

- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
  - III. Derecho a obtener información.
  - IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
  - V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
  - VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.
- 4.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Expropiaciones a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

#### 4.3. Quejas y Sugerencias.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad, de los servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son 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 los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

— Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>.

— Buzón de correo electrónico: [quejas@pr.juntaex.es](mailto:quejas@pr.juntaex.es).

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias 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.

---

### *RESOLUCIÓN de 17 de julio de 2006, de la Dirección General de Transportes, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Servicio de Inspección Técnica de Vehículos” y se dispone su publicación.*

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de la Inspección Técnica de Vehículos, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

#### RESUELVO:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada “Servicio de Inspección Técnica de Vehículos”, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Servicio de Inspección Técnica de Vehículos para su exposición/distribución en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet <http://sia.juntaex.es>

Mérida, 17 de julio de 2006.

El Director General de Transportes,  
ÁNGEL CABALLERO MUÑOZ

## ANEXO

### “CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS”

#### PRÓLOGO

La Sección de Inspección Técnica de Vehículos es una unidad administrativa integrada en el Servicio de Transportes, Órgano dependiente de la Dirección General de Transportes de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico. Las Estaciones de Inspección Técnica de Vehículos son unidades adscritas a la Dirección General de Transportes de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico. Estos Centros tienen la misión de tramitar los expedientes y realizar las Inspecciones Técnicas de Vehículos.

#### I. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

##### I.1. Datos identificativos.

Esta carta es de aplicación a la Sección de Inspección Técnica de Vehículos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Las Estaciones de Inspección Técnica de Vehículos son unidades adscritas a la Dirección General de Transportes de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico.

Estos Centros tienen la misión de “tramitar los expedientes y realizar las inspecciones técnicas de Vehículos”.

I.2. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios de la Inspección Técnica de Vehículos de la Comunidad Autónoma de Extremadura es el Servicio de Transportes de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico.

#### I.3. Medios de prestación del servicio.

Sección de Inspección Técnica de Vehículos  
Servicio de Transportes  
Dirección General de Transportes  
Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico  
Paseo de Roma, s/n.

06800 Mérida Badajoz

Teléfono: 924 00 63 00

FAX: 924 00 63 40

Horario: 08:00-15:00 horas (De lunes a viernes).

PÁGINA WEB: <http://www.juntaex.es/consejerias/idt/dgt/itvprincipal.html>

Teléfono de CITA PREVIA para todas las I.T.V. de Extremadura  
902 48 80 00

Horario continuado de 8:30 h. a 20:30 h.

Sedes de las distintas estaciones de I.T.V.:

##### I.T.V. de BADAJOZ

Polígono Industrial “El Nevero”

Avda. Miguel de Fabra, s/n.

06006 Badajoz

Teléfonos: 924 01 37 06/07/08

FAX: 924 31 07 08

e-mail: [itv.badajoz@juntaextremadura.net](mailto:itv.badajoz@juntaextremadura.net)

Horario (De lunes a viernes):

- De 1 enero a 30 junio y de 16 septiembre a 31 diciembre: De 8:00 a 19:00 horas

A partir del 1 de noviembre de 2006: De 8:00 a 22:00 horas

- De 1 julio a 15 septiembre: De 8:00 a 15:00 horas.

##### I.T.V. de CÁCERES

Carretera N-630, Km 558

10195 Cáceres

Teléfonos: 927 00 67 92/93/94

FAX: 927 00 67 95

e-mail: [itv.caceres@juntaextremadura.net](mailto:itv.caceres@juntaextremadura.net)

Horario (De lunes a viernes):

- De 1 enero a 30 junio y de 16 septiembre a 31 diciembre: De 8:00 a 19:00 horas.

A partir del 1 de noviembre de 2006: De 8:00 a 22:00 horas.

- De 1 julio a 15 septiembre: De 8:00 a 15:00 horas.

