



## **CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN**

*RESOLUCIÓN de 14 de octubre de 2010, de la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, por la que se aprueba la actualización de la carta de servicios denominada "Servicio de Formación Profesional Reglada" y se dispone su publicación. (2010062585)*

La carta de servicios denominada "Servicio de Formación Profesional Reglada" fue aprobada por Resolución de la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, de 24 de octubre de 2007, publicada en el DOE núm. 129, de 8 de noviembre, momento a partir del cual surtió plenos efectos.

Con motivo del seguimiento de la mencionada carta de servicios, efectuado por la unidad responsable de la misma, y por la Inspección General de Servicios de la Junta de Extremadura a petición expresa de este Centro Directivo, se han evidenciado aspectos tales como novedades en los datos identificativos del servicio, normativa y relación de servicios prestados, así como un elevado grado de cumplimiento de la mayoría de los compromisos asumidos en la carta de servicios que avalan la mejora de los mismos, y, por último, la necesidad de reconsiderar, y en su caso reformular, aquellos compromisos que no han sido satisfechos plenamente, todo lo cual ha aconsejado la elaboración de un proyecto de actualización de la carta de servicios denominada "Servicio de Formación Profesional Reglada".

Una vez elaborado el proyecto para la actualización de la carta de servicios denominada "Servicio de Formación Profesional Reglada" 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 de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

### RESUELVO :

Primero. Aprobar la actualización de la carta de servicios denominada "Servicio de Formación Profesional Reglada" 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, que incluya la actualización del contenido de la carta de servicios denominada "Servicio de Formación Profesional Reglada" para su exposición y distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en las Delegaciones Provinciales de Educación y en la red de Centros de Atención Administrativa de la Junta de Extremadura. Igualmente, se podrá acceder a su contenido en el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos que se ubica en la sede electrónica corporativa de la Junta de Extremadura, en el portal web <http://sede.juntaex.es> o bien directamente en la dirección <http://observatorio.juntaex.es>



Cuarto. Esta resolución deja sin efectos la de 24 de octubre de 2007, de la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, publicada en el DOE núm. 129, de 8 de noviembre.

Mérida, a 14 de octubre de 2010.

La Directora General de  
Formación Profesional y Aprendizaje Permanente,  
MARÍA DEL CARMEN PINEDA GONZÁLEZ

## **A N E X O**

### **CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA**

#### **PRÓLOGO**

La Formación Profesional tiene una dimensión estratégica para el desarrollo económico y de las condiciones sociales. Se trata de un instrumento necesario para el aumento de la competitividad de las empresas y un soporte decisivo para la inserción y progreso profesional de la población trabajadora.

En este contexto, las Cartas de Servicios se han consolidado como un válido y eficaz elemento integrador de los sistemas de calidad de las organizaciones, y muy especialmente en las del sector público. De ahí que el objetivo pretendido con este "instrumento" haya de ser el de proporcionar una mejora sostenible de los servicios prestados por el Servicio de Formación Profesional Reglada.

Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente carta de servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

#### **1. Datos identificativos de la unidad que presta el servicio.**

##### **1.1. Datos identificativos.**

El Servicio de Formación Profesional Reglada es un servicio perteneciente a la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente de la Consejería de Educación de la Junta de Extremadura.

Es el responsable de gestionar las enseñanzas de formación profesional en la Comunidad Autónoma de Extremadura, incluyendo entre sus funciones, la planificación y distribución de la oferta educativa en el ámbito regional y por zonas geográficas, el estudio de las posibilidades de formación del alumnado en centros de trabajo y la colaboración para establecer la interconexión de la Formación Profesional Reglada con la Formación Profesional Ocupacional y Continua.

##### **1.2. 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 del Servicio de Formación Profesional Reglada es el propio Servicio de Formación Profesional Reglada.



### 1.3. Medios de prestación del servicio.

C/ Vespasiano, n.º 2.

06800 Mérida (Badajoz).

Teléfono: 924 004020.

Fax: 924 004022.

Correo electrónico: fp@edu.juntaex.es

Horario de atención telefónica y en oficinas:

— De lunes a viernes de 8,30 a 14,30 horas.

