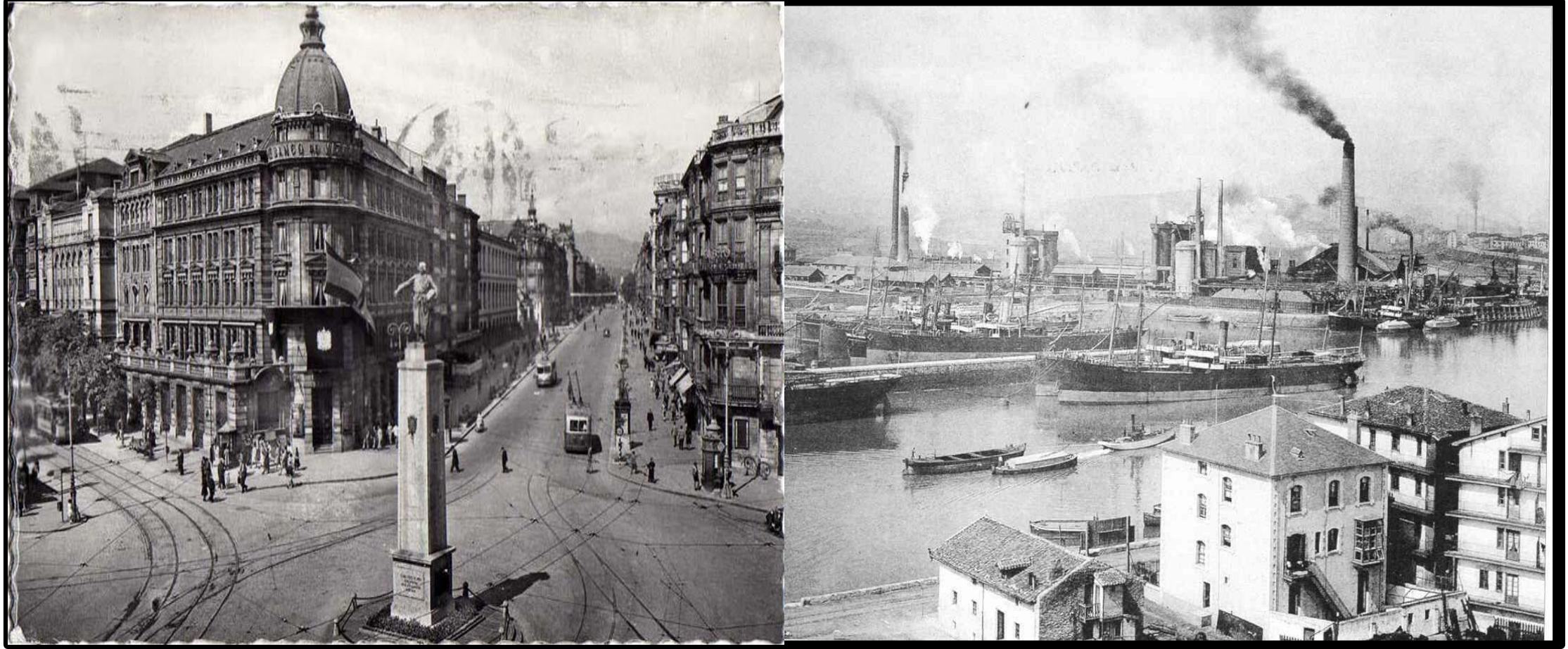
APOIO INSTITUCIONAL



SMART CITIES
CONCEBIDAS PARA O FUTURO

CASCAIS
Tudo começa nas pessoas

BILBAO: UNA CIUDAD EN CONSTANTE TRANSFORMACIÓN



BILBAO: UNA CIUDAD EN CONSTANTE TRANSFORMACIÓN



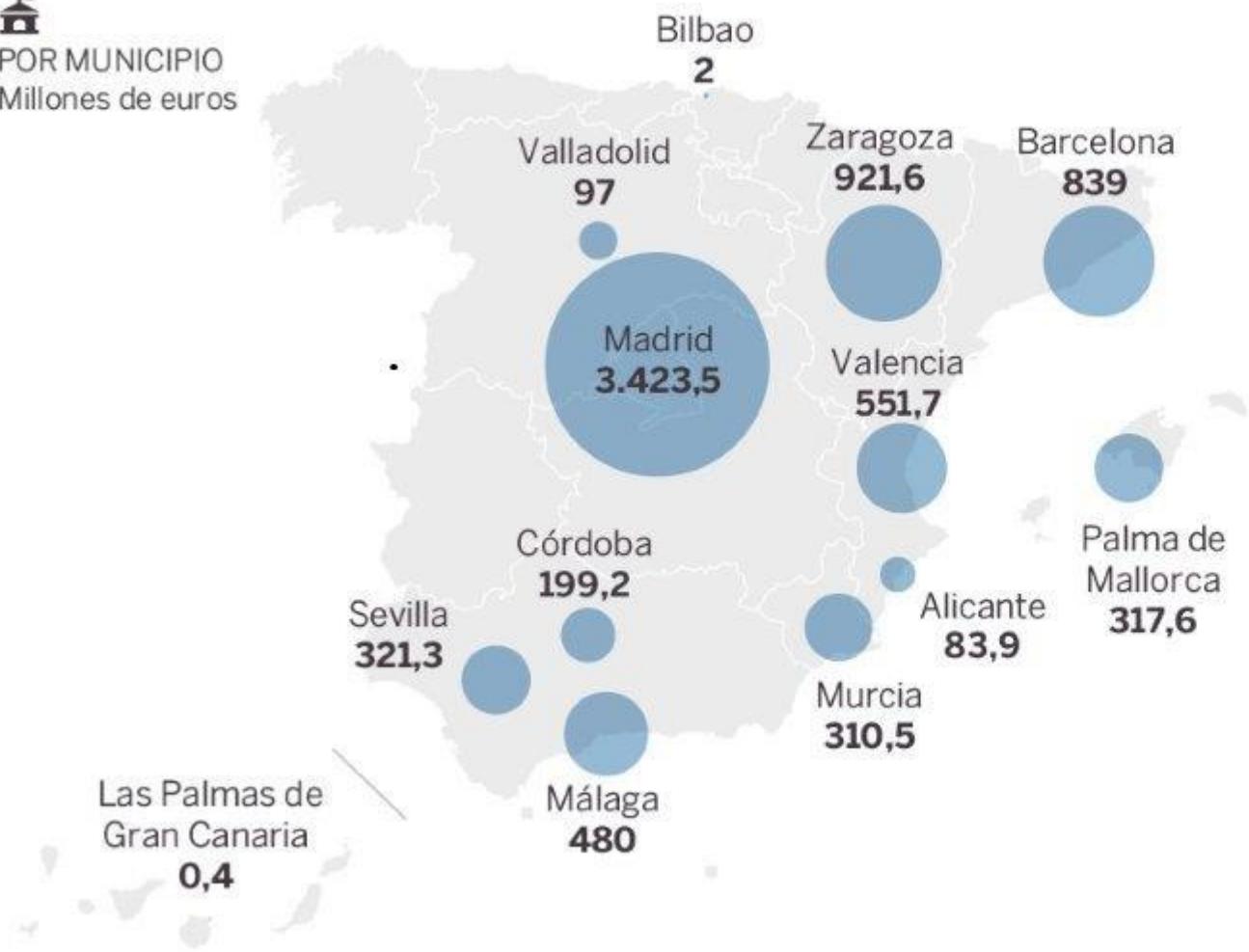
BILBAO: RECONOCIMIENTOS


- 2010, La reconversión a la que se ha sometido Bilbao le ha llevado a conseguir numerosos galardones. Entre ellos, el [I Premio Lee Kuan Yew World City Prize](#) conocido como el premio Nobel de las ciudades, por su proceso de transformación.
- 2011, **Premio de Transparencia Municipal. Premio Europeo del Sector Público EPSA 2011** por su proyecto de "Gestión política basada en el rigor económico y en presupuestos estratégicos".
- 2013, el alcalde de Bilbao, Iñaki Azkuna, fue galardonado con el [Premio Mejor Alcalde del Mundo 2012](#), concedido por la **Fundación City Mayors**,
- 2016, Premios Fdi Strategy, : Ganador en las categorías de Smart City y Education Cluster
- 2017 ; por sexta vez consecutiva, a la cabeza del ranking de transparencia Transparency International España
- 2018 "mejor ciudad europea 2018" por la organización internacional "the academy of urbanism"

