



Garbiker

carta de servicios
de la red de garbigunes
2016-2017-2018



octubre 2018

g a r b i k e r . b i z k a i a . e u s

La aprobación del II Plan Integral de Gestión de Residuos de Bizkaia (2005 – 2016) dota a nuestro Territorio Histórico de una herramienta de gestión integrada para alcanzar una protección medioambiental de nuestro entorno al máximo nivel, con una transparencia total de la gestión tanto de los recursos como de los costes económicos, que permita el cumplimiento de las normativas vigentes y los principios del desarrollo sostenible.

Este Plan aprobado por la Diputación Foral de Bizkaia y posteriormente ratificado mayoritariamente en las Juntas Generales, cuenta con un amplio consenso social y político.

Diseñada la herramienta, Garbiker, A.B es la empresa foral que se convierte desde ese momento en el instrumento para ejecutar la política medioambiental de la que nos hemos dotado. Su objetivo siempre ha sido promover una política eficiente e integral en la gestión de los residuos generados en Bizkaia.

Con la inauguración el 17 de abril de 1997 del primer garbigune en Basauri iniciamos un proyecto para ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de tener a su disposición un Centro de Recogida Selectiva de Residuos Domésticos y Asimilables susceptibles de ser reciclados, reutilizados o valorizados, y poder participar en un modelo de gestión de residuos cercano y accesible. Hoy en día constituyen una red de puntos que merece muy positivos grados de valoración ambiental.

Sin duda alguna los seres humanos nos hemos convertido en el principal agente de deterioro medioambiental de ahí nuestra responsabilidad, individual y colectiva, en nuestros hábitos y comportamientos ambientales.

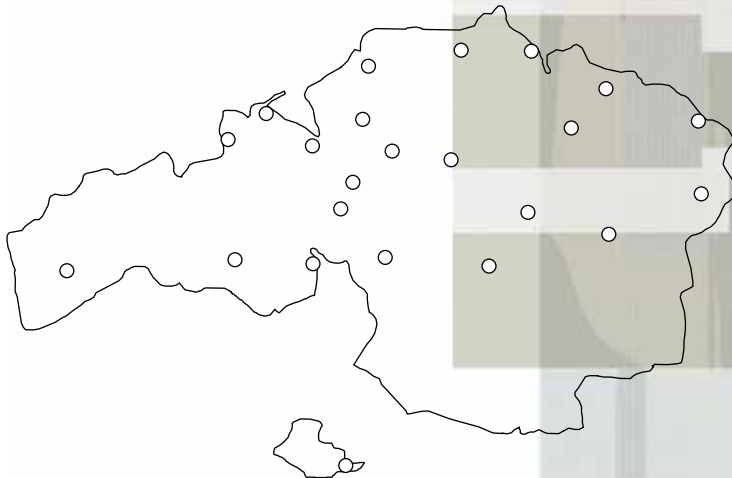
La generación de residuos es uno de los más grandes problemas medioambientales de las sociedades avanzadas en el nuevo siglo. Esto quiere decir que hay que acabar con el obsoleto concepto de usar y tirar. El residuo debemos convertirlo en recurso, y el recurso administrarlo correctamente, para que nos permita mejorar nuestra calidad de vida. Pero para conseguirlo el verdadero protagonismo lo debe tener la ciudadanía de Bizkaia.

El equipo humano al amparo de medios técnicos punteros, es la clave del éxito.

Con esta finalidad presentamos nuestra Carta de Servicios, para dar a conocer la Red de Garbigunes y el compromiso adquirido por Garbiker en la mejora de la calidad de su funcionamiento y prestaciones.

Presentación

convertir el residuo en recurso



Misión

unidad funcional de "puntos limpios"

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 de usuarios.

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.

Servicios prestados

- Recogida selectiva de residuos domésticos y asimilables, para su posterior transporte a la correspondiente empresa autorizada, y su correcta gestión, sin coste para el usuario.

La correcta gestión implica la minimización del impacto ambiental y contribuye al ahorro de materias primas.

- Información al usuario acerca del garbigune, de los servicios prestados y su forma de uso, así como de su utilidad e importancia.

La prestación de estos servicios, así como, los derechos que asisten al usuario, se realiza conforme a lo establecido en el reglamento interno "Reglamento de Funcionamiento en los Garbigunes" disponible en el propio garbigune y en la página web de Garbiker: garbiker.bizkaia.eus.

Responsabilidad del usuario

reciclar más y mejor

- En todo momento, el usuario seguirá las indicaciones del encargado del garbigu-ne.
- El usuario depositará por sí mismo los diversos materiales en cada uno de los contenedores asignados, atendiendo a la naturaleza de los mismos y de forma ordenada.
- El usuario colaborará en mantener limpia la zona de depósito.

