

2024

# Carta de Servicios

# Recogida y tratamiento de residuos

Fecha de aprobación: 5 de mayo de 2011  
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023  
Fecha de última evaluación: 21 de marzo de 2024



 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.

Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

<b>1. Presentación .....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad .....</b>	<b>12</b>
Medidas de subsanación .....	15
Seguimiento y evaluación .....	15
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Participación ciudadana.....</b>	<b>18</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>19</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general .....</b>	<b>20</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	20
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	
Otros datos de interés .....	21
<b>8. Normativa .....</b>	<b>27</b>

# 1. Presentación

## Una correcta gestión y un aprovechamiento óptimo de los residuos urbanos, parte esencial del desarrollo sostenible de la Ciudad de Madrid

La gestión de los residuos municipales ha sido considerada siempre una **necesidad de primer orden**, cuyo objetivo principal era su recogida y tratamiento para garantizar la limpieza y salubridad de las ciudades y, posteriormente, también para reducir los impactos en el medio ambiente y la salud de las personas.

El incremento de los residuos generados en los últimos años por el modelo de consumo actual ha impulsado, a nivel global, el desarrollo de políticas enfocadas a una gestión integral de los residuos y a la reducción de la presión sobre los recursos naturales.

En las legislaciones europea y nacional se prioriza la prevención, la reutilización y el reciclaje de los residuos frente a su depósito final en vertedero. Conceptos como **Reducción, Preparación para la Reutilización y Reciclaje, y Recuperación** se han convertido en los ejes vertebradores de las nuevas políticas sobre gestión de residuos a lo largo del continente europeo, que aúna esfuerzos de la ciudadanía y de la Administración.

El Ayuntamiento de Madrid quiere ser parte de este **esfuerzo europeo y global** y ponerse en línea con otras grandes capitales, tratando diariamente de sentar las bases del desarrollo de la Economía Circular y encaminar a la ciudad hacia el residuo cero.

Con este objetivo, el Ayuntamiento de Madrid trabaja para minimizar los residuos producidos, y mejorar el aprovechamiento de los que se generan, reduciendo su impacto ambiental. La ciudad de Madrid cuenta con un conjunto de infraestructuras de recogida, transporte, tratamiento y valorización de los residuos domésticos y comerciales que figura entre los más completos y avanzados de Europa.



Proceso básico de la gestión de residuos en la ciudad de Madrid

Asimismo, esta Carta de Servicios trabaja en línea con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos. Esta agenda se estructura en torno a 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los Objetivos 3. Sanidad y bienestar, 7. Energía asequible y no contaminante, 12. Producción y consumos responsables y 13. Acción por el clima, como base para la consecución del resto de objetivos.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta. Con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles a la ciudadanía los servicios que se prestan.
- Comunicar las responsabilidades y los compromisos adquiridos de prestación de dichos servicios de acuerdo con unos estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos, las responsabilidades y obligaciones de la ciudadanía en relación con esos servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados, para tratar de aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Promover la participación ciudadana.
- Potenciar la transparencia en la prestación de los servicios.
- Reafirmar su compromiso constante con la calidad de los servicios prestados y con la mejora continua de los mismos como un elemento clave de su cultura organizativa.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que participan en la prestación del servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de Medio Ambiente las Cartas de Servicios de Calidad del Aire, Arbolado Urbano, Parques y Jardines, Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental, Gestión del Agua y Control del Ruido

### La recogida de residuos en cifras<sup>1</sup>

<b>342 kg</b> de <b>residuos generados</b> por cada residente al año aproximadamente	<b>1.143. 877 toneladas</b> de residuos recogidas por el servicio municipal de recogida	<b>334.035</b> cubos y/o contenedores para depositar los residuos de manera selectiva
---	---	--

### El tratamiento de residuos en cifras<sup>2</sup>

<b>38 %</b> de materiales recuperados de los	<b>243.799 MWh</b> energía eléctrica generada <b>14.424.063 Nm<sup>3</sup></b>	<b>813 visitantes</b> en <b>54 visitas</b> presenciales y online
--	--	--

<sup>1</sup> Fuente de datos: Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos. Datos a 31 de diciembre de 2023.

<sup>2</sup> Fuente de datos: Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez. Datos a 31 de diciembre de 2023.

residuos para su  
reciclaje

de biometano producidos  
en el Parque Tecnológico de  
Valdemingómez

al Parque Tecnológico de  
Valdemingómez

## 2. Servicios prestados

### Recogida selectiva de la fracción orgánica<sup>3</sup>, plásticos, metales y briks<sup>4</sup> y resto no reciclable<sup>5</sup>

- Recoger los residuos domésticos y asimilables a domésticos depositados por las personas usuarias en cubos o contenedores cercanos a su oficina y/o vivienda, de manera selectiva, según sean plásticos, metales y briks, orgánica o resto no reciclable, con el objeto de facilitar el reciclaje, recuperación y valorización de los mismos.
- Recoger los residuos con la frecuencia indicada, excepto las noches del **24 y 31 de diciembre** y las mañanas de los días **25 de diciembre y 1 de enero**:
  - Orgánicos: frecuencia diaria.
  - Resto no reciclable: de lunes a sábado excepto festivos.
  - Plásticos, metales y briks: en zona de cubos, frecuencia diaria; en zona de contenedores, 4 veces por semana.
- Suministrar, reponer y reparar los cubos asignados a comunidades de propietarios y locales, necesarios para la recogida de estas tres fracciones.
- Suministrar, reponer, reparar y lavar los contenedores situados en la vía pública, necesarios para la recogida de tres fracciones, así como sanear su entorno.

<sup>3</sup> Los **residuos orgánicos** son básicamente los que están compuestos de materia biodegradable, como restos de fruta y verdura, residuos de carne y pescado, cáscaras de huevo, de marisco y de frutos secos, otros restos de comida, posos de café e infusiones, papel de cocina; y servilletas de papel usados en alimentación y pequeños restos de jardinería doméstica (plantas, hojas secas, ramos de flores...).

<sup>4</sup> La **fracción plásticos, metales y briks** incluye:

- **plásticos**: bolsas, botellas (de bebidas, aceites, salsas...), envases de productos lácteos (yogures, mantequilla...) y sus tapas, hueveras de plástico, vasos y platos desechables, tapas y tapones, mallas de fruta y verdura, film transparente, botes vacíos de productos (de aseo, cosmética y limpieza), envases tipo blíster de pilas, cuchillas de afeitar, envases de productos al vacío, etc.
- **metal**: latas de bebida y conserva, platos y bandejas de aluminio de alimentación, chapas y tapas de metal, aerosoles vacíos (espráis de aseo, productos de limpieza domésticos...), papel de aluminio de cocina.
- **Briks** de leche, zumos, caldos....
- Bandejas y embalajes de **corcho blanco o poliespán** de cualquier color (usado en alimentación o como protector de productos frágiles).
- Cajas de madera de pequeño tamaño (de fresas, puros, estuches...). Pero NO las cajas de fruta de plástico o de madera que se usan en los comercios para recibir mercancía.
- Otros residuos de plástico y metal, distintos de los envases, que no estén sujetos a otro sistema de recogida separada. Por ejemplo, cajas no envase y tupperware, como las de la foto, bandejas barreños y palanganas, fundas de gafas, cubiertos y en general menaje de plástico y metal (siempre que quepa por la boca del contenedor, de lo contrario se debe depositar en el punto limpio), plástico de burbujas y en general amortiguadores de plástico en los embalajes etc. Estos residuos no podrán superar el tamaño de la boca del contenedor amarillo.

