Indicadores de calidad

- Porcentaje de días en los que el DOE se publica antes de las 8:00 horas.
- Porcentaje de publicaciones realizadas en los plazos comprometidos.
- Porcentaje de anuncios de corrección de errores publicados en el plazo previsto.
- Porcentaje de anuncios de corrección de errores publicados por causa no imputable al DOE.
- Porcentaje de días en los que el envío del sumario de DOE prestado mediante el servicio del DOE a la carta se realiza a la hora prevista.
- Porcentaje de normas consolidadas puestas a disposición en el plazo previsto.
- Porcentaje de correos electrónicos respondidos en plazo.
- Porcentaje de días en que la información RSS está disponible en el plazo comprometido.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en plazo.

Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, serán remitidas por correo postal a la dirección Servicio de Legislación y Documentación, Pº de Roma s/n, 06800. Mérida, o bien por correo electrónico a la dirección: doe@juntaex.es

Este Servicio responderá, en un plazo máximo de 15 días hábiles, por el medio indicado por el interesado, informando al reclamante de las causas por las cuales el compromiso no se ha cumplido y de las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

¿Cuáles son nuestras funciones?

Al Diario Oficial de Extremadura le corresponde publicar a través de su web oficial los documentos (disposiciones, actos administrativos, resoluciones judiciales y anuncios) que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico y en virtud de los principios constitucionales de publicidad de las normas y seguridad jurídica, deben ser objeto de publicación oficial para otorgarles validez jurídica o eficacia legal.

Sistema de quejas y sugerencias

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado "Miespacio" como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que estos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas mediante la presentación de la Queja, Sugerencias e Iniciativas que crean conveniente. Con este espacio se refuerza el diálogo con los ciudadanos, la transparencia, la cercanía y los valores democráticos.

El enlace para acceder a "Miespacio" es el siguiente: https://www.juntaex.es/miespacio/login

Las quejas, sugerencias e iniciativas presentadas a través de "Miespacio" serán tratadas internamente a través de la herramienta del Escritorio del Informador, donde se clasificarán y derivarán por el Centro Directivo competente en materia de participación ciudadana al Centro Directivo del que depende la unidad afectada por la misma. Este Centro emitirá el correspondiente informe cuyo contenido se pondrá en conocimiento del ciudadano en el plazo establecido al efecto por la normativa en vigor.

Las quejas, sugerencias e iniciativas pueden ser presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que represente destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, explicándoles el significado y alcance de estas, así como sus posibles efectos y el procedimiento a seguir.

En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de estas.

Las quejas, sugerencias e iniciativas también podrán presentarse presencialmente en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía. En este caso, se recoge la queja, sugerencia o iniciativa en formato papel y se realiza la correspondiente anotación en el sistema del registro electrónico, previa digitalización de esta, dirigiéndola al servicio con competencias en materia de tramitación de quejas.

Es importante exponer con claridad cuál es el objeto de la queja, sugerencia e iniciativa, por eso debe tener carácter individualizado (referido a cosas concretas), evitando formular denuncias genéricas.

La tramitación de las quejas, sugerencias e iniciativas seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

DIARIO OFICIAL DE EXTREMADURA

CARTA DE SERVICIOS

¿Qué es el Diario Oficial de Extremadura?

El Diario Oficial de Extremadura se configura como un servicio público de acceso universal y gratuito que garantiza el derecho de toda la ciudadanía a acceder gratuitamente a los documentos que se publiquen en el mismo y a una base de datos que facilite su consulta.

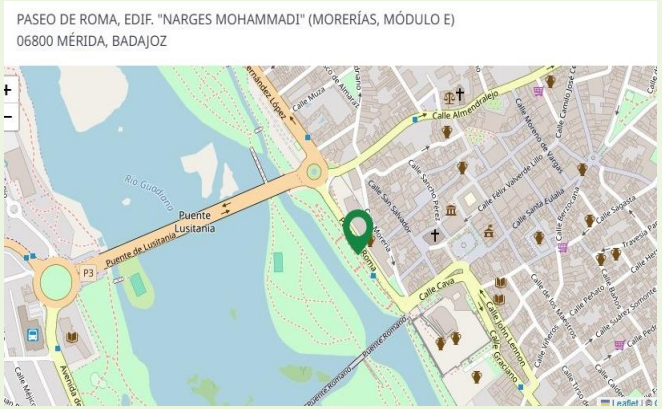
JUNTA DE EXTREMADURA

¿Cuál es la Unidad responsable del seguimiento de esta carta de servicios?

La gestión del Diario Oficial de Extremadura se lleva a cabo desde el Servicio de Legislación y Documentación, perteneciente a la Secretaría General de la Consejería de Presidencia, Interior y Diálogo Social, sito en la Pº de Roma, s/n, Edificio Morerías, módulo E, 3ª planta de Mérida.

