

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda

**3842 Resolución de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General del Agua.**

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General del Agua, de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Dirección General del Agua.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 50/2018, de 20 de abril, se establecieron los Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

**Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios del Dirección General del Agua, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** El Órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección General del Agua, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

**Tercero.-** Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

La Directora General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Carmen María Zamora Párraga.

ANEXO



Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca

# Carta de Servicios



## Dirección General del Agua de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2018.

## CONTENIDOS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL .....	1
SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	2
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	3
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	3
NORMATIVA REGULADORA.....	4
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	4
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	5
HORARIO DE ATENCIÓN.....	5
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN .....	6
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	6

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Naturaleza y funciones de la Dirección General del Agua

La Dirección General del Agua es el centro directivo de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca que asume las competencias y funciones en materia de obras hidráulicas, saneamiento y depuración, recursos hídricos, modernización y mejora de regadíos e infraestructuras hidráulicas.

### Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General del Agua

#### Misión:

- Ejecutar las políticas públicas hidráulicas de la Administración Regional en materia de saneamiento, depuración, abastecimiento y acondicionamiento de cauces, con el fin de mejorar la calidad de la vida de los ciudadanos, la mejora del medio ambiente, la seguridad de la población frente a avenidas, como auxilio a las Administraciones Locales mediante la ejecución de obras de infraestructuras hidráulicas.
- Cumplimiento Directiva marco sobre tratamiento de aguas residuales urbanas.
- Atender necesidades en materia de acondicionamiento de cauces en la población que así lo requieran.
- Conocer y evaluar los recursos hidráulicos de la Región y de la problemática regional en materia de aguas.
- Mejora de la infraestructura de riego de la Región de Murcia, mediante la consolidación y modernización de los regadíos existentes, preservando el volumen y la calidad de los recursos hídricos, y apoyando la reutilización de las aguas depuradas, en colaboración con las Comunidades de Regantes de la Región.
- Actuaciones encaminadas a la protección de vertidos de aguas superficiales al Mar Menor.

#### Visión:

Ser ejemplo en cuanto a capacidad de gestión y calidad de los servicios que se prestan para continuar siendo un referente en la gestión de los tratamientos de aguas y en eficiencia del uso de los recursos hídricos, así como asumir el compromiso permanente por la mejora y la calidad, en el marco de las líneas estratégicas de la Comunidad Autónoma.

**Valores:**

Compromiso con la sociedad, vocación de servicios respecto a los derechos individuales y colectivos, transparencia, colaboración, comunicación, calidad en la gestión, gestión estratégica, legalidad, profesionalidad, ética y responsabilidad.

**Datos de la unidad organizativa responsable del servicio**

Nombre del responsable: Director General del Agua.

Teléfono: 968 395 901.

Consejería: Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca.

Unidad Organizativa: Dirección General del Agua.

**Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio**

Nombre: Dirección General del Agua

Dirección: Plaza Juan XXII, s/n, 30071 MURCIA.

Teléfono: 968 395 901.

Web: <http://www.carm.es>

Plano:

**SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

Los servicios que se prestan y se detallan a continuación pueden consultarse en la [guía de servicios](#) por el número o denominación del procedimiento:

1. Ayudas para la mejora y modernización de infraestructuras de riego en Comunidades de Regantes y Comunidades Generales de Regantes, Programa de Desarrollo Rural de la Región de Murcia (Procedimiento 1368, 2593, 2591, 2590, 2592, 2589, 0212, 1368).

2. Ayudas para la redotación de Comunidades de Regantes mediante el aprovechamiento de las aguas residuales regeneradas procedentes de Estaciones Depuradoras, en el Programa de Desarrollo Rural de la Región de Murcia 2014-2020 (procedimientos 1367 y 6622).

Al tratarse de convocatorias de ayudas (subvenciones), los plazos de presentación, requisitos para acceder, etc., dependerá de las bases que las regulen y de la concreta convocatoria que se haga pública por el procedimiento establecido.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Dirección General del Agua, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	<i>Emitir Resolución de concesión de las ayudas para mejora y modernización de infraestructuras de riego, en un plazo inferior de 6 meses desde la publicación de la convocatoria.</i>	<i>(Número total resoluciones de concesión de ayudas emitidas en el plazo comprometido / Número total de resoluciones de concesión de ayudas emitidas) X 100 = 100</i>
<b>2</b>	<i>Emitir Propuesta para el reconocimiento de la obligación y pago de la subvención para mejora y modernización de infraestructuras de riego, tras la solicitud de pago, en un plazo máximo de 1 mes, desde la recepción de la documentación exigida en la Orden reguladora para esta el pago de la ayuda.</i>	<i>(Número total propuestas de reconocimiento de obligación y pago mensualmente emitidas en el plazo comprometido / Número total de propuestas de la obligación y pago en el mes en curso) X 100 = 100</i>
<b>3</b>	<i>Emitir Resolución de concesión de las ayudas para aprovechamiento de aguas regeneradas, en un plazo inferior a 6 meses desde la publicación de la convocatoria.</i>	<i>(Número total resoluciones de concesión de ayudas emitidas en el plazo comprometido / Número total de resoluciones de concesión de ayudas emitidas) X 100 = 100</i>
<b>4</b>	<i>Emitir Propuesta para el reconocimiento de la obligación y pago de la subvención para aprovechamiento de aguas regeneradas, tras la solicitud de pago, en un plazo máximo de 1 mes, desde la recepción de la documentación exigida en la Orden reguladora para esta el pago de la ayuda.</i>	<i>(Número total propuestas de reconocimiento de obligación y pago emitidas mensualmente en el plazo comprometido / Número total de propuestas de la obligación y pago en el mes en curso) X 100 = 100</i>
<b>5</b>	<i>Emitir Certificación mensual por parte de la Dirección de Obra en el plazo máximo de 8 días (plazo legal 10 días).</i>	<i>(Número total de certificaciones expedidas mensualmente en el plazo comprometido / Número total de certificaciones emitidas) X 100 = 100</i>

