



CONSEJERÍA DE FOMENTO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y TURISMO

RESOLUCIÓN de 5 de marzo de 2014, de la Secretaría General, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios denominada "Servicio de Expropiaciones" y se dispone su publicación. (2014060553)

Mediante Resolución de 17 de julio de 2006, que fue objeto de publicación en el DOE n.º 90, de 1 de agosto de 2006, se procedió a la aprobación de la Carta de Servicios denominada "Servicio de Expropiaciones" de la entonces Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico.

De las actuaciones realizadas por el Comité de seguimiento se puso de manifiesto la necesidad de replantearse la inclusión de determinados compromisos y sus indicadores correspondientes así como la modificación en la redacción de algunos otros.

Por ello se hacía aconsejable proceder a la revisión y actualización de la Carta de Servicios aprobada en 2006, por lo que tras un largo proceso en el que hay que reseñar las diversas reestructuraciones habidas en la Junta de Extremadura, con fecha 25 de junio de 2013 la Secretaría General de la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo resuelve iniciar los trabajos tendentes a la actualización de la Carta de Servicio de Expropiaciones del actual Servicio de Bienes Inmuebles y Expropiaciones, acordando solicitar el asesoramiento de la Dirección General de Función Pública, Recursos Humanos e Inspección.

En cumplimiento de la misma, una vez finalizados los trabajos, se solicita informe de la Inspección General de Servicios, de conformidad con lo estipulado en el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, en relación con el artículo 31 del Decreto 206/2010, de 12 de noviembre, el cual es emitido en sentido favorable.

En su virtud, vista la normativa expuesta 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 Carta de Servicios denominada "Servicio de Expropiaciones", que se incorpora como Anexo a la presente resolución por un período de vigencia de 3 años.

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

Tercero. Ordenar se adopten las medidas para otorgar la máxima difusión al contenido de la carta, dentro de las disponibilidades presupuestarias y en todo caso mediante su inclusión en la sede electrónica del Gobierno de Extremadura, enlace de la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo tal y como establece el Decreto 180/2012, de 7 de septiembre.

Mérida, a 5 de marzo de 2014.

El Secretario General,
ROBERTO CARBALLO VINAGRE

**ANEXO****CARTA PÚBLICA DEL SERVICIO DE BIENES
INMUEBLES Y EXPROPIACIONES****1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO O UNIDAD QUE PRESTA EL
SERVICIO****1.1. Datos identificativos.**

Esta carta es de aplicación al Servicio de Bienes Inmuebles y Expropiaciones de la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Este servicio tiene un carácter horizontal, adscrito a la Secretaría General de la citada Consejería, y realiza su trabajo dando cobertura, fundamentalmente, a la Dirección General de Carreteras y Obras Hidráulicas, perteneciente a la misma Consejería, gestionando los expedientes para poner a disposición los terrenos necesarios para la ejecución de las obras de su competencia. Puntualmente también presta cobertura a otras Direcciones Generales de la Consejería.

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 de Expropiaciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura es el Servicio de Bienes Inmuebles y Expropiaciones de la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo, en el ámbito de sus competencias.



Medios de prestación del servicio

OFICINAS

Centro	Teléfono	Fax	Email	Dirección
Mérida	924.332.000	924.332384	Expropiacion.fomento@gobex.es	Avenida de las Comunidades, s/n. 06800 - Mérida

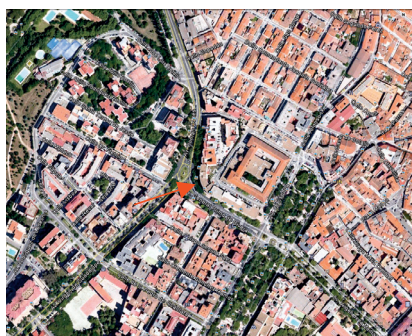


Centro	Teléfono	Fax	Email	Dirección
Badajoz	924.010.600	924.010.700	Registrobadajoz.fomento@fgobex.es	Avd. de Europa, 10. 06071 -Badajoz.
Cáceres	927 001 434	924001469	Registrocaceres.fomento@gobex.es	Avd. Primo de Rivera, 10071 - Cáceres

Badajoz



Cáceres





PAGINAS WEB

- Secretaria General: <http://fomento.gobex.es/fomento/live/informacion-ciudadano/expropiaciones.html>
- Sistema de Información Administrativa
(SIA):<http://ciudadano.gobex.es/web/portal/ayuda>

2. LEGISLACION RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

DE AMBITO 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, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley de Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954.
- Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Ley 34/2010, de 5 de agosto, de modificación de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Decreto de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.