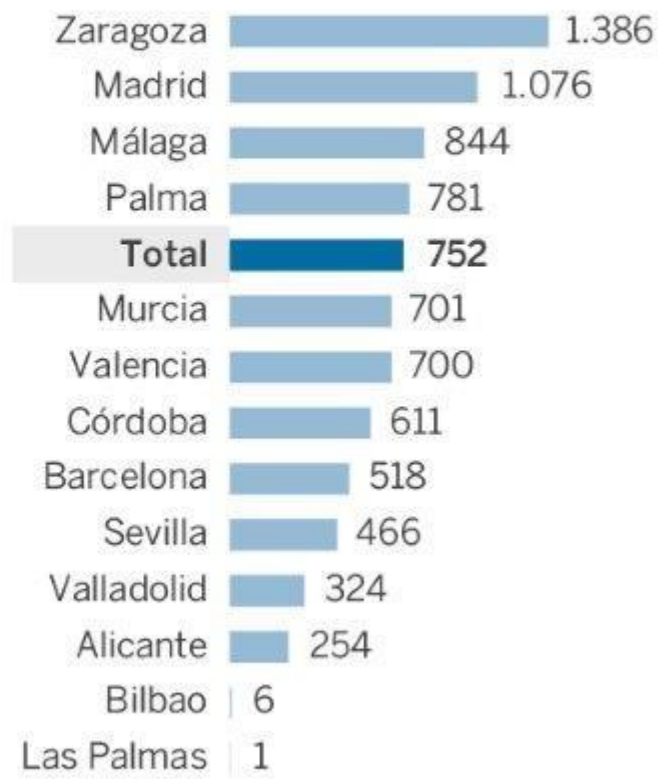
DEUDA DE LAS CAPITALES MÁS POBLADAS

Más de 300.000 habitantes. Diciembre de 2017

 **POR MUNICIPIO**
Millones de euros



 **DEUDA POR HABITANTE**
En euros



Fuente: Banco de España. EL PAÍS

COMO NOS VEN LOS QUE NOS VISITAN

Según el último **informe de medición del turismo** de reuniones en **2017**, entre los aspectos mejor valorados destacan:

- La oferta arquitectónica (8,99 puntos)
- La oferta cultural (8,85)
- El carácter y amabilidad de los ciudadanos (8,8 puntos)
- La seguridad ciudadana (8,70)
- La limpieza general de la ciudad (8,17).



Fuente: “Medición del ‘Turismo de Reuniones en la ciudad de Bilbao’. Año 2017”. Spain Convention Bureau 11 - www.scb.es

COMO NOS VEN LOS BILBAINOS Y BILBAINAS

El informe sobre **Observatorio Urbano de Barrios**, elaborado por el departamento de innovación social de la **Universidad de Deusto**, se desprende cómo la limpieza y cuidado de las calles resulta con una valoración de 6,67 sobre 10 y la disponibilidad de contenedores con una puntuación de 7,05 sobre 10.

BILBAO: VALORACIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS, INSTALACIONES Y SERVICIOS. EVOLUCIÓN 2009-2017

ASPECTOS A VALORAR RELATIVOS AL BARRIO/LUGAR DE RESIDENCIA. EVOLUCIÓN 2009-2017	Dic_09	Nov_10	Mar_12	May_13	Jun_14	Nov_15	Dic_17
A) DOTACIONES EQUIPAMENTALES Y SERVICIOS							
1. Disponibilidad de contenedores		6,94	7,21	7,32	7,20	7,05	7,05
2. Transporte público	7,13	6,78	7,05	7,02	7,30	6,98	7,04
3. Centros de salud	6,68	6,70	6,97	6,73	6,70	6,57	6,46
4. Zonas verdes	5,83	6,16	6,25	6,12	6,30	6,31	6,25
5. Equipamientos escolares	6,39	6,56	6,55	6,40	6,20	6,38	6,20
6. Zonas peatonales	5,32	5,51	5,99	6,01	6,00	6,10	6,10
7. Zonas de Juego	5,33	5,44	5,85	6,06	5,90	5,85	5,75
8. Centros de la 3ª edad, residencias	5,84	6,12	6,33	6,01	5,30	5,85	5,74
9. Equipamientos deportivos	5,11	5,58	5,99	6,09	5,60	5,70	5,72
10. Comercio	6,16	6,20	6,41	6,36	6,40	5,96	5,68
11. Garajes, aparcamientos	3,89	4,21	4,57	5,00	4,90	5,06	4,95
12. Accesos mecanizados				4,99	4,70	4,26	4,01
MEDIA	5,77	6,02	6,29	6,18	6,04	6,01	5,91
B) MEDIOAMBIENTE URBANO							
1. Limpieza y cuidado de las calles	6,58	6,77	6,78	6,81	6,90	6,96	6,67
2. Ambiente en la calle	6,61	6,51	6,71	6,53	6,90	6,66	6,66
3. Tranquilidad en las calles	6,30	6,37	6,57	6,59	6,70	6,73	6,65
4. Seguridad, vigilancia	4,95	5,24	5,79	5,73	6,00	5,99	5,92
5. Ruido, contaminación acústica	5,28	5,46	5,70	5,93	5,80	6,12	5,76
6. Tráfico	4,66	4,96	5,32	5,54	5,50	5,58	5,65
MEDIA	5,73	5,89	6,15	6,19	6,30	6,34	6,22



COMO NOS VEN LA ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Según el último estudio de la OCU, abril 2019 relativo a la limpieza viaria de las ciudades Españolas,

