

DOCUMENTO TÉCNICO CARTA DE SERVICIOS

RED DE GARBIGUNES

Edición nº: 03

Fecha: 01/10/2018

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
 Dirección de Calidad y Procesos	 Dirección Servicios Corporativos	 Dirección General

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN – DECLARACIÓN INSTITUCIONAL.....	2
2	MISIÓN	3
3	UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	4
4	SERVICIOS OFERTADOS	5
5	DIRECCIONES, ACCESOS Y HORARIOS DE LOS SERVICIOS	6
6	DERECHOS Y DEBERES	9
7	NORMATIVA REGULADORA	10
8	FORMAS DE COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS Y VIGENCIA	11
9	FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE PERSONAS USUARIAS	12
10	FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	13
11	COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	14
12	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y COMPENSACIÓN.....	15

1 INTRODUCCIÓN – DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

La Diputación Foral de Bizkaia a través de su Norma Foral 1/2016, de 17 de febrero, de Transparencia de Bizkaia y del Plan de Transparencia 2017-2019, identifica las cartas de servicio como un instrumento clave de transparencia, estableciendo la necesidad de publicar de manera accesible y comprensible la información para que ciudadanos y personas usuarias de los servicios públicos puedan valorar el grado de cumplimiento y la calidad de los mismos.

Esta Carta de Servicios manifiesta el compromiso de la Diputación Foral de Bizkaia con la ciudadanía de Bizkaia, apostando decididamente por la calidad de servicio y la búsqueda de la mejora continua, todo ello en el marco de un modelo de gestión avanzada, que a través de procesos y servicios excelentes permita cubrir o incluso anticiparse a las demandas ciudadanas.

Para alcanzar este reto, es necesario dar a conocer los servicios prestados, cuantificar el compromiso asumido por la Diputación Foral de Bizkaia y hacerlo público, de forma que tanto la ciudadanía, como las personas usuarias los conozcan.

Diputación Foral de Bizkaia

Desde la Dirección General de Garbiker, somos plenamente conscientes de la creciente demanda y exigencia de la ciudadanía, y de las personas usuarias de los servicios públicos en relación a la gestión de residuos generados en Bizkaia, favoreciendo la protección medioambiental de nuestro entorno al máximo nivel.

Mediante esta Carta de Servicios queremos poner a disposición pública, nuestros compromisos con las personas usuarias del servicio prestado por la red de Garbigunes, de manera que consigamos dar respuesta a sus demandas, necesidades y expectativas. Asimismo, esta Carta de Servicios debe servir para que nosotros como administración prestadora del servicio y ustedes como personas usuarias, trabajemos conjuntamente para mejorar la calidad del servicio prestado.

Director General de Garbiker

2 MISIÓN

La Red de Garbigunes del Territorio Histórico de Bizkaia se configura como una unidad funcional de "puntos limpios" gestionados por GARBIKER, que se encuentran estratégicamente situados cerca de las diferentes comunidades usuarias del servicio.

Están a disposición de la ciudadanía, para contribuir al mantenimiento de un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado, mediante la recogida selectiva, de forma gratuita, de residuos domésticos y asimilables, que sean susceptibles de ser reciclados, reutilizados o valorizados.

A través de la Red de Garbigunes se trata de fomentar la sensibilización ambiental de la ciudadanía, de manera que asuma su responsabilidad y se implique en la reducción del vertido incontrolado y de su impacto visual y ambiental, consciente de que con ello y, en última instancia, está preservando la propia salud humana.

3 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

GARBIKER AB, S.A.