**I.T.V. de CORIA**

Carretera Coria - Navalmoral (EX-108), Km. 1

10800 Coria

Teléfonos: 927 01 30 92

FAX: 927 01 30 93

e-mail: [itv.coria@juntaextremadura.net](mailto:itv.coria@juntaextremadura.net)

- Horario: 08:00-15:00 horas (De lunes a viernes)

**I.T.V. de MÉRIDA**

Centro Regional de Transportes

Carretera de Mérida a Montijo (EX-209), Km 0,5

06800 Mérida

Teléfonos: 924 00 98 00/01/02

FAX: 924 00 98 03

e-mail: [itv.merida@juntaextremadura.net](mailto:itv.merida@juntaextremadura.net)

(De lunes a viernes)

- De 1 enero a 30 junio y de 16 septiembre a 31 diciembre: De 8:00 a 19:00 horas.

A partir del 1 de noviembre de 2006: De 8:00 a 22:00 horas

- De 1 julio a 15 septiembre: De 8:00 a 15:00 horas.

**I.T.V. de MORALEJA**

Polígono Industrial “La Cañada”

C/ Chorrerón, s/n.

10840 Moraleja

Teléfonos: 927 01 37 06

FAX: 927 01 37 07

e-mail: [itv.moraleja@juntaextremadura.net](mailto:itv.moraleja@juntaextremadura.net)

- Horario: 08:00-15:00 horas (De lunes a viernes).

**I.T.V. de NAVALMORAL DE LA MATA**

Carretera N-V, Km. 180. Zona del Goche

10300 Navalmoral de la Mata

Teléfonos: 927 01 66 44/ 45

FAX: 927 01 66 46

e-mail: [itv.navalmoral@juntaextremadura.net](mailto:itv.navalmoral@juntaextremadura.net)

- Horario: 08:00-15:00 horas (De lunes a viernes).

**I.T.V. de PLASENCIA**

Polígono Industrial

C/ Goicoechea, N.º 1

10600 Plasencia

Teléfonos: 927 01 78 82/ 83

FAX: 927 01 78 83

e-mail: [itv.plasencia@juntaextremadura.net](mailto:itv.plasencia@juntaextremadura.net)

Horario (De lunes a viernes):

- De 1 enero a 30 junio y de 16 septiembre a 31 diciembre: De 8:00 a 19:00 horas.

A partir del 1 de noviembre de 2006: De 8:00 a 22:00 horas

- De 1 julio a 15 septiembre: De 8:00 a 15:00 horas.

**I.T.V. de TRUJILLO**

Polígono Industrial “LA DEHESILLA”, s/n.

10200 Trujillo

Teléfonos: 927 02 76 16/17

FAX: 927 02 76 18

e-mail: [itv.trujillo@juntaextremadura.net](mailto:itv.trujillo@juntaextremadura.net)

- Horario: 08:00-15:00 horas (De lunes a viernes).

**I.T.V. de VILLANUEVA DE LA SERENA**

Polígono Industrial “La Barca”, s/n.

06700 Villanueva de la Serena

Teléfonos: 924 02 19 37/38

FAX: 924 02 19 37

e-mail: [itv.villanueva@juntaextremadura.net](mailto:itv.villanueva@juntaextremadura.net)

Horario (De lunes a viernes):

- De 1 enero a 30 junio y de 16 septiembre a 31 diciembre: De 8:00 a 19:00 horas.

A partir del 1 de noviembre de 2006: De 8:00 a 22:00 horas

- De 1 julio a 15 septiembre: De 8:00 a 15:00 horas.

**I.T.V. de ZAFRA**

Polígono Industrial “Los Caños”

C/ Río Bodión, N.º 12

06300 Zafra

Teléfonos: 924 02 99 76/77

FAX: 924 02 99 78

e-mail: [itv.zafra@juntaextremadura.net](mailto:itv.zafra@juntaextremadura.net)

Horario (De lunes a viernes):

- De 1 enero a 30 junio y de 16 septiembre a 31 diciembre: De 8:00 a 19:00 horas.

A partir del 1 de noviembre de 2006: De 8:00 a 22:00 horas

- De 1 julio a 15 septiembre: De 8:00 a 15:00 horas.