- Composición del equipo responsable del DOE:
M.ª Mercedes Argueta Millán. Jefa de Servicio de Legislación y Documentación.
María Francisca Villa Gutiérrez. Jefa de Sección de Asuntos Generales de Documentación.
Rafael Ginés Baile. Jefe de Sección de Legislación y Publicaciones Oficiales.
Isabel María García Rodríguez. Asesora Jurídica.
Julia Rey López. Jefa de Negociado de Publicaciones Oficiales.
Luis Fernando Fernández Sánchez. Auxiliar Advo. General.
José David García Muñoz. Auxiliar Advo. General.
Francisca Moreno López. Auxiliar Advo. General.
Francisco A Huertas Méndez Técnico en Biblioteconomía y Documentación

- Horarios de atención al público (presencial y telefónico): De lunes a viernes de 8.30 a 14.30 horas.
- Teléfonos: 924005114, 924005012, 924005230, 924005008
- Correo electrónico: doe@juntaex.es



¿Qué servicios prestamos?

1. Servicio de publicaciones
- Revisión y corrección ortotipográfica de los documentos a publicar
- Inserción de documentos en el DOE.
- Inserción de las convocatorias de subvenciones, junto con sus extractos.
- Publicación diaria en internet del DOE, de lunes a viernes, excepto los días declarados inhábiles en el territorio de la Comunidad Autónoma

2. Servicio de información
- Informar y asesorar sobre el procedimiento para la presentación de solicitudes de inserción de textos en el DOE.
- Informar sobre las tasas a abonar por inserción de anuncios oficiales sujetos a pago.
- Suscripciones electrónicas y gratuitas para recibir diariamente, a través del correo electrónico del servicio de "DOE a la carta" el sumario del DOE.
- Servicio de RSS del boletín diario.
- Consultas de interés general relacionadas con el DOE.

3. Otros servicios
- Servicio de locución del sumario del DOE de cada edición digital.
- Servicio de traducción al portugués de la página principal del DOE.
- Acceso desde la base de datos del DOE a los Diarios publicados a partir del 20 de marzo de 1980.
- Servicio de búsqueda en la base de datos del DOE.
- Acceso a disposiciones de carácter general consolidadas.
- Acceso al sumario del último DOE publicado desde su dispositivo móvil con acceso a internet.
- Gestión de altas y bajas de personas habilitadas para operar en el Tablón Edictal Único (TEU) del BOE.
- Archivar y custodiar un ejemplar de cada DOE editado y publicado.
- Expedir copias de publicaciones oficiales.
- Accesibilidad de la web, adaptando toda la web a las recomendaciones normativas.
- Acceso a otros diarios y boletines oficiales (BOE, Boletines autonómicos, Provinciales y DOUE).

¿Cuáles son nuestros compromisos?

1. Servicio de publicaciones
1.1. Publicación oficial del DOE en la sede electrónica todos los días hábiles, antes de las 8:00 horas del día que corresponda la publicación.
1.2. Inserción de los anuncios en un plazo medio de 5 días hábiles desde su recepción en el Servicio del DOE a través del Registro.
1.3. Inserción de los anuncios que conlleven pago de la tasa en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción del justificante de abono de la tasa.
1.4. Inserción de los anuncios que sean de corrección de errores de otros ya publicados en un plazo medio de 3 días hábiles desde su recepción en el Servicio del DOE, a través del Registro de documentación.
1.5. Reducción progresiva de la publicación de anuncios de corrección de errores por causa imputable al servicio del DOE.
1.6. Inserción de las convocatorias de subvenciones, remitidas por el órgano convocante, junto con los extractos de las mismas, remitidos directamente por la Base Nacional de Datos de Subvenciones, a efectos de su publicación conjunta, en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del último de los documentos.

2. Servicio de información
2.1. Envío de la suscripción electrónica todos los días hábiles antes de las 8:00 horas.
2.2. Disponibilidad de las normas consolidadas en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde la publicación en el DOE.
2.3. Proporcionar información personalizada y atención de consultas relativas al normal funcionamiento del DOE, recibidas por correo electrónico en un plazo máximo de 1 día hábil.

3. Otros servicios
3.1. Disponibilidad de los servicios RSS antes de las 9:00 horas del día de la publicación oficial del DOE.
3.2. Contestar las quejas y sugerencias planteadas como mecanismo interno de participación ciudadana, a través del correo electrónico doe@juntaex.es o por escrito en un plazo máximo de 2 días hábiles, en este último caso desde su recepción en el Servicio encargado de la gestión del DOE a través del Registro de documentación.