**DE AMBITO AUTONOMICO**

- Ley 2/2008, de 16 de junio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 9/2010, de 18 de octubre, de modificación de la Ley 15/2001, de 14 de diciembre, del Suelo y Ordenación Territorial de Extremadura.
- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 25/1994, de 22 de febrero, por el que se desarrolla el Régimen de la Tesorería y Pagos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 180/2000, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 59/2003, de 8 de mayo, por el que se regula el Jurado Autonómico de Valoraciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 70/2010 de Reglamento General de Procedimientos en materia de patrimonio.
- Decreto 118/2009, de 29 de mayo, del Reglamento General de Inventario del Patrimonio de la Comunidad Autónoma.
- Decreto 208/2011, de 5 de agosto, modificado por el Decreto 75/2012, de 11 de mayo, de estructura orgánica de la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y turismo.



RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS DE AMBITO ESTATAL

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

DE AMBITO AUTONOMICO

- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Decreto 139/2000. de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Decreto 180/2012, de 7 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 75/2010, de 18 de marzo, por el que se crea la sede electrónica corporativa, se regulan aspectos relativos a la identificación y autenticación electrónica y se establecen medidas para la copia electrónica de documentos en la Administración de la Comunidad Autónoma.
- 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.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, de Mejora de la Tramitación Administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un sistema de Registro Único y se regulan las funciones administrativas del mismo en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

FINALIDAD Y MISIÓN DEL SERVICIO RELATIVA A EXPROPIACIONES

Nuestra finalidad es gestionar los expedientes de expropiación forzosa para poner a disposición los terrenos necesarios para la ejecución de las obras de interés común, dando cumplida información de los fines de utilidad pública e interés social que los mismos persiguen y del alcance de la afectación de los bienes y derechos, con estricta observancia del procedimiento expropiatorio como garantía para los administrados.

FUNDAMENTO DE LA POTESTAD EXPROPIATORIA

El contenido material de las expropiaciones viene constituido por cualquier forma de privación singular de la propiedad privada o de derechos o intereses patrimoniales legítimos, cualesquiera que fueran las personas o entidades a que pertenezcan, acordada de forma imperativa, a través de procedimiento rigurosamente formal y reglado, y siempre por causa de utilidad pública o interés social. Dado que el Servicio de Bienes Inmuebles y Expropiaciones se encuentra adscrito a la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo los fines generales a conseguir vendrán relacionados con las infraestructuras generales: obras públicas, abastecimientos de agua, saneamientos, encauzamientos y defensa de márgenes, carreteras cuyo itinerario se desarrolle íntegramente en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como otros de contenido análogo directamente relacionados con las competencias asignadas a las Direcciones Generales que integran la Consejería.



¿CUÁNDO SE INICIA EL PROCEDIMIENTO DE EXPROPIACIÓN?

Los procedimientos se inician de oficio a propuesta de los Servicios de la Dirección General de Carreteras y Obras Hidráulicas, según sea el Servicio competente para la ejecución/dirección/supervisión de las obras a ejecutar. El Servicio correspondiente dará traslado del proyecto en que constan los propietarios afectados por el mismo a efectos de su supervisión por el Servicio de Bienes Inmuebles y Expropiaciones.

Los diversos trámites a seguir se encuentran regulados por ley a fin de salvaguardar el derecho de propiedad privada con objeto de que el interés público, si bien implica una limitación de aquél, no suponga una colisión traumática con los intereses legítimos de los particulares.

La mayoría de los procedimientos se tramitan con carácter de urgencia según lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Expropiación Forzosa, previa declaración del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura. La declaración de urgencia no implica una menor garantía para el administrado cuyo derecho fundamental en el procedimiento que nos ocupa será conseguir una indemnización acorde con el perjuicio que se le ocasiona en aras del interés general.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PROCEDIMIENTO DE EXPROPIACIÓN?