Formas de colaboración

queremos conocer tu opinión

Los usuarios de la Red de Garbigunes pueden colaborar en la mejora de los servicios prestados manifestando su opinión en las encuestas de satisfacción de usuarios, y comunicando sus quejas y sugerencias, conforme a lo descrito en el apartado "QUEJAS Y SUGERENCIAS" de esta Carta de Servicios.

Compromisos

- Mantener el orden y limpieza de las instalaciones, de manera que la percepción del usuario en la encuesta de satisfacción sea superior a 8,25.
- Mantener a disposición de los usuarios el "Reglamento de Funcionamiento en los Garbigunes", en las propias instalaciones y en la página web de Garbiker (garbiker.bizkaia.eus).
- Mantener un cartel informativo en el área de acceso a cada garbigune, con indicación mínima de:
 - horario,
 - observaciones referentes a la responsabilidad del usuario, conforme al "Reglamento de Funcionamiento en los Garbigunes",
 - residuos admisibles y no admisibles,
 - limitaciones,
 - teléfono y página web.
- Atender e informar a los usuarios con respeto y amabilidad de manera que la percepción del usuario en la encuesta de satisfacción sea igual o superior a 8,25.
- Responder a todas las quejas recibidas, en las que el usuario se identifique por el mismo canal que el utilizado al formularlas. El 90% de las mismas serán respondidas en un plazo ≤ 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días hábiles desde su recepción en nuestras oficinas centrales
- Informar y asesorar al usuario, para facilitarle la utilización del servicio prestado y fomentar el uso del garbigune, de manera que el porcentaje de usuarios total no disminuya con respecto al año anterior más de un 5% y la cantidad total (kg) de residuos recogidos no disminuya con respecto al año anterior más de un 10%.
- Realizar al menos 2 comunicaciones al año relacionadas con los servicios de la Red de Garbigunes.



Indicadores

- Valoración de la satisfacción del usuario en la encuesta de satisfacción correspondiente a orden y limpieza.
-

- Número de quejas por falta de información debe ser cero
-

- Valoración de la satisfacción del usuario en la encuesta de satisfacción correspondiente a amabilidad y predisposición del personal.
-

- Número de quejas sin respuesta.
 - % de quejas respondidas en el plazo establecido.
-

- Incremento anual en % de usuarios de garbigunes.
 - Incremento anual en % del volumen total (kg) de residuos recogidos.
-

- Número de comunicaciones realizadas anualmente.
- Incremento del % del número de usuarios que conocen la documentación asociada a los servicios de la Red de Garbigunes.



Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias pueden presentarse por escrito:

- cumplimentando el cupón-respuesta que se encuentra a disposición del usuario en todos los garbigunes,

- enviándose por correo electrónico a la siguiente dirección:

garbiker@bizkaia.eus

- por vía telefónica llamando al 94.403.40.95

Sistema de comunicación del cumplimiento de los compromisos

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.



Direcciones de Garbigunes

Horarios

Lunes a sábado

9:00h. – 13:30h.

15:30h. – 18:00h.

Domingos

09:00h. – 15:00h.

Garbigune

Barakaldo

Basauri

Durango

Erandio

Gernika-Lumo

Getxo

Güeñes

Igorre

Markina

Dirección

Confluencia de Florida con Resurrección María de Azkue

Recinto Ferial Arcángel San Miguel, s/n

Polígono Motorretas, 4

Carretera de La Avanzada, km 10

Barrio San Pedro, s/n

Avenida de Los Chopos, 56

Barrio Otxandategi, 1 bis

Barrio Olabarra, s/n

Barrio Ubilla-Uberuaga, s/n

Horarios

Lunes a viernes

9:00h. – 13:30h.

15:30h. – 18:00h.

Sábados

09:00h. – 13:30h.

Amoroto

Amorebieta-Etxano

Bakio

Bermeo

Derio

Gautegiz Arteaga

Karrantza Harana

Valle de Carranza

Mungia

Muskiz

Santurtzi

Sestao

Sopela

Urduña - Orduña

Zalla

Barrio Leigarreta

Bº Zalaieta

Bº Arza-Albe, 5-bajo-Artzalde

Polígono Industrial Landabaso

Barrio Larrauri, s/n

Barrio Muruetagane, s/n

Barrio La Concha, s/n

Carretera Mungia-Plentzia, calle Elorduigoitia, 29

Bº la Sonda, s/n

Barrio Cabieces, camino de Los Hoyos

Calle Vega Nueva, s/n

Sabino Arana, 91

Bº Santa Clara, s/n

Barrio Basoaga, s/n

Medios de acceso y transporte

El acceso a los garbigunes está previsto mediante medios propios, respetando siempre las limitaciones establecidas en el "Reglamento de Funcionamiento en los Garbigunes".

Unidad responsable de la carta de servicios

GARBIKER AB, S.A.
C/ Gran Vía, 44 – 1º izq
48011 Bilbao
garbiker@bizkaia.eus
garbiker.bizkaia.eus
Tel.: 94.403.40.90

La normativa reguladora de aplicación para esta Carta se encuentra disponible en la página web.