C/Gran Vía, 44-1ºizq

48011- BILBAO

Tel.: 94 403 40 90

garbiker@bizkaia.eus

www.garbiker.bizkaia.eus

4 SERVICIOS OFERTADOS

TÍTULO SERVICIO:	RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS
DESCRIPCIÓN DETALLADA: <ul style="list-style-type: none">• Planificación del servicio: Definición y planificación de las características del servicio de recogida selectiva de residuos con objeto de ajustar la prestación del mismo a las necesidades y expectativas de las personas usuarias• Recogida de residuos: Recogida selectiva de los residuos domésticos y asimilables depositados por la ciudadanía en los puntos de recogida definidos a tal efecto, para una correcta gestión de los residuos minimizando el impacto ambiental asociado a estos y contribuyendo al ahorro en materias primas.• Retirada de residuos: Asegurar una correcta gestión de la retirada (transporte y tratamiento) de los residuos depositados por las personas usuarias en los Garbigunes	

5 DIRECCIONES, ACCESOS Y HORARIOS DE LOS SERVICIOS

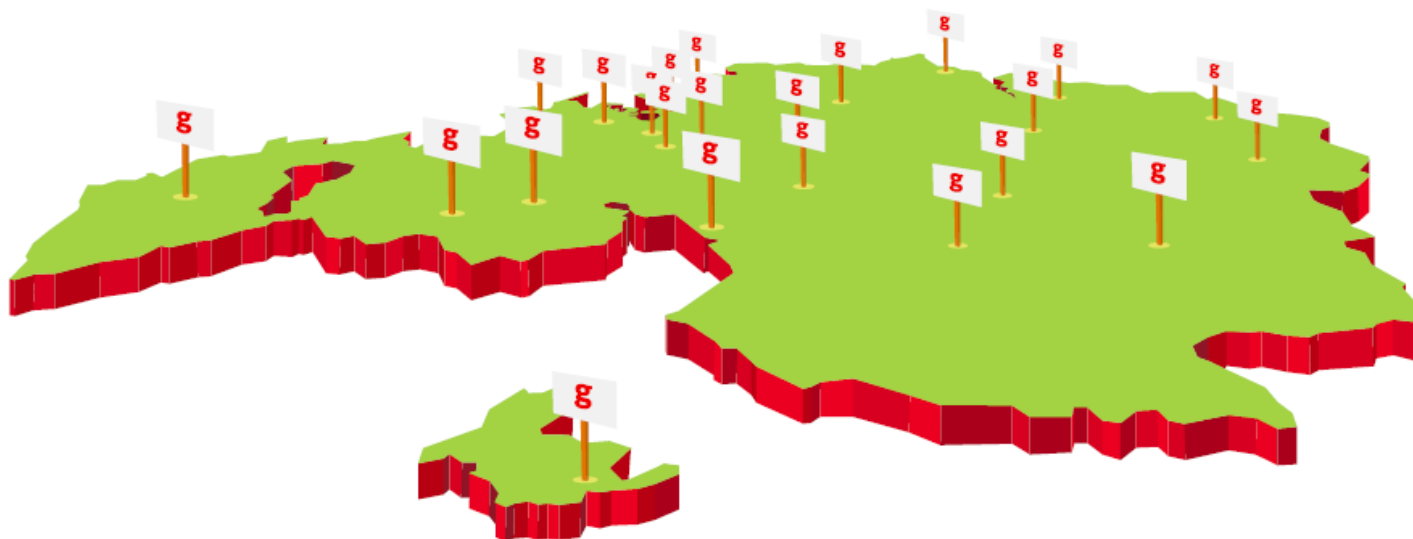
Acceso a los servicios

SERVICIO	CONTACTO			HORARIO	MEDIOS DE TRANSPORTE
	CENTRAL	GARBIGUNES	DIRECCIÓN		
RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS	C/Gran Vía, 44-1ºizq 48011- BILBAO Tel.: 94 403 40 90 garbiker@bizkaia.eus www.garbiker.bizkaia.eus	Barakaldo	Confluencia de Florida con Resurrección Maria de Azkue	Lunes a sábado <ul style="list-style-type: none"> • 9:00 – 13:30 • 15:30 – 18:00 Domingos: <ul style="list-style-type: none"> • 9:00 – 15:30 	El acceso a los Garbigunes está previsto mediante medios propios, respetando en todo momento las limitaciones establecidas en el 'Reglamento de Funcionamiento de los Garbigunes'
		Basauri	Recinto Ferial Arcángel San Miguel, s/n		
		Durango	Polígono Motorretas, 4		
		Erandio	Carretera de La Avanzada, km 10		
		Gernika-Lumo	Barrio San Pedro, s/n		
		Getxo	Avenida de Los Chopos, 56		
		Güeñes	Barrio Otxandategi, 1 bis		
		Igorre	Barrio Olabarri, s/n		
		Markina	Barrio Ubilla-Uberuaga, s/n		