Así pues, todo procedimiento se inicia, una vez aprobado el proyecto, cuya aprobación lleva implícita la declaración de utilidad pública, con una Resolución por la que se somete a información pública por 15 días la relación de bienes y derechos, así como sus propietarios, afectados por el proyecto cuya ejecución se pretende.

Los datos vienen identificados catastralmente (polígono/parcela) y la expropiación, fundamentalmente, puede abarcar tres tipos de limitaciones al



derecho de propiedad que figuran con diversas siglas: TOT: Ocupación Total; privación del derecho de propiedad. TEM: Ocupación temporal durante la ejecución de las obras. SER: Servidumbre: Imposición de servidumbre, aérea o subterránea.

- a) En el procedimiento ordinario recaerá Resolución por la que se elevará a definitiva la relación inicial, declarando la necesidad de ocupación de los terrenos, con las modificaciones a que hubiere lugar en base a las alegaciones recibidas, en el plazo de 20 días. Se notificará en la parte que les afecte a cada interesado y a continuación se abrirá la fase de fijación de justiprecio.
- b) En el procedimiento de urgencia, el Decreto por el que se declare la urgencia deberá hacer mención al resultado de la información pública y una vez aprobado y publicado en el Diario Oficial de Extremadura, se procederá al levantamiento de actas previas, previa citación. Es un trámite fundamental en el que cada parcela es objeto de un acta individualizada, respecto a la que el propietario puede realizar las alegaciones que tenga por convenientes, así como se le exhibirá el proyecto en la parte que a cada propietario le afecte.

A continuación se redactarán las hojas de valoración del depósito previo y, fundamentalmente, de las indemnizaciones por rápida ocupación y se volverá a citar a los interesados con objeto de proceder a su abono y levantamiento de actas de ocupación.

Seguidamente se abre la fase de fijación de justiprecio, idéntica tanto en procedimiento ordinario como urgente.



FIJACIÓN DE JUSTIPRECIO

- Justiprecio.

Fija la Ley que en el plazo de 15 días, aunque añada que puede conseguirse en cualquier momento, se intentará fijar el justiprecio por mutuo acuerdo, que consistirá en una partida alzada por todos los conceptos.

Si no se consigue el mutuo acuerdo, el propietario puede presentar en el plazo de 20 días valoración razonada avalada por perito o notario que la Administración habrá de aceptar o rechazar en otros 20 días. Si la rechaza extenderá hoja de aprecio que se notificará al interesado por plazo de 10 días.

Si el propietario rechazare el precio fundado ofrecido por la Administración, se pasará el expediente de justiprecio al Jurado Autonómico de Valoraciones .

La finalidad última es el pago del justiprecio a los interesados a la mayor brevedad posible.

- Pago y toma de posesión.

Una vez determinado el justo precio, se procederá al pago de la cantidad resultante en el plazo máximo de seis meses.

El pago se realizará mediante talón nominativo al expropiado o por transferencia bancaria.

Si el propietario rehúsa recibir el precio o si existiese cualquier litigio o cuestión entre el interesado y la Administración, se consignará el justiprecio por la cantidad determinada, en la Caja General de Depósitos, a disposición de la autoridad o tribunal competente.

Hecho efectivo el justo precio, o consignado en la Caja General de Depósitos, podrá ocuparse la finca por vía administrativa si no se hubiere hecho ya uso del procedimiento de urgencia.



¿QUIÉNES SON LOS BENEFICIARIOS?

Si bien la Ley manifiesta que podrán ser beneficiarios de la expropiación forzosa por causa de utilidad pública el Estado, la Provincia o el Municipio, las entidades y concesionarios a los que se reconozca legalmente esta condición, o cualquier persona natural o jurídica en la que concurran los requisitos señalados por la Ley especial necesaria a estos efectos, la beneficiaría, en la generalidad de supuestos que abarca la presente carta, es la Junta de Extremadura, representada en este caso por la Consejería competente en materia de obras públicas.

¿QUIÉNES SON LOS AFECTADOS?

Se considerará propietario o titular a quien conste en registros públicos como tal (Registro de la Propiedad, Catastro, etc.), o, finalmente, al que lo sea pública y notoriamente. Tendrán la condición de afectados los arrendatarios en caso de inmuebles rústicos o urbanos, siempre que acrediten su condición contractualmente.