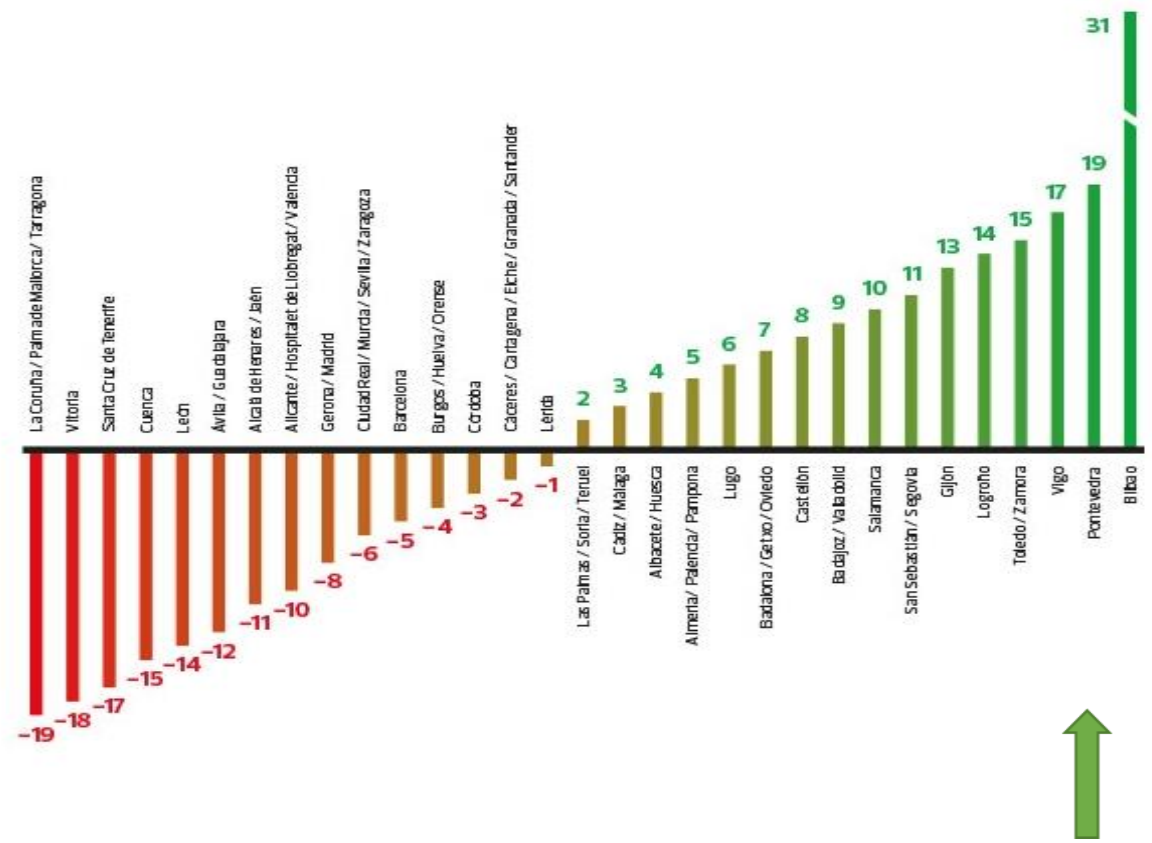
Bilbao es la segunda ciudad mejor valorada de España, con 4 puntos ganados en los últimos 4 años

Limpieza urbana	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS								SATISFACCIÓN GLOBAL	Puntos ganados o perdidos en 4 años
	Presupuesto por habitante (€/año)	Calles y aceras	Estado de parques y jardines	Excrementos	Pintadas, carteles...	Entorno de los contenedores	Contaminación	Zonas alejadas del centro		
OVIEDO	61	77	79	60	64	76	64	71	79	↓ -3
BILBAO	83	78	81	57	65	69	74	65	77	↑ 4
VIGO	71	75	73	56	59	69	78	62	76	↑ 6
LOGROÑO	54	71	76	53	61	64	75	66	74	↑ 7
PAMPLONA	46	72	76	57	57	67	74	64	73	↑ 6
GETXO	65	75	73	48	61	58	77	66	71	= 0
SAN SEBASTIÁN	64	71	71	53	56	58	78	56	71	↑ 7
GUIJÓN	32	71	74	48	56	54	43	60	68	↓ -4
BURGOS	40	69	65	47	50	63	77	56	67	↑ 3
SEGOVIA	58	68	73	47	55	59	75	59	66	= 0
CASTELLÓN	n.d.	59	62	43	58	57	66	58	65	↑ 8
SORIA	42	66	72	45	55	62	79	61	65	↓ -1
SALAMANCA	97	70	65	41	44	57	65	52	65	↑ 5

SATISFACCIÓN GLOBAL: EL SALDO DE 24 AÑOS

Según este mismo estudio de la **OCU**, el saldo global en los últimos 24 años (La comparación desde el primer estudio de OCU),

Bilbao es la ciudad que más ha mejorado en todo el Estado.





LIDERAZGO POLITICO ESTRATEGIA



Plan de Gobierno. Eje 6: Transformación Urbana y Medio Ambiente. Sostenibilidad, Limpieza Urbana

MAXIMA EFICACIA PERO CON LAS MENORES MOLESTIAS,

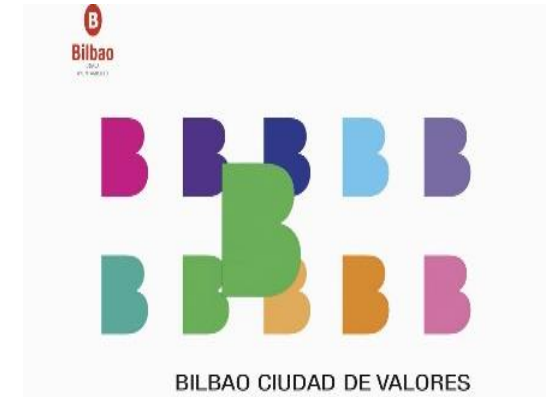
2,88 millones de m² de calzadas

2,65 millones de m² de aceras.

PLANES ESPECIALES Zona Casco Viejo , Zona Centro ,;“Corazones de Barrio”

TERRITORIO ASIMÉTRICO SE CARACTERIZA PORQUE UNA PARTE DE LA POBLACIÓN VIVE EN BARRIOS ALTOS.

RESILENCIA RESPONDIENDO CON INMEDIATEZ A LOS RETOS DERIVADOS DEL DINAMISMO PROPIO DE UNA CIUDAD,



**Favorecen una buena
convivencia ciudadana**

RECURSOS ECONÓMICOS. ESTABILIDAD EN LA GESTION.



- Empresa adjudicataria : UTE VTR-FCC-GM SM
- Contrato 4+2: Inicio octubre de 2017,
- Presupuesto anual: 46.587.741,45 € Mensualmente 1/12

LIMPIEZA	28.694.833,86 €	61,59 %
RECOGIDA	17.892.907,60 €	38,41 %

Certificación **Limpieza abril** 2.391.236 €

Certificación **Recogida abril** 1.491.075 €

RECURSOS HUMANOS.



Plantilla municipal: 16

- 1 Jefa de Subárea. Ingeniera de Caminos, canales y Puertos
- 1 Jefe de Sección Ingenieros técnico
- 1 de Negociado. Ingenieros técnico.
- 2 Jefes de Grupo
- 1 Delineante
- 8 Inspectores
- 3 administrativos

Plantilla Contrata: 648

Limpieza. 400 (62%)

Recogida 173 (27%)

Servicios Generales 75 (11 %)

CALIDAD ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

TRABAJOS PERMANENTES Se establecen 6 niveles de limpieza

❑ GENERALES:

- Barrido : Manual y Mecanico
- Baldeo : Manual ; Mecanico y Mixto
- Limpiezas zonas deportivas de acceso libre
- Limpieza papeleras

❑ ESPECÍFICOS:

- Fregado aceras
- Instalación, sustitución y mantenimiento papeleras
- Limpieza excrementos animales
- Retirada jeringuillas y similares
- Limpieza y retirada pancartas, carteles y pintadas
- Limpiezas de acción inmediata
- Limpieza lamina de agua (Ría)
- Limpieza fiestas, eventos, mercadillos, botellón

