



CARTA DE SERVICIOS ENTIDADES LOCALES CONSORCIADAS

CONSORCIO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
MEDIOAMBIENTALES DE LA DIPUTACIÓN DE BADAJOZ
PROMEDIO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DEL PROMEDIO	4
VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS	5
SERVICIOS PRESTADOS	6
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	11
DERECHO DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS	13
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	14
NORMATIVA REGULADORA	15
INFORMACIÓN Y CONTACTO	17

INTRODUCCIÓN

Uno de los Ejes Estratégicos principales de la **I Estrategia de Desarrollo Sostenible de la Diputación de Badajoz 2020-2023** consiste en *mejorar el desarrollo del modelo de trabajo de la Institución* (Eje A). Para conseguirlo uno de los Objetivos claves es la *Mejora de la comunicación, transparencia y percepción de la sociedad* (Objetivo Estratégico 3) diseñando **Cartas de Servicios** dirigidas tanto a la ciudadanía como a los Ayuntamientos de la Provincia basada en los intereses de estos grupos de interés, en sus necesidades y en sus demandas.

Promedio ha definido su **misión, visión y valores**, un trío de conceptos inseparable que debe guiar cualquiera de sus políticas y la manera en que estas se ponen en marcha.



Gestionar de forma eficaz, eficiente, justa y sostenible los recursos y servicios ambientales para la ciudadanía de pequeños y medianos municipios de la provincia de Badajoz.



Ser un organismo referente en la gestión integral del agua y los residuos desde una perspectiva pública, orientada a la satisfacción de todos los grupos de interés y contribuyendo a la conservación del medio ambiente.



TRANSPARENCIA en procedimientos administrativos y en el manejo de fondos públicos, bajo el más estricto marco legal y ético.

INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA de los servicios prestados.

SOSTENIBILIDAD económica, social y ambiental, aplicada a todas las áreas de actuación.

Riguroso **CONTROL** técnico y económico de contratos en gestión externalizada de servicios.

COMPROMISO E IMPLICACIÓN con nuestros grupos de interés.

EDUCACIÓN Y SENSIBILIDAD AMBIENTAL, promoviendo la participación social para la conservación del medio ambiente.

PRESENTACIÓN DE PROMEDIO

El Consorcio Promedio es un ente instrumental liderado por la Diputación de Badajoz y conformado por Ayuntamientos, Mancomunidades y la propia Institución Provincial, orientado a la gestión agrupada de servicios relacionados con el ciclo urbano del agua (captación, potabilización, distribución y depuración) y con la recogida y transporte de los residuos domésticos para facilitar su valorización o reciclaje.



VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Proveer agua potable y de calidad a los municipios de la provincia de Badajoz es uno de los principales objetivos del consorcio de Promedio, no solo posibilitando una adecuada accesibilidad de este bien básico a todas las localidades a través de una constante supervisión de las vías de suministro, sino que además se preocupa de la calidad del agua mediante su análisis. Esta labor se encuentra alineada de forma íntegra con el **ODS 6, Agua limpia y saneamiento**.



Del mismo modo es responsable de la gestión sostenible de los residuos generados y depositados en la vía pública, manifestando su vinculación con el **ODS 12, Producción y consumo responsable**, donde sus metas 12.2, *lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales* y 12.4, *lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a los largo de su ciclo de vida*, son el ejemplo de su contribución con este Objetivo de Desarrollo Sostenible.



Su labor por hacer llegar servicios de calidad a los municipios de la provincia genera vínculos sólidos con las Entidades Locales para proporcionar una asistencia eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades que los municipios presentan en relación con las funciones de Promedio, estableciendo así estructuras consolidadas y participativas. Esta finalidad se puede materializar a través del **ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas**, precisando en sus metas 16.6, *crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas*, y 16.7, *garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan las necesidades*.



Se ha de considerar que las actuaciones que lleva a cabo este consorcio abarcan otros Objetivos de Desarrollo Sostenible como el **ODS 4, Educación de calidad**, mediante campañas y actividades de sensibilización y prevención ante un consumo y gestión de residuos no responsable y las causas y efectos negativos producidos en el medio ambiente. Además, se hace evidente su vinculación con el **ODS 1, Fin de la pobreza**, y el **ODS 3, Salud y bienestar**, con su labor por garantizar el acceso universal y de calidad del agua para proteger la salud de los usuarios y usuarias.

