

**CARTA DE  
SERVICIOS DEL  
CONSORCIO  
PROVINCIAL  
DE MÁLAGA  
PARA LA  
GESTIÓN  
INTEGRAL DEL  
AGUA**



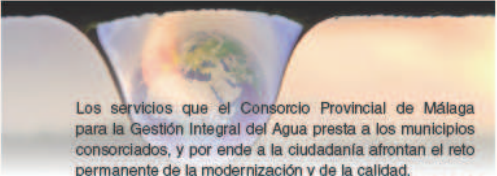
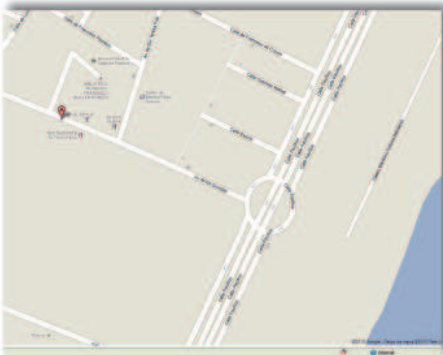
Para hacer llegar al Consorcio Provincial para la Gestión Integral del Agua de Málaga sugerencias, quejas o reclamaciones sobre sus actividades y servicios, o sobre el incumplimiento de los compromisos adoptados en la presente Carta de Servicios, se pueden utilizar los siguientes canales de comunicación:

- Formulario disponible en la web [www.consortioagua.malaga.es](http://www.consortioagua.malaga.es) y en las Oficinas de los Servicios Centrales.
- Cualquier otro medio escrito siempre y cuando quede claramente identificado el emisor mediante nombre, apellidos, DNI o CIF y su dirección de correo postal o electrónica.

**SERVICIOS CENTRALES**

Dirección:  
Avenida de los Guindos, 48. Centro Cívico.  
Sala Jimera de Libar. 29004 Málaga.  
Teléfono: 952069113 Fax: 952239882  
[consorcioagua@malaga.es](mailto:consorcioagua@malaga.es)

Líneas de autobuses urbanos  
a las Oficinas de los Servicios Centrales  
Línea 16: Paseo del Parque – Misericordia Térmica  
Línea 15: Virreina – Carlos Haya – Santa Paula



Los servicios que el Consorcio Provincial de Málaga para la Gestión Integral del Agua presta a los municipios consorciados, y por ende a la ciudadanía afrontan el reto permanente de la modernización y de la calidad.

Con esta finalidad se ha acometido el trabajo de elaborar, redactar y presentar esta Carta de Servicios, como un Instrumento para facilitar el conocimiento de las prestaciones que los Ayuntamientos pueden demandar al Consorcio Provincial de Málaga para la Gestión Integral del Agua y para difundir los compromisos que asume en cada una de sus tareas con el objeto de mejorar la calidad de sus servicios.

Pero sobre todo como medio para conseguir una administración ágil, eficaz y eficiente, al mismo tiempo que transparente y colaboradora, ya que no podemos limitarnos al establecimiento de un patrón normado sino que, apoyándonos en él, debemos construir y fortalecer una serie de valores como servir al interés general, la objetividad, transparencia y control público, promover la responsabilidad individual y generar una cultura organizacional que se base en la integridad y honestidad personal.

La aprobación y puesta en marcha de esta Carta de Servicios pretende seguir avanzando en el grado de satisfacción de los resultados del trabajo que hacemos. Con esta nueva medida y la colaboración de todos estamos seguros de conseguirlo.

D. MIGUEL ESTEBAN MARTÍN MONTERO  
*Presidente del Consorcio Provincial para la  
Gestión Integral del Agua de Málaga*





Constituye la misión del Consorcio Provincial de Málaga para la Gestión Integral del Agua la prestación de los servicios del ciclo integral del agua que se acuerden mediante convenio individual con los entes consorciados, todo ello dentro del marco de la sostenibilidad ambiental y basado en el compromiso de la mejora continua. Y con el fin último de garantizar a la ciudadanía una salvaguarda de sus derechos.

Para ello se plantean los siguientes objetivos estratégicos:

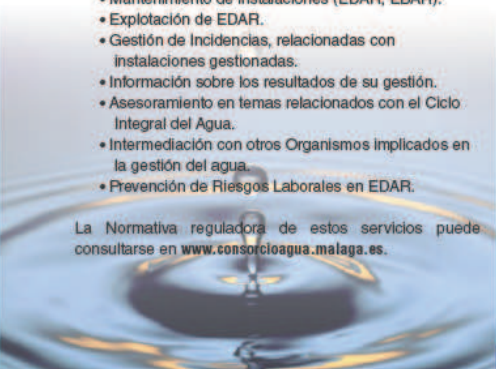
- Gestionar sus instalaciones con las mejores prácticas ambientales.
- Optimizar el consumo de recursos energéticos.
- Cumplir los requisitos legales que le son de aplicación.
- Difundir los compromisos anteriores a Ayuntamientos, proveedores y contratistas.