<sup>5</sup> Se considera **resto no reciclable** todo lo que no es residuo orgánico, envase, vidrio, papel-cartón o residuos especiales, y para lo cual no existe un contenedor específico para su depósito. Por ejemplo: residuos de limpieza doméstica (polvo de barrer, pelo, bolsas de aspiradora...), higiénico-sanitarios (pañales, compresas, tampones, toallitas húmedas, mascarillas, ...), residuos de pequeñas curas (tiritas, gasas...), colillas, excrementos de animales domésticos, arena de gato o similar, cerámica y porcelana, goma, papel y cartón sucios, bombillas convencionales (incandescentes, halógenas...), tapones de corcho, cerillas y serrín, objetos de cristal pequeños (vasos, copas, cuadros...), etc.

- Transportar los residuos hasta las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez para su posterior clasificación y valorización o eliminación.



## Recogida selectiva de las fracciones papel-cartón<sup>6</sup> y vidrio<sup>7</sup>

- Recoger los residuos de las fracciones de papel-cartón y vidrio depositados en los contenedores de gran capacidad ubicados en la vía pública. Las frecuencias de la recogida son las siguientes:
  - papel-cartón: al menos 6 veces por semana.
  - vidrio: en función del grado de llenado y siempre en horario diurno y en días no festivos.



- Recoger los residuos de cada una de las fracciones separadamente y transportarlos hasta las plantas correspondientes de tratamiento, transferencia o gestión para su posterior reciclado.
- Realizar servicios especiales de:
  - recogida de papel-cartón puerta a puerta en dependencias, en contenedores de menor capacidad.

<sup>6</sup> Se entiende como **papel-cartón**: las hojas de papel, sobres y cuadernos; revistas y periódicos; propaganda del buzón; hueveras de cartón; cajas y envases de cartón; tubos y canutos de cartón; papel de envolver, vasos de cartón (de máquinas de café...). Es importante plegar el cartón antes de introducirlo al contenedor.

<sup>7</sup> La recogida selectiva de **vidrio** no incluye el cristal (vasos, vidrios planos...), ya que éste contiene elementos como el plomo, que no se puede fundir en los mismos hornos que los envases de vidrio. El cristal debe ser llevado al punto limpio. Ejemplos de vidrio son botellas de vidrio, tarros de conservas, mermeladas o salsas, frascos de artículos de cosmética y perfumería, etc.

- recogida de cartón comercial puerta a puerta en zonas de la ciudad con alta densidad de establecimientos comerciales.
- recogida de vidrio puerta a puerta en determinadas zonas de la ciudad con alta densidad de establecimientos hosteleros.
- Suministrar, reponer, reparar y lavar los contenedores de aportación de papel-cartón y vidrio, así como sanear el entorno de los mismos.

## Recogidas de otros residuos

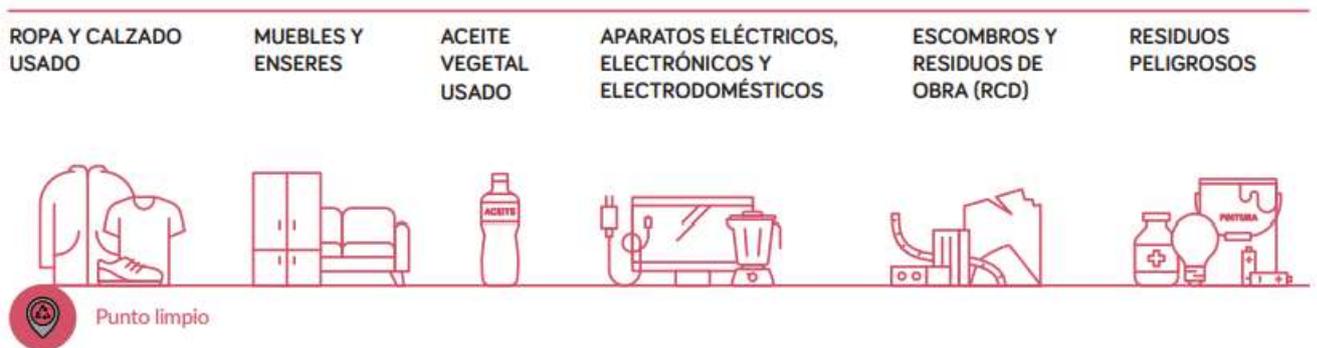
- Recoger, transportar y depositar los residuos que, por sus características especiales, tienen un servicio de recogida particularizado. Esos residuos son:
  - **Residuos de grandes productores en contenedores especiales.**
  - **Residuos asimilables a urbanos de Clase II de centros sanitarios** (los residuos Clase II deben ir obligatoriamente a vertedero).
  - **Pilas usadas**, en establecimientos asociados, puntos limpios y contenedores adosados de mobiliario urbano.
  - **Animales muertos**, a petición de la ciudadanía (solicitud de recogida a través del número de teléfono gratuito "010" y a través de la aplicación "[Madrid Móvil](#)"), así los que se encuentran en la vía pública. Es gratuito si se trata de animales domésticos en régimen de convivencia.
  - **Muebles y enseres**, a petición de la ciudadanía de manera gratuita (solicitud de recogida a través del número de teléfono gratuito "010"). También se dispone de una nueva prestación gratuita de [Recogida programada de muebles, electrodomésticos y enseres](#), en las que se establecen unas fechas programadas en cada distrito y barrio. Se puede consultar en la página web el día del mes para que los vecinos puedan depositar los residuos voluminosos de 21:00 a 23:00 horas.
  - [Ropa y calzado usado](#), en contenedores de ropa autorizados<sup>8</sup> ubicados en vía pública, puntos limpios fijos y móviles, dependencias (supeditado a los horarios de apertura) y mercadillos municipales.
  - [Aceite vegetal usado](#) en los mercadillos municipales, en puntos limpios (fijos, móviles y de proximidad), colegios, dependencias municipales y contenedores en vía pública. También en comunidades y mancomunidades de propietarios de más de 200 vecinos o 100 viviendas que lo hayan solicitado previamente.
  - **Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos**, como electrodomésticos y aparatos de alumbrado (bombillas de bajo consumo, led, etc.) en establecimientos especializados, bajo ciertas condiciones, y puntos limpios. Además, para grandes electrodomésticos de uso doméstico, se puede solicitar su retirada gratuita (solicitud de retirada a través del número de teléfono gratuito "010") o hacer uso del servicio de recogida programada de muebles y enseres.