1. Tratamiento, bombeo y suministro de agua potable

- Mantener las instalaciones que intervienen en el ciclo urbano del agua de manera preventiva y correctiva y garantizar el suministro de agua potable en calidad y cantidad adecuada a la ciudadanía.
- Realizar controles diarios estándar y completos con carácter periódico de la calidad del agua de consumo humano.
- Recibir y resolver avisos e incidencias e informar a los Ayuntamientos a través de teléfono o correo electrónico de dichas incidencias y su resolución.
- Emitir relación de lecturas de contadores de agua al Organismo Autónomo de Recaudación (OAR) para que este realice los cobros.
- Recaudar y distribuir los fondos económicos a modo de subvención para ejecutar obras de renovación de infraestructuras hidráulicas en redes de abastecimiento domiciliario, equivalentes a 8 euros por persona abonada al año.

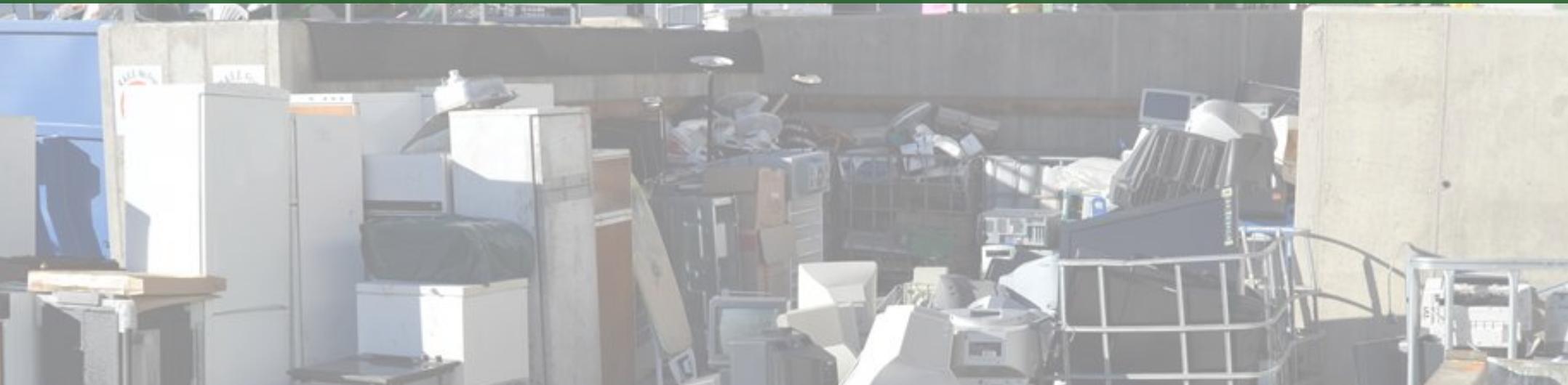
2. Gestión de depuradoras de aguas residuales

- Mantener las depuradoras de aguas residuales (EDAR), aliviaderos y tramos de colectores anejos a las EDAR de manera preventiva y correctiva.
- Recibir y resolver avisos e incidencias e informar a los Ayuntamientos a través de teléfono o correo electrónico los responsables municipales de dichas incidencias y su informe o resolución.
- Realizar controles diarios estándar de calidad de agua de entrada, de tratamiento y de vertido, y análisis periódicos completos.
- Tramitar la retirada y asegurar el correcto tratamiento de los residuos generados en el proceso de depuración del agua (fangos, grasas, aceites, arenas y residuos asimilables a urbanos) a través de gestores autorizados.