Otras formas de acceso:

— A través de la Ventanilla Única o de los Registros.

Páginas web:

— <http://www.juntaex.es/consejerias/educacion>

— <http://fp.educarex.es>

Acceso físico:

— Aparcamiento Público-Parking (entrada por la calle Calvario).

— Parada de Autobús: calle Almendralejo (Líneas 7 y 9).

— Parada de Taxis: Plaza de España.

## 2. Relación de servicios prestados.

### 2.1. Información general a usuarios.

- Facilitamos información general por vía telefónica, presencial o escrita a los usuarios que la soliciten, y a través de las páginas web, sobre los siguientes aspectos de la Formación Profesional del Sistema Educativo: oferta de FP (por familia y localidad); pruebas de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior; legislación educativa; requisitos de acceso, admisión de alumnos, etc.
- Informamos sobre el proceso de inscripción de los Ciclos Formativos ofertados y de la documentación a presentar para la inscripción.
- Informamos sobre las solicitudes de admisión del alumnado de FP.
- Informamos de las convalidaciones de la Formación Profesional a la Universidad.
- Resolvemos dudas acerca del proceso de inscripción y admisión en los Ciclos Formativos.

### 2.2. Tramitación administrativa.

- En relación con el alumnado:
  - Tramitamos las reclamaciones e informamos acerca de las mismas.
  - Organizamos las pruebas de acceso a Ciclos Formativos.



- Tramitamos la orden que regula las becas complementarias para los estudiantes de ciclos formativos de grado superior beneficiarios del programa sectorial Erasmus de Aprendizaje Permanente de la Unión Europea.

— En relación con el profesorado y los centros:

- Formulamos propuestas de formación del profesorado de FP.
- Formulamos propuestas de equipamiento y mobiliario específico de los Centros que imparten FP.
- Gestionamos la dotación económica asignada a los centros educativos para el mantenimiento de los Ciclos Formativos y la procedente de Fondos Europeos.
- Gestionamos la Formación en Centros de Trabajo-FCT (autorizaciones y compensaciones de gastos).
- Informamos de aspectos relacionados con la convocatoria anual de becas complementarias Erasmus.

### 2.3. Planificación de la oferta educativa.

- Gestionamos la interconexión de la FP con la Formación Ocupacional y Continua.
- Gestionamos la toma de datos de inserción laboral del alumnado que cursa enseñanzas cofinanciadas con el Fondo Social Europeo y no cofinanciada con estos fondos públicos.
- Planificamos anualmente la oferta de Formación Profesional en el Sistema Educativo en la Comunidad Autónoma de Extremadura: por familia/localidad y por sectores productivos/zonas geográficas.

### 2.4. Elaboración de manuales prácticos.

- Elaboramos Cuadernos de Orientación al Alumnado que sirven de referencia tanto a tutores como a padres.
- Elaboramos y actualizamos los Manuales de Gestión de Fondos Europeos.
- Elaboramos la instrucción que regula las enseñanzas de FP.

### 2.5. Difusión y divulgación.

- Participamos en muestras, salones profesionales y en eventos relacionados con la Formación Profesional.
- Organizamos jornadas de difusión en colaboración con los Institutos de Enseñanza Secundaria que imparten la Formación Profesional.
- Colaboramos con los Institutos de Enseñanza Secundaria y Centros de Profesores y de Recursos (CPRs) en la difusión y divulgación de los estudios de Formación Profesional desarrollados.



- Gestionamos la edición y difusión de folletos divulgativos de los estudios de Formación Profesional, y de los proyectos y propuestas llevadas a cabo.
- Entregamos folletos divulgativos y manuales de información a quienes lo soliciten.
- Publicamos y actualizamos toda la información en la página web del Servicio <http://fp.educarex.es>

### 2.6. Programas experimentales de innovación educativa.

- Efectuamos el seguimiento de proyectos experimentales de innovación educativa.

