

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Fomento

Resolución de 19/10/2016, de la Consejería de Fomento, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha. [2016/11531]

El agua es fuente de vida, un recurso limitado y escaso, necesario y condicionante de la actividad humana. En el marco de una política activa de uso sostenible del agua, la Agencia del Agua, organismo autónomo adscrito a la Consejería de Fomento de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se configura como Administración Hidráulica en la Región, asumiendo, en el ámbito de sus competencias, la coordinación, planificación y ejecución de las actuaciones en materia de política hidráulica en Castilla-La Mancha. Para ello, la Agencia cuenta además con la entidad de derecho público Infraestructuras del Agua de Castilla-La Mancha, creada en 2002 para la ejecución y gestión de infraestructuras hidráulicas de interés regional.

La sociedad actual demanda unas Administraciones Públicas eficientes, transparentes y ágiles. En cumplimiento de esos principios, la Carta de Servicios que ahora se aprueba es un documento con el que se pretende informar a la ciudadanía y a los municipios sobre los servicios que se prestan desde la citada unidad, los compromisos de calidad que se asumen en su prestación, así como las garantías en caso de incumplimiento de los mismos. Además, esta Carta de Servicios contribuye a la evaluación y propuesta de mejoras en la prestación de los servicios públicos.

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que la Carta de Servicios establecerá un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para la Carta de Servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

De conformidad con el artículo 9.2 del referido Decreto 69/2012, de 29 de marzo, procede publicar en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha la resolución aprobatoria de la carta de servicios.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 86/2015, de 14 de julio, por el que se establecen la estructura orgánica y las competencias de los distintos órganos de la Consejería de Fomento,

Resuelvo:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha, que a continuación se desarrolla.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta de Servicios de la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha en aquellas dependencias que se estime oportuno y a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cuya dirección es www.jccm.es.

Cuarto. Facultar a la persona titular de la Dirección-Gerencia de la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha para que actualice la información contenida en la Carta de Servicios.

Toledo, 19 de octubre de 2016

La Consejera de Fomento
ELENA DE LA CRUZ MARTÍN

Carta de servicios.

Nombre: Carta de Servicios de la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha

Datos Identificativos. ¿Quiénes somos?

La Agencia del Agua de Castilla-La Mancha es un Organismo Autónomo adscrito a la Consejería de Fomento de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que se configura como Administración Hidráulica de Castilla-La Mancha.

En la ejecución de sus cometidos, la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha actúa bien directamente, bien a través de la entidad de derecho público, dependiente de ella, denominada Infraestructuras del Agua de Castilla-La Mancha.

Objetivo y fines

Esta carta es un documento público que pretende dar a conocer las actividades y los servicios que se desarrollan desde la Agencia del Agua, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

La finalidad de la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha es el ejercicio de las competencias que actualmente ostenta la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha en materia de aguas, así como aquéllas que en el futuro pueda asumir.

Marco Legal

- La ley 6/2009, de 17 de diciembre, por la que se crea la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha.
- El Decreto 86/2015, de 14 de julio, por el que se establecen la estructura orgánica y las competencias de los distintos órganos de la Consejería de Fomento, y según su disposición adicional quinta queda adscrita a ella la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha.

Derechos y Obligaciones de los Usuarios

Los derechos y obligaciones de los usuarios se encuentran recogidos en las normas anteriormente referenciadas. En el desarrollo de los compromisos de calidad la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha observará los siguientes principios:

- Servicio a los intereses generales.
- Eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Eficiencia en la utilización y asignación de los recursos públicos.
- Responsabilidad en la gestión pública.
- Transparencia en la actuación administrativa y garantía de los derechos de los ciudadanos.
- Coordinación con el resto de Administraciones y poderes públicos.
- Colaboración y lealtad institucional con las Administraciones y poderes públicos.

Servicios que se prestan

La Agencia del Agua de Castilla-La Mancha presta los siguientes servicios:

- 1.- Programación, promoción, aprobación, ejecución y explotaciones de obras hidráulicas declaradas de interés regional, abastecimiento de agua, saneamiento, depuración, encauzamiento y defensa de márgenes de ríos en áreas urbanas y aprovechamientos hidráulicos en general.
- 2.- Desarrollo de programas, ordenación y protección de los recursos hídricos competencia de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, publicación de actuaciones de interés.
- 3.- Participación en la planificación, ordenación y protección de los recursos hídricos que afecten a la Comunidad Autónoma en coordinación con la Planificación Hidrológica del Estado.