3. Recogida y transporte integral de residuos

- Recoger los residuos domésticos y asimilables, los enseres y voluminosos, las pilas y baterías usadas, y los residuos de construcción y demolición, con la siguiente frecuencia:
 - Orgánico y resto: frecuencia 6 días a la semana (7 días en julio y agosto).
 - Envases de plástico, latas y briks: 1 vez por semana, salvo excepciones.
 - Envases de papel y cartón: 1 vez por semana, salvo excepciones.
 - Enseres y voluminosos: recogida programada puerta a puerta, una vez al mes; o a demanda, previa solicitud por cualquier medio escrito o a través de formulario en el apartado de consorciados de la página web de Promedio, con la siguiente frecuencia según número de habitantes:
 - De 15.000 a 20.000 habitantes: Máximo 8 recogidas mensuales (2 cajas de enseres a disposición).
 - De 10.000 a 15.000 habitantes: Máximo 4 recogidas mensuales (2 cajas de enseres a disposición).
 - De 5.000 a 10.000 habitantes: Máximo 2 recogidas mensuales (2 cajas de enseres a disposición).
 - De 2.000 a 5.000 habitantes: Máximo 2 recogidas mensuales (1 caja de enseres a disposición).
 - De 0 a 2.000 habitantes: Máximo 1 recogida mensual (1 caja de enseres a disposición).
 - Pilas y baterías usadas: recogida coincidiendo con el servicio de enseres y voluminosos, previa notificación por cualquier medio escrito o a través de formulario en el apartado de consorciados de la página web de Promedio.
 - Construcción y demolición: 12 veces al año para entidades con mil habitantes o menos, incrementándose el número a razón de una recogida más al mes por cada millar de habitantes más. Recogida previa notificación por cualquier medio escrito o a través de formulario en el apartado de consorciados de la página web de Promedio.
- Transportar los residuos hasta las instalaciones de los Ecoparques de plantas de transferencia de GESPESA (Junta de Extremadura) y de gestores autorizados, según el caso.
- Suministrar, reponer, reparar los contenedores suficientes para la recogida de estos, ubicados en la vía pública o en instalaciones municipales.



- Limpiar con periodicidad mensual con agua a presión y una disolución jabonosa el interior y el exterior de los contenedores.
- Limpiar con periodicidad mensual con agua a presión y una disolución jabonosa el interior y el exterior de los contenedores.
- Recibir y resolver avisos e incidencias en los servicios e informar a los Ayuntamientos a través de teléfono o correo electrónico a los responsables municipales de dichas incidencias y su informe o resolución.
- Revisar y depurar el padrón de personas usuarias en las diferentes categorías previstas en la ordenanza provincial y emitir los recibos por la prestación de este servicio a través del Organismo Autónomo de Recaudación (OAR).

4. Mantenimiento e inspección de redes de saneamiento

- Limpiar conducciones y resolver atascos e inspeccionar redes de saneamiento municipales, previa solicitud del Ayuntamiento por cualquier medio escrito o a través de formulario en el apartado de consorciados de la página web de Promedio.
- Entregar informe a los Ayuntamientos en formato digital de fotografías o vídeo de la situación de las redes de saneamiento municipales inspeccionadas.

5. Baldeo de calles y limpieza de instalaciones municipales

- Baldear o limpiar espacios públicos exteriores o interiores con agua a presión, previa solicitud del Ayuntamiento por cualquier medio escrito o a través de formulario en el apartado de consorciados de la página web de Promedio.



6. Control de plagas: desinfección, desinsectación y desratización

- Realizar control preventivo frente a determinadas plagas (ratas, cucarachas e insectos) de manera planificada, llevando a cabo actuaciones periódicas y urgentes en redes de saneamiento y edificios y espacios de titularidad y gestión municipal, que no supongan riesgo para personas y en horarios que no causen molestias ni perturbaciones en el funcionamiento de los servicios locales.
- Atender los avisos e incidencias de plagas y/o vectores que sean notificados por los Ayuntamientos por teléfono o cualquier medio escrito y que se presenten en la vía pública y en las edificaciones e instalaciones de titularidad municipal.

7. Análisis de aguas por laboratorio acreditado

- Realizar los procesos de toma de muestras y los análisis de aguas de entrada y salida de depuradoras de aguas residuales, colectores y vertidos al Dominio Público Hidráulico, con objeto de controlar los indicadores definidos en las autorizaciones de vertido de los órganos de cuenca y en las Ordenanzas municipales de vertido, previa solicitud del Ayuntamiento por cualquier medio escrito o a través de formulario en el apartado de consorciados de la página web de Promedio.
- Medir parámetros de forma acreditada, bajo norma ISO 17025, de pH, conductividad, demanda química de oxígeno (DQO), demanda biológica de oxígeno (DBO5), sólidos en suspensión, amonio, nitrógeno total y fósforo total, y emitir informes oficiales.
- Realizar análisis de persistencia del virus SARS-Cov-2 o similares en aguas residuales, según programación marcada o colaboración en estudios científicos de carácter regional, nacional o internacional.