**I.T.V. MÓVIL**

Existen además 2 I.T.V. Móviles, en las que para pedir cita, han de dirigirse a los teléfonos habilitados por los Ayuntamientos de las localidades, en las cuales se hallen ubicadas.

Horario: Sólo por la mañana, según cita (De lunes a viernes).

I.T.V. MÓVIL I						
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Jerez de los Caballeros	Jerez de los Caballeros	Miajadas	Villanueva de la Vera	Montijo	Montijo Del 1 al 10	Caminomorisco Del 11 al 30
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Cabeza del Buey	Cabeza del Buey	Jaraíz de la Vera	Talarrubias	Valencia de Alcántara	Valencia de Alcántara	

I.T.V. MÓVIL II					
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Herrera del Duque	Almendralejo	Villafranca de los Barros	Olivenza	Azuaga	Azuaga
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Alburquerque		Alconchel	Almendralejo	Llerena	Quintana de la Serena

Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios

#### LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ÁMBITO ESTATAL

- Ley Orgánica 12/1999, de 6 de mayo, de reforma de la Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de Extremadura.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 16/1979, de 2 de octubre, sobre Tasas de la Jefatura Central de Tráfico.
- Ley 18/1989, de 25 de julio, de bases sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- Real Decreto-Ley 7/2000, de 23 junio, de Medidas Urgentes en el Sector de las Telecomunicaciones (Capítulo II, Artículo 7: Prestación de los servicios de Inspección Técnicas de vehículos).
- Real Decreto 1987/1985, de 24 de septiembre, sobre normas generales de instalación y funcionamiento de las estaciones I.T.V.
- Real Decreto 2140/1985, de 9 de octubre, por el que se dictan normas de homologación de tipos de vehículos automóviles, remolques y semirremolques, así como de partes y piezas de dichos vehículos, con los Reales Decretos, Órdenes y correcciones de errores que lo modifican.
- Real Decreto 736/1988, de 8 de julio, por el que se regula la tramitación de las reformas de importancia de vehículos de carretera.
- Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de vehículos a motor y seguridad vial modificada por Ley 19/2001, de 19 de diciembre.
- Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos.
- Real Decreto 1247/1995, de 14 de julio, que aprueba el Reglamento de vehículos Históricos.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de vehículos y modificaciones posteriores.

— Real Decreto 648/2002, de 5 de julio, por el que se modifica el Anexo III del R.D. 1987/1985.

— Real Decreto 894/2002, de 30 de agosto, por el que se modifica el Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y menores.

— Real Decreto 833/2003, de 27 de junio, por el que se establecen los requisitos técnicos que deben cumplir las estaciones de inspección técnica de vehículos (ITV) a fin de ser autorizadas para realizar esa actividad.

— Real Decreto 711/2006, de 9 de junio, por el que se modifican determinados reales decretos relativos a la Inspección Técnica de Vehículos (ITV), y a la homologación de vehículos, sus partes y piezas, y se modifica el Reglamento General de vehículos, aprobado por el R.D. 2822/1998, de 23 de diciembre.

— Orden CTE/3191/2002, de 5 de diciembre, por la que se tipifican nuevas reformas de importancia y se modifican los Anexos I y II del Real Decreto 736/1988, de 8 de julio, por el que se regula la tramitación de reformas de importancia de vehículos de carretera y se modifica el artículo 252 del Código de la Circulación.

— Manual de procedimiento de inspección de las Estaciones ITV Revisión 4.ª (enero 2004). [Aprobado por el artículo 12 del Real Decreto 2042/1994].

#### DE ÁMBITO AUTONÓMICO

— Ley 18/2001, de 14 de diciembre, sobre Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

#### RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

#### DE ÁMBITO ESTATAL

— Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### DE ÁMBITO AUTONÓMICO

— Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

— Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Orden de 11 de septiembre de 2000, por la que se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización.