## 3. Normativa reguladora de los servicios prestados.

### 3.1. Relacionada con la prestación de los servicios.

#### A) De ámbito estatal.

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).
- Real Decreto 1801/1999, de 26 de noviembre, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de enseñanza no universitaria.
- Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL), modificado por el Real Decreto 1326/2002, de 13 de diciembre.
- Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.
- Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, por el que se establecen nuevas cualificaciones profesionales, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos, que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional, y se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las establecidas por el Real Decreto 295/2004.
- Real Decreto 1558/2005, de 23 de diciembre, por el que se regulan los requisitos básicos de los centros integrados de Formación Profesional.
- Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de determinadas cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.



- Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 790/2007, de 15 de junio, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de tres cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de imagen personal.
- Real Decreto 1135/2007, de 31 de agosto, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de seis cualificaciones profesionales de la familia profesional de artes gráficas.
- Real Decreto 1136/2007, de 31 de agosto, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de tres cualificaciones profesionales de la familia profesional de madera, mueble y corcho.
- Real Decreto 1199/2007, de 14 de septiembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de diez cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de textil, confección y piel.
- Real Decreto 1521/2007, de 16 de noviembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de cuatro cualificaciones profesionales de la familia profesional de actividades físicas y deportivas.
- Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de trece cualificaciones profesionales de la familia profesional de hostelería y turismo.
- Real Decreto 1701/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de seis cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de informática y comunicaciones.
- Orden del Ministerio de Educación por la que se establecen subvenciones a los estudiantes que participan en el programa "Erasmus". (Decisión 1720/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de noviembre de 2006, por la que se establece un programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente (Subprograma sectorial Erasmus).
- Orden de 23 de febrero de 1998, por la que se regulan las titulaciones mínimas y condiciones que deben poseer los profesores para impartir formación profesional específica en los centros privados y en determinados centros educativos de titularidad pública.

#### B) De ámbito autonómico.

- Ley 8/2001, de 14 de junio, por la que se regulan los Consejos Escolares de Extremadura.



- Decreto 190/2007, de 20 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación.
- Decreto 75/2001, de 29 de mayo, por el que se crea y regula el Consejo de Formación Profesional de Extremadura.
- Decreto del Presidente 17/2007, de 30 de junio, por el que se modifican la denominación, el número y las competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 42/2007, de 6 de marzo, por el que se regula la admisión del alumnado en los Centros Docentes Públicos y Privados concertados en la Comunidad Autónoma de Extremadura, modificado por el Decreto 20/2009, de 6 de febrero.
- Decreto 50/2007, de 20 de marzo, por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 35/2008, de 7 de marzo, por el que se regulan becas complementarias para los estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Superior beneficiarios del Programa Sectorial Erasmus de Aprendizaje Permanente de la Unión Europea. (modificado parcialmente por el Decreto 51/2009, de 13 de marzo).
- Decreto 73/2010, de 12 de marzo, por el que se regulan los premios extraordinarios de Bachillerato y de Formación Profesional de Grado Superior en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 16 de abril de 2002, por la que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Formación Profesional de Extremadura.
- Orden de 26 de noviembre de 2003, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo Escolar de Extremadura.
- Orden anual por la que se convoca la celebración de las Pruebas de Acceso de Formación Profesional en el sistema educativo (Ciclos de Grado Medio y Superior).

### 3.2. Relacionada con los derechos de los ciudadanos.

#### A) De ámbito estatal.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

#### B) De ámbito autonómico.

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



- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Derecho 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.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Decreto 184/2008, de 12 de septiembre, por el que se suprime la obligación para los interesados de presentar la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y el certificado de empadronamiento en los procesos administrativos de la Administración de la Junta de Extremadura y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

#### 4. Compromiso con los ciudadanos y usuarios.

##### 4.1. Compromisos de calidad del servicio de formación profesional reglada:

###### 4.1.1. Tramitación administrativa.

- Gestionaremos, en cada curso académico, las solicitudes de autorización extraordinaria para llevar a cabo la FCT tanto de alumnado como de profesorado de FP en un plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de la solicitud, siempre que la documentación esté completa, excluyendo de dicho cómputo el mes de agosto, que a tal efecto se considera inhábil.
- Asesoraremos durante el curso académico a los centros beneficiarios de ayudas sobre la gestión y justificaciones de subvenciones procedentes del Fondo Social Europeo (FSE) en un plazo máximo de 7 días laborables desde la solicitud del asesoramiento.
- Colaboraremos con otros organismos públicos asesorando en materia de FP en el plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de la solicitud, siempre que la documentación esté completa.
- Resolveremos y notificaremos la convocatoria anual de becas complementarias del Programa Sectorial Erasmus en un plazo máximo de 5 meses desde la publicación de la convocatoria.

