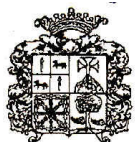


 <p>BORTZIRIETAKO HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CÓDIGO	PAG.
		MC	1/13
		Fecha	Rev.
		Enero 06	0

## SERVICIOS QUE PRESTA, COMPROMISOS QUE ADQUIERE E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

SERVICIO		ALCANCE	USUARIOS	FRECUENCIA / HORARIO
<b>Recogida materia orgánica y resto</b>	Contenedor verde	Residuos urbanos: -Desechos de alimentación y consumo doméstico -Cenizas de calefacción doméstica -Residuos del barrido de aceras, efectuados por los ciudadanos.	Domicilios	Tres veces por semana, los martes, jueves y sábados en Etxalar, Igantzi y Arantza.
		Residuos asimilables a urbanos	Comercios, Industria, Hostelería y Centros de Salud	Cinco veces por semana, los lunes, martes, miércoles, viernes y sábados en Bera y Lesaka.
<b>Recogida selectiva</b>	Contenedor azul	Papel/cartón debidamente plegado o troceado, libre de plástico, maderas, metales, etc.	Domicilios	Semanal
	Contenedor igloo verde	Vidrio sin bolsas, tapas, tapones...	Comercios, Hostelería y Centros de Salud (asimilables a urbanos)	Mensual
	Contenedor amarillo	Envases: Metal, plástico, brick		Semanal
	Contenedor de pilas	Pilas, pequeñas baterías		Recogida cuando los contenedores estén llenos



BORTZIRIETAKO  
HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA

# MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO

PAG.

MC

2/13

Fecha

Rev.

Enero 06

0

SERVICIO		ALCANCE	USUARIOS	FRECUENCIA / HORARIO
<b>Recogidas especiales</b>	A domicilio / puerta a puerta	Papel-cartón	Comercios e industrias	Semanal
		Voluminosos (muebles, trastos viejos...)	Domicilios y oficinas	Semanal, previa solicitud telefónica a Manc.
		Plásticos de silos	Explotaciones agrícolas	Previa solicitud telefónica a la Mancomunidad
	Vehículo itinerante	Residuos domésticos peligrosos: Aceites, Fluorescentes, Pinturas, Disolventes, Baterías, Medicamentos...	Domicilios	Mensual.
	Contenedor uso exclusivo	Residuos asimilables a urbanos	Industrias, servicios y comercios	Según acuerdos individuales
	Vertedero	Neumáticos usados	Domicilios	Depósito efectuado por el interesado
	Otros	Vehículos abandonados	Domicilios	Previa solicitud del respectivo ayuntamiento
	Otros	Animales domésticos muertos	Domicilios	

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

**SERVICIO:** *Recogida (Materia orgánica, selectiva y especiales).*

Compromiso	Indicador
Potenciar la recogida selectiva en las localidades adscritas a la Mancomunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incremento Kg recogidos respecto año anterior</li> <li>▪ Incremento de presupuesto obtenido de la empresa ECOEMBES</li> <li>▪ Incremento venta papel respecto años anteriores</li> </ul>
Cumplir la frecuencia/ horario establecidos para cada modalidad de recogida (ver cuadro de servicios).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de reclamaciones/ incidencias del servicio</li> </ul>
En el caso de recogida de “especiales” el servicio se efectuará previa demanda del particular..	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de reclamaciones/ incidencias del servicio</li> <li>▪ Nº de demandas atendidas</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº publicaciones remitidas anualmente para informar del servicio</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº reclamaciones</li> </ul>
Supervisión del nivel de calidad de las empresas adjudicatarias intervinientes en la prestación de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de incidencias/ no conformidades detectadas en la prestación del servicio de empresas adjudicatarias.</li> <li>▪ Nº reclamaciones de cliente ocasionadas por mala gestión de la empresa adjudicataria.</li> </ul>
Velar por el adecuado cumplimiento de las directrices emanadas por la Mancomunidad y sancionar a todo usuario que no respete dichas normas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº sanciones</li> </ul>

 BORTZIRIETAKO HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CÓDIGO	PAG.
		MC	4/13
		Fecha	Rev.
		Enero 06	0

Compromiso	Indicador
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº reclamaciones / incidencias</li> <li>▪ Ratio contenedores / población</li> <li>▪ % desviaciones sobre tiempo medio establecido</li> </ul>
<b>Puntos de recogida:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analizar y realizar un seguimiento sobre la idoneidad del número y ubicación de puntos de recogida</li> <li>▪ Informar a los vecinos afectados de modificaciones y nuevos puntos de recogida.</li> <li>▪ Reducir los impactos medioambientales ocasionados por el servicio de recogida (ruidos, olores, suciedad....)</li> <li>▪ Controlar el estado de orden y limpieza de puntos de recogida mediante la realización de inspecciones periódicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reducción número de reclamaciones de esta naturaleza</li> <li>▪ Grado de cumplimiento del plan de limpieza de la empresa adjudicataria</li> <li>▪ Nº inspecciones realizadas</li> <li>▪ Nº de incumplimientos detectados</li> </ul>

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

Compromiso	Indicador
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de errores detectados en el cobro de tasas, altas y/o bajas de usuarios</li> <li>▪ Nº de reclamaciones recibidas</li> </ul>
Tramitar las solicitudes de servicio y/o cualquier otra solicitud con amabilidad y profesionalidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción del cliente</li> </ul>
Atender y contestar por escrito las sugerencias y reclamaciones en 72 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo medio resolución reclamaciones</li> </ul>
Comunicar anualmente las tasas del servicio mediante la publicación en el BON, bandos y/o publicaciones de prensa escrita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publicación en fecha</li> </ul>

 BORTZIRIETAKO HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PAG.</b>
		MC	5/13
		<b>Fecha</b>	<b>Rev.</b>
		Enero 06	0

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,...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de actualización en la web.</li> </ul>
---	---

### SERVICIO: Información/ Divulgación

Compromiso	Indicador
Informar y sensibilizar al mayor número de ciudadanos posible sobre la importancia de su colaboración para gestionar adecuadamente los residuos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de folletos u otro material divulgativo remitido a los usuarios del servicio</li> </ul>
Potenciar el reciclaje con el fin de cumplir los objetivos y normativa vigente en la materia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incremento recogida selectiva respecto año anterior</li> </ul>
Colaborar con otras entidades en actuaciones de difusión con repercusión en la zona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de iniciativas puestas en marcha</li> </ul>
Publicar anualmente (pagina Web, tippi-tappa, radio local,...) datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Repercusión del servicio de recogida en la zona.</li> <li>✓ Grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la presente carta.</li> </ul>	
Proporcionar la información que nos solicite: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Administración, cumpliendo el plazo establecido.</li> <li>✓ La empresa o los ciudadanos en el menor tiempo posible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de cumplimiento de plazos.</li> <li>▪ Tº medio de contestación</li> </ul>