8. Estudio de adhesión a servicio supramunicipal de Promedio

- Estudiar desde punto de vista técnico y económico solicitudes de incorporación de una Entidad Local a un servicio agrupado gestionado por Promedio, a través de formulario habilitado para ello en la sede electrónica de la Diputación de Badajoz, y emitir informe de aprobación o denegación de dicha solicitud.



9. Asistencia técnica especializada en servicios medioambientales

- Estudiar casos o problemáticas de Entidades Locales relacionadas con la gestión del ciclo urbano del agua y los residuos domésticos u otros servicios de ámbito local relacionados desde perspectiva jurídica, económica y técnica, previa solicitud a través de formulario habilitado para ello en la sede electrónica de la Diputación de Badajoz.
- Elaborar informes técnicos o auditorías de los casos notificados por las Entidades Locales con objeto de defender una gestión eficaz y eficiente de los servicios públicos esenciales, en los siguientes ámbitos:
 - Abastecimiento de agua potable.
 - Depuración de aguas residuales.
 - Automatismos, sistemas eléctricos y telecontrol de instalaciones.
 - Recogida y transporte de residuos urbanos.
 - Recogida y transporte de residuos de construcción y demolición.
 - Control vectorial de plagas.
 - Sensibilización ambiental.

10. Colaboración en eventos o acciones de sensibilización ambiental

- Prestar apoyo y colaborar con servicios municipales que deseen incorporar y fomentar criterios ambientales en sus actividades o eventos, previa solicitud por cualquier canal escrito.
- Impartir acciones formativas del Programa de Sensibilización Ambiental de Promedio en centros educativos o áreas de Entidades Locales adheridas, previa solicitud a través de formulario web habilitado en la sección de Sensibilización ambiental en <http://promedio.dip-badajoz.es>

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Promedio se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación anual:

1.

Notificar incidencias programadas (averías, actuaciones de mejora y otras) por cualquier medio escrito a las Entidades Locales con un mínimo de 12 horas de antelación a su ejecución en el servicio de abastecimiento de agua potable en alta (desde captación a depósito municipal).

INDICADOR: Porcentaje de incidencias programadas notificadas en plazo.

2.

Cumplir el 100% del Plan de Mantenimiento Preventivo definido para cada instalación y cada equipo del servicio de abastecimiento de agua potable.

INDICADOR: Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo definido.

3.

Atender en un máximo de 72 horas los avisos e incidencias que se notifiquen por parte de las Entidades Locales a través de los medios escritos en todos los servicios que presta el consorcio.

INDICADOR: Porcentaje de avisos de Entidades Locales atendidos en plazo.

4.

Realizar 1 analítica mensual del agua de entrada y salida en cada depuradora para controlar el agua de entrada y el vertido a la naturaleza.

INDICADOR: Porcentaje de analíticas realizadas en las depuradoras de aguas residuales sobre las comprometidas.

5.

Realizar y remitir 1 informe anual personalizado a cada Entidad Local con datos de gestión del servicio, incidencias y acciones puestas en marcha en cada depuradora de aguas residuales.

INDICADOR: Porcentaje de EELL que han recibido el informe.

6.

Realizar 60 inspecciones o auditorías anuales de control de rutas de recogida de residuos domésticos.

INDICADOR: Número de inspecciones o auditorías de control realizadas.

7.

Renovar un 15% del parque total de contenedores de residuos domésticos cada año.

INDICADOR: Porcentaje de contenedores renovados.

8.

Atender el 100% de las urgencias por plagas en menos 48 horas desde que se recibe el aviso por cualquier medio escrito.

INDICADOR: Porcentaje de urgencias atendidas en plazo.

9.

Llevar a cabo acciones de sensibilización en al menos 50 centros educativos, asociaciones o áreas municipales.

INDICADOR: Nº de Centros educativos, asociaciones o áreas municipales alcanzados.