###### 4.1.2. Planificación de la oferta educativa.

- Elaboraremos el Mapa de la Formación Profesional de Extremadura revisado en un plazo máximo de 15 días laborables desde la reunión del Grupo Técnico del Consejo de la FP.

###### 4.1.3. Difusión y divulgación.

- Actualizaremos los materiales específicos de la oferta formativa de Formación Profesional en Extremadura en un plazo máximo de 60 días naturales antes del inicio del curso académico.



- Enviaremos las actualizaciones sobre la Formación Profesional Reglada y su normativa aplicable a la página web <http://fp.educarex.es> antes de los 15 días laborables posteriores a cualquier modificación que se produzca.
- Remitiremos a los centros educativos material divulgativo/publicitario en un plazo máximo de 15 días laborables desde su edición.
- Realizaremos una muestra de todas las familias profesionales que se imparten en la Formación Profesional de Extremadura con carácter bienal.
- Atenderemos con personal propio apoyando la muestra nacional de educación que anualmente se celebra en la que participa la Consejería de Educación.

#### 4.1.4. Relacionados con programas experimentales de innovación educativa.

- Asesoraremos e informaremos a los centros educativos en el desarrollo de programas de innovación educativa en el ámbito de la FP en Extremadura.

#### 4.1.5. Elaboración de manuales prácticos.

- Facilitaremos en cada curso académico, a los centros que lo soliciten, los cuadernos de orientación académico profesional actualizados en un plazo máximo de 4 meses antes del final del curso.

#### 4.2. Indicadores de calidad.

- Porcentaje de solicitudes de autorización extraordinaria para llevar a cabo la FCT gestionadas en plazo sobre las recibidas.
- Tiempo medio de respuesta a las peticiones de autorización extraordinaria para llevar a cabo la FCT desde la recepción de la solicitud siempre que la documentación esté completa.
- Porcentaje de consultas atendidas en plazo sobre gestión y asesoramiento en la justificación de subvenciones del FSE sobre las realizadas.
- Porcentaje de informes emitidos a otros organismos en plazo sobre los recibidos.
- Tiempo medio de respuesta a otros organismos desde la recepción de la solicitud siempre que la documentación esté completa.
- Número de días desde la reunión del Grupo Técnico del Consejo de la FP en que se elabora el Mapa de la Formación Profesional de Extremadura revisado.
- Porcentaje de centros que reciben los cuadernos de orientación académico profesional en plazo.
- Número de días de antelación desde el comienzo del curso académico con que se actualizan los materiales específicos de la oferta formativa de Formación Profesional.
- Porcentaje de actualizaciones de la página web enviadas en plazo sobre el total de afectadas.



- Número de días laborables desde la edición del material divulgativo/publicitario en los que se remite a los centros.
- Porcentaje de familias profesionales representadas con carácter bienal con respecto al total de las impartidas.
- Porcentaje de horas de atención personalizada en la muestra nacional sobre el total de horas de duración de la muestra.
- Porcentaje de centros que reciben asesoramiento e información en los programas de innovación educativa sobre los centros que imparten familias profesionales relacionadas con el programa.
- Plazo para resolver y notificar las ayudas asociadas a las becas Erasmus.

## 5. Derechos de los usuarios y participación de los ciudadanos.

### 5.1. Derechos de los ciudadanos.

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

No obstante lo anterior, 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.

La Carta de Derechos del Ciudadano 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 aquéllos y convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación.

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 del Ciudadano 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 tecnológicos, 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.

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

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Formación Profesional Reglada 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.

#### 6. Sistema de 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 sus 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 el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (DOE 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 representen 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.



Todas las oficinas de registro de documentos 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 cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

- Buzón del Ciudadano. Quejas y Sugerencias. Sede Electrónica de la Junta de Extremadura: <http://sede.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 recogerse el nombre, apellidos y domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto o dirección de correo electrónico.

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.