- 4.- Elaboración y coordinación de informes sobre recursos hídricos de la Comunidad Autónoma, así como de las autorizaciones, concesiones y reservas de recursos hídricos, que le reconozca la legislación de aguas.
- 5.- Mantener un conocimiento detallado y actualizado de la realidad del agua en nuestra región, que permita mejorar el diagnóstico de los problemas reales de abastecimiento, saneamiento y depuración en cada municipio y acometer las inversiones necesarias con eficacia.
- 6.- Gestión del suministro de agua en alta, apta para el consumo humano, en los ayuntamientos integrados en los planes hidráulicos, así como saneamiento y depuración de numerosos núcleos de población.
- 7.- Asesoramiento a los municipios y/o participantes de forma personalizada y precisa sobre convenios, que pueden incluir asesoramiento y ayudas.
- 8.- Fomento de actividades públicas y privadas destinadas a un uso más racional de los recursos hidráulicos.
- 9.- Informar los proyectos, inspeccionar la construcción, aprobar las normas de explotación, así como la clasificación de las presas, embalses y balsas competencia de esta Agencia del Agua.

Compromisos de calidad

Los compromisos adquiridos son los siguientes:

- 1.- Informar sobre las consultas generales realizadas, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.
- 2.- Asesorar a los municipios y/o particulares de forma personalizada y precisa sobre abastecimiento, saneamiento y vertidos.
- 3.- Garantizar el control y seguimiento de todos los expedientes de las obras en ejecución.
- 4.- Coordinar y colaborar en la garantía de un suministro de agua de calidad y sin cortes para los ayuntamientos integrados en los planes hidráulicos, dando respuesta a las peticiones en el plazo de un mes.
- 5.- Asesoramiento y, en su caso, preparación y gestión de los convenios de colaboración sobre abastecimiento, saneamiento, calidad del agua bruta y vertidos, con municipios que a su vez pueden incluir asesoramiento y ayuda económica.
- 6.- Publicar para dar máxima publicidad en la web a las órdenes que regulan las actuaciones de fomento de actividades públicas y privadas destinadas a un uso más racional de los recursos hidráulicos.
- 7.- Coordinar la emisión de informes sobre autorizaciones, concesiones y reservas de recursos hídricos de la Comunidad Autónoma que se soliciten en el plazo máximo de diez días desde que la solicitud tiene entrada en el Registro.
- 8.- Asesoramiento previo sobre clasificación de presas, embalses y balsas en función del riesgo en el plazo de diez días.
- 9.- Publicar para dar máxima publicidad en la web sobre protección de recursos hídricos competencia de la Junta y sobre publicaciones de actuaciones de competencia de otras administraciones de interés para la región.

Indicadores del cumplimiento de los compromisos

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de consecución.

Compromiso 1: Informar sobre las consultas generales realizadas, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.

- Indicador: Encuestas
- Estándar: 4 sobre 5
- Formas de cálculo: Verificación de las encuestas
- Periodicidad: Anual

Compromiso 2: Asesorar a los municipios y/o particulares de forma personalizada y precisa sobre abastecimiento, saneamiento y vertidos

- Indicador: Encuestas
- Estándar: 4 sobre 5
- Formas de cálculo: Verificación de las encuestas.
- Periodicidad: Anual

Compromiso 3: Garantizar el control y seguimiento de todos los expedientes de las obras en ejecución.

- Indicador: Expedientes de obras revisados sobre expedientes existentes.
- Estándar: 100%
- Formas de cálculo: Bases de datos
- Periodicidad: Anual

Compromiso 4: Coordinar y colaborar en la garantía de un suministro de agua de calidad y sin cortes para los ayuntamientos integrados en los planes hidráulicos, dando respuesta a las peticiones en el plazo de un mes

- Indicador: Resolución, en plazo, de las peticiones de los ayuntamientos por cortes de suministro o mala calidad.
- Estándar: 100%
- Formas de cálculo: Porcentaje de peticiones resueltas en plazo sobre el total de peticiones recibidas, medido por registro
- Periodicidad: Anual

Compromiso 5: Asesoramiento y, en su caso, preparación y gestión de los convenios de colaboración sobre abastecimiento, saneamiento, calidad del agua bruta y vertidos, con municipios que a su vez pueden incluir asesoramiento y ayuda económica.

