Derechos de los/las usuarios/as

Garantizamos el máximo respeto a sus derechos. Se aplicarán las normas reguladoras de los derechos de los/las usuarios/as reconocidos en la Ley de Procedimiento Administrativo Común y en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de los compromisos, el Área de Ciclo Hídrico realizará el análisis correspondiente e informará de las medidas adoptadas, junto con la publicación de los resultados de los indicadores.
En caso de peticiones de información respecto a estas medidas, se informará al usuario/a por el mismo canal de recepción o por el que éste señale.

Sistema de quejas y sugerencias

Los/as usuarios/as podrán presentar quejas o sugerencias sobre los servicios prestados a través de distintos canales:

- De forma presencial en las dependencias de Ciclo Hídrico.
- Por correo postal o electrónico.
- Por teléfono o fax.
- A través de la página web, Facebook o Twitter.
- Mediante encuesta de satisfacción que se remite al cliente tras la prestación de un servicio.

Serán contestadas en un plazo no superior a un mes.

Publicación de resultados

Los resultados de los compromisos se publicarán anualmente, durante el primer trimestre del siguiente ejercicio, en la página web de la Diputación de Alicante y en la página web de Ciclo Hídrico. En ambos sitios se indicarán las medidas que se adoptarán en caso de incumplimiento de alguno de ellos.

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE

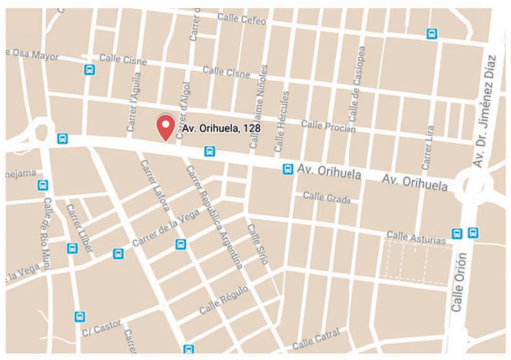
Área de Ciclo Hídrico

Oficina Técnica
Avda. de Orihuela nº 128
03006 Alicante

Teléfono: 965107375
Fax: 965107396

e-mail: ciclohidrico@diputacionalicante.es
www.ciclohidrico.es

Horario de Atención: De 8:00h a 15:00h



www.facebook.com/AguaMedioAmbienteEnergiaDiputacionAlicante

@AMEDipuAlicantee

DIPUTACIÓN DE ALICANTE

CARTA DE SERVICIOS

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE

Área de Ciclo Hídrico

DIPUTACIÓN DE ALICANTE

Fecha de aprobación: Marzo 2020
Período de vigencia: 4 años

Quiénes Somos

Ciclo Hídrico es el Área de la Diputación de Alicante que se ocupa de caracterizar la situación de los recursos hídricos provinciales y dar asesoramiento técnico a las administraciones locales, así como de construir infraestructuras hidráulicas que proporcionen servicio a los municipios.
Para ello contamos con personal altamente cualificado y con el material técnico necesario, así como con las tecnologías del Sistema de Telegestión Provincial, que permite monitorizar en tiempo real el funcionamiento de las infraestructuras hidráulicas controladas en los municipios provinciales.

Misión y Visión

Nuestra misión es asegurar el suministro de agua en cantidad y calidad suficientes para el abastecimiento municipal y garantizar un adecuado sistema de saneamiento para mejorar la calidad de vida del ciudadano y preservar el medio ambiente, así como prestar asesoramiento en la óptima gestión del recurso y de las infraestructuras hidráulicas.
Con un régimen de funcionamiento similar al de una consultora de ingeniería en la que los gastos de funcionamiento son sufragados por la Diputación de Alicante, aspiramos a satisfacer las necesidades hídricas de los ayuntamientos y entidades locales provinciales como consorcios, mancomunidades y comunidades de usuarios.

Ayúdanos a mejorar

Su ayuda es imprescindible para la prestación de un servicio eficaz y adaptado a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios/clientes.
Pueden colaborar con nosotros participando en los eventos organizados por Ciclo Hídrico, interactuando a través de nuestras redes sociales y mediante la aportación de sugerencias.

Servicios

Concesión de subvenciones de actuaciones hidráulicas a favor de entidades locales para:
- Realización, mejora y/o reparación de infraestructuras e instalaciones hidráulicas de abastecimiento y saneamiento.
- Realización de controles de calidad de agua de consumo humano.
- Mejora de la eficiencia del uso de agua.
- Redacción de proyectos en materia de Ciclo Hídrico.

Elaboración de documentos técnicos. Proyectos, memorias valoradas y pliegos.
Ejecución directa de actuaciones hidráulicas. Control y dirección de obras.
Suministro y mantenimiento del Sistema de Telegestión Provincial de recursos hídricos e infraestructuras hidráulicas municipales. Implantación de automatización y telemando del abastecimiento.

Asesoramiento técnico a municipios y entidades gestoras en la óptima gestión del recurso y de las infraestructuras hidráulicas. Las principales asesorías se refieren a:
- Existencia y disponibilidad de recursos hídricos.
- Avisos y alarmas sobre el funcionamiento de las redes de abastecimiento.
- Proyectos de concesión de agua y estudios de autorización de vertido.
- Apoyo en la concesión del servicio municipal de agua y saneamiento.
- Diagnóstico y optimización de infraestructuras hidráulicas y tarifas de agua.

Difusión de información sobre la hidrología provincial, conocimientos y tecnologías desarrolladas. Mantenimiento y desarrollo del Sistema de Información Hidrológica Provincial, así como de sus herramientas y aplicaciones de gestión, para la adquisición y envío de información actualizada, edición de mapas y libros de divulgación, celebración de congresos y certámenes, etc.

Compromisos

1. Conseguir un 90% de valoraciones positivas en la **tramitación y concesión de subvenciones.**
2. Cumplir el plazo de elaboración establecido en el 90% de los **documentos técnicos** redactados.
3. Cumplir el plazo de ejecución establecido en el 90% de las **obras hidráulicas** dirigidas.
4. Conseguir un 90% de valoraciones positivas en la **ejecución de obras.**
5. Invertir un mínimo de 300.000 €/año en servicios y suministros para ampliación y mantenimiento del **Sistema de Telegestión Provincial**.
6. Elaborar en el plazo establecido al menos el 80% de las **asesorías técnicas** realizadas.
7. Conseguir el 90% de valoraciones positivas en los **asesoramientos técnicos** realizados.
8. Contestar al 90% de **solicitudes de información hidrológica** en menos de 7 días.
9. Actualización continua de los **canales de información,** con un mínimo anual de 150 publicaciones en Facebook y 25 noticias en la página web de Ciclo Hídrico.

Indicadores

1. % encuestas de satisfacción con valoración del servicio "satisfecho" o "muy satisfecho".
2. % documentos redactados por los técnicos de Ciclo Hídrico en el plazo establecido.
3. % obras ejecutadas y finalizadas en el plazo establecido.
4. % encuestas de satisfacción con valoración del servicio "satisfecho" o "muy satisfecho".
5. Inversión anual para ampliación y mantenimiento del sistema.
6. % asesorías redactadas en el plazo establecido.
7. % encuestas de satisfacción con valoración del servicio "satisfecho" o "muy satisfecho".
8. % solicitudes información contestadas en plazo inferior a 7 días.

9.1. Nº de publicaciones anuales en Facebook.
9.2. Nº de noticias anuales en la página web.