

## misión y visión

El Departamento de Ciclo Hídrico de la Excm. Diputación Provincial de Alicante tiene como misión el apoyo preferente a todos los Ayuntamientos de la Provincia de Alicante y otras 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 del suministro de agua en cantidad y calidad suficiente para mejorar el bienestar de los ciudadanos, así como el servicio municipal de saneamiento y asesorando en la óptima gestión del recurso y de las infraestructuras hidráulicas.

El Departamento debe ser una organización orientada preferentemente a satisfacer las necesidades hídricas de las Entidades Locales de la Provincia, con régimen de funcionamiento asimilable a una consultora de Ingeniería en la que los gastos operativos son sufragados por los presupuestos de la Diputación Provincial de Alicante. En este modelo se aspira a que cada uno de sus miembros asuma plenamente los objetivos generales, sus tareas y responsabilidades en perfecta coordinación con los restantes, teniendo siempre presente el binomio costo para el contribuyente-beneficio para el ciudadano.

## 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 departamental.
- 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.

## normativa reguladora

Ley 30/92 del RJPAC 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.

## 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.

A obtener 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.

A recibir una atención directa, personalizada y confidencial.

A la información, de manera eficaz y rápida.

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

A recibir un trato correcto y respetuoso.

A recibir ayuda en la redacción formal de documentos administrativos dirigidos a la Administración.

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

## 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 del Departamento.

## departamento de ciclo hídrico

Excm. Diputación Provincial de Alicante

Oficina Técnica

Avenida de Orihuela 128 - 03006 Alicante

Teléfono: 965 107 375 Fax: 965 107 396

Web: [www.ciclohidrico.com](http://www.ciclohidrico.com)

Correo: [ciclohidrico@dip-alicante.es](mailto:ciclohidrico@dip-alicante.es)

Número ejem. Impresos: 600 unidades. Periodo vigencia: 01/11/11 - 01/08/15.



# servicios y compromisos

## departamento de ciclo hídrico



DIPUTACIÓN  
DE ALICANTE  
CICLO HÍDRICO



## presentación

El agua es un recurso natural imprescindible para la vida y la actividad humana. Una de las competencias fundamentales de la Diputación Provincial es asegurar la prestación integral y adecuada en toda la provincia de los servicios de competencia municipal, así como la administración de los intereses peculiares de la provincia.

El abastecimiento de agua y el saneamiento es, probablemente, el servicio más importante de competencia municipal. El agua resulta el interés peculiar más trascendente para la Provincia de Alicante. El Departamento de Ciclo Hídrico tiene encomendadas ambas misiones.

Esta tarea no puede llevarse a cabo de forma eficaz sin la participación de los usuarios beneficiarios, pues las actuaciones, aún siendo técnica y administrativamente correctas, formalmente pueden desviarse del interés ciudadano por insuficiente percepción de las necesidades o por deficiencias en los canales de comunicación que impiden a la Administración evaluar con realismo sus servicios y a los usuarios conocer las posibilidades y el alcance de las prestaciones ofertadas por aquella.

La carta de servicios pretende dar a conocer los servicios ofertados por el Departamento de Ciclo Hídrico, su alcance y compromiso, así como crear los canales de comunicación con los usuarios a fin de recoger sus quejas y sugerencias con el fin de mejorar el servicio.

Dña. Mónica Lorente Ramón  
Diputada de Ciclo Hídrico

## quiénes somos

El Departamento de 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 económico y administrativo de la actuación pública.

## servicios

- Concesión y tramitación de subvenciones para actuaciones hidráulicas a favor de las Entidades Locales de la Provincia. Se gestionan cuatro convocatorias cuyas bases son publicadas en el B.O.P., en el tablón de anuncios de la Diputación y en la hoja web departamental:
  - Realización y mejora de infraestructuras hidráulicas de abastecimiento y saneamiento a ejecutar por la Diputación de Alicante
  - Financiación de infraestructuras hidráulicas municipales de abastecimiento y saneamiento que ejecuten los municipios o mancomunidades de municipios
  - Reparación de infraestructuras e instalaciones hidráulicas a ejecutar por los municipios
  - 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)

## compromisos

- Anualmente se publicarán las bases de convocatoria de subvenciones
- Se mantendrá un adecuado proceso de comunicación con el cliente en el desarrollo de las actuaciones
- Se asegurará el cumplimiento de plazos de ejecución al menos en el 90% de obras gestionadas por el Departamento
- Ampliación y mejora continua del sistema provincial de telemedida y telecontrol hídrico
- 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

## indicadores

- % de cumplimiento de los plazos de ejecución de las actuaciones hidráulicas
- N° de asistencias técnicas redactadas y enviadas
- % asesorías redactadas en el plazo previsto
- N° de ejemplares de publicaciones difundidos
- N° de noticias publicadas

- Diagnóstico de la eficiencia del abastecimiento municipal de agua
- 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
- Asesoramiento a municipios y entidades gestoras en la óptima gestión del recurso y de las infraestructuras hidráulicas. Las asesorías más demandadas por los Ayuntamientos se refieren a dictámenes sobre 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 y diagnóstico y optimización de infraestructuras hidráulicas
- Desarrollo y mantenimiento del Sistema de Información Hidrológica (SIH) provincial, facilitando la difusión de datos, conocimientos y tecnologías desarrolladas entre nuestros clientes
- 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

- 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.ciclohídrico.com](http://www.ciclohídrico.com)
- Se contestará el 90% de las solicitudes de información en plazo inferior a 15 días
- Se trabajará para conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes, manteniendo un sistema de evaluación continua de encuestas
- Se atenderán todas las quejas y sugerencias, en un plazo máximo de 20 días

- % solicitudes contestadas en un plazo inferior a 15 días
- % satisfacción clientes respecto a cada servicio prestado (tramitación y concesión de subvenciones, obras realizadas, asesoramiento técnico recibido y entrega de información hidrológica)
- % quejas y sugerencias contestadas en un plazo de 20 días hábiles