- Indicador: Asesoramiento en esta materia en relación con el número total de peticiones
- Estándar: 100 %
- Formas de cálculo: Registro
- Periodicidad: Anual

Compromiso 6: Publicar para dar máxima publicidad en la web a las órdenes que regulan las actuaciones de fomento de actividades públicas y privadas destinadas a un uso más racional de los recursos hidráulicos

- Indicador: Número de órdenes publicadas en la web sobre la normativa publicada en el Diario Oficial de Castilla-la Mancha.
- Estándar: 100%
- Formas de cálculo: Verificación de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-la Mancha y en la web
- Periodicidad: Anual

Compromiso 7: Coordinar la emisión de informes sobre autorizaciones, concesiones y reservas de recursos hídricos de la Comunidad Autónoma que se soliciten en el plazo máximo de diez días desde que la solicitud tiene entrada en el Registro.

- Indicador: % de coordinación de la emisión de informes en plazo sobre el total de informes solicitados.
- Estándar: 100%
- Formas de cálculo: Registro
- Periodicidad: Anual

Compromiso 8.- Asesoramiento previo sobre clasificación de presas, embalses y balsas en función del riesgo en el plazo de 10 días.

- Indicador: Contestaciones en plazo sobre total de cuestiones planteadas
 - Estándar: 100 %
 - Formas de cálculo: Registro
 - Periodicidad: Anual
-

Compromiso 9.- Publicar para dar máxima publicidad en la web sobre protección de recursos hídricos competencia de la Junta y sobre publicación de actuaciones de competencia de otras administraciones de interés para la región.

- Indicador: Número de publicaciones de interés en la web
- Estándar: 100 %
- Formas de cálculo: Mantenimiento semanal del espacio en web
- Periodicidad: Anual

Formas de participación de los usuarios. Iniciativas, quejas y sugerencias

Ayúdenos a prestar un mejor servicio desde la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado, disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11 de octubre de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, publicada en el DOCM nº 211, de 27/10/2011.

- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios: Agencia del Agua de Castilla-La Mancha. Pº Cristo de la Vega s/n, 45071 Toledo.

En ambos casos se pueden enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos.

- Por correo electrónico a la dirección: agenciadelagua@jccm.es

- A través del formulario electrónico accesible desde la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.

- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.

- Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012) si llama desde Castilla-La Mancha, excepto localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra comunidad autónoma, o al teléfono de la red fija 925 27 45 52, que las formalizará en soporte informático. La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

Medios de subsanación

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos, la persona responsable de la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que se haya señalado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, fax, etc.) para solicitar disculpas y darle explicaciones de las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Entrada en vigor y vigencia

La carta de servicios surtirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde esa fecha.

Formas de acceso.

Los servicios que se ofrecen se prestan en la forma, horario y centro siguientes:

Agencia del Agua de Castilla-La Mancha.
Consejería de Fomento.
Paseo de Cristo de la Vega, s/n. 45071 Toledo
Tel.: 925265583

Dirección Provincial de Fomento en Albacete
Avda. de España, 8 B - 02071 Albacete
Tel: 967558100

Dirección Provincial de Fomento en Ciudad Real
C/ Alarcos, 21 - 13071 Ciudad Real
Tel: 926276740

Dirección Provincial de Fomento en Cuenca
C/ Fermín Caballero, 20 Estación Autobuses - 16071 Cuenca
Tel: 969178700

Dirección Provincial de Fomento en Guadalajara
C/ Cuesta de San Miguel, 1 - 19071 Guadalajara
Tel: 949888800

Dirección Provincial de Fomento en Toledo
C/Río Estenilla, s/n - 45071 Toledo
Tel: 925267070

Horario de atención a la ciudadanía:
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Página web: <http://pagina.jccm.es/agenciadelagua>

También puede obtener información adicional a través de Internet en la siguiente dirección <http://www.castillalamancha.es>.