¿QUÉ OBLIGACIONES ADQUIERE EL BENEFICIARIO?

El beneficiario de la expropiación estará obligado a formular, como ha quedado expuesto, una relación concreta e individualizada, en la que se describan los bienes o derechos que considere de necesaria expropiación, abriéndose información pública durante un plazo de quince días.

Así mismo, adquiere la obligación de abono del justiprecio, y todas las demás obligaciones que sean inherentes a la consecución de la efectividad de los derechos reconocidos a los afectados que se exponen a continuación.

¿CUALES SON LOS DERECHOS DE LOS AFECTADOS?

1) Derecho a información pública.

Dado que pueden existir errores en la confección de bienes y derechos, fundamentalmente en cuanto a titulares y domicilios, cualquier persona podrá aportar por escrito los datos oportunos para rectificar posibles errores de la relación publicada o bien las razones por la que estima preferente la necesidad de ocupar otros bienes distintos y no comprendidos en la relación, que en todo caso deben ser los estrictamente necesarios a los fines pretendidos.

Ello implica la necesidad de dar la mayor difusión posible y así, se publican, tanto la Resolución que inicia el procedimiento como la citación para el levantamiento de actas previas, no sólo en el Diario Oficial de Extremadura, prensa regional, Boletín Oficial de la Provincia y Tablón de Anuncios del Ayuntamiento del término municipal afectado, sino también en la página Web de la de la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo donde puede acceder también a conocer los planos del proyecto

2) Derecho al abono/consignación del depósito previo e indemnización por rápida ocupación en el procedimiento de urgencia.

En este concepto se incluyen los cerramientos cuya reposición sea necesario efectuar o cultivos o cosechas pendientes cuya pérdida sea suficientemente acreditada.

3) Derecho al levantamiento de acta individualizada donde se describan los bienes y derechos objeto de expropiación.

4) Derecho al cobro del justiprecio y en cuanto al mismo:

4.a.- Derecho a formular su propia valoración razonada.



4.b.- Derecho a recibir la cantidad concurrente caso de litigio pendiente.

4.c.- Derecho a que la pieza separada de justiprecio sea objeto de deliberación por el Jurado Autonómico de Valoraciones.

4.d.- Derecho al cobro de intereses de demora transcurridos seis meses.

5) Derecho de Reversión.

Los terrenos que quedan sin finalidad pública, bien por no ejecutarse la obra o no establecerse el servicio que motivó la expropiación, bien porque hubiere alguna parte sobrante o desapareciera su afectación al dominio público, pueden ser solicitados por los interesados en calidad de reversionistas, lo cual inicia un expediente de reversión cuya finalidad última es la entrega del bien a sus primitivos propietarios. El plazo para su ejercicio será de tres meses.

Este detalle de los servicios prestados y los atributos de calidad se concretan en la siguiente ficha

FICHA DE SÍNTESIS DE SERVICIOS/ATRIBUTOS DE CALIDAD	
Proyecto: ACTUALIZACION CARTA DE SERVICIOS DE EXPROPIACIONES Consejería: FOMENTO, VIVIENDA, ORDENACION DEL TERRITORIO Y TURISMO	Responsable del Equipo de Trabajo: MANUEL RODRIGUEZ SANTANDREU Responsable Elaboración Ficha: Redacción consensuada equipo de trabajo y Servicio de Inspección.
SERVICIOS	ATRIBUTOS RELACIONADOS
I. Proporcionar a los ciudadanos información y orientación sobre requisitos jurídicos y técnicos en materia de Expropiaciones.	Competencia técnica, veracidad, respeto y deferencia hacia el ciudadano, agilidad, disponibilidad presencial y telefónica.
II. Proporcionar a los interesados en los procedimientos de expropiaciones información sobre el estado de la tramitación de los proyectos y expedientes que les afecten.	Disponibilidad presencial y telefónica, respeto y deferencia hacia el ciudadano, ausencia de errores. lenguaje adecuado al usuario



