



PROGRAMA



Atención Ciudadana



ATENCIÓN CIUDADANA.

© Grupo Tragsa (Grupo SEPI)

Sede Social: Maldonado, 58 - 28006 Madrid - Tel.: 91 322 60 00 - www.tragsa.es

Diseño y maquetación: Kaché Diseño



ÍNDICE

ÍNDICE DEL DOCUMENTO

| | |
|---|----|
| 1. BUZÓN DEL CIUDADANO | 4 |
| 2. CANAL DE ALCALDES. | 5 |
| 3. CANAL DE OPAS: (ORGANIZACIONES PROFESIONALES AGRARIAS) | 6 |
| 4. QUEJAS Y SUGERENCIAS: | 7 |
| 5. INFORMACIÓN AMBIENTAL | 8 |
| 6. INFORMACIÓN TRANSPARENCIA | 10 |
| 7. CITA PREVIA | 12 |

1. BUZÓN DEL CIUDADANO

Es un buzón a través del cual se proporciona **información de carácter general** que no requiera identificación del solicitante, conforme a lo establecido en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Consta de un formulario web (<https://www.chduero.es/buzon-ciudadano>) donde se recoge lo meramente imprescindible para dar respuesta rápida vía correo electrónico, a las solicitudes de información presentadas.

Buzón del ciudadano

Indique su nombre completo:

(*)Indique su dirección de correo electrónico

OPCIONAL - Indique su dirección completa y/o su teléfono:

Dirección:

Ciudad:

Código Postal:

Teléfono (sin espacios en blanco):

(*)Asunto de su mensaje:

(*)Categoría del mensaje:

Información general ⇩

(*)Texto de su mensaje (máximo 1000 caracteres):

<https://www.chduero.es/buzon-ciudadano>

En ningún caso se proporciona información particular.

No es un canal válido para la remisión de solicitudes de procedimientos administrativos, ni de documentación asociada que requiera la identificación fehaciente de la persona firmante.

Ejemplos de asuntos tratados:

- Plaga de procesionarias en pantano
- Caudales totales de un embalse
- Como registrar una documentación
- Problemas de mantenimiento visor mírame

2. CANAL DE ALCALDES

Hay un formulario de contacto en la web del Organismo para la atención directa y especializada a Ayuntamientos (<https://www.chduero.es/web/guest/canal-de-alcaldes>). Es necesario identificar el Ayuntamiento y la persona de contacto. Se contesta con prioridad.

Canal de Alcaldes

En esta sección se ofrece un Formulario de Contacto para la atención directa y especializada a Ayuntamientos.
Se responderá a la mayor brevedad.
Todos los campos marcados con * son esenciales.

Nombre de Ayuntamiento *

Persona de Contacto * Cargo de Persona de Contacto

Email de Contacto * Teléfono de Contacto *

Horario preferente para ser llamado *
 A primera hora de la mañana A medio día A última hora de la mañana

Asunto *

Texto de la Solicitud *

<https://www.chduero.es/web/guest/canal-de-alcaldes>

Ejemplos de asuntos tratados:

- Estado de los expedientes y agilización de sus resoluciones
- Solicitan reuniones con técnicos o presidencia
- Datos o aprovechamientos de agua

3. CANAL DE OPAS: (ORGANIZACIONES PROFESIONALES AGRARIAS):

Hay un formulario de contacto en la Web del Organismo para la atención directa y especializada a OPAS (<https://www.chduero.es/web/guest/canal-de-opas>).

Canal de OPAS (Organizaciones Profesionales Agrarias)

En esta sección se ofrece un Formulario de Contacto para la atención directa y especializada a OPAS.
Todos los campos marcados con * son esenciales.

Sólo se responderán consultas relacionadas con los siguientes asuntos:

1. Información general (no particular) de asuntos de interés en relación con el ámbito geográfico de la cuenca.
2. Solicitud de reuniones específicas, por provincias o por materias (no particular).
3. Solicitudes de colaboración en actividades a desarrollar por las OPAS.

Se responderá a la mayor brevedad.

Nombre de la OPA *

Persona de Contacto * Cargo de Persona de Contacto

Email de Contacto * Teléfono de Contacto *

Horario preferente para ser llamado *

A primera hora de la mañana A medio día A última hora de la mañana

Asunto *

Texto de la Solicitud *

<https://www.chduero.es/web/guest/canal-de-opas>

Solo se responderán consultas relacionadas con los siguientes asuntos:

- Información general (no particular) de asuntos de interés en relación con el ámbito geográfico de la cuenca.

- Solicitud de reuniones específicas, por provincias o por materias (no particular).
- Solicitudes de colaboración en actividades a desarrollar por las OPAS.

