Derechos de los ciudadanos

A obtener:

- información y orientación acerca de los requisitos técnicos, económicos o administrativos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- información del sistema de información hidrológica provincial, cuando ésta tenga carácter público.

A recibir:

- información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- ayuda en la redacción formal de documentos administrativos dirigidos a la Administración.
- una atención directa, personalizada y confidencial.
- un trato correcto y respetuoso.

A la información, de manera eficaz y rápida.

A presentar quejas, reclamaciones y peticiones por escrito o verbalmente.

A exigir la responsabilidad de la Administración y de su personal, cuando corresponda legalmente.

Ayúdenos a mejorar

Los usuarios podrán formular las quejas o sugerencias sobre los servicios prestados:

- Directamente, en las dependencias del servicio.
- Por correo ordinario o electrónico.
- Por teléfono o fax.
- A través de la página web, Facebook o Twitter.
- En la encuesta de satisfacción del cliente que se remitirá tras la prestación de cada servicio.

Agradecemos que nos haga llegar sus quejas y sugerencias, y nos comprometemos a responder todas.

Medidas de subsanación

En caso de queja por incumplimiento de los compromisos adoptados, se dirigirá al interesado carta de disculpa y agradecimiento por su contribución, indicándole las medidas correctivas que se tomarán para la resolución satisfactoria de la cuestión planteada.

Publicación de resultados

Se realizará anualmente, antes del 31 de marzo del siguiente ejercicio, en la web de Ciclo Hídrico.

Quiénes somos

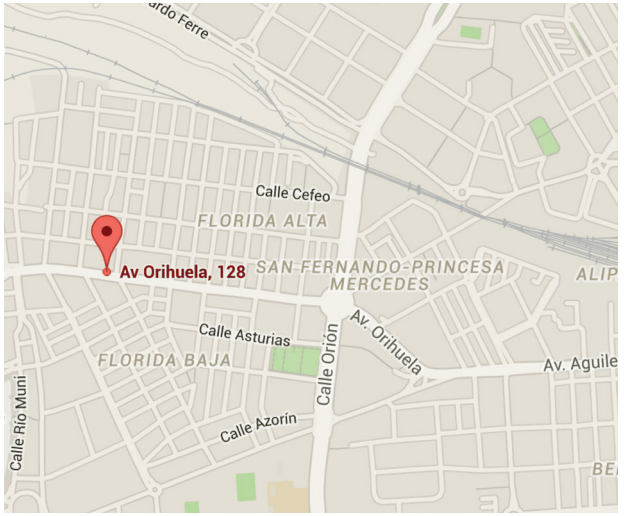
Ciclo Hídrico es un instrumento de la Administración Provincial constituido por especialistas en la gestión de recursos hídricos y en la construcción de infraestructuras hidráulicas, y por profesionales en gestión y administración pública, con amplia experiencia tanto en hidrología e ingeniería hidráulica, con un profundo conocimiento del medio hídrico provincial, como en los aspectos económicos y administrativos de la actuación pública.

Dónde encontrarnos

Ciclo Hídrico. Diputación de Alicante
Oficina Técnica
Avenida Orihuela 128 – 03006 Alicante
Teléfono: **965 107 375** Fax: 965 107 396
Web: www.ciclohidrico.com | Correo: ciclohidrico@dip-alicante.es

@dipuALCHidrico

www.facebook.com/ciclohidricodipualicante



Normativa reguladora

Ley 30/92 del RJAP y PAC, modificada por la Ley 4/99.

Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y RD 863/85 de Normas Básicas de Seguridad Minera.

Texto refundido de la Ley de Aguas RDL 1/01 con modificaciones posteriores.

Ley 38/03 General de Subvenciones.

RD 140/03 que establece los Criterios Sanitarios de Calidad del Agua de Consumo Humano.

Número ejem. Impresos: 600 unidades. Periodo vigencia: 01/08/15 – 01/05/19.

Servicios y Compromisos

CICLO HÍDRICO

DIPUTACIÓN DE ALICANTE
CICLO HÍDRICO

Presentación

El agua es el recurso natural más importante y la base de toda forma de vida. Es indispensable para el ejercicio de la mayoría de las actividades humanas, sociales y económicas. Es un bien irremplazable, difícilmente ampliable por voluntad del hombre, irregular en su forma de presentarse en el tiempo y en el espacio, fácilmente vulnerable y susceptible de usos sucesivos. Es un recurso único que se renueva a través de un ciclo hidrológico.

La Diputación Provincial ha tenido siempre como uno de sus principales objetivos y una de sus primeras preocupaciones poder asegurar la adecuada prestación de los servicios del ciclo integral del agua en todos sus municipios y de manera muy especial en aquellos en los que el servicio se presta directamente por los propios Ayuntamientos.

Y para llevar a cabo estos objetivos la propia Diputación ha delegado en el Ciclo Hídrico las competencias en materia de agua de forma que se colabore con todos los municipios de la provincia en la prestación de los servicios vinculados al ciclo integral del agua y con el único objetivo de que se presten con la mayor eficiencia posible.

