

Carta de Servicios 2021

# Recogida y Tratamiento de Residuos

**340 kg**  
de residuos  
generados por  
cada residente al  
año  
aproximadamente

**1.133.798**  
toneladas  
de residuos  
recogidas por el  
servicio  
municipal de  
recogida

**337.942**  
cubos y/o  
contenedores  
para depositar  
residuos de  
manera  
selectiva

**32,81 %**  
de materiales  
recuperados  
de los  
residuos  
para su  
reciclaje

**312.073 MWh**  
de energía eléctrica  
y  
**9.616.144 Nm<sup>3</sup>**  
de biometano  
producidos  
en Valdemingómez

**5.883**  
visitantes  
en 277 visitas  
presenciales y  
online al Parque  
Tecnológico de  
Valdemingómez

Recogida de Residuos en cifras, datos 2020

Tratamiento de Residuos en cifras, datos 2020



## ¿Qué SERVICIOS te ofrecemos?

- > **Recogida selectiva de fracción orgánica, envases y resto no reciclable.** ▪ Recogida ▪ Mantenimiento de cubos y contenedores ▪ Transporte.
- > **Recogida selectiva de fracciones papel-cartón y vidrio.** ▪ Recogida general ▪ Recogidas especiales ▪ Mantenimiento de contenedores ▪ Transporte.
- > **Recogidas de otros residuos.** ▪ Recogida, transporte y depósito según características especiales.

> **Gestión de puntos limpios.** ▪ Fijos, móviles y de proximidad ▪ Recogida selectiva de residuos especiales o peligrosos ▪ Recepción y control ▪ Iniciativa ReMAD de reutilización ▪ Transporte a centros de tratamiento.

> **Control municipal de actividades relacionadas con la gestión de residuos.** ▪ Vigilancia del cumplimiento de Ordenanza de Limpieza y Residuos y contratos ▪ Inspección ▪ Vigilancia del suministro de contenedores y recogida de residuos de eventos ▪ Control de contenedores y sacos de construcción y demolición (RCD).

> **Tratamiento y eliminación de residuos domésticos.** ▪ Recepción y caracterización ▪ Recuperación ▪ Valorización ▪ Vertedero controlado.

> **Gestión de materiales reciclables y fuentes de energía obtenidas del tratamiento y eliminación de residuos domésticos.** Beneficios ambientales. ▪ Producción de energía y biocombustibles.

> **Control de los efectos ambientales del tratamiento y eliminación de residuos.** ▪ Control de calidad del aire e hídrica ▪ Recuperación paisajística ▪ Control del biogás producido.

> **Educación, divulgación y sensibilización de la ciudadanía en materia de residuos.** ▪ Información, formación y divulgación ▪ Programa de Visitas del Parque Tecnológico.

> **Atención a la ciudadanía.** ▪ Gestión y tramitación de solicitudes. ▪ Información ▪ Gestión de Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

**Horario de recogida de residuos:** según tipología, **excepto** las noches del **24 y 31 de diciembre** y las mañanas de los días **25 de diciembre y 1 de enero**: ▪ orgánico y resto: frecuencia diaria ▪ envases: 4 veces por semana, según distrito y zona ▪ papel-cartón y vidrio: según estado de llenado

**Horario de Puntos Limpios:** consultar en la web.

Más información en [www.madrid.es/reciclaje](http://www.madrid.es/reciclaje) y <http://www.madrid.es/valdemingomez>

## ¿Qué COMPROMISOS de calidad asumimos?

1. Mantenemos un **sistema de recogida de residuos que minimice el impacto medioambiental**, utilizando un 100% de vehículos tipo ECO o Cero emisiones.
2. Mantenemos una cantidad de **contenedores de papel-cartón y vidrio** suficiente para facilitar la recogida selectiva de manera que se obtengan siempre unas ratios superiores a 2 contenedores de papel-cartón y vidrio por cada 500 habitantes.
3. **Recogemos los residuos domiciliarios del contenedor de resto no reciclable y de orgánica todos los días de la semana y el contenedor de envases como mínimo 4 días a la semana**, para mantener adecuadas condiciones de salubridad y facilitar la recogida selectiva de residuos.
4. Ponemos a disposición de la ciudadanía, en todos los distritos, **puntos limpios móviles que funcionen durante al menos 10 horas semanales** en diferentes ubicaciones del distrito.
5. Realizamos la **recogida de animales muertos a particulares** en un plazo de 24 horas desde la petición del servicio en al menos un 95% de los casos, y nunca transcurridas más de 48 horas.
6. **Reducimos las emisiones de gases de efecto invernadero** provenientes del depósito de los residuos que ya no puedan ser recuperados. Reducimos el número de toneladas anuales de aportación al vertedero en al menos un 0,5% respecto al año anterior, con objeto de alargar su vida útil.
7. Realizamos el tratamiento adecuado como mínimo al **78% de las toneladas del total de residuos** que entran al Parque Tecnológico de Valdemingómez, evitando su eliminación directa en vertedero.
8. Obtenemos el 30 % de **materiales recuperados de los residuos domésticos** para su reciclaje, con respecto a la cantidad de residuos domésticos (papel, metales, plásticos, vidrio, compost, bioestabilizado, ropa, etc.) gestionados por el Ayuntamiento de Madrid.
9. Realizamos **actividades de sensibilización ambiental en materia de gestión y tratamiento de residuos**, recibiendo y atendiendo de forma presencial y en formato online, a un mínimo de 9.000 ciudadanos al año en el Parque Tecnológico de Valdemingómez. Valoración: igual o superior a 8 sobre 10.
10. Realizamos **controles de todos los parámetros ambientales en la gestión de residuos** con el objeto de verificar periódicamente que las actividades del Parque Tecnológico Valdemingómez no afectan al entorno. Alcanzamos como mínimo 19.000 determinaciones analíticas (en agua, aire, biogás y materia orgánica).
11. Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---

## ¿Dónde puedes?

Informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#) .También en el teléfono gratuito [010](#) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Texto completo de esta Carta de Servicios en [madrid.es](#) Aprobada 05/05/2011 - Certificada 01/02/2021 - Evaluada 25/03/2021