Ejemplos de asuntos tratados:

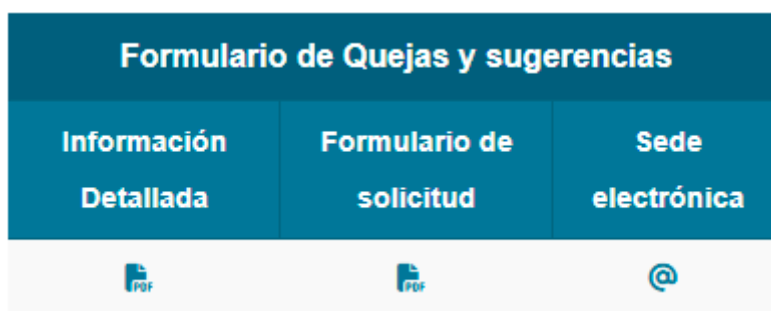
- Aumento de denuncias por parte de CHD por actuaciones de agricultores.
- Información de sus expedientes en tramitación.
- Asuntos relacionados con Comunidades de Regantes.

4. QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Permite a los usuarios plantear Quejas relacionadas con los servicios que presta la Confederación Hidrográfica del Duero, OA, así como las Sugerencias que puedan ayudar a perfeccionar las prestaciones, en cumplimiento de lo previsto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Presentación:

Para presentar una Queja o Sugerencia, una vez cumplimentado el formulario, se puede presentar telemáticamente a través de la Sede Electrónica, o imprimir y firmar entregándolo presencialmente o enviándolo por correo postal a la Unidad de Quejas y Sugerencias (Secretaría General – C/Muro, 5 – 47071 Valladolid) o en cualquier oficina de registro de la Administración General del Estado.



<https://www.chduero.es/web/guest/quejas-y-sugerencias>

Tramitación:

Recibidas las quejas o sugerencias en la Unidad de Quejas y Sugerencias, ésta en el plazo de **20 días** y previas las aclaraciones que estime oportuno solicitar, informará a la persona interesada de las actuaciones realizadas y de las medidas en su caso adoptadas. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia. Si transcurrido el plazo indicado no se hubiese obtenido ninguna respuesta, la persona interesada se podrá dirigir a la

Subdirección General de Personal e Inspección de los Servicios del Departamento: bnz-insservicios@miteco.es, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación.

Las quejas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Ejemplos quejas:

- Tiempo excesivo en resolución de expedientes
- Falta de limpieza en cauce
- Falta de respuesta a reclamación presentada por tasa mal cobrada
- Mal funcionamiento de las citas telefónicas de los técnicos de la confederación




Ejemplos sugerencias:

- Reemplazar presa existente por otra que aumente la capacidad del embalse
- Limpieza y retirada residuos en canal

5. INFORMACIÓN AMBIENTAL

Permite presentar solicitudes relacionadas con información medioambiental de interés de la ciudadanía al amparo de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Para presentar una solicitud de Información Ambiental, una vez cumplimentado el formulario, se puede presentar telemáticamente (<https://www.chduero.es/informaci%C3%B3n-ambiental>) a través de la Sede Electrónica, o imprimir y firmar entregándolo presencialmente en cualesquiera oficinas de asistencia en materia de registros.

| Formulario de Información Ambiental | | |
|---|---|---|
| Información Detallada | Formulario de solicitud | Sede electrónica |
|  |  |  |

<https://www.chduero.es/informaci%C3%B3n-ambiental>

Se entiende por **"información ambiental"**, toda información que obre en poder de las autoridades públicas y que verse sobre las cuestiones que se enumeran en el **artículo 2.3.** de Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente:

- a) El estado de los elementos del medio ambiente, como el aire y la atmósfera, el agua, el suelo, la tierra, los paisajes y espacios naturales, incluidos los humedales y las zonas marinas y costeras, la diversidad biológica y sus componentes, incluidos los organismos modificados genéticamente; y la interacción entre estos elementos.
- b) Los factores, tales como sustancias, energía, ruido, radiaciones o residuos, incluidos los residuos radiactivos, emisiones, vertidos y otras liberaciones en el medio ambiente, que afecten o puedan afectar a los elementos del medio ambiente citados anteriormente.
- c) Las medidas, incluidas las medidas administrativas, como políticas, normas, planes, programas, acuerdos en materia de medio ambiente y actividades que afecten o puedan afectar a los elementos y factores citados en los apartados anteriores, así como las actividades o las medidas destinadas a proteger estos elementos.
- d) Los informes sobre la ejecución de la legislación medioambiental.
- e) Los análisis de la relación coste-beneficio y otros análisis y supuestos de carácter económico utilizados en la toma de decisiones relativas a las medidas y actividades citadas en la letra c), y
- f) El estado de la salud y seguridad de las personas, cuando se vean o puedan verse afectados por el estado de los elementos del medio ambiente citados en la letra a) o, a través de esos elementos, por cualquiera de los factores o medidas citados en las letras b) y c).