#### I. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

##### ¿CUAL ES EL PROPÓSITO DE LAS ESTACIONES DE INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS?

El propósito de las Estaciones ITV es mejorar la Seguridad Vial, haciendo que los vehículos automóviles se encuentren en condiciones idóneas de uso, tales que permitan prevenir los accidentes por fallos mecánicos, mediante la verificación del estado de conservación y funcionamiento de los elementos esenciales de seguridad, tanto activa como pasiva, a través de inspecciones técnicas periódicas.

##### ¿CÓMO SE ACCEDE AL SERVICIO?

- Para la INSPECCIÓN TÉCNICA DEL VEHÍCULO:

Solicite CITA PREVIA al teléfono único habilitado para ello:

TELÉFONO DE CITA PREVIA: 902 488000

- Para cualquier otra consulta:

Diríjase a cualquier Estación de ITV, personalmente, teléfono, fax, correo electrónico, etc.

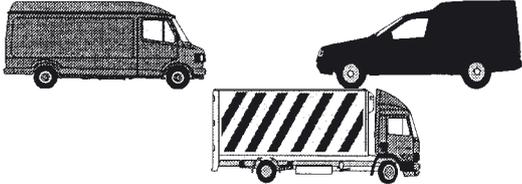
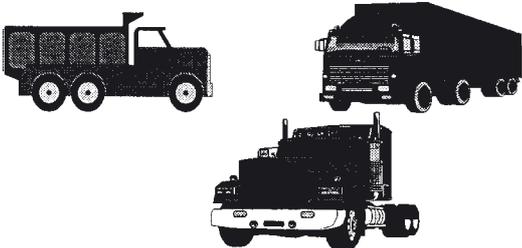
##### ¿QUÉ DOCUMENTACIÓN ES NECESARIA PARA PASAR LA ITV?

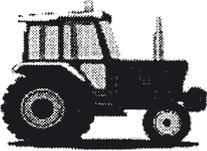
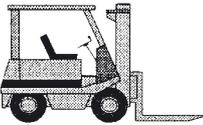
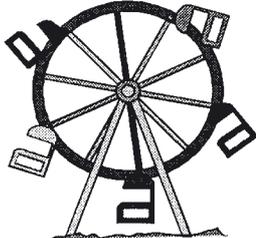
Para pasar la ITV el usuario debe aportar los originales de la documentación que se indica en el siguiente cuadro, así como el justificante de haber abonado la tasa correspondiente (modelo 50).

**DOCUMENTACIÓN EXIGIBLE PARA CADA UNA DE LAS INSPECCIONES**

INSPECCIONES	PERMISO DE CIRCULACIÓN	TARJETA ITV	DOCUMENTACIÓN ORIGINAL del PAIS de ORIGEN	FICHA REDUCIDA o CERTIFICADO de CONFORMIDAD
Revisión Periódica	X	X		
Duplicado de Tarjeta de I.T.V.	X			
Matriculación Veh. Nacional		<b>Certificado de características</b>		
Matriculación Veh. Importado Nuevo				X
Matriculación Veh. Importado Usado			X	X
Cambio de Matrícula	X	X		
Reformas de importancia	(Para reformas de importancias en vehículos, deberá consultar en la estación de ITV la documentación requerida, al estar condicionadas con las modificaciones a realizar)			

TIPO	ANTIGÜEDAD	INSPECCIÓN
. Motocicletas. . Vehículos de tres ruedas, cuadríciclos, quads, ciclomotores de tres ruedas y cuadríciclos ligeros. A partir del 21-09-06 	Hasta 5 años A partir del 21-09-06: 4 años :	Exento
	Más 5 años A partir del 21-09-06: 4 años	Bienal
. Vehículos de uso privado dedicados al transporte de personas, excluidas las motocicletas y ciclomotores, con capacidad de hasta nueve plazas, incluido el conductor. . Autocaravanas y vehículos viviendas. A partir del 21-09-06 	Hasta 4 años	Exento
	De 4 a 10 años	Bienal
	Más de 10 años	Anual