<sup>8</sup> El Ayuntamiento de Madrid recoge este residuo a través de la empresa adjudicataria del correspondiente contrato que recoge la ropa y calzado usado depositado en los contenedores autorizados.

- **Otros residuos** que por sus especiales características o peligrosidad debe depositarse en Puntos Limpios fijos, móviles y de proximidad.

## Gestión de los puntos limpios

- Desarrollar, gestionar y habilitar una red de puntos limpios fijos, móviles y proximidad, para la recogida selectiva de residuos especiales o peligrosos y que no es posible recoger por otros sistemas. Consultar en la página web [Puntos Limpios de la Ciudad de Madrid](#) la descripción y cantidades admisibles por los usuarios particulares según el punto al que se vaya a depositar.



- Recepcionar y controlar los residuos depositados.
- Transportar los residuos a los gestores autorizados para su recuperación, valorización o tratamiento.
- Facilitar el acceso a los puntos limpios según su tipología:
  - **Puntos limpios fijos** (instalaciones permanentes):  
 Horarios: Lunes a sábado: de 8:00 a 20:00 h.  
 Domingos y festivos: de 9:00 a 14:00 h.  
 Días 24 y 31 de diciembre: de 8:00 a 14:00 horas.  
 Cerrados los días 25 de diciembre y 1 y 6 de enero.  
 Consultar ubicaciones, materiales y cantidades admisibles en la página web [“Puntos Limpios Fijos”](#).  
 Gratuito para residuos generados en domicilios por particulares.  
 Empresas o trabajadores autónomos con domicilio social en el Término Municipal de Madrid, pueden hacer uso de estas instalaciones -con las limitaciones y condiciones señaladas en la página web municipal- mediante la autorización de uso de puntos limpios a empresas, previo pago de la tasa por la expedición de la autorización administrativa.
  - **Puntos limpios móviles** (pequeños camiones que estacionan en lugares concretos de los distritos en días fijos y a horas determinadas): Consultar ubicaciones, horarios y cantidades admisibles en el apartado correspondiente de la página web [“Puntos Limpios Móviles”](#). Servicio gratuito.
  - **Puntos limpios de proximidad** (modelo de punto limpio fijo de menores dimensiones y que se encuentran distribuidos por la ciudad): ubicados en determinadas instalaciones municipales (actualmente hay 70 ubicaciones): polideportivos, centros culturales y Juntas de Distrito. Horario supeditado al

de los centros donde se encuentran instalados. Consultar ubicaciones, horarios y cantidades admisibles en el apartado de la página web “[Puntos Limpios de Proximidad](#)”. Servicio gratuito.

### **Servicio de reutilización de objetos “ReMAD”.**

- Fomentar la economía circular entre la ciudadanía madrileña facilitando un sistema de reutilización de objetos mediante iniciativas de intercambio entre particulares a través de una plataforma, [www.remad.es](http://www.remad.es), que permite a través de un registro previo publicar y reservar objetos en su catálogo.
- Desarrollar, gestionar y habilitar espacios en los puntos limpios fijos de Madrid para desarrollar este servicio.
- Recepcionar y controlar la adecuación de los objetos a depositar para su reutilización en función de las tipologías aceptadas según se indica en la misma página web.
- Gestionar la entrega presencial de los objetos reservados a través de la plataforma.

### **Control municipal de actividades relacionadas con la gestión de residuos**

- Vigilar el cumplimiento de la Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular en los aspectos relacionados con los residuos, y levantar, en su caso, actas de inspección.
- Gestionar y tramitar las sanciones administrativas impuestas por el incumplimiento de la Ordenanza.
- Vigilar el cumplimiento de los pliegos de los contratos por parte de las empresas adjudicatarias, y realizar las acciones necesarias para el control del servicio, y levantar, en su caso, actas de inspección de incumplimientos a los pliegos.
- Controlar y retirar los contenedores y sacos no autorizados ubicados en la vía pública y que incumplen la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos (ropa y calzado usado, Residuos de Construcción y Demolición – RCD-,...)
- Controlar y retirar, por motivos de seguridad o por celebración de eventos, los contenedores y sacos de RCD autorizados y ubicados en zonas restringidas.
- Controlar las autorizaciones y la trazabilidad de los residuos recogidos de competencia municipal, cuando un particular o empresa emplea a un gestor autorizado para su eliminación.
- Realizar las inspecciones en calle y los informes necesarios requeridos sobre los servicios.

## Tratamiento y eliminación de residuos domésticos

- Recepcionar y caracterizar el residuo (pesaje, derivación a la planta correspondiente y análisis, por muestreo, de los componentes del residuo).
- Proporcionar el tratamiento más adecuado a los residuos domésticos según sus distintas características: clasificación, separación, recuperación, valorización, biometanización, compostaje - bioestabilización, valorización energética, eliminación en vertedero controlado.
- Recuperar materiales reciclables, para su uso como materias primas.
- Generar otros productos aprovechables a partir de los residuos: compost y material bioestabilizado.
- Depositar en vertedero controlado los residuos que no puedan ser valorizados.
- Producir energía eléctrica a partir de los rechazos de los procesos de separación y valorización.
- Producción y obtención de biogás del vertedero clausurado, de las celdas selladas del vertedero actualmente en explotación y producción en las plantas de biometanización.
- Inyectar el biogás transformado en biometano en la Red de Transporte de Gas del País.
- Producir energía eléctrica con parte del biogás producido.

## Gestión de materiales reciclables y fuentes de energía obtenidas del tratamiento y eliminación de residuos domésticos. Beneficios ambientales

- Conducir los diferentes flujos de residuos hacia los tratamientos más adecuados.
- Producir energía renovable.
- Producir biocombustibles.
- Recuperar los materiales reciclables contenidos en los residuos, reduciendo el consumo de recursos naturales, el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Obtener recursos económicos gracias a la producción energética a partir de los residuos y los materiales reciclables recuperados, para reducir los costes de gestión en el tratamiento de los residuos.

## Control de los efectos ambientales del tratamiento y eliminación de residuos

- Controlar los niveles de contaminación ambiental:
  - Calidad aire (controles de emisiones e inmisiones)
  - Calidad hídrica (análisis de efluentes).
- Realizar la recuperación paisajística de las áreas de vertido.

- Realizar controles de calidad de todo el biogás producido en el Parque Tecnológico de Valdemingómez.

## **Educación, divulgación y sensibilización de la ciudadanía en materia de residuos**

- Dar información en materia de gestión de residuos a través de la web municipal, manteniéndola actualizada.
- Realizar campañas de divulgación e información.
- Participar en cursos de formación y divulgación sobre la gestión de residuos.
- Atender las solicitudes de información de organismos públicos y privados, nacionales e internacionales relativos a la gestión de los residuos.
- Gestionar un Programa de Visitas del Parque Tecnológico de Valdemingómez, mediante el que se dan a conocer al público las instalaciones y procesos a través de las siguientes actividades:
  - Realizar actividades de educación ambiental en las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
  - Organizar actividades de intercambio de experiencias y conocimientos a nivel nacional e internacional.
  - Colaborar con universidades y otros organismos en la impartición de Masters, cursos de postgrado y proyectos de investigación y desarrollo (I+D+i).
  - Organizar actividades de promoción del tratamiento de residuos de la Ciudad de Madrid, tanto a nivel nacional como internacional.
  - Elaborar y distribuir material divulgativo y promocional del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
  - Mantener el canal web del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

**El horario establecido para visitar las instalaciones Parque Tecnológico de Valdemingómez** es de lunes a viernes, de 9:30 a 14:00, previa petición de cita. No se recomienda la visita de más de dos plantas por día. La duración aproximada de las visitas es de 3 horas.