Quién puede solicitar:

Cualquier persona física o jurídica, así como sus asociaciones, organizaciones y grupos constituidos con arreglo a la normativa que les sea de aplicación

Cómo se presenta:

Formulario de solicitud de información ambiental

Dónde se presenta:

Una vez cumplimentado el formulario, se puede presentar telemáticamente a través de la Sede Electrónica, o imprimir y firmar entregándolo presencialmente en cualesquiera oficinas de asistencia en materia de registros.

Tramitación:

Examen de la solicitud. Si se considera necesario por estar formulada de manera imprecisa, se pedirá a la persona solicitante que la concrete y se le asistirá para concretar su petición de información lo antes posible.

En el caso que la Confederación Hidrográfica del Duero, O.A. no posea la información requerida, se remitirá la solicitud a la autoridad pública que la posea y dará cuenta de ello a la persona solicitante.

Si la consulta es comprensible y relativa a información ambiental se iniciará el trámite para valorar las cuestiones que afecten a la solicitud.

Finalmente, se resolverá facilitando la información ambiental solicitada o comunicando a la persona solicitante los motivos de la negativa a facilitarla.

Plazo resolver:

El plazo máximo establecido es de un mes desde la recepción de la solicitud en el registro de la autoridad pública competente para resolverla y de dos meses si el volumen y la complejidad de la información son tales que resulta imposible cumplir el plazo antes indicado. En este último caso se informará a la persona solicitante, de dicha ampliación, así como de las razones que lo justifican.

Recursos:

Contra la resolución pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse potestativamente, recurso de reposición en el plazo de un mes, contado desde el día siguiente al de su publicación, ante la Presidenta de la Confederación Hidrográfica del Duero OA, o Recurso Contencioso-Administrativo en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a esta publicación, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León.

Ejemplos Información ambiental:

- Información sobre vertidos río Tormes
- Solicitan análisis químicos de red de control
- Datos hidrográficos sobre inundaciones

6. INFORMACIÓN TRANSPARENCIA

Permite presentar solicitudes para ejercer el derecho de acceso a la información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

A quien asiste:

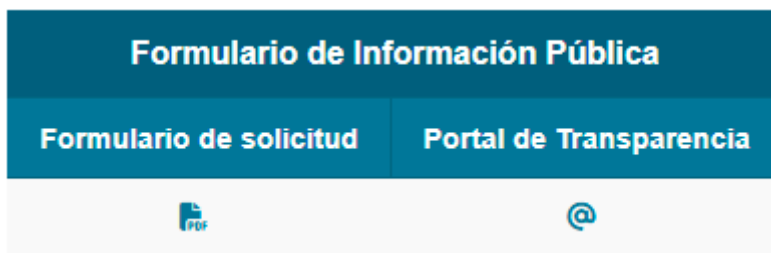
A todas las personas debidamente identificadas a **obtener información pública** que incluye los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la norma indicada anteriormente y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

Información a suministrar:

- Información institucional, organizativa y de planificación
- Información de relevancia jurídica
- Información económica, presupuestaria y estadística

Presentación:

La presentación de las solicitudes de acceso a la información pública se realizará, preferentemente, de forma telemática a través del Portal de Transparencia (<https://www.chduero.es/web/guest/transparencia1>) o, en su defecto presentando el formulario cumplimentado a través de los cauces habituales, recogidos en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



<https://www.chduero.es/web/guest/transparencia1>

Tramitación:

Si la solicitud se refiere a información que no obre en poder del sujeto al que se dirige, éste la remitirá al competente, si lo conociera, e informará de esta circunstancia al solicitante.

Cuando la solicitud no identifique de forma suficiente la información, se pedirá al solicitante que la concrete en un plazo de 10 días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para resolver.

Finalmente, se resolverá facilitando la información solicitada o denegando la misma, así como en su caso, dictando la posible resolución de inadmisión a trámite de la solicitud en los casos previstos en la Ley.

Plazo resolver:

La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que lo hayan solicitado, en el plazo máximo de **un mes**, desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.

Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen ó la complejidad de la información que se solicita lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.

Recursos:

Contra la resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse con carácter potestativo, en el plazo de un mes, reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, o bien, el recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses. En ambos casos, el plazo se contará desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución.

Ejemplos de información de Transparencia:

- Conocer la resolución de un proceso selectivo
- Información sobre presas de la CHD
- Solicitan copia de las concesiones de Comunidades de Regantes
- Información sobre las tierras expropiadas por parte de la CHD

7. CITA PREVIA

Para la consulta de información especializada de expedientes en tramitación es preciso **solicitar cita pre-via vía telefónica** a través de teléfono de centralita 983-215400 ó telemáticamente (<https://www.chduero.es/cita-previa>) para los procedimientos o consultas relativas a Comunidades de Regantes, Transferencias de Titularidad, Registro de Aguas y Régimen Sancionador.

Acceso tramites cita previa

Mediante el siguiente enlace puede acceder a solicitar cita previa en los trámites abajo indicados

[Acceder al sistema de cita previa](#)



<https://www.chduero.es/cita-previa>



PROGRAMA