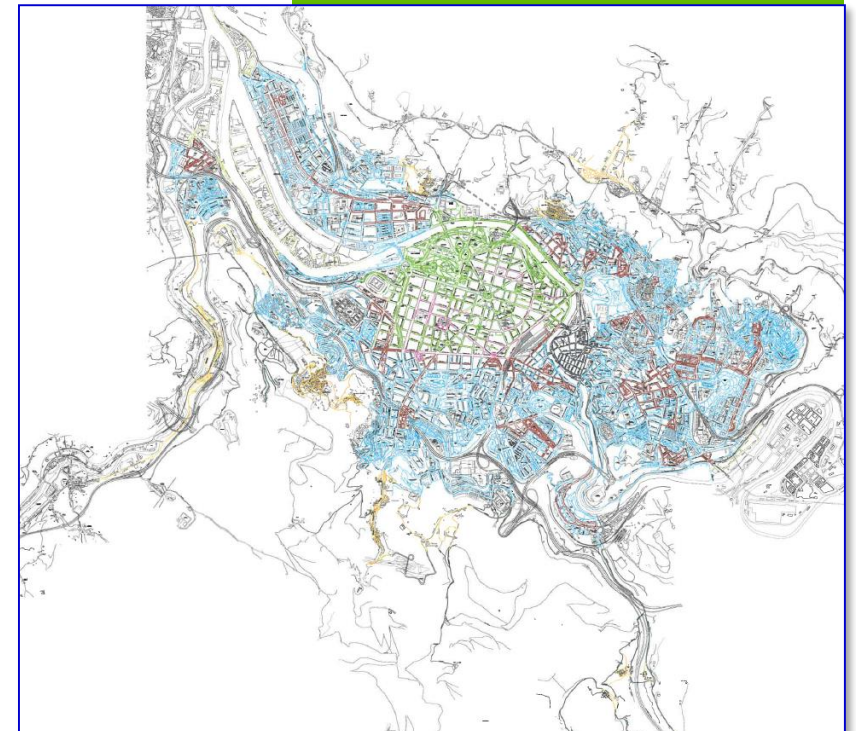
TRABAJOS EXTRAORDINARIOS

- ❑ Limpieza episodios climatología adversa. Dispositivos heladas y nevadas

LIMPIEZA URBANA SERVICIOS PERMANENTES DE LIMPIEZA VIARIA

Leyenda

1A - CASCO VIEJO - ALDE ZAHARRA
1B - CENTRO - USO INTENSIVO
1C - CENTRO CIUDAD
2 - ZONAS RESIDENCIALES CON ALTA ACTIVIDAD COMERCIAL
3 - ZONAS URBANAS RESIDENCIALES CON ALTA DENSIDAD DE POBLACION
4 - ZONAS RESIDENCIALES DEBEMADAS (PEDANIAS)
5 - ZONAS INDUSTRIALES
6 - VIAS DE INTERCONEXION



RENUEVA EL 80% DE LA FLOTA DE VEHICULOS

25% de la flota de vehículos no contaminantes.



Barrido mantenimiento eléctrico



Reposo balseo eléctrico



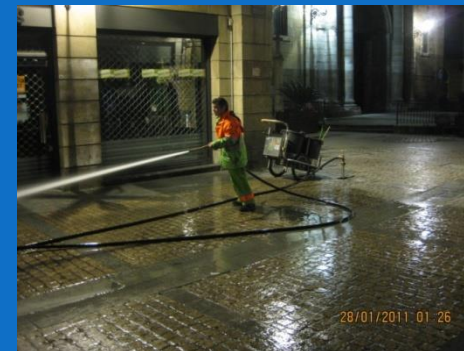
Equipos de aspiración eléctricos en barrido de mantenimiento



Recogida residuos comercial y vidrio puerta a puerta eléctricos



Equipos de desinfección eléctricos



Bardeo manual con equipo auxiliar eléctrico

COMPROMISO CON LA CIUDANIA. UNE-EN 93200: 2008

24/04/2018



AQyS

AÑO	Nº QUEJAS	%RESOLUCIÓN
2017	3.149	98,68 %
2018	4.062	98,62 %

*Datos 2018 hasta 31 julio

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y CALIDAD DE VIDA

Limpieza pública y recogida de residuos

CARTA DE SERVICIOS
2018-2019
1ª edición

www.bilbao.eus

LFI Lectura fácil

Carta de Servicio

- El servicio de limpieza y recogida de residuos dispone de una carta de servicios certificada conforme la UNE-EN 93200: 2008 el 24/04/2018 y nº CDS-2018/0023

TU AYUNTAMIENTO TE ESCUCHA (Nuevas tecnologías)



Bilbao Ayúdanos a mejorar Obras y Servicios

eu

Redes de Agua

Alumbrado

Limpieza y Gestión de Residuos

Anillo Verde

Parques y Jardines

Mobiliario Urbano

Redes de Saneamiento

Vialidad

Espacio Público

Mis incidencias

OTROS CANALES DE PARTICIPACIÓN
(Redes sociales, quejas y sugerencias, herramientas de participación interna dentro de la organización municipal, ...)

Puede descargarse en los móviles y tablets, de manera gratuita, es compatible con los principales sistemas operativos

Basta con Introducir una descripción, subir una foto, y georeferenciar, o, incluir la dirección postal, de la queja



El remitente recibirá a su vez :un número de incidencia

- un tiempo estimado de resolución
- un teléfono para poder llamar en caso de necesitar más información.

