



HOJA INFORMATIVA FORMULARIO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

1 OBJETIVO

El objeto de esta hoja es informarte acerca de la presentación de quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Confederación Hidrográfica del Tajo, así como sobre el traslado de acciones realizadas por un tercero que pudieran ser constitutivas de una posible infracción o incumplimiento de la legislación de aguas ("denuncia").

El programa de Quejas y Sugerencias, tal como recoge el RD 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, tiene como objetivo recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Las peticiones de información, solicitudes, etc., dirigidas a este Organismo, puede usted canalizarlas por los medios habituales que recoge el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las quejas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren personas interesadas en el procedimiento.

En relación con la comunicación de posibles infracciones o incumplimientos por parte de un tercero a la legislación de aguas, este formulario no debe considerarse formalmente como una denuncia. Se marcará la casilla siempre que se quiera poner en conocimiento de este Organismo la realización de acciones que pudieran ser constitutivas de una infracción o incumplimiento en materia de legislación de aguas.

El formulario de denuncia que presentes, será remitido al Servicio de Vigilancia de este Organismo para su oportuna valoración y, si procede, previa comprobación sobre el terreno, se extienda el correspondiente Boletín de denuncia siempre que la actuación se considere sancionable en materia de legislación de aguas, todo ello sin que sea obligatoria la contestación sustantiva por parte de este Servicio al titular del formulario de denuncia.

2 QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR UNA QUEJA O UNA DENUNCIA

Toda la ciudadanía que lo considere oportuno, para dejar constancia de las quejas, sugerencias o denuncias que quiera trasladar a este Organismo de Cuenca.



3 FORMA DE CUMPLIMENTACIÓN DEL FORMULARIO

Consideraciones preliminares: Deberás seleccionar en el encabezado si el formulario presentado hace referencia a una queja o a una denuncia.

NOTA: En el encabezado se vuelve a recordar las diferencias entre una y otra y se indican los apartados que deben ser cumplimentados en cada caso. Los apartados 1 a 3 y 7-8 se deben cumplimentar en ambos casos.

Apartados 1 y 2: No olvides cumplimentar con claridad la dirección de correo electrónico a la que se te remitirá la notificación de la respuesta en el caso de que proceda esta. En el caso de que designes un representante, será a este al que se le envíen, en su caso, las posibles notificaciones.

Apartado 3: Debes indicar la localización en la que se produce el objeto de la queja o la detección de la posible infracción con el máximo detalle que conozcas.

Apartado 4: Solamente debe cumplimentarse en el caso de que el formulario corresponda a la presentación de una queja o sugerencia. Debes marcar con una cruz el apartado que se ajuste mejor al tema del que trate la queja.

Por ejemplo, si quieres poner una queja por problemas con la tasa de navegación, deberás marcar el apartado de navegación. Si quieres mostrar tu descontento sobre el estado de vegetación de un cauce, deberás marcar el apartado de conservación de cauces...

Apartado 5: Solamente debe cumplimentarse en el caso de que el formulario corresponda a la presentación de una queja o sugerencia. Debes marcar con una cruz el apartado que se ajuste mejor al motivo por el que planteas la queja.

Una vez identificado el apartado A, B, C, D o E que se ajusta al motivo de su queja deberá concretar este marcando una cruz sobre la razón específica que motiva su queja.

Por ejemplo, en el caso mencionado anteriormente, si el problema con la tasa de navegación es que no te ha llegado aún y se ha superado el plazo normativo de respuesta, deberás marcar dentro del apartado D, la casilla correspondiente a “tiempo de tramitación excesivo”. Si, lo que ha ocurrido es que se te ha denegado la DRN por falta de documentación y estás en desacuerdo, deberás marcar dentro del apartado D la opción “Petición de documentación considerada innecesaria”

Apartado 6: Solamente debe cumplimentarse en el caso de que el formulario corresponda a la presentación de una denuncia. En este caso deberás marcar cuál es la posible infracción a la normativa de aguas que consideras se ha producido.

Apartado 7: Es de cumplimentación obligatoria en ambos casos. En este apartado debes adjuntar la información que consideres necesaria para una mejor comprensión de los hechos que nos trasladas.



Apartado 8: Es de cumplimentación obligatoria en ambos casos.

4 FORMAS DE PRESENTACIÓN DEL FORMULARIO

La Confederación Hidrográfica del Tajo dispone de un formulario específico para la presentación de quejas, sugerencias y denuncias. Una vez cumplimentado el formulario se podrá presentar:

- El registro electrónico de la Administración General del Estado dirigido a esta Confederación, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1. de la ley 39/2015
- En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Para facilitar el cumplimiento de dicha obligación, la Confederación Hidrográfica del Tajo, O.A. dispone de la Sede Electrónica, en la siguiente dirección web: <https://sede.miteco.gob.es/portal/site/seMITECO> para todos aquellos procedimientos reglados, competencia de esta Confederación.

Asimismo, y siempre que no exista el procedimiento electrónico específico en dicha Sede, se puede presentar cualquier otro tipo de solicitud, escrito o comunicación a través del Registro Electrónico General, en la siguiente dirección web: <https://rec.redsara.es>

De acuerdo con el artículo 14 de la citada Ley, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.
- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.



5 DOCUMENTACIÓN QUE DEBE APORTARSE

- **Formulario de QUEJAS / DENUNCIAS** debidamente cumplimentado.
- Cualquier tipo de documentación que se estime conveniente.

6 TRAMITACIÓN

En el caso de tratarse de una queja:

Recibida dicha queja 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 en Plaza de San Juan de la Cruz 10 - 28071 MADRID Teléfono 91 5976476 E MAIL: bnz-insservicios@miteco.es (Artículo 16.3 del RD 951/2005), a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación.

En el caso de tratarse de la comunicación de una posible infracción el formulario de denuncia será remitido al Servicio de Vigilancia del Dominio Público Hidráulico del Organismo para conocimiento y consideración de una posible visita de inspección sobre el terreno y valoración de los hechos sin que sea obligatoria la contestación sustantiva por parte de este Servicio.

7 NORMATIVA

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 3/9/2005 y Corrección 22/9/2005).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.