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en Promedio.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal de Promedio en relación con los servicios que se prestan.
- ✓ A ser informadas en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- ✓ A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- ✓ A recibir la información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello debidamente regulado por el propio Promedio.
- ✓ A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- ✓ A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento de Promedio.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento de Promedio en relación con los servicios que se apuntan.
- ✓ A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.

QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por Promedio podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma telemática, a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR), o a través de la Sede Electrónica de Promedio, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace: https://portaldipayto.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?error=-1&ent_id=9&idioma=1
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía o en la Sede Central del Consorcio Promedio.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: calidad@dip-badajoz.es y/o promedio@dip-badajoz.es.
- Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa (<http://www.dip-badajoz.es/intranet/>) o en el Portal del Empleado.

Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas y entidades usuarias.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que Promedio ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia expresada por estas, en el plazo máximo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

NORMATIVA REGULADORA

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 22/2011 de Residuos.
- Ley 11/1997 de Envases y Residuos de Envases.
- Real Decreto 110/2015 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Decreto 20/2011 sobre la producción, posesión y gestión de los residuos de construcción y demolición en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Programa Estatal de Prevención de Residuos 2014-2020.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 1/2001 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.
- Ley 5/2002 sobre vertidos de aguas residuales industriales a los sistemas públicos de saneamiento.
- Real Decreto 849/1986 por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985 de Aguas.
- Real Decreto 509/1996 de desarrollo del Real Decreto-ley 11/1995 por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.
- Real Decreto 140/2003 con la modificación del Real Decreto 902/2018, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.
- Plan Integrado de Residuos de Extremadura (PIREX) 2016-2022.

- 
- Programa autonómico de vigilancia sanitaria del agua de consumo humano en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - Estatutos del Consorcio de Gestión de Servicios Medioambientales de la Diputación de Badajoz, Promedio.
 - Reglamento del suministro domiciliario de agua del Servicio provincial de abastecimiento de Promedio.
 - Reglamento de recogida y transporte de residuos sólidos urbanos de la provincia de Badajoz.
 - Reglamento del servicio de saneamiento y depuración.
 - Ordenanzas fiscales reguladora de las tasas por recogida de residuos sólidos, abastecimiento de agua potable en alta, abastecimiento de agua potable en baja y depuración de aguas residuales de Promedio.
 - Acuerdo de Junta General sobre cuotas de participación del Consorcio Promedio.

CONSORCIO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES DE LA DIPUTACIÓN DE BADAJOZ - PROMEDIO

SEDE CENTRAL PROMEDIO
Avenida de Pardaleras, 64
06003 Badajoz

-  Teléfono: 924 220 427
-  Correo electrónico: promedio@dip-badajoz.es
-  Web: <http://promedio.dip-badajoz.es>
-  Horarios de atención: Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h



UNIDAD RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

SEDE CENTRAL PROMEDIO
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

SEDE CENTRAL PROMEDIO
Avenida de Pardaleras, 64
06003 Badajoz

-  Teléfono: 924 220 427
-  Correo electrónico: promedio.comunicacion@dip-badajoz.es
-  Web: <http://promedio.dip-badajoz.es>
-  Horarios de atención: Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h

CONSORCIO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Contactos de servicios principales:
Avenida de Pardaleras, 64, 06003, Badajoz

 Teléfono: 924 220 427

 Horarios de atención: Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h. Urgencias ininterrumpido.

Gerencia
(María Luisa Seguro)

 Correo electrónico: promedio.gerencia@dip-badajoz.es

Unidad de abastecimiento de agua potable
(María José Martín)

 Correo electrónico: promedio.apotable@dip-badajoz.es

Unidad de recogida de residuos
(Nieves Seijo Ramos)

 Correo electrónico: promedio.residuos@dip-badajoz.es

Unidad de depuración de aguas residuales
(Rubén Sánchez)

 Correo electrónico: promedio.edar@dip-badajoz.es

Servicio de Comunicación y Planificación Estratégica
(Paqui Tena)

 Correo electrónico: promedio.comunicación@dip-badajoz.es, promedio.planificación@dip-badajoz.es



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

COORDINACIÓN GENERAL:
ÁREA DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES
C/ OBISPO SAN JUAN DE RIBERA, 6
06006, BADAJOZ
correo electrónico: calidad@dip-badajoz.es