Para conseguir tan ambicioso objetivo necesitamos la participación de Técnicos, Expertos, Políticos, pero sobre todo de ciudadanos y usuarios que transmitan de forma clara sus necesidades y sus preocupaciones en algo tan básico pero tan importante como es el agua. Desde Ciclo Hídrico siempre estaremos dispuestos para ayudar, colaborar y solucionar aquellas demandas que desde cada uno de los Ayuntamientos de esta provincia nos hagan llegar.

Esta carta de servicios sólo pretende dar a conocer algunos aspectos de los trabajos que desde nuestra Área se vienen realizando, con unos compromisos que garantizan una prestación adecuada de los citados servicios y con unos indicadores que permiten evaluar la calidad de los mismos.

Francisco Sáez Sironi
Diputado de Agua

Misión y visión

Ciclo Hídrico tiene como misión el apoyo preferente a los Ayuntamientos y Entidades Locales como Consorcios, Mancomunidades, Comunidades de Usuarios con representación municipal o Entidades Menores, a quienes presta sus servicios con objeto de asegurar el desarrollo efectivo del servicio municipal de suministro de agua y saneamiento, y asesorar en la óptima gestión del recurso y de las infraestructuras hidráulicas.

Su régimen de funcionamiento es asimilable a una consultora de Ingeniería en la que los gastos operativos son sufragados por los presupuestos de la Diputación de Alicante.

Servicios

■ Concesión y tramitación de subvenciones para actuaciones hidráulicas a favor de las Entidades Locales de la Provincia. Se gestionan convocatorias cuyas bases son publicadas en el B.O.P. y difundidas a través de la página web y redes sociales, y tienen por objeto la:

- Realización, mejora y/o reparación de infraestructuras hidráulicas de abastecimiento y saneamiento.
- Realización de los controles de la calidad del agua de consumo humano a ejecutar por la Diputación de Alicante.

■ Elaboración de documentos técnicos (proyectos, memorias valoradas y pliegos)

■ Ejecución directa de actuaciones hidráulicas (control y dirección de obras)

■ Instalación de sistema de telemedida y telecontrol del recurso y de las infraestructuras hidráulicas municipales. Implantación de automatización y telemando del abastecimiento. Se dispone de un sistema propio, sin costo de licencias, apoyado en la red provincial de transmisión por radio.

■ Desarrollo y mantenimiento del Sistema de Información Hidrológica (SIH) provincial, facilitando la difusión de datos, conocimientos y tecnologías desarrolladas entre nuestros clientes · Asesoramiento a municipios y entidades gestoras en la óptima gestión del recurso y de las infraestructuras hidráulicas. Las asesorías más demandadas se refieren a:

- Existencia y disponibilidad de recursos hídricos.
- Apoyo en el procedimiento de concesión del servicio municipal de agua y saneamiento y en la adecuación de las tarifas de agua.
- Proyecto de concesión de aguas.
- Impacto de los vertidos en el medio subterráneo.
- Diagnóstico y optimización de infraestructuras hidráulicas.

■ Disponibilidad de un sistema de mejora continua basado en el análisis de la voz de nuestros clientes y en un sistema de quejas y sugerencias.

■ Divulgación de información sobre la hidrología provinical.

Compromisos

■ Publicación anual de las bases de convocatoria de subvenciones.

■ Mantenimiento de un adecuado proceso de comunicación con el cliente en el desarrollo de las actuaciones.

■ Cumplimiento de plazos de ejecución al menos en el 90% de obras gestionadas por Ciclo Hídrico.

■ Ampliación y mejora continua del sistema provincial de telemedida y telecontrol.

■ Se atenderán todas las solicitudes de asesorías técnicas que no requieran asistencia externa cumpliendo el plazo de ejecución previsto en el 95% de las asesorías.

■ Se pondrá a disposición de los Ayuntamientos la información sobre recursos hídricos e infraestructuras hidráulicas municipales tanto con publicaciones como a través de la página: **www.ciclohidrico.com** y redes sociales.

■ Se contestará al 90% de las solicitudes de información en plazo inferior a 7 días.

■ Búsqueda de la máxima satisfacción de nuestros clientes, manteniendo un sistema de evaluación continua.

■ Presencia dinámica y constante en las redes sociales.

Indicadores

■ % de cumplimiento de los plazos de ejecución de las actuaciones hidráulicas.

■ Nº de asistencias técnicas redactadas y enviadas.

■ % asesorías redactadas en el plazo previsto.

■ Nº de ejemplares de publicaciones difundidos.

■ Nº de noticias publicadas en la página web.

■ % solicitudes información contestadas en plazo inferior a 7 días.

■ % satisfacción clientes respecto a cada servicio prestado (tramitación y concesión de subvenciones, obras realizadas, asesoramiento técnico y entrega de información hidrológica)

■ Nº de seguidores en redes sociales.

■ Nº de personas alcanzadas por las publicaciones.