

 BORTZIRIETAKO HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CÓDIGO	PAG.
		MC	1/13
		Fecha	Rev.
		Enero 06	0

## COMPROMISOS QUE ADQUIERE

Compromiso
Potenciar la recogida selectiva en las localidades adscritas a la Mancomunidad
Cumplir la frecuencia/ horario establecidos para cada modalidad de recogida (ver cuadro de servicios).
En el caso de recogida de “especiales” el servicio se efectuará previa demanda del particular..
Residuos peligrosos: anualmente se informará de las fechas y horarios de recogida a través del envío anual de un calendario a todos los vecinos beneficiarios del servicio
Notificar, en caso de fuerza mayor, la imposibilidad de llevar a cabo la recogida de residuos cualquiera que sea su naturaleza a través de bando municipal y/o publicación en prensa local.
Supervisión del nivel de calidad de las empresas adjudicatarias intervinientes en la prestación de los servicios
Velar por el adecuado cumplimiento de las directrices emanadas por la Mancomunidad y sancionar a todo usuario que no respete dichas normas.

Compromiso
Dotar de <b>equipamiento e infraestructura</b> a los municipios para incrementar la cantidad y la calidad de la recogida selectiva.
<b>Contenedores :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analizar y realizar un seguimiento sobre número, idoneidad y tipo de contenedores.</li> <li>▪ Reparar contenedores que presenten desperfectos en un tiempo medio de 72 horas</li> </ul>

 <p>BORTZIRIETAKO HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CÓDIGO	PAG.
		MC	2/13
		Fecha	Rev.
		Enero 06	0

**Puntos de recogida:**

- Analizar y realizar un seguimiento sobre la idoneidad del número y ubicación de puntos de recogida
- Informar a los vecinos afectados de modificaciones y nuevos puntos de recogida.
- Reducir los impactos medioambientales ocasionados por el servicio de recogida (ruidos, olores, suciedad...)
- Controlar el estado de orden y limpieza de puntos de recogida mediante la realización de inspecciones periódicas.

**SERVICIO: Tramitaciones (Altas, bajas, cobro de tasas)**

Compromiso
Coordinar con los ayuntamientos la actualización permanente de datos de usuarios del servicio para facilitar las altas/ bajas, garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos.
Tramitar las solicitudes de servicio y/o cualquier otra solicitud con amabilidad y profesionalidad.
Atender y contestar por escrito las sugerencias y reclamaciones en 72 horas
Comunicar anualmente las tasas del servicio mediante la publicación en el BON, bandos y/o publicaciones de prensa escrita.
Facilitar al usuario el acceso a información actualizada relacionada con el servicio (normativa, alcance, frecuencias y días de recogida, teléfonos de contacto....) a través de la página web y otras vías (teléfono, presencial, correo electrónico,...).

**SERVICIO: Información/ Divulgación**

Compromiso
Informar y sensibilizar al mayor número de ciudadanos posible sobre la importancia de su colaboración para gestionar adecuadamente los residuos.
Potenciar el reciclaje con el fin de cumplir los objetivos y normativa vigente en la materia.
Colaborar con otras entidades en actuaciones de difusión con repercusión en la zona.

 <b>BORTZIRIETAKO</b> <b>HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA</b>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CÓDIGO	PAG.
		MC	3/13
		Fecha	Rev.
		Enero 06	0

Publicar anualmente (pagina Web, tippi-tappa, radio local,...) datos:

- ✓ Repercusión del servicio de recogida en la zona.
- ✓ Grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la presente carta.

Proporcionar la información que nos solicite:

- ✓ La Administración, cumpliendo el plazo establecido.
- ✓ La empresa o los ciudadanos en el menor tiempo posible.