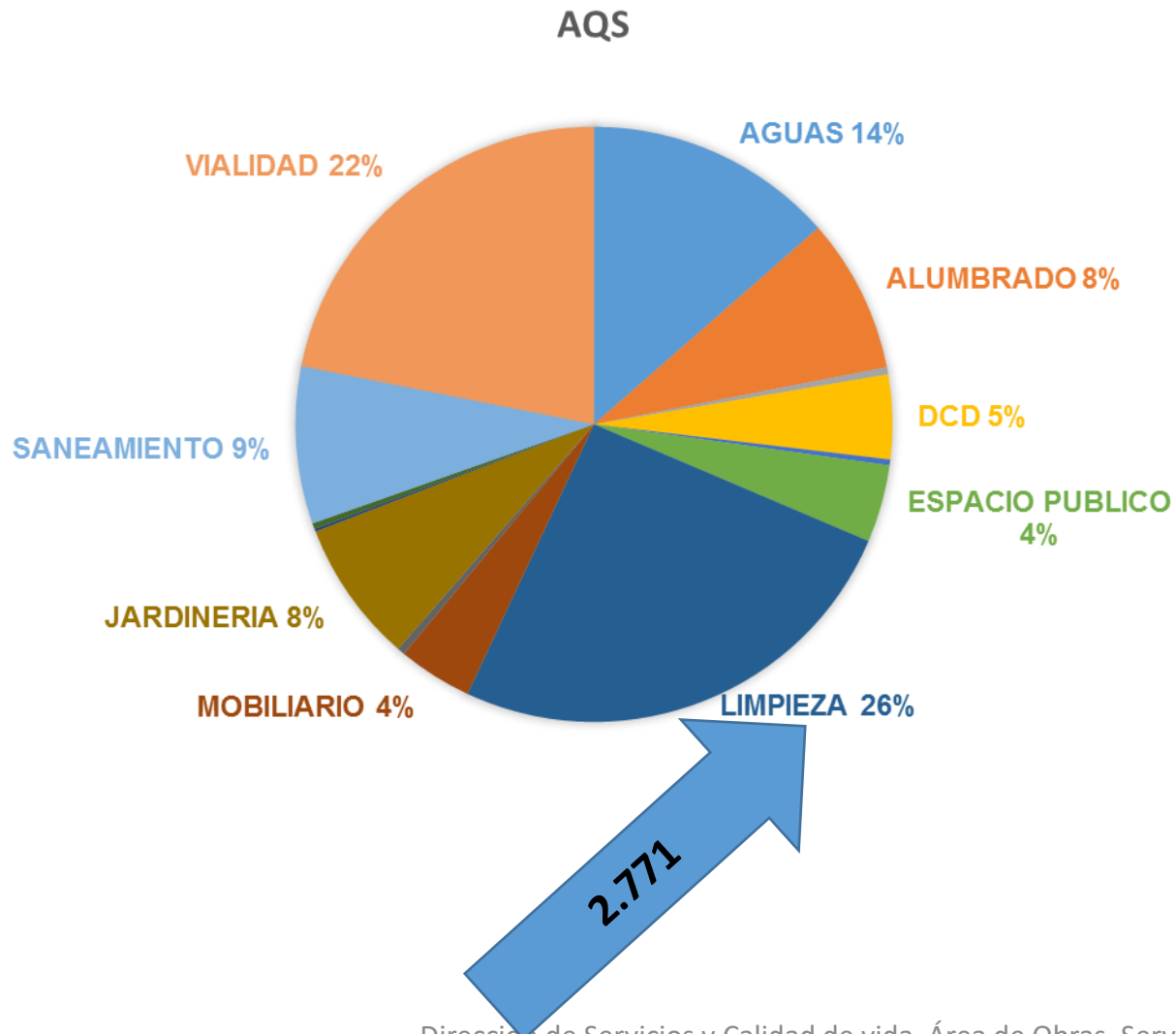
UN PROYECTO DE CALIDAD. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el año 2001 en respuesta a las diversas demandas vecinales fue creada la aplicación de Avisos, Quejas y Sugerencias, de gran demanda y en constante evolución:

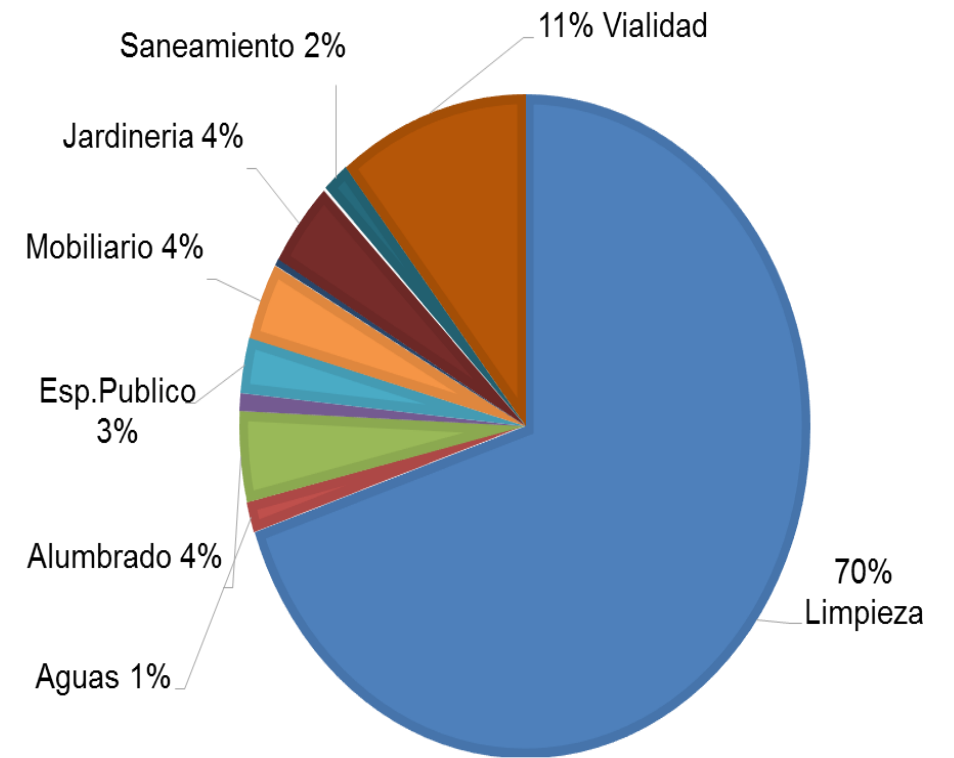
Servicio	2018	2016	2014	2005	2001
Agua	1.468	1.501	1.529	130	35
Alumbrado	910	577	764	196	62
At,Grales	41	2	1	191	34
Distritos	497	281	403	2	
Desar.Ciudad	34	2	21		
Espacio Publico	457	77	0		
Limpieza y recogida	2.771	1.504	1.216	874	258
Montes	44	27	23		
Jardineria	840	730	759	531	212
Mobiliario	436	323	319	3	
Prom.Externa	16	44	52	2	
Proyectos	34	50	56		
Saneamiento	927	1.029	888	361	116
Vialidad	2.371	1.764	1.301	856	151
Total	10.846	7.911	7.332	3.146	868