TIPO	ANTIGÜEDAD	INSPECCIÓN
<p>Ambulancias y vehículos de servicio público dedicados al transporte de personas , incluido el transporte escolar, con o sin aparato taxímetro, con capacidad de hasta nueve plazas , incluido el conductor.</p> 	Hasta 5 años	Anual
<p>Vehículos de servicio de alquiler con o sin conductor y de escuela de conductores, dedicados al transporte de personas con capacidad de hasta nueve plazas, incluido el conductor</p> 	Hasta 2 años	Exento
<p>Vehículos dedicados al transporte de personas, incluido el transporte escolar y de menores, con capacidad para diez o mas plazas, incluido el conductor</p> 	Hasta 5 años	Anual
<p>Vehículos y conjuntos de vehículos dedicados al transporte de mercancías o cosas, de M.M.A. &lt;= 3,5 Tm.(Masa Máxima Autorizada menor o igual a 3,5 Tm.)</p> 	Hasta 2 años	Exento
<p>Vehículos dedicados al transporte de mercancías o cosas de MMA &gt; 3,5 Tm. y cabezas tractoras independientes.</p> 	Hasta 2 a 6 años	Bienal
<p></p>	De 6 a 10 años	Anual
<p></p>	Más de 10 años	Semestral

TIPO	ANTIGÜEDAD	INSPECCIÓN
Caravanas remolcadas M.M.A > 750 Kg 	Hasta 6 años	Exento
	Más de 6 años	Bienal
Tractores agrícolas, maquinaria agrícola autopropulsada, remolques agrícolas y otros vehículos agrícolas especiales, excepto motocultores y máquinas equiparadas. 	Hasta 8 años	Exento
	De 8 a 16 años	Bienal
	Más de 16 años	Anual
Vehículos especiales destinados a obras y servicios y maquinaria autopropulsada, con exclusión de aquellos cuya velocidad por construcción sea menor de 25 Km/h.  	Hasta 4 años	Exento
	De 4 a 10 años	Bienal
	Más de 10 años	Anual
Estaciones transformadoras móviles y vehículos adaptados para la maquinaria del circo o ferias recreativas ambulantes. 	Hasta 4 años	Exento
	De 4 a 6 años	Bienal
	Más de 6 años	Anual

## ¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS PRESTADOS?

**1. INFORMACIÓN AL CIUDADANO:** Facilitamos la información que se requiera de forma telefónica, presencial, escrita o telemática, de los siguientes ámbitos:

- Consultas administrativas.

- Con carácter particular del estado en que se encuentra su expediente.

- Con carácter general de todo lo que concierne a las inspecciones técnicas de vehículos.

- Consultas técnicas. A petición del usuario cualquier consulta de carácter técnico.

## 2. INSPECCIONES DE VEHÍCULOS:

- Periódicas de vehículos automóviles.

- Previa a la matriculación del vehículo correspondientes a vehículos no homologados:

- Cambios de residencia a España.

- Vehículos procedentes de subastas oficiales en España.

- Vehículos procedentes del E.E.E. o terceros países.
- Vehículos del Cuerpo Diplomático extranjero acreditados en España.
- Vehículos fabricados en pequeñas series (máximo 50 unidades por fabricante).
- Vehículos prototipos o preseries en fase de desarrollo correspondientes a tipos no homologados.
- Fabricados para usos específicos.
- Por reformas de importancia definidas reglamentariamente.
- Expedición de duplicados de la tarjeta ITV.
- A requerimiento de la autoridad competente.
- Voluntarias solicitadas por los titulares de los vehículos.
- Vehículos accidentados a requerimiento del agente de la autoridad.
- Verificación de taxímetros (en las Estaciones ITV de Badajoz, Mérida, Cáceres y Plasencia).
- Pesaje de vehículos a instancia de la autoridad competente.
- Cambios de matrícula.
- Vehículos históricos.