SERVICIO	CONTACTO			HORARIO	MEDIOS DE TRANSPORTE
	CENTRAL	GARBIGUNES	DIRECCIÓN		
RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS	C/Gran Vía, 44-1ºIza 48011- BILBAO Tel.: 94 403 40 90 garbiker@bizkaia.eus www.garbiker.bizkaia.eus	Amorebieta-Etxano	Bº Zalaieta	Lunes a viernes: <ul style="list-style-type: none"> • 9:00 – 13:30 • 15:30 – 18:00 Sábados: <ul style="list-style-type: none"> • 9:00 – 13:30 	El acceso a los Garbigunes está previsto mediante medios propios, respetando en todo momento las limitaciones establecidas en el 'Reglamento de Funcionamiento de los Garbigunes'
		Amoroto	Barrio Leigarreta		
		Bakio	Bº Arza-Albe, 5-baj-Artzalde		
		Bermeo	Polígono Industrial Landabaso		
		Derio	Barrio Larrauri, s/n		
		Gautegiz Arteaga	Barrio Muruetagane, s/n		
		Mungia	Carretera Mungia-Plentzia, calle Elorduigoitia 29		
		Muskiz	Bº la Sonda, s/n		
		Karrantza Harana Valle de Carranza	Barrio La Concha, s/n		
		Santurtzi	Barrio Cabièces. Camino de los Hoyos		
		Sestao	Calle Vega Nueva, s/n		
		Sopelana	Aita Gotzon, s/n		
		Urduña-Orduña	Bº Santa Clara, s/n		
Zalla	Barrio Basoaga, s/n				

Mapa de ubicaciones

Garbigunes en Bizkaia (Garbiker)



BASAURI
ZALLA
AMOROTO
DURANGO
GETXO
BARAKALDO

DERIO
SESTAO
BERMEO
MUSKIZ
MARKINA-XEMEIN
URDUÑA

GERNIKA-LUMO
AMOREBIETA -ETXANO
SANTURTZI
SOPELA
GAUTEGIZ ARTEAGA
MUNGIA

KARRANTZA HARANA
GÜENES
ERANDIO
BAKIO
IGORRE

6 DERECHOS Y DEBERES

Derechos

- Recibir información general y/o específica sobre el servicio prestado por la Red de Garbigunes, cualquiera que haya sido el medio utilizado para acercarse al servicio (telefónica, on-line, presencial, etc.) en la lengua oficial de su preferencia.
- Depositar gratuitamente los residuos admitidos en el Garbigune (recogido en el Reglamento de funcionamiento en los Garbigunes), para una posterior gestión de los mismos por parte de Garbiker.
- Acceder a las instalaciones con sus propios medios para el depósito de los residuos.
- Garantía de confidencialidad de los datos personales suministrados.
- Recibir un trato amable por parte del personal de Garbiker en cualquiera de las actividades relacionadas con este servicio.

Deberes

- Identificarse a través de DNI o documento demandado en la entrada, en su caso, según el residuo a depositar (copia de licencia de obra en el caso de RCDs – Residuos de Construcción y Demolición)
- Seguir en todo momento las indicaciones recibidas por parte del personal del Garbigune.
- Depositar de forma ordenada los diversos residuos en cada uno de los contenedores asignados a tal efecto, atendiendo a la naturaleza de los mismos.
- Mantener limpia la zona de depósito de residuos, no ubicándolos fuera de los contenedores.
- Agilizar las tareas de depósito de residuos en la medida de lo posible, facilitando el acceso al resto de personas usuarias.