10.846 AVISOS Y QUEJAS por servicios 2018



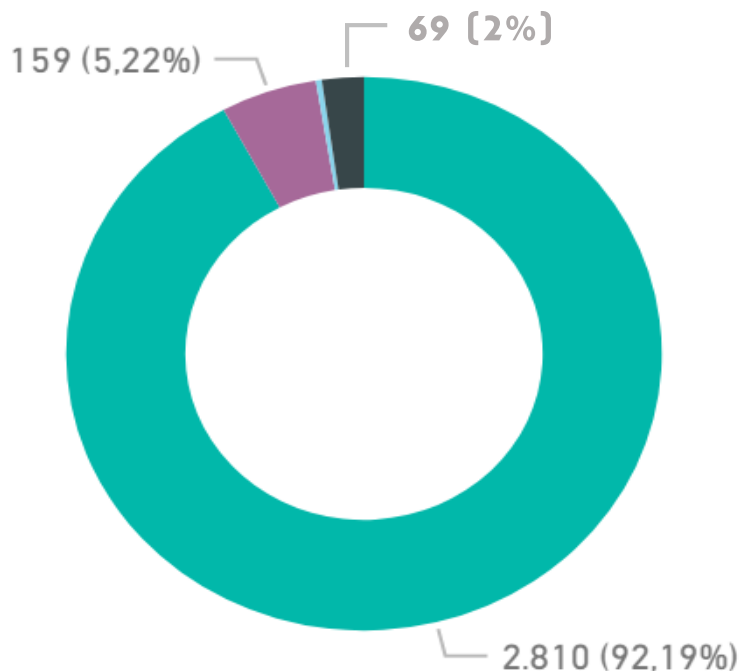
APP MOVIL



UN PROYECTO DE CALIDAD. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

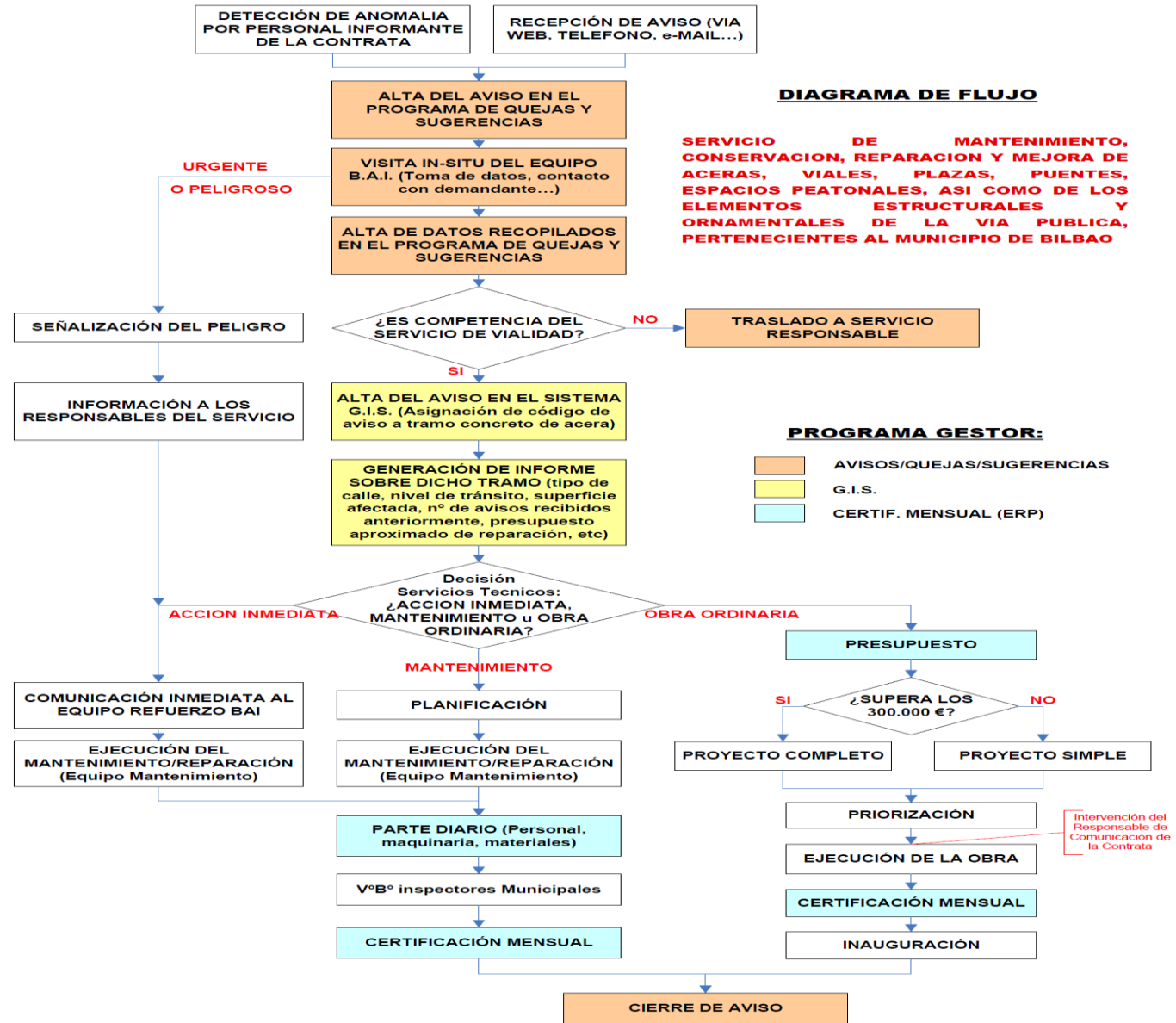
El porcentaje de **resolución** de los avisos y quejas recibidos a lo largo del **2018** en el servicio de limpieza alcanzó el **97,4 %**, resolviéndose 2.969 quejas sobre un total anual de 3.048 recibidas

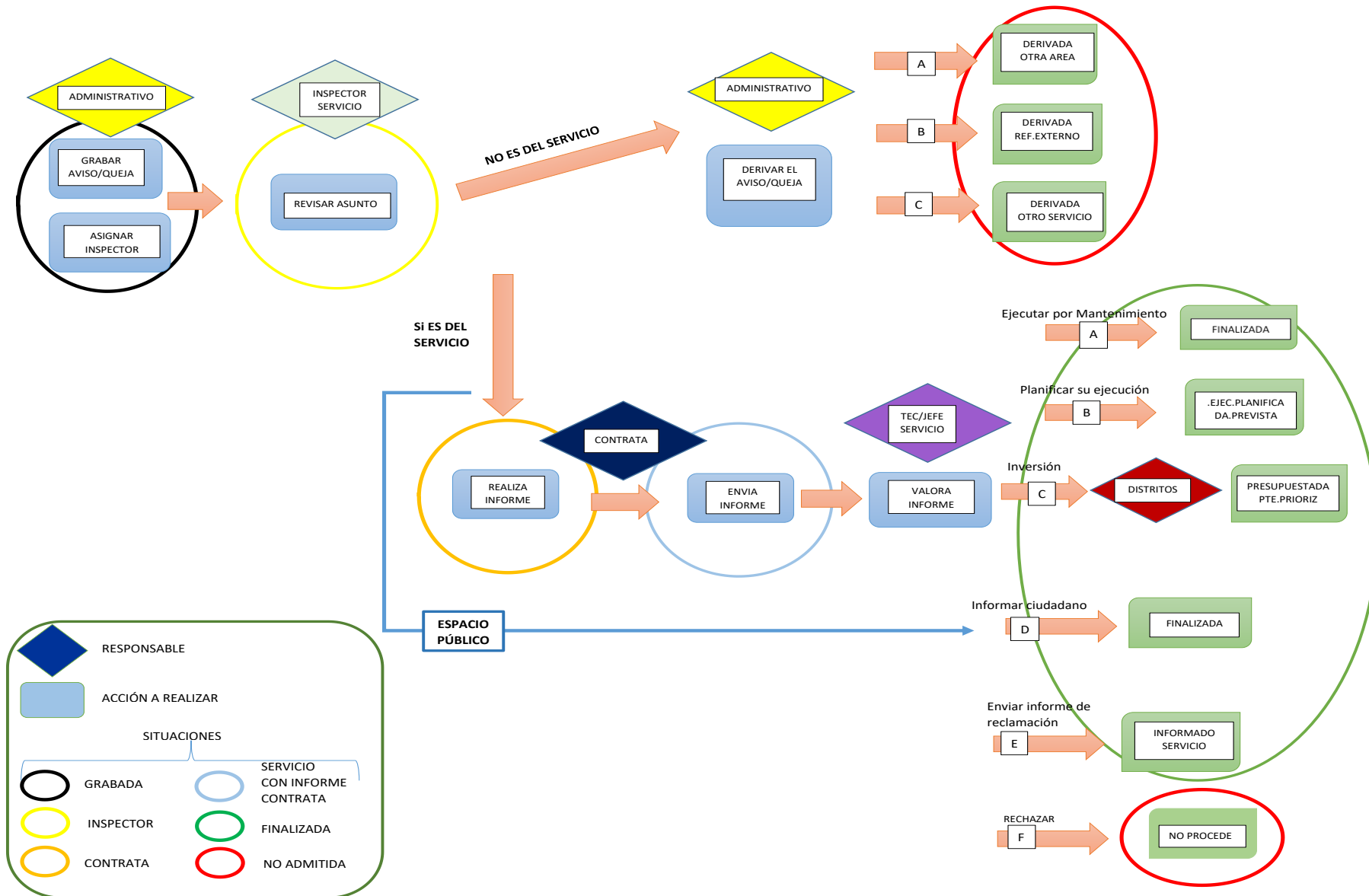
● RES. PLAZO ● RES. F/PLAZO ● NO RES. PLAZO ● NO RES. F/PLAZO