## **Atención a la ciudadanía en gestión y tramitación de solicitudes**

- Gestionar las siguientes solicitudes de la ciudadanía:
  - Instalación de contenedores o sacos de residuos de construcción y demolición (RCD) en la vía pública, en zonas de reserva especial estacionamiento (carga y descarga, taxis...), así como en aceras y zonas peatonales o en zonas de estacionamiento autorizado.
  - Autorización del uso de puntos limpios fijos por empresas.
  - Tasa de Residuos Urbanos de Actividades, en los informes preceptivos relacionados con la gestión de residuos del Ayuntamiento de Madrid.

- Autorización para el tratamiento/eliminación de residuos en el Parque Tecnológico de Valdemingómez, solicitada por personas físicas y jurídicas y por entidades públicas y privadas.
- Autorización de visitas al Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- Gestionar peticiones de servicio y avisos de incidencias, y relacionados con los servicios de recogida, transporte y tratamiento de residuos.

## Información

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados. La atención personal en las dependencias municipales se realiza mediante cita previa a través de los correos electrónicos indicados en el apartado de contactos, en horario:
  - De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00.
  - Verano (de 15 de junio a 15 de septiembre): de lunes a viernes de 9:00 a 13:00.
  - Semana de San Isidro: de lunes a viernes de 9:00 a 13:00.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con los servicios de recogida y tratamiento de residuos (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial, ...). Para información sobre expedientes sancionadores de limpieza y residuos se puede solicitar a través de un [formulario online](#).

## Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Teléfono gratuito 010 (o 914 800 010 si llama desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

Mantenemos un sistema de recogida de residuos que minimiza el impacto medioambiental, utilizando un 100% de **vehículos tipo ECO o Cero emisiones** según la clasificación establecida por la Dirección General de Tráfico.

Indicador 1.1. Porcentaje de vehículos de recogida clasificados como tipo ECO o Cero emisiones.

---

#### Compromiso 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 450 habitantes.

Indicador 2.1. Contenedores de papel-cartón y vidrio por cada 450 habitantes.

---

#### Compromiso 3

Para mantener las adecuadas condiciones de salubridad y facilitar la recogida selectiva de residuos a toda la ciudadanía recogemos los residuos domiciliarios de:

- “**residuos orgánicos**” todos los días de la semana,
- “**residuos de plásticos, metales y briks**” como mínimo 4 días a la semana en las zonas de contenedores permanentes en vía pública y diariamente en las zonas de cubos domiciliarios de dos ruedas
- “**resto no reciclable**” 6 días a la semana (excepto festivos).

Indicador 3.1. Frecuencia semanal de recogida del contenedor de “**orgánica**”.

Indicador 3.2. Frecuencia semanal de recogida del contenedor de “**plásticos, metales y briks**”.

Indicador 3.3. Frecuencia semanal de recogida de los cubos domiciliarios de dos ruedas de “**plásticos, metales y briks**”.

Indicador 3.4. Frecuencia semanal de recogida del contenedor de “**resto no reciclable**”.

---

#### Compromiso 4

Ponemos a disposición de la ciudadanía en todos los distritos de Madrid **puntos limpios móviles** que funcionen durante al menos 12 horas semanales en diferentes ubicaciones del distrito.

Indicador 4.1. Distritos donde los puntos limpios móviles funcionan al menos 12 horas semanales todos los meses del año.

---

#### Compromiso 5

Facilitamos un servicio de intercambio de objetos de segunda mano “ReMAD” que permita a la ciudadanía madrileña contribuir en la economía circular. Este servicio está disponible en los 16 puntos limpios fijos de la ciudad.

Indicador 5.1. Número de puntos limpios con implantación del servicio de “ReMAD”.

---

#### Compromiso 6

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 (excepto en los casos en que se solicite otro plazo) y nunca transcurridas más de 48 horas.

Indicador 6.1. Porcentaje de avisos de recogida de animales muertos a particulares realizados en un plazo inferior a 24 horas.

Indicador 6.2. Porcentaje de avisos de recogida de animales muertos a particulares realizados en un plazo inferior a 48 horas.

---

#### Compromiso 7

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.

Indicador 7.1. Disminución en porcentaje de las toneladas entrantes a vertedero.

---

#### Compromiso 8

Realizamos el **tratamiento** adecuado como mínimo al 80% de las toneladas del total de residuos que entran al Parque Tecnológico de Valdemingómez (PTV), evitando su eliminación directa en vertedero.

Indicador 8.1. Porcentaje de toneladas entrantes en el PTV sometidas a algún tratamiento.

---

### **Compromiso 9**

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.

Indicador 9.1. Porcentaje de recuperación de materiales de los residuos domésticos para su reciclaje (papel, metales, plásticos, vidrio, compost, bioestabilizado, ropa, etc.) sobre el total de residuos gestionados por el Ayuntamiento de Madrid.

---

### **Compromiso 10**

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 3.500 ciudadanos al año en el Parque Tecnológico de Valdemingómez, y con una valoración media de satisfacción igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 10.1. Número de participantes de las actividades de sensibilización ambiental realizadas en el Parque Tecnológico de Valdemingómez.

Indicador 10.2. Valoración media de la satisfacción con las actividades de sensibilización ambiental.

---

### **Compromiso 11**

Con el objeto de verificar periódicamente que las actividades que tienen lugar en el Parque Tecnológico de Valdemingómez no afectan a su entorno, se realizan controles de todos los parámetros ambientales en la gestión de residuos. Alcanzamos como mínimo 19.000 determinaciones analíticas (en agua, aire, biogás y materia orgánica) para asegurar que se cumplen los parámetros exigidos en la legislación medioambiental.

Indicador 11.1. Controles anuales realizados de parámetros en agua, aire, biogás y materia orgánica en el Parque Tecnológico de Valdemingómez y en su entorno.

---

### **Compromiso 12**

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.

Indicador 12.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos. *Indicador informativo.*

Indicador 12.2. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento y/o eliminación de residuos. *Indicador informativo.*

Indicador 12.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 12.4. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento y/o eliminación de residuos contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 12.5. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas en 2 meses.

Indicador 12.6. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento y/o eliminación de residuos contestadas en 2 meses.

### **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

### **Seguimiento y evaluación**

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## **4. Derechos y responsabilidades**

### **Derechos**

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.

- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Disponer de una recogida, transporte y tratamiento de residuos eficaz y eficiente que garantice el respeto por el medio ambiente.
- Disponer de los medios necesarios que faciliten la recogida separada del residuo en origen.
- Disponer de puntos limpios a los que la ciudadanía acuda, por sus propios medios, a depositar una amplia gama de residuos especiales y/o peligrosos cuya recogida es de competencia municipal, previamente seleccionados.
- Recibir una información sobre el procedimiento que debe seguir la ciudadanía, empresas y otras entidades con relación al depósito de los residuos admisibles en los puntos limpios, siendo necesaria autorización previa para su uso por empresas.
- Recibir una información sobre el procedimiento que debe seguir la ciudadanía, empresas y otras entidades para solicitar autorización de tratamiento/eliminación de residuos domésticos admisibles en el Parque Tecnológico de Valdemingómez, así como orientarles, en la medida de lo posible, cuando se trate de residuos no admisibles.
- Visitar las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez para conocer las actividades de tratamiento de residuos que lleva a cabo el Ayuntamiento de Madrid.
- Que se utilice la mejor tecnología disponible para la recogida, tratamiento y gestión de los residuos, económicamente viable y ambientalmente adecuada.
- Acceder a la información ambiental relativa a la gestión de los residuos.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento de los servicios.
- Efectuar reclamaciones sobre deficiencias en la prestación del servicio de recogida.
- Comunicar las incidencias relacionadas con el servicio de recogida de residuos, a través de los canales disponibles.

## Responsabilidades

- Poner a disposición del Ayuntamiento de Madrid los residuos generados por la ciudadanía, correctamente separados y en las condiciones exigidas en la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos Gestión de Residuos y Economía Circular (en los lugares y horarios habilitados para ello), o bien, en el

caso de las empresas, entregarlos a gestores autorizados para su valorización o eliminación.

- Conservar y mantener en adecuadas condiciones de higiene, seguridad y limpieza los recipientes o contenedores instalados por el Ayuntamiento en la vía pública, así como comprobar el correcto estado de los entregados a las personas generadoras de residuos para su depósito.
- Sacar al espacio público los recipientes asignados para su recogida por el servicio municipal, cumpliendo el horario y lugar establecidos por el Ayuntamiento.
- No abandonar, depositar, verter o eliminar cualquier tipo de residuos en espacios públicos sin utilizar las papeleras o contenedores destinados al efecto, así como no abandonar junto a estos, cajas, cartones, enseres, colchones, embalajes o bolsas con residuos domiciliarios o RCD.
- Respetar los horarios, lugar de presentación y retirada de recipientes normalizados de la vía pública.
- No abandonar residuos derivados del consumo de bebidas y comidas en concentraciones de carácter lúdico o botellones.
- No depositar los restos vegetales derivados de operaciones de desbroce de hierbas, siegas, podas y talas ni ser abandonados en el espacio público según las condiciones establecidas en la ordenanza.
- No depositar basuras domésticas en los contenedores, recipientes o sacos de RCD.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal municipal de recogida y tratamiento de residuos y hacia las instalaciones municipales, siguiendo las recomendaciones o medidas adoptadas en materia de seguridad.
- Disponer, los grandes productores con un volumen diario de producción de residuos superior a 10 m<sup>3</sup>, de un sistema complementario con autocompactor, o mejor técnica disponible.
- Cumplir las normas recogidas en las autorizaciones de tratamiento/eliminación de residuos admisibles y visitas y las recomendaciones en materia de seguridad del personal.
- Presentar al Ayuntamiento de Madrid, las empresas que gestionen por sí mismas los residuos, una declaración anual con la información señalada en el artículo 29 de la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y de Gestión de Residuos y artículo 5 de la Tasa por Servicios y Actividades Relacionadas con el Medio Ambiente.
- Facilitar cuantos datos sean necesarios para iniciar los procedimientos de autorizaciones sobre gestión de residuos y visitas en el Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- Entregar los residuos tal y como han sido autorizados y transportarlos en la manera y forma que se determine en la autorización de tratamiento y/o eliminación de residuos domésticos, o lo que los servicios técnicos determinen en cada caso.
- Colaborar con la Administración permitiendo y facilitando a los funcionarios/-as el ejercicio de sus funciones de inspección.
- Abonar las tasas correspondientes a la gestión de los residuos.

- Facilitar la gestión de avisos, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones aportando claramente los datos requeridos (tanto identificativos como respecto a las incidencias), evitando duplicidades que colapsan el sistema e impiden su correcta gestión.

El incumplimiento de estas responsabilidades puede dar lugar a las correspondientes sanciones, en los términos recogidos en la [Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular](#) (aprobada por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 20 de diciembre y publicada en el Boletín del Ayuntamiento de Madrid de fecha 20 de diciembre de 2022, núm.. 9.293).

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.

- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con los servicios municipales de recogida y tratamiento de residuos se puede participar a través de la [Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid](#) en la que se incluye un apartado específico sobre la gestión de los residuos sólidos urbanos, recogida de basuras y residuos y el uso y suficiencia de puntos limpios.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los servicios de recogida y tratamiento de residuos. Están en: [Trámites - Vía pública y Medio Ambiente](#). Son:

### Trámites relacionados con la recogida y transporte de residuos:

Avisos e incidencias:

- [Avisos: Incidencias y peticiones de los servicios de limpieza urbana, residuos y zonas verdes](#)
- [Avisos: Incidencias y peticiones de recogida de enseres y muebles](#)
- [Avisos: Incidencias y peticiones de recogida de pilas usadas](#)
- [Avisos: Incidencias y peticiones de recogida y retirada de animales muertos](#)
- [Avisos: Incidencias y peticiones de retirada de la vía pública de contenedores o sacos de residuos de construcción y demolición \(RCD\)](#)
- [Avisos: Recogida de ropa y calzado usado](#)

Solicitudes y autorizaciones:

- [Instalación de contenedores y/o sacos de Residuos de Construcción y Demolición \(R.C.D.\)](#)
- [Solicitud de limpieza y gestión de residuos en celebración de eventos](#)
-

- [Solicitud de uso de puntos limpios fijos del Ayuntamiento de Madrid para empresas](#)

Trámites relacionados con el tratamiento de residuos:

- [Autorización de tratamiento de residuos domésticos en el Parque Tecnológico de Valdemingómez](#)
- [Autorización de visitas a las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad:

Órgano directivo responsable de la **recogida y transporte de residuos:**

**Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos**

C/ Bustamante, 16 (28045 Madrid)

[dgslimpiezayresiduos@madrid.es](mailto:dgslimpiezayresiduos@madrid.es)

Órgano directivo responsable del **tratamiento de residuos:**

**Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez**

C/ Bustamante, 16 (28045 Madrid)

[dgptmvaldemingomez@madrid.es](mailto:dgptmvaldemingomez@madrid.es)

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Unidades prestadoras de los servicios de **recogida y transporte de residuos:**

**Departamento de Recogida de Residuos**

C/ Bustamante, 16 (28045 Madrid)

[dptorecogidares@madrid.es](mailto:dptorecogidares@madrid.es)

Unidades prestadoras de los servicios de **tratamiento de residuos:**

**Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez**

Carretera Valdemingómez, 201 (28051Madrid)

[dgptmvaldemingomez@madrid.es](mailto:dgptmvaldemingomez@madrid.es)

## Otros datos de interés

### Recogida y transporte de residuos

La adecuada recogida y posterior gestión de los residuos generados en una gran urbe, como es la ciudad de Madrid, se fundamenta en una efectiva separación en origen que vaya más allá de las propias competencias locales, ampliando sus conceptos a los principios de la Economía Circular y al cumplimiento de los objetivos que se han marcado hasta la fecha en la UE.