#### SERVICIOS PRESTADOS

El Consorcio Provincial de Málaga para la Gestión Integral del Agua presta los siguientes servicios a sus Ayuntamientos consorciados:

- Mantenimiento de instalaciones (EDAR, EBAR).
- Explotación de EDAR.
- Gestión de incidencias, relacionadas con instalaciones gestionadas.
- Información sobre los resultados de su gestión.
- Asesoramiento en temas relacionados con el Ciclo Integral del Agua.
- Intermediación con otros Organismos implicados en la gestión del agua.
- Prevención de Riesgos Laborales en EDAR.

La Normativa reguladora de estos servicios puede consultarse en [www.consorcioagua.malaga.es](http://www.consorcioagua.malaga.es).



#### DERECHO DE LOS AYUNTAMIENTOS CONSORCIADOS

- La gestión de las instalaciones de depuración bajo criterios de eficiencia energética, siendo informados previamente de cuantas actuaciones técnicas se realicen en las instalaciones de depuración, para lograr una gestión más eficiente de las mismas.
- Recibir información permanente sobre averías, roturas o cualquier incidencia que ocurra en la depuradora así como informes periódicos sobre el funcionamiento de las plantas de depuración.
- Recibir asistencia puntual para el mantenimiento de las redes de distribución de aguas de saneamiento, cuando así lo soliciten, y previa aprobación por parte de la Gerencia dentro de las posibilidades económicas y técnicas del Consorcio.
- Recibir asesoramiento para la elaboración de estudios, informes, proyectos, modelos de ordenanzas, reglamentos de servicios y cuantas otras de esta naturaleza solicite con relación al ciclo integral del agua.

#### DEBERES DE LOS AYUNTAMIENTOS CONSORCIADOS

- Enviar información periódica detallada sobre facturación de agua, alcantarillado y depuración e informar sobre proyectos, planes o actuaciones sobre el ciclo integral del agua que pretenda realizar el municipio.
- Mantener en las debidas condiciones el acceso a la planta y participar con personal propio en tareas de mantenimiento ajenas al funcionamiento de la planta.
- Llevar a cabo las obras necesarias para la mejora de las infraestructuras de las instalaciones.
- Realizar tareas de vigilancia y apoyo en limpieza general de la depuradora y aportar contenedores de Residuos Sólidos Urbanos para la retirada de residuos y fangos generados en la planta, gestionando su recogida periódica y asumiendo los costes derivados de dichas tareas
- Informar al Consorcio sobre roturas y averías en los colectores por su posible incidencia en el funcionamiento de la planta y resolver dichas incidencias en el menor tiempo posible.
- Informar al Consorcio en el menor tiempo posible de las sanciones que reciban relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua, y que afecten de forma directa a la gestión de las instalaciones de depuración.

#### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

Los servicios recogidos en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Gestionar las instalaciones con las mejores prácticas.
- Mejorar el mantenimiento de las instalaciones, reduciendo el número de averías o fallos en los equipos.
- Solucionar las averías y/o fallos en las instalaciones en el menor tiempo posible.
- Resolver de forma eficaz y eficiente las incidencias detectadas.
- Informar de manera ágil y comprensible sobre los resultados de la gestión de las instalaciones a los Ayuntamientos.
- Asesorar eficazmente sobre el ciclo integral del agua, y los cambios normativos que le afecten a los Ayuntamientos consorciados.
- Minimizar las incidencias y accidentes laborales en las instalaciones gestionadas por el Consorcio Provincial de Málaga para la Gestión Integral del Agua

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos anteriores se establecen los siguientes indicadores:

- Número de averías o fallos de un mismo componente o elemento a lo largo del año.
- Número horas transcurridas desde que se comunica la avería hasta que ésta se soluciona (salvo averías que puedan ser consideradas gastos de inversión).
- Porcentaje de analíticas del efluente que presentan desviación de los límites legalmente establecidos.
- Número horas transcurridas desde que se detecta una incidencia (de origen externo) hasta que se comunica a la Entidad responsable de su resolución.
- Días transcurridos desde la fecha de publicación de una nueva normativa hasta que se informa de la misma a los Ayuntamientos.
- Días transcurridos desde que el Ayuntamiento solicita asesoramiento hasta que éste se lleva a cabo.
- Número de accidentes de laborales al año por instalación.