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General del Agua, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los recogidos en el artículo 53 de [la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#).
- Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.), ya sea de ámbito autonómico o estatal.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa Autonómica:

En el ámbito de la modernización y mejora de regadíos, la Dirección General del Agua, se ajusta a lo establecido en la legislación siguiente:

- Orden de 7 marzo de 2016 ([BORM nº 60 de 12 de marzo](#)), de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas para la mejora y modernización de infraestructuras de riego en Comunidades de Regantes y Comunidades Generales de Regantes, en el marco del programa de desarrollo rural de la Región de Murcia 2014-2020.
- Extracto de la Orden de 11 de abril de 2016, de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio ambiente, por la que se aprueba, para el año 2016, la convocatoria de las ayudas para la mejora y modernización de infraestructuras de riego en Comunidades de Regantes y Comunidades Generales de Regantes, en el marco del programa de desarrollo rural de la Región de Murcia 2014-2020 ([BORM nº 88 de 18 de abril](#)).
- Orden de 4 marzo de 2016, de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente, por la que se establecen las bases reguladoras de las ayudas para la redotación de Comunidades de Regantes mediante el aprovechamiento de las aguas residuales regeneradas procedentes de Estaciones Depuradoras, en el marco del programa de desarrollo rural de la Región de Murcia 2014-2020 ([BORM nº 59 de 11 de marzo](#)).
- Extracto de la Orden de 11 de abril de 2016, de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente, por la que se aprueba, para el año 2016, la convocatoria de ayudas para la redotación de comunidades de Regantes mediante el aprovechamiento de las aguas residuales regeneradas procedentes de estaciones depuradoras, en el marco del programa de desarrollo rural de la Región de Murcia 2014-2020 ([BORM Nº 88 de 18 de abril](#)).
- [Programa de Desarrollo Rural 2014-2020 de la Región de Murcia](#) (PDR) (medidas 4.3.1. y 4.3.2.)

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General del Agua, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en ésta, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que la ciudadanía puede esperar y el compromiso del responsable de la misma en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el titular de la Dirección General, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios de esta Dirección General susceptibles de introducir mejoras.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control periódico de su cumplimiento, en todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Director General del Agua, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de los Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

### MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias concernientes al funcionamiento de la Administración Regional, o cumplimentando en su caso, las encuestas de satisfacción que se programen. Podrán realizarse en la forma que se señala a continuación:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General del Agua.

**TELEFÓNICA:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o en cualquier caso al Teléfono 968 362 000.

**TELEMÁTICA:** El formulario electrónico para presentar quejas o sugerencias concernientes al funcionamiento de la Administración Regional está disponible en la Sede Electrónica (<http://sede.carm.es>) de la CARM. También puede obtenerlo en el procedimiento 867 publicado en la Guía de Servicios de la CARM (<http://www.carm.es/guiadeservicios>) tal y como establecen los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos.

**ESCRITA:** Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanillas Únicas) o por correo postal.

### HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias de la Dirección General del Agua será de 09:00 horas hasta la 14:00 horas, de lunes a viernes.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General del Agua, de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

**TELEMÁTICO:** A través de la página Web de la [Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca](#), donde se integra la Dirección General del Agua.

**TELEFÓNICO:** En el 012 (Servicio de atención al ciudadano para información general de servicios), o en cualquier caso llamando al 968 362 000.

**ELECTRÓNICO:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma <https://sede.carm.es>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Transporte público:

Líneas de autobuses interurbanos con parada en Plaza Circular, a 300 metros de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca (Plaza Juan XXIII). Información sobre horarios y líneas en [http://www.latbus.com/linyhora\\_directo.asp](http://www.latbus.com/linyhora_directo.asp)

Línea de autobuses urbanos con parada en la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca. Información sobre horarios y líneas en <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Línea 1 del Tranvía de Murcia con parada junto a la Plaza Circular, a 300 metros de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca. Información sobre horarios y línea del tranvía en <http://www.tranviademurcia.es/home>

Parada de Taxi en Plaza Juan XXIII.

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>.