### 3. COMPROMISOS DE CALIDAD

#### 3.1. Compromisos de calidad de la Inspección Técnica de Vehículos.

SERVICIO	COMPROMISO DE CALIDAD IDENTIFICADO EN CUESTIONARIO
INFORMACIÓN AL CIUDADANO	<p>I. Estaremos en disposición de atender las consultas de información general solicitadas por el ciudadano de forma personalizada en un plazo máximo de 5 minutos.</p> <p>II. Atenderemos las consultas de información específica de forma personalizada en un plazo máximo de 15 minutos.</p> <p>III. Atenderemos las solicitudes de cita previa de forma rápida y eficaz, particularmente cuando éstas puedan ser realizadas a través de nuevas modalidades con base tecnológica.</p>
INSPECCIONES DE VEHÍCULOS	<p>IV. Reduiremos los plazos entre la fecha de solicitud de cita y la fecha real de la inspección tendiendo a que éstas sean coincidentes, a partir de la ampliación prevista de horarios para la prestación del servicio.</p> <p>V. Realizaremos la inspección de vehículos en un tiempo máximo de 30 minutos a partir de la recepción de la documentación.</p> <p>VI. Nos comprometemos a entregar al usuario la documentación correspondiente para las inspecciones no periódicas en un plazo máximo de 15 días desde la fecha favorable de inspección con el expediente completo.</p>

### 3.2. Indicadores

A. Tiempo medio de espera en ser atendido para proporcionar la información general al usuario a partir de la solicitud.

B. N.º de quejas presentadas por demora en la obtención de la información general.

C. N.º de quejas presentadas por el trato recibido en la obtención de la información general.

D. % de solicitudes de información general fuera del plazo asumido.

E. Tiempo medio de espera en ser atendido para proporcionar la información específica de forma personalizada.

F. N.º de quejas presentadas por demora en la obtención de la información específica.

G. N.º de quejas presentadas por el trato recibido en la obtención de la información específica.

H. % de solicitudes de información específica fuera del plazo asumido.

I. Tiempo medio de respuesta para proporcionar una cita para la Inspección Técnica de Vehículos.

J. % de llamadas perdidas en el teléfono de cita previa.

K. N.º de quejas presentadas por demora en la obtención de la cita para la inspección.

L. Tiempo medio de demora en la fecha de inspección con respecto a la solicitud de cita.

M. Tiempo medio para realizar las inspecciones.

N. % de inspecciones realizadas en plazo.

O. N.º de quejas presentadas por la realización de inspecciones fuera de plazo.

P. Tiempo medio de demora en la entrega de la documentación correspondiente para las inspecciones no periódicas desde la fecha favorable de inspección con el expediente completo.

Q. N.º de quejas presentadas por entrega de documentación fuera de plazo.

R. % de documentaciones entregadas al usuario en plazo.

## 2. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### 4.1. Derechos de los usuarios.

En principio, los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De cualquier forma la Comunidad Autónoma de Extremadura dentro del “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura” y en desarrollo de su eje II que lleva por título “Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración”; ha elaborado la “Carta de Derechos del Ciudadano”.

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios, y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Regional.

Quizá sea necesario aclarar previamente que la Carta de Derechos de los ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquellos, convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación, y constituyéndose en el marco general de expectativas y aspiraciones que deben tener aseguradas en sus relaciones con nuestra Administración.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración, que al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnofónicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.

II. Derecho a recibir una atención adecuada.

III. Derecho a obtener información.

IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.

V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.

VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

#### 4.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con la Inspección Técnica de Vehículos, a través de los siguientes medios:

— Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.

— Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

#### 4.3. Quejas y Sugerencias.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad, de los servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son 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 los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

— Sistema de Información Administrativa (barzón de quejas):

— <http://sia.juntaex.es>.

Buzón de correo electrónico: [quejas@pr.juntaex.es](mailto:quejas@pr.juntaex.es).

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias 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.

## CONSEJERÍA DE DESARROLLO RURAL

*RESOLUCIÓN de 22 de junio de 2006, del Consejero, por la que se dispone la ejecución de la sentencia n.º 432 de 16 de mayo de 2006, dictada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura.*

Vista la sentencia número 432, de 16 de mayo de 2006, dictada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura estimando el recurso contencioso-administrativo interpuesto en nombre y representación del