La colaboración de la ciudadanía y de los grandes productores para la separación de residuos generados en origen es fundamental. Para facilitar dicha tarea, la Ciudad de Madrid emplea especiales **sistemas de contenerización o envasado de los residuos, así como de recogida**, que varían en función del tipo de residuo a recoger y de las características urbanísticas, el entorno y la actividad económica de cada zona. Además, se facilita la recogida selectiva de determinados residuos especiales (voluminosos, peligrosos...) que no pueden depositarse en los contenedores habituales ubicados en la vía pública a través de una **red de puntos limpios fijos, móviles y de proximidad** en distintas ubicaciones distribuidas por toda la Ciudad, de acceso público para toda la ciudadanía.

Por otro lado, y en función de los recipientes en los que la ciudadanía deposita los residuos, una **flota de camiones compactadores** (de carga trasera, lateral o superior en función del tipo de recipiente a recoger) y propulsados por energías limpias (gas natural, electricidad, etc.), se encargan de recoger los mismos para su transporte a las plantas de tratamiento, en rutas previamente definidas con una frecuencia adaptada a las necesidades de recogida.

La información detallada sobre la Recogida de Residuos en la ciudad se encuentra disponible en el apartado web de [Recogida de Residuos](#). En esta página se puede encontrar amplia información sobre los servicios de recogida de residuos urbanos, instalaciones y puntos limpios, guías y demás información relacionada. Además, también se puede encontrar la siguiente información específica:

- **Publicaciones de Medio Ambiente:** En el apartado correspondiente de [publicaciones de Recogida de Residuos](#) y un amplio catálogo de publicaciones con variada información en el [apartado de Educación Ambiental](#).
- **[Campañas de información y sensibilización de limpieza y recogida de residuos.](#)** Desde la DG de los Servicios de Limpieza y Residuos en colaboración con diversas organizaciones y otras áreas del ayuntamiento de Madrid se desarrollan diferentes campañas de sensibilización y concienciación ambiental en materias de reciclaje de residuos, limpieza y cuidado de los espacios públicos. Entre otras:

- **“[Con Erre de](#)”**, campaña de información y sensibilización sobre separación de residuos y limpieza del espacio público de la ciudad de Madrid en la que se incluyen actuaciones diseñadas para explicar y fomentar los hábitos de reutilización y reciclaje de residuos, haciendo especial hincapié en el cuidado y limpieza del entorno de la ciudad y con mensajes basados en una comunicación directa y clara a través de acciones de proximidad.
  - **“[Sencillo entre todos](#)”**. Campaña que busca la colaboración de la ciudadanía para convertir Madrid en una ciudad más limpia, responsable, sostenible y comprometida con el medio ambiente. Esta campaña nos recuerda que la limpieza de la ciudad y la reutilización y el reciclaje de los residuos que generamos entre todos, son una responsabilidad compartida entre los madrileños y el Ayuntamiento.
  - **“[Madrid tiene su punto](#)”**. Última campaña de concienciación del Área de Medio Ambiente y Movilidad para el uso correcto de los puntos limpios móviles y de proximidad que pone el acento en el reciclado de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Todas las localizaciones están publicadas en la página web del Ayuntamiento de Madrid, pero ahora se refuerza la señalización en los barrios. En esta campaña se ha mejorado la identificación de los puntos limpios móviles y se están colocando carteles informativos en los 47.000 portales de viviendas de las zonas de influencia de cada uno de los 50 puntos limpios de proximidad. Los carteles indican la dirección y el mapa de localización de cada uno de ellos, así como el tipo de residuos que se pueden depositar.
- **[Recogida de residuos orgánicos](#)**, con información específica sobre la materia. Además, en la web especializada de **[Acierta con la orgánica](#)**, se amplía la información disponible sobre la gestión y tratamiento de residuos orgánicos que se recogen en Madrid de forma separada en el nuevo contenedor de tapa marrón desde noviembre de 2017. A través del canal del Ayuntamiento en YouTube también se pueden encontrar **[videos informativos sobre la recogida de la orgánica y sus diferentes campañas](#)**.

En paralelo a la implantación e instalación del contenedor de tapa marrón en las calles y comunidades de vecinos de la ciudad, el Ayuntamiento de Madrid puso en marcha sucesivas campañas de información y educación ambiental dirigidas a la ciudadanía, para informar sobre el funcionamiento del nuevo sistema de recogida. La cuarta fase de la campaña Acierta con la Orgánica ha recibido una subvención de los fondos Next Generation UE en las líneas de ayuda a la gestión de residuos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Se puede encontrar más información sobre las campañas realizadas en la página web municipal sobre **[Acierta con la Orgánica](#)**.



Proyecto “*Campaña de sensibilización e información de apoyo para la implantación del servicio de separación del residuo orgánico en la ciudad de Madrid*”, al amparo de la convocatoria de Ayudas para la Implementación de la Normativa de Residuos en el marco del Plan de Recuperación, Transformación Y resiliencia financiado por la Unión Europea- Next Generation EU, con el fin de acelerar las inversiones necesarias para mejorar la gestión de los residuos, garantizar el cumplimiento de los nuevos objetivos comunitarios en materia de gestión de residuos municipales, contribuir a la lucha contra el cambio climático e implementar las estrategias de economía circular avanzando en la transición ecológica del país.

- **Recogida de ropa y calzado usados:** Para la recogida de ropa/calzado y el aceite usado por parte de la ciudadanía, el Ayuntamiento ha colocado contenedores en diversos puntos de la ciudad que se pueden consultar en un [mapa interactivo](#) publicado en la página web.
- **Recogida programada de muebles.** Nueva prestación gratuita de recogida de muebles, electrodomésticos y enseres en vía pública en fechas establecidas en cada distrito y barrio. Se puede consultar en la página web el día de mes para que los vecinos puedan depositar los residuos voluminosos de 21:00 a 23:00 horas. Además, se mantiene la solicitud de su retirada gratuita a través del teléfono 010.

Se puede consultar el [mapa interactivo](#) que representa las distintas zonas del servicio de recogida programada de muebles, electrodomésticos y enseres. Este servicio se realiza 1 vez al mes, sin tener que solicitarlo previamente.