AÑO	Nº QUEJAS	%RESOLUCIÓN
2017	3.149	98,68 %
2018	4.062	98,62 %

TRAMITACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE UN AVISO





Contestaciones: inmediata / personalizada



Bilbao
OBRA,ZERBITZU,HIRI ERABER ETA ESPAZ.PUB.
OBRAS,SERVICIOS,REHAB.URB. Y ESPACIO PUB



SONIA LORENZO BRACERAS
IPARRAGUIRRE,48
48010 BILBAO (BIZKAIA)

Bilbo, 2018-ko UZTAILA 03-an
Bilbao, 03 de JULIO de 2018

Oharpen zk./Nº Aviso : 1840026315	Pasahitza/Clave : MANTENIMIENTO
Harrera data/F. Recepción: 07.03.2018/03.07.2018	
Objektua/Objeto : Baliabide materialak/Medios Materiales	
Zerbitzuak/Servicio : Ur-sareak/Redes de Agua	
Gaia/Tema : Falta de agua/Falta de agua	
Epea/Plazo : 24 Ordu(ak)/Hora(s)	
Kalea/Calle:	Zk./Nº: 0
Barrutia/Distrito: BASURTU-ZORROTZA	Auzoa/Barrio: ALTAMIRA

Zure komunikazioari erantzuteko, honako hau jakinarazten dizugu: En contestación a su comunicación, le informamos:

Mantenimenduko udal zerbitzuak goian adierazitako epean konponduko dutela salatutako problema, beti ere urratutako elementua udalarena bada. Nuestros servicios municipales de mantenimiento procederán a subsanar el problema denunciado en el plazo máximo arriba indicado, si el elemento deteriorado es de propiedad municipal.


Dena dela, elementu horren ardura beste organismo publiko batek edo entitate pribatu batek edukiz gero, udalak, babeserako beharrezko neurriak hartuta, titularrari eskatuko dio lehenbailehen konpontzeko eta, horrela izanez gero, horren guztiaren berri emango dizugu. No obstante, si tal elemento fuera responsabilidad de otro organismo público o entidad privada, este Ayuntamiento tras adoptar las medidas de protección adecuadas, requerirá de su titular su inmediata reparación, manteniéndole en este caso debidamente informado.

LEGEZKO OHARRA:


Datuak babesteko arauekin bat etorriz, jakinarazten dizugu zure datu pertsonalak (Obra, zerbitzu, hiri eraberritze eta espazio publikoaren arloko oharrak, kezak eta iradokizunak) izeneko fitxategian sartuko direla, arlo horietako oharren, kexen eta iradokizunen sarrera, erregistroa eta erantzunak kudeatzeko. Fitxategi horren

AVISO LEGAL:

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente de protección de datos, se le informa de que sus datos personales serán incluidos en el fichero "Avisos, Quejas y Sugerencias en materia de obras, servicios, rehabilitación urbana y espacio público", cuyos responsables son la Dirección de Servicios y Calidad de Vida y la Dirección de Proyectos Estratégicos, Innovación y Espacio Público, y serán tratados con la finalidad de gestionar la recepción, registro y respuesta a los comunicantes de avisos, quejas y sugerencias en las citadas materias. Sus datos podrán ser facilitados a las Entidades Públicas o Privadas competentes para la resolución



Bilbao
OBRA,ZERBITZU,HIRI ERABER ETA ESPAZ.PUB.
OBRAS,SERVICIOS,REHAB.URB. Y ESPACIO PUB



SONIA LORENZO BRACERAS
IPARRAGUIRRE,48
48010 BILBAO (BIZKAIA)

Bilbo, 2018-ko UZTAILA 03-an
Bilbao, 03 de JULIO de 2018

Oharpen zk./Nº Aviso : 1840026315	Pasahitza/Clave : AUNTZETXETA 18 A 22
Harrera data/F. Recepción: 07.03.2018/03.07.2018	
Objektua/Objeto : Baliabide materialak/Medios Materiales	
Zerbitzuak/Servicio : Ur-sareak/Redes de Agua	
Gaia/Tema : Falta de agua/Falta de agua	
Epea/Plazo : 24 Ordu(ak)/Hora(s)	
Kalea/Calle:	Zk./Nº: 0
Barrutia/Distrito: BASURTU-ZORROTZA	Auzoa/Barrio: ALTAMIRA

Zure komunikazioari erantzuteko, honako En contestación a su comunicación, le informamos:

Eskerrik asko gure udal zerbitzuak A la vista de las quejas recibidas, se está estudiando la solicitud hobetuz laguntzeagatik eta jaso agur bero bat presentada.Agradeciendo su colaboración en la mejora de nuestros servicios municipales, le saluda atentamente,

Sekzioburua/La Jefatura de Sección, ALBERTO MENDIZABAL ORDENANA

Obra,zerbitzu,hiri eraber eta espaz.pub.
Obras,Servicios,Rehab.Urb. y Espacio Pub

LEGEZKO OHARRA:

Datuak babesteko arauekin bat etorriz, jakinarazten dizugu zure datu pertsonalak "Obra, zerbitzu, hiri eraberritze eta espazio publikoaren arloko oharrak, kezak eta iradokizunak" izeneko fitxategian sartuko direla, arlo horietako oharren, kexen eta iradokizunen sarrera, erregistroa eta erantzunak kudeatzeko. Fitxategi horren arduradunak dira Zerbitzuen eta Bizi-Kalitatearen Zuzendaritza eta Proiektu Estrategiko, Herriontza eta Espazio Publikoaren Zuzendaritza. Zure datuak erakunde publiko edo pribatu bakidunen eskutik eta datuak oharre, keza edo iradokizuna konpontzeko.Datuak kudeatzeko, zuzentzeko, aurka

AVISO LEGAL:

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente de protección de datos, se le informa de que sus datos personales serán incluidos en el fichero "Avisos, Quejas y Sugerencias en materia de obras, servicios, rehabilitación urbana y espacio público", cuyos responsables son la Dirección de Servicios y Calidad de Vida y la Dirección de Proyectos Estratégicos, Innovación y Espacio Público, y serán tratados con la finalidad de gestionar la recepción, registro y respuesta a los comunicantes de avisos, quejas y sugerencias en las citadas materias. Sus datos podrán ser facilitados a las Entidades Públicas o Privadas competentes para la resolución

INFORMES

ESTADÍSTICAS MENSUALES Y ANUALES:

- Por canal
- Por emisor
- Por distrito
- Por servicio
- Por barrio....
- COMPROMISOS CARTAS DE SERVICIOS.
 - Resultados mensuales
 - Incumplimientos



UN PROYECTO DE CALIDAD. CARTAS DE SERVICIO

El Plan de Gobierno Municipal 2 eje estratégico 10:
“Transparencia, participación y gestión avanzada”,
el desarrollo de sistemas de Cartas de Servicios.

Certificada en fecha 24/04/2018, conforme la UNE-
EN 93200: 2008

Evaluada por AENOR el 20/03/2019



NOS COMPROMETEMOS A...