FICHA DE SÍNTESIS DE SERVICIOS/ATRIBUTOS DE CALIDAD	
Proyecto: ACTUALIZACION CARTA DE SERVICIOS DE EXPROPIACIONES	Responsable del Equipo de Trabajo: MANUEL RODRIGUEZ SANTANDREU
Consejería: FOMENTO, VIVIENDA, ORDENACION DEL TERRITORIO Y TURISMO	Responsable Elaboración Ficha: Redacción consensuada equipo de trabajo y Servicio de Inspección.
SERVICIOS	ATRIBUTOS RELACIONADOS
III. Proporcionar información tanto general como particular así como información técnica del proyecto a través de la pag. Web. de la Consejería.	Competencia técnica, lenguaje comprensible para el ciudadano, celeridad en la actualización, ausencia de errores.
IV. Realizar el trámite de información pública en materia expropiatoria.	Celeridad en la publicación, ausencia de errores, competencia técnica en la respuesta a las alegaciones. Coordinación y colaboración entre organismos.
V. Elaborar el Decreto de necesidad de urgente ocupación.	Celeridad y competencia técnica.
VI. Levantamiento de las actas previas y actas de ocupación, y la correspondiente citación a los interesados.	Celeridad, ausencia de errores en datos domiciliarios y titulares, respeto y deferencia hacia el interesado..
VII. Efectuar la consignación en la Caja General de Depósitos.	Competencia técnica, celeridad, información clara sobre requisitos que debe cumplir el interesado.
VIII. Tramitar la fijación del justiprecio.	Competencia técnica, motivar y fundamentar el justiprecio, colaboración, cooperación con otros órganos administrativos.
IX. Realizar el pago del justiprecio.	Celeridad, colaboración con otros órganos administrativos.
X. Reversiones.	Agilidad en la tramitación. Motivación y fundamentación de la valoración.

**4. COMPROMISOS DE CALIDAD**

FICHA DE SÍNTESIS DE SERVICIOS//COMPROMISOS DE CALIDAD	
Proyecto: ACTUALIZACION CARTA DE SERVICIOS DE EXPROPIACIONES Consejería: FOMENTO,VIVIENDA, ORDENACION DEL TERRITORIO Y TURISMO	Responsable del Equipo de Trabajo: MANUEL RODRIGUEZ SANTANDREU Responsable Elaboración Ficha: Redacción consensuada equipo de trabajo y Servicio de Inspección.
SERVICIOS	COMPROMISO DE CALIDAD IDENTIFICADO EN CUESTIONARIO
I. Proporcionar a los ciudadanos información y orientación sobre requisitos jurídicos y técnicos en materia de Expropiaciones.	1.- Nos comprometemos a facilitar, tal información y orientación de forma presencial, telefónica , por escrito o mediante correo electrónico, en caso de ser requerida, en el mismo día en el que sea solicitada.
II. Proporcionar a los interesados en los procedimientos de expropiaciones información sobre el estado de la tramitación de los proyectos y expedientes que les afecten.	2.- Nos comprometemos a facilitar tal información particular personalizada por teléfono y por escrito, en su caso, en el plazo máximo de tres días laborables.
III. Proporcionar información tanto general como particular así como información técnica del proyecto a través de la pag. Web. de la Consejería.	3.- Nos comprometemos a actualizar en el plazo de 2 días laborales, cualquier, información o modificación que se produzca en la legislación de aplicación y que afecte a los derechos e intereses de los interesados en los procedimientos incluyendo la información de carácter técnico del proyecto.
IV. Realizar el trámite de información pública en materia expropiatoria.	4.- Nos comprometemos a tramitar la información pública en el plazo máximo de dos días laborales desde la constancia de la aprobación del Proyecto. 5.- Nos comprometemos a contestar a las alegaciones formuladas en el plazo máximo de 15 días laborales desde su recepción o, en su caso, desde la recepción del informe preceptivo.