- **Recogida de aceite usado:** el aceite doméstico usado se puede depositar en contenedores que pueden encontrarse más información en el [mapa interactivo](#) publicado en la página web municipal.
- **Recogida de envases vidrio en zonas de alta densidad hostelera.**
- **Recogida de cartón comercial en zonas de alta densidad de comercios.**
- **Puntos limpios del Ayuntamiento de Madrid.**
  - **Mapa interactivo Puntos Limpios Fijos, Móviles y de Proximidad,** geolocalización de los diferentes puntos limpios.
  - **Puntos Limpios de Proximidad,** con información sobre su ubicación así como descripción de los [materiales y cantidades que se pueden depositar.](#)
  - **Puntos Limpios Móviles,** con información sobre las ubicaciones según los distritos y horarios, así como la [descripción y cantidades admisibles.](#)
  - **Puntos Limpios Fijos,** con información sobre su localización y horario, además de la [descripción y cantidades admisibles.](#)
- **ReMAD** es una iniciativa del Ayuntamiento de Madrid para el intercambio de objetos entre ciudadanos en los puntos limpios fijos de Madrid. Los vecinos y vecinas de Madrid disponen de un espacio donde poder dejar objetos que ya no utilizan, para que otras personas puedan darles una segunda vida, y, a su

vez, obtener otros que les puedan interesar. A través de la página web se puede acceder al catálogo de objetos disponibles, reservarlos y publicar los que se quieran dejar. Más información en [www.remad.es](http://www.remad.es).

- En el [portal de Datos Abiertos](#) del Ayuntamiento se publica la siguiente información referida a:
  - [Recogida de Residuos](#),
  - [Tipos de residuos y donde depositarlos](#),
  - [Contenedores o sacos de residuos de construcción y demolición \(RCD\) llenos más de 24 horas](#),
  - [Contenedores de papel-cartón, vidrio, envases, orgánica y restos](#),
  - [Contenedores de aceite vegetal usado](#),
  - [Contenedores de ropa autorizados del Ayuntamiento de Madrid](#),
  - [Puntos Limpios de Proximidad](#)
  - [Puntos Limpios Fijos](#)
  - [Puntos Limpios Móviles](#)
  - [Retirada y recogida de animales muertos](#)

Además, el Portal de Datos Abiertos tiene disponible para consulta de la ciudadanía un [Catálogo de Datos a través de un visualizador](#) de temáticas de la Ciudad con cuadros de mando interactivos elaborados con los datos disponibles. En este visualizador se encuentran diferentes datos referidos a la limpieza de los espacios públicos y recogida de residuos. En el especial de [recogida de residuos](#) pueden consultarse los siguientes datos y visualizaciones:

- Ratios de cantidades de residuos generadas por persona y año (kg)
  - Datos de la recogida de residuos diferenciados por fracciones, distritos, meses y años.
  - Mapas de zonificación, turnos y calendarios de recogida de residuos.
- En el [portal de Transparencia](#) en el apartado de [Limpieza y Residuos](#) se puede encontrar más datos sobre:
    - [Recogida de residuos](#) por años.
    - [Denuncias por infracción a la Ordenanza de limpieza de los espacios públicos y gestión de los residuos](#)
    - [Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de limpieza viaria y recogida de residuos](#)
  - En el [portal Madrid 360](#) hay un apartado especial con las novedades relacionadas con [Medio Ambiente](#) se puede encontrar más información sobre [Limpieza y gestión de residuos](#), y en concreto un apartado de información denominado “[gestiona tus residuos](#)”.

## Tratamiento de residuos

En lo relativo al tratamiento y eliminación de los residuos, la unidad prestadora del servicio es la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez, que es la encargada de realizar las tareas de planificación, coordinación y ejecución de programas y actividades relativos al tratamiento y eliminación de residuos, así como a la generación, uso y aprovechamiento energético de los residuos y de los combustibles derivados del tratamiento de los mismos; realizar la inspección y control de los residuos para los cuales se solicitan autorización de tratamiento y eliminación en las instalaciones municipales; desarrollar los controles de calidad de los procesos de tratamiento y del impacto ambiental de los mismos, y, por último, desarrollar actuaciones de información y educación ambiental en materia de residuos.

Las instalaciones de tratamiento y eliminación de residuos están ubicadas en el Parque Tecnológico de Valdemingómez situado al sur de la Ciudad, en el distrito de Villa de Vallecas, y se componen de siete grandes centros:

**LA PALOMA.**- Sus principales actividades son: separar y clasificar los materiales reciclables y someter la materia orgánica contenida en los residuos a procesos de bioestabilizado.

**LAS LOMAS.**- Su función es separar y clasificar materiales reciclables y materia orgánica y aprovechar la energía contenida en los residuos domésticos para generar electricidad, mediante un proceso de valorización energética de los residuos rechazados en los procesos de clasificación, que ya no pueden ser aprovechados de otra manera.

**LA GALIANA.**- Su función es extraer el biogás producido en el antiguo vertedero de Valdemingómez, sellado y reforestado en el año 2003, y utilizarlo como combustible para generar energía eléctrica.

**LAS DEHESAS.**- Sus principales actividades son la separación y clasificación de materiales reciclables y someter la materia orgánica contenida en los residuos a procesos de bioestabilización. Además, gestiona la eliminación, de forma segura, en un vertedero controlado los residuos que, después de haber sido sometidos a los distintos tratamientos, ya no son aprovechables. Cuenta también con un horno de incineración de animales muertos y una planta de tratamiento de residuos voluminosos.

**COMPLEJO DE BIOMETANIZACIÓN.** - Obtiene biogás de la materia orgánica y adecua su calidad para que pueda ser utilizado como combustible en la red gasista o para la producción de energía eléctrica. Está formado por tres plantas:

- **PLANTA DE BIOMETANIZACIÓN DE LAS DEHESAS.** En la que la materia orgánica procedente de los procesos de clasificación y de la recogida selectiva de la fracción orgánica, se procesa y se transforma en biogás.
- **PLANTA DE BIOMETANIZACIÓN DE LA PALOMA.** Al igual que en la planta de biometanización de Las Dehesas, la materia orgánica procedente de los procesos de clasificación se procesa y se transforma en biogás.
- **PLANTA DE TRATAMIENTO DE BIOGÁS.** Cuyo principal objetivo es tratar el biogás producido en las plantas de biometanización para su inyección en la red gasista.

La información relativa a tratamiento de residuos de la ciudad se encuentra disponible en la página web municipal [www.madrid.es/valdemingomez](http://www.madrid.es/valdemingomez)

En la página web podemos encontrar:

- **Proyectos europeos.** La Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez participa en una serie de nuevas iniciativas europeas que buscan mejorar el tratamiento y reciclaje de los residuos.
- **Publicaciones relacionadas con el tratamiento de residuos:**
  - [Estudio de evaluación de la incidencia en la salud de las emisiones procedentes del Parque Tecnológico de Valdemingómez.](#)
  - [Informes olfatométricos.](#)
  - [Artículos de revistas técnicas sobre el Parque Tecnológico Valdemingómez.](#)
  - [Documentación del Parque Tecnológico Valdemingómez.](#)
  - [Declaraciones ambientales.](#)
- **Videos publicados:**
  - [Planta de Digestión Anaerobia de Las Dehesas.](#)
  - [Planta de Tratamiento de biogás.](#)
  - [Planta automatizada de tratamiento de la fracción envases de Las Dehesas.](#)
- **Actividades de Educación Ambiental:** El Parque Tecnológico de Valdemingómez, dispone de un **Programa de Educación Ambiental** que tiene por objeto la información, sensibilización y concienciación ambiental de los ciudadanos a través de una serie de actividades formativas e informativas relacionadas con los residuos y el reciclaje.