7 NORMATIVA REGULADORA

- Norma UNE 93200:2008 Requisitos Cartas de Servicios

- NORMA FORAL 4/2017, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Territorio Histórico de Bizkaia para el año 2018. (BOB n.º 247 de 29 de Diciembre de 2017)
- DECRETO FORAL NORMATIVO 5/2013 de 3 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Norma Foral 5/2006, de 29 de diciembre, General Presupuestaria (BOB 13 Diciembre)
- Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.
- 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.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236 de 02 de Octubre de 2015).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE número 298, de 14-12-1999).
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de Residuos y Suelos Contaminados (BOE número 181, de 29-07-2011)
- Ley 11/2012, de 19/12/2012, Artículo tercero de la Ley 11/2012, de medidas urgentes en materia de medio ambiente, por el que se modifica la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados (BOE, N° 305 de 20/12/2012)
- Ley 3/1998 (País Vasco), de 27 de febrero, General de Protección del medio Ambiente del País Vasco (BOPV número 59, de 27-03-1998).
- Plan Integral de Gestión de Residuos de Bizkaia 2005-2016 recogido en la Norma Foral 10/2005, de 16 de diciembre (BOB número 9, de 13-01-2006).
- Reglamento de funcionamiento en los Garbigunes

8 FORMAS DE COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS Y VIGENCIA

La comunicación del cumplimiento de los compromisos se realiza con carácter anual mediante la publicación de dichos resultados en la página web de Garbiker (garbiker.bizkaia.eus).

También está disponible una copia en todos los Garbigunes.

La versión más actualizada de la carta puede consultarse en la página web de Garbiker (garbiker.bizkaia.eus).

Vigencia: 2 años

9 FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Las personas usuarias de la Red de Garbigunes pueden colaborar en la mejora de los servicios prestados manifestando su opinión en las encuestas de satisfacción y/o comunicando sus quejas y sugerencias, conforme a lo descrito en el apartado "Formas de presentación de quejas y sugerencias" de esta carta de servicios.

10 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias pueden presentarse a través de:

- Cumplimentando el cupón-respuesta que se encuentra a disposición de las personas usuarias en todos los garbigunes (con la posibilidad de depositarlo in situ o enviar el cupón con autofranqueo por correo postal)
- Enviándose por correo electrónico a la siguiente dirección: garbiker@bizkaia.eus
- Por vía telefónica llamando al 94 403 40 90

Se dará respuesta a todas las quejas y sugerencias en un plazo menor a 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días hábiles desde su recepción en las oficinas centrales de Garbiker

11 COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
Recogida selectiva de residuos	Proporcionar a las personas usuarias de los Garbigunes una atención amable y profesional, obteniendo una puntuación media superior al 8,6 en la pregunta correspondiente de la Encuesta de Satisfacción	Valoración de la satisfacción de las personas usuarias en la encuesta de satisfacción correspondiente a amabilidad y predisposición del personal
	Señalización del 100% de los contenedores de residuos con el nombre y foto de los residuos a depositar	% de contenedores señalizados
	Localización del 100% de los Garbigunes indicando en la página web de Garbiker la dirección y coordenadas de cada uno de ellos, facilitando la localización de los Garbigunes a las personas usuarias	% de Garbigunes señalizados en la página web
	Disponer en todos los Garbigunes y en la página web el Reglamento de funcionamiento de los Garbigunes así como el horario y días de apertura de estos.	% de Garbigunes en los que está disponible el reglamento de funcionamiento de los Garbigunes
	Facilitar a las personas usuarias en el depósito de los residuos, obteniendo una puntuación media superior al 8 en la pregunta correspondiente de la Encuesta de Satisfacción	Valoración de la satisfacción de las personas usuarias en la encuesta de satisfacción correspondiente a la accesibilidad de los contenedores
	El 100% de los Garbigunes se encuentren en buen estado, limpios, cuidados y mantenidos correctamente, obteniendo una puntuación media superior al 8,5 en la pregunta correspondiente de la Encuesta de Satisfacción	Valoración de la satisfacción de las personas usuarias en la encuesta de satisfacción correspondiente a orden y limpieza

12 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y COMPENSACIÓN

Las personas usuarias que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través de los canales establecidos para la recogida de sugerencias y reclamaciones. En caso de constatarse algún incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas, así como, informando de las medidas adoptadas para corregir el incumplimiento detectado.