Información y atención de avisos

Atender el 90% de los avisos de la ciudadanía sobre el servicio de limpieza y recogida de basuras antes de 24 horas.
Y no superar nunca las 48 horas.

Resolver el 80% de las incidencias sobre el estado de la limpieza viaria en menos de 24 horas.
Y no superar nunca las 48 horas.

Resolver todos los avisos sobre retirada de excrementos y vaciado de contenedores en menos de 24 horas.

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

- . Porcentaje de avisos atendidos en menos de 24 horas.
 - . Tiempo máximo desde recepción del aviso hasta atención en el lugar por parte de la contrata.
 - . Nº de incumplimientos.
-
- . Porcentaje de avisos resueltos (de mejora de la limpieza) en menos de 24 horas.
 - . Tiempo máximo de resolución (desde la recepción del aviso hasta la resolución de la incidencia).
 - . Nº de incumplimientos.
-

- . Porcentaje de avisos resueltos (de retirada de excrementos y vaciado de contenedores) en menos de 24 horas.
- . Tiempo máximo de resolución (desde la recepción del aviso hasta la resolución de la incidencia).
- . Nº de incumplimientos.

Información y atención de avisos

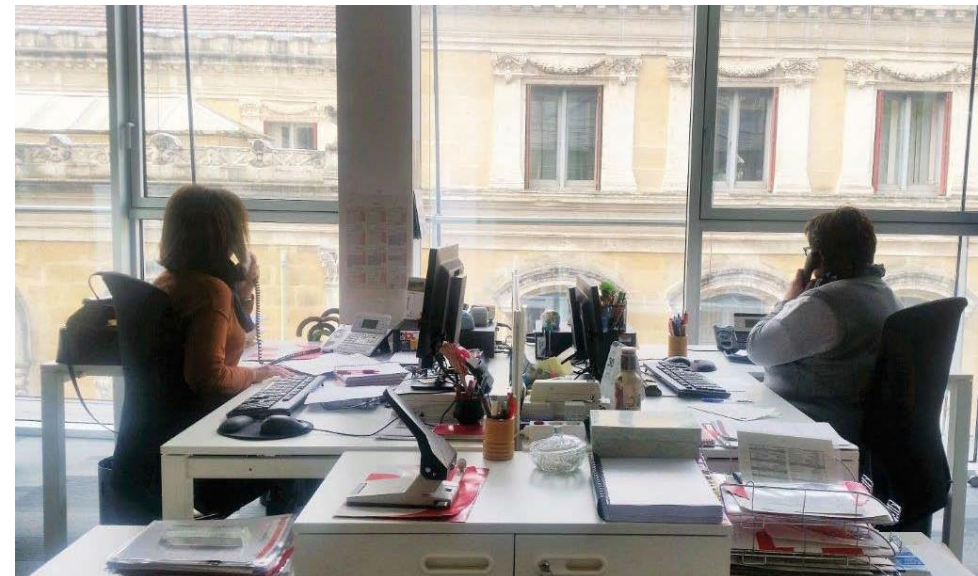
Atender a las personas usuarias de forma profesional y amable con una satisfacción mínima de 8.

Atender a las personas usuarias con capacidad de diálogo y usando un lenguaje claro para una comunicación adecuada, con una satisfacción mínima de 8.

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

. La satisfacción de las personas usuarias con la profesionalidad y amabilidad en el trato del personal.

. La satisfacción de las personas usuarias con la claridad en el lenguaje y con la capacidad de diálogo y comunicación.



NOS COMPROMETEMOS A...

Limpeza pública

Realizar la limpieza de las calles de la ciudad y el vaciado de papeleras con la siguiente frecuencia dependiendo de la zona:

- Zonas comerciales y turísticas más transitadas (nivel I): todos los días.
- Zonas residenciales con alta actividad comercial (nivel II) y con alta densidad de población (nivel III): como mínimo 6 días a la semana.
- Zonas residenciales diseminadas (nivel IV): como mínimo, 3 veces a la semana

NOTA: excepto tres días al año: 3 de noviembre y 24, 31 de diciembre.



MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

- . Frecuencias de limpieza de las calles por niveles.
- . Nº de incumplimientos.



Limpeza pública

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

Eliminar carteles y pintadas de las fachadas de los edificios en menos de 24 horas desde que se recibe el aviso (de lunes a viernes).

Los fines de semana no se superarán las 48 horas.

NOTA: excepto en Aste Nagusia/Semana Grande

. Porcentaje de avisos resueltos (de eliminación de carteles y pintadas de las fachadas) en menos de 24 horas, de lunes a viernes.

. Tiempo máximo desde que se recibe el aviso hasta que se elimina el cartel o la pintada, de lunes a viernes.

. Nº de incumplimientos.

. Porcentaje de avisos resueltos (de eliminación de carteles y pintadas de las fachadas) en menos de 48 horas, los fines de semana.

. Tiempo máximo desde que se recibe el aviso hasta que se elimina el cartel o la pintada, los fines de semana.

. Nº de incumplimientos.

Asegurar el buen estado, limpieza y mantenimiento de los baños públicos con una revisión diaria.

. Frecuencia de revisiones en baños públicos.

CARTAS DE SERVICIO = COMPROMISOS CIUDADANOS

CS = CS

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE AVISOS

1. Atender el 90% de los avisos de la ciudadanía sobre el servicio de limpieza y recogida de basuras antes de 24 horas. Y no superar nunca las 48 horas
2. Resolver el 80% de las incidencias sobre del estado de la **limpieza viaria** en menos de 24 horas. Y no superar nunca las 48 horas
3. Resolver el 100% los avisos sobre retirada de **excrementos y vaciado de contenedores** en menos de 24 horas
4. Atender a las personas usuarias de **forma profesional** y amable con una satisfacción, como mínimo, de 8
5. Atender a las personas usuarias utilizando un **lenguaje claro** con capacidad de diálogo que posibilite una comunicación adecuada con una satisfacción, como mínimo, de 8.



LIMPIEZA VIARIA

1. Realizar **la limpieza de las calles de la ciudad y el vaciado de papeleras** con la siguiente frecuencia dependiendo de la zona:
 - Zonas comerciales y turísticas más transitadas (nivel I): todos los días.
 - Zonas residenciales con alta actividad comercial (nivel II) y con alta densidad de población (nivel III): como mínimo 6 días a la semana.
 - Zonas residenciales diseminadas (nivel IV): como mínimo, 3 veces a la semana
2. Eliminar **carteles y pintadas de las fachadas** de los edificios en un plazo inferior a 24 horas de lunes a viernes desde que se recibe el aviso. Los fines de semana no se superarán las 48 horas
3. Asegurar el buen estado, limpieza y mantenimiento de los **baños públicos** existentes con una revisión diaria

Carta de servicios. Compromisos. Ejemplo



Evaluamos periódicamente el nivel de satisfacción en un escala del 0 al 10 y con una amplia representación de la población atendiendo a rango de genero ,edad y residencia

BILBAO CIUDAD DE CALIDAD

Nuestro compromiso



Obrigada



CASCAIS
AMBIENTE

APOIO INSTITUCIONAL
REPÚBLICA
PORTUGUESA
AMBIENTE E DA
TRANSIÇÃO ENERGÉTICA

SMART CITIES

CASCAIS
Tudo começa nas pessoas

DIRETORA DE QUALIDADE DE VIDA E SERVIÇOS URBANOS

marta.barco@bilbao.eus