FICHA DE SÍNTESIS DE SERVICIOS//COMPROMISOS DE CALIDAD	
Proyecto: ACTUALIZACION CARTA DE SERVICIOS DE EXPROPIACIONES Consejería: FOMENTO,VIVIENDA, ORDENACION DEL TERRITORIO Y TURISMO	Responsable del Equipo de Trabajo: MANUEL RODRIGUEZ SANTANDREU Responsable Elaboración Ficha: Redacción consensuada equipo de trabajo y Servicio de Inspección.
SERVICIOS	COMPROMISO DE CALIDAD IDENTIFICADO EN CUESTIONARIO
V. Elaborar el Decreto de necesidad de urgente ocupación.	6.- Nos comprometemos a elaborar el decreto de urgente ocupación a partir de la finalización del trámite de información pública y/o contestación de alegaciones en su caso en el plazo máximo de 15 días laborables.
VI. Levantamiento de las actas previas y actas de ocupación, y la correspondiente citación a los interesados.	7.- Nos comprometemos a realizar las citaciones para el levantamiento de actas previas en el plazo máximo de 7 días laborables desde la publicación del decreto de urgencia. 8.- Nos comprometemos a realizar las citaciones para el pago de depósitos previos e indemnización por rápida ocupación y el levantamiento de las actas de ocupación en el plazo máximo de 7 días laborables contados a partir del mandamiento de ingreso de tesorería.
VII. Trámite de la consignación en la Caja General de Depósitos.	9. Tramitaremos las consignaciones en la Caja General de Depósitos en un plazo máximo de 10 días laborables a partir de la constancia de los depósitos previos no cobrados. 10. Cursaremos la orden de liberación de depósitos en el plazo máximo de 15 días laborables a partir de la solicitud del interesado debidamente cumplimentada.



FICHA DE SÍNTESIS DE SERVICIOS//COMPROMISOS DE CALIDAD	
Proyecto: ACTUALIZACION CARTA DE SERVICIOS DE EXPROPIACIONES Consejería: FOMENTO,VIVIENDA, ORDENACION DEL TERRITORIO Y TURISMO	Responsable del Equipo de Trabajo: MANUEL RODRIGUEZ SANTANDREU Responsable Elaboración Ficha: Redacción consensuada equipo de trabajo y Servicio de Inspección.
SERVICIOS	COMPROMISO DE CALIDAD IDENTIFICADO EN CUESTIONARIO
VIII. Tramitar la fijación del justiprecio.	11.- Nos comprometemos a tramitar el justiprecio en el plazo máximo de un mes desde la constancia de la ocupación efectiva.
IX. Trámite del pago del justiprecio.	12.- Tramitaremos el pago del justiprecio en un plazo máximo de 10 días laborables una vez recibido el mandamiento de tesorería.
X. Reversiones.	13.- Tramitaremos la reversión para la desafectación en el plazo de 15 días desde la recepción del informe favorable a la misma. 14.- Realizaremos la valoración y la notificaremos al interesado en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la desafectación de los terrenos. 15.- Confeccionaremos el acta de reversión efectiva en el plazo de 15 días laborables una vez aceptada la valoración.



5. INDICADORES

- A. % de consultas formuladas por escrito o correo electrónico no atendidas en el mismo día de su presentación sobre el total de las formuladas.
- B. % de consultas telefónicas no atendidas en el mismo día de ser formuladas sobre el total de las formuladas por teléfono
- C. Quejas o reclamaciones presentadas sobre demoras o mala atención
- D. % de consultas telefónicas no contestadas en el plazo máximo comprometido
- E. % de actualizaciones realizadas con retraso sobre el plazo comprometido
- F. Número de días de retraso en la actualización
- G. % de tramitaciones de la información pública realizadas dentro del plazo comprometido sobre el total de los expedientes expropiatorios
- H. % de alegaciones contestadas dentro del plazo máximo comprometido sobre el total de las presentadas
- I. % de Decretos de urgente ocupación elaborados dentro del plazo máximo comprometido sobre el total de los publicados
- J. % de citaciones de levantamiento de actas previas de ocupación realizadas en el plazo máximo comprometido sobre el total de las realizadas
- K. % de citaciones para el levantamiento de actas de ocupación realizadas dentro del plazo máximo comprometido sobre el total de las realizadas
- L. % de consignaciones realizadas dentro del plazo máximo comprometido
- M. % de órdenes de liberación de depósitos cursadas en plazo respecto del total de las solicitadas.
- N. % de justiprecios tramitados dentro del plazo máximo sobre el total de expedientes
- O. % de pagos de justiprecio realizados dentro del plazo máximo sobre el total de expedientes

- P. % de inicios del trámite de la reversión para la desinfección realizadas en el plazo comprometido.
- Q. % de valoraciones realizadas dentro del plazo comprometido.
- R.% de actas de reversión efectiva levantadas en el plazo comprometido.

6. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

6.1. Derechos de los ciudadanos.

Los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración se encuentran recogidos en la Constitución Española y desarrollados, entre otros, en el artículo 35 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, en la *Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura* y en la *Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura*.

Por otro lado, en el contexto actual de avances tecnológicos la Administración debe ser la primera en comprometerse con su época y ofrecer a los ciudadanos las ventajas y posibilidades que la sociedad de la información tiene. A este compromiso dio respuesta la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos* que en su artículo 6 despliega y desarrolla el contenido de los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

La Comunidad Autónoma de Extremadura consciente de la conveniencia de difundir y explicitar estos derechos aprobó, ya en el año 2004 la "Carta de Derechos del Ciudadano", 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 sistematizó estos derechos, sin perjuicio de sus manifestaciones legales concretas y el desarrollo por normas con rango de Ley que se ha producido posteriormente, en los siguientes:

- Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- Derecho a recibir una atención adecuada.
- Derecho a obtener información.
- Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

Más recientemente **la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura**, con el objetivo de implantar una nueva forma de relación del Gobierno y la Administración Pública con la ciudadanía basada en la transparencia y orientada al establecimiento de un gobierno abierto, ha desarrollado concretamente:

- Los principios generales de actuación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura en el marco de la normativa básica del Estado.
- Los mecanismos para garantizar la transparencia en la actividad administrativa.
- Los principios de participación y colaboración ciudadanas y el régimen de garantías para hacerlos efectivos.
- El derecho de acceso a la información pública por parte del ciudadano. Al respecto debe mencionarse que se ha implantado un **Teléfono de información administrativa, 901 601 601**, con el siguiente horario: De lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00. Los sábados de

09:00 a 14:00. Fuera de ese horario se podrá dejar un mensaje en el **Buzón de voz** que será atendido y contestado en el siguiente día hábil. A través de este teléfono se puede acceder a un servicio de directorio con transferencia automática de llamada a las unidades dependientes de la administración autonómica. En cuanto al acceso electrónico a la información pública el **Portal del Ciudadano** ubicado en la sede electrónica corporativa identificará los canales de acceso a los servicios disponibles.

Puede decirse que con la regulación anterior queda definido y garantizado el “Estatuto Jurídico” del ciudadano en su relación con la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

6.2. Formas de colaboración y participación ciudadana.

La ciudadanía tiene derecho a ser consultada de manera periódica y regular sobre su grado de satisfacción respecto de los servicios públicos que recibe y su opinión interesa especialmente a la Administración para conocer las expectativas del ciudadano, detectar incumplimientos o mal funcionamiento de los servicios y acometer proyectos de mejora.

Con el objetivo de preservar este derecho la *Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura* establece que la Administración fomentará el uso de instrumentos adecuados como las encuestas, los sondeos o los paneles ciudadanos como medios para impulsar la participación y colaboración ciudadanas. Los resultados de estas consultas se publicarán en el **Portal de Transparencia y Participación Ciudadana** que se integrará en la Plataforma de la Administración Electrónica de la web corporativa del Gobierno de Extremadura.

Para hacer accesible y efectivo este derecho de participación la Administración autonómica promoverá campañas de difusión de los distintos instrumentos de participación y colaboración y articulará planes de formación para la utilización de los mismos.

Otro sistema de participación es la formulación de iniciativas, quejas o sugerencias conforme a lo previsto en el punto siguiente.

6.3. Iniciativas, quejas y sugerencias.

Partimos de la premisa de que, no solo una iniciativa o sugerencia, sino también una queja es siempre una oportunidad de mejora.

Por ello la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento 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. Este instrumento, que se configura con carácter uniforme 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* (DOE núm. 71, de 20 de Junio).

En el supuesto de presentación de sugerencias o quejas de forma presencial los funcionarios encargados de la custodia del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la formulación, 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 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 podrá ser utilizado cualquier otro formato.

La quejas y sugerencias pueden presentarse , asimismo, a través de medios electrónicos en el Portal del Ciudadano en el que, tal y como dispone la norma que regula la sede electrónica corporativa de la Junta de Extremadura, existe un enlace en la siguiente dirección:

<http://sede.gobex.es/SEDE/quejasSugerencias/quejasSugerencias.jsf>



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

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

