

# carta de servicios



**Objetivos**  
**Servicios**

**Compromisos**  
**Garantías**



**Agencia del Agua**  
de Castilla-La Mancha



**Castilla-La Mancha**  
Consejería de Fomento

# carta de servicios

## 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.

## OBJETIVOS 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, 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 10 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 asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados unos indicadores que permiten medir su seguimiento periódico. Estos aparecen relacionados en la Resolución de 19/10/2016 (DOCM nº 2013, de 02/11/2016), por la que se aprueba la misma y pueden consultarse por internet, en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: <http://www.jccm.es>

## 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 D.O.C.M 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](mailto:agenciadelagua@jccm.es)
- A través del formulario electrónico accesible desde la sede [www.jccm.es](http://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 centros siguientes:

- |   |  |
|---|--|
| - Agencia del Agua de Castilla-La Mancha.<br>Consejería de Fomento.<br>Paseo de Cristo de la Vega, s/n. 45071 Toledo<br>Tel.: 925265583 | - Dirección Provincial de Fomento en Cuenca<br>C/ Fermín Caballero, 20 Estac. Autobuses - 16071 Cuenca<br>Tel: 969178700 |
| - Dirección Provincial de Fomento en Albacete<br>Avda. de España, 8 B - 02071 Albacete<br>Tel: 967558100                                | - Dirección Provincial de Fomento en Guadalajara<br>C/ Cuesta de San Miguel, 1 - 19071 Guadalajara<br>Tel: 949888800     |
| - Dirección Provincial de Fomento en Ciudad Real<br>C/ Alarcos, 21 - 13071 Ciudad Real<br>Tel: 926276740                                | - Dirección Provincial de Fomento en Toledo<br>C/ Río Estenilla, s/n - 45071 Toledo<br>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>