A través del [portal de datos abiertos](#) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de [limpieza y residuos](#). Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto del Alcalde por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración municipal.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

### Normativa europea

- Directiva (UE) 2018/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, por la que se modifica la Directiva 94/62/CE relativa a los envases y residuos de envases.
- Directiva (UE) 2018/851 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, por la que se modifica la Directiva 2008/98/CE sobre los residuos.
- Directiva (UE) 2018/850 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, por la que se modifica la Directiva 1999/31/CE relativa al vertido de residuos.
- Directiva (UE) 2018/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, por la que se modifican la Directiva 2000/53/CE relativa a los vehículos al final de su vida útil, la Directiva 2006/66/CE relativa a las pilas y acumuladores y a los residuos de pilas y acumuladores y la Directiva 2012/19/UE sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Directiva 2016/2284/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2016, relativa a la reducción de las emisiones nacionales de determinados contaminantes atmosféricos por la que se modifica la Directiva 2003/35/CE y se deroga la Directiva 2001/81/CE
- Directiva 2015/720/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, por la que se modifica la Directiva 94/62/CE en lo que se refiere a la reducción del consumo de bolsas de plástico ligeras.
- Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Directiva 2008/98/ce del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de noviembre de 2008, sobre los residuos y por la que se derogan determinadas Directivas.
- Directiva 2009/28/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2009 relativa al fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables y por la que se modifican y se derogan las Directivas 2001/77/CE y 2003/30/CE.
- Directiva 2008/1/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2008, relativa a la prevención y al control integrados de la contaminación.
- Decisión de la Comisión, de 10 de febrero de 2005, por la que se establecen disposiciones de aplicación de la Decisión nº 280/2004/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a un mecanismo para el seguimiento de las

emisiones de gases de efecto invernadero en la Comunidad y para la aplicación del Protocolo de Kyoto.

- Directiva 2003/4/CE, de 28 enero, Acceso del público a la información medioambiental y deroga la Directiva 90/313/CEE, de 7 junio 1990.
- Directiva 2000/76/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de diciembre de 2000, relativa a la incineración de residuos.
- Decisión de la Comisión, de 3 de mayo de 2000, que sustituye a la Decisión 94/3/CE por la que se establece una lista de residuos de conformidad con la letra a) del artículo 1 de la Directiva 75/442/CEE del Consejo relativa a los residuos y a la Decisión 94/904/CE del Consejo por la que se establece una lista de residuos peligrosos en virtud del apartado 4 del artículo 1 de la Directiva 91/689/CEE del Consejo relativa a los residuos peligrosos.
- Directiva 1999/31/CE, de 26 abril, de Vertido de residuos.

### **Normativa específica. Leyes y Reales Decretos**

- Real Decreto 27/2021, de 19 de enero, por el que se modifican el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos, y el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto 710/2015, de 24 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental
- Real Decreto 506/2013, de 28 de junio, sobre productos fertilizantes.
- Ley 5/2013, de 11 de junio, por la que se modifican la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación y la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Resolución de 21 de diciembre de 2012, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se modifica el protocolo de detalle PD-01 «Medición, Calidad y Odorización de Gas» de las normas de gestión técnica del sistema gasista.
- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
- Real Decreto 1304/2009, de 31 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1481/2001, de 27 de diciembre, por el que se regula la eliminación de residuos mediante el depósito en vertedero.
- Resolución de 20 de enero de 2009, de la Secretaría de Estado de Cambio Climático, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba el Plan Nacional Integrado de Residuos para el período 2008-2015.

- Real Decreto 105/2008, de 1 de febrero, por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición.
- Ley 34/2007, de 15 noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Ley 26/2007, de 23 octubre, de responsabilidad medioambiental.
- Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial.
- Ley 27/2006, de 18 julio, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE).
- Real Decreto 9/2005, de 14 enero, que establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados.
- Real Decreto 1378/1999, de 27 agosto, que establece medidas para la eliminación y gestión de los policlorobifenilos, policloroterfenilos y aparatos que los contengan.
- Real Decreto 1055/2022, de 27 de diciembre, de envases y residuos de envases.

## Comunidad de Madrid

- Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid.
- Orden 2726/2009, de 16 de julio, por la que se regula la gestión de los residuos de construcción y demolición en la Comunidad de Madrid.
- Acuerdo de 18 de octubre de 2007, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la Estrategia de Residuos de la Comunidad de Madrid (2006-2016).
- Orden 1433/2007, de 7 de junio, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se aprueba la Estrategia de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Comunidad de Madrid 2006-2012. Plan Azul. En proceso de aprobación final el correspondiente al periodo 2013-2020.
- Orden 2770/2006, de 11 de agosto, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se procede al establecimiento de niveles genéricos de referencia de metales pesados y otros elementos traza en suelos contaminados de la Comunidad de Madrid.
- Resolución de 21 de junio de 2004, por la que se desarrollan determinados aspectos relativos a la contaminación atmosférica industrial en la Comunidad de Madrid.
- Ley 5/2003, de 20 marzo, de Residuos de Madrid
- Decreto 83/1999, de 3 junio, que regula las actividades de producción y de gestión de los residuos biosanitarios y citotóxicos en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 142/1998, de 30 julio, que crea el Registro Administrativo de Instalaciones de Producción de Energía Eléctrica y el Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Cualificados.

## Ayuntamiento de Madrid

- [Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular](#) (publicada en el Boletín del Ayuntamiento de Madrid con fecha 20 de diciembre de 2022, núm. 9.293).
- Decreto de 28 de diciembre de 2023 del delegado del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad por el que se establece la recogida separada de los residuos de plástico y metal no envases, bajo determinados requisitos, en el contenedor amarillo en la ciudad de Madrid (publicado en BOAM nº 9540 de 02/01/2024).
- Decreto nº420 de 26 de septiembre de 2019, del delegado del área de gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, por el que se implanta la recogida selectiva de la fracción biorresiduo en la ciudad de Madrid.
- Acuerdo de 26 de febrero de 2019 del Pleno por el que se aprueba la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.
- Decreto nº 336 de 28 de septiembre de 2018, de la delegada del área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, por el que se implanta la recogida selectiva de la fracción biorresiduo en doce distritos de la ciudad.
- Decreto nº 523 de 24 de octubre de 2017, de la delegada del área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, por el que se aprueba el programa piloto de recogida selectiva de la fracción biorresiduo en determinadas zonas de la ciudad y para grandes generadores de residuos urbanos y se establece su implantación.
- Ordenanza Reguladora de las Tasas por servicios y actividades relacionados con el medio ambiente.