



RESOLUCIÓN de 21 de mayo de 2019, de la Secretaría General, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios denominada "Servicio de Bienes Inmuebles y Expropiaciones" y se dispone su publicación.

(2019061301)

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

Posteriormente mediante Resolución de 5 de marzo de 2014, publicada en el DOE n.º 52, de 17 de marzo, se procedió a la aprobación de la Actualización de la anterior Carta por la Secretaría General de la entonces Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo.

Además de la expiración de su vigencia por transcurso del plazo de 3 años establecido en la misma, desde la actualización de 2014 se han producido modificaciones normativas sustanciales que afectan al ejercicio de las funciones encomendadas al Servicio de Bienes Inmuebles y Expropiaciones en lo relativo a los derechos reconocidos a los ciudadanos y usuarios en las relaciones con la Administración Pública en materia de acceso a información pública, archivos y registros y el derecho (y obligación en algunos casos) de relacionarse electrónicamente con la Administración. Esta nueva regulación, contenida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, junto con la legislación autonómica de desarrollo (en todo lo que no se haya visto afectada por la normativa básica estatal, que ha sido posterior), Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura y Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura, conforma un nuevo estatuto jurídico del ciudadano y del administrado que hacía necesaria la actualización de la Carta de Servicios aprobada en 2014.

A lo anterior hay que añadir los cambios organizativos producidos como consecuencia de distintas reestructuraciones orgánicas en la Consejería de adscripción, actualmente Consejería de Economía e Infraestructuras, aunque el Servicio responsable de la implantación y seguimiento de la Carta de Servicios sigue dependiendo orgánicamente de la Secretaría General.

Una vez finalizados los trabajos realizados con el objetivo de proceder a su actualización, en fecha 29 de marzo se solicita informe del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, Servicio cuyo asesoramiento ha sido de gran valor, 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, habiéndose emitido favorablemente, si bien se han recogido algunas observaciones.



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 Bienes Inmuebles y Expropiaciones", que se incorpora como anexo a la presente resolución por un período de vigencia de 4 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 de la Junta de Extremadura, enlace de la Consejería de Economía e Infraestructuras.

Mérida, 21 de mayo de 2019.

La Secretaria General,
CONSUELO CERRATO CALDERA

**ANEXO****CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE BIENES
INMUEBLES Y EXPROPIACIONES****CARTA PÚBLICA****MISIÓN.**

Por causa de utilidad pública o interés social, las Administraciones Públicas territoriales, en ejercicio de sus competencias, requieren adquirir bienes o derechos por la vía de la expropiación forzosa.

La expropiación forzosa consiste en la privación de la propiedad privada o de derechos o intereses legítimos que se tengan sobre un patrimonio, independientemente de a quién pertenezcan (particulares, entidades, administraciones públicas, etc.), por causa de utilidad pública o interés social.

El Servicio de Bienes Inmuebles y Expropiaciones que tiene un carácter horizontal, adscrito a la Secretaría General de la actual Consejería de Economía e Infraestructuras, presta asistencia y cobertura, fundamentalmente, a la Dirección General de Infraestructuras con la finalidad de gestionar los procedimientos en materia 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.

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 Economía e Infraestructuras 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 Infraestructuras Viarias y del Agua e Infraestructuras 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.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS.

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN, IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.

SERVICIO DE BIENES INMUEBLES Y EXPROPIACIONES.

1.2. UBICACIÓN.

MÉRIDA



Edificio Múltiple La Paz, avda. Comunidades, s/n

Tlfno. 924 33 20 00 Fax 924 33 23 84 email: manuel.rodriqueza@juntaex.es

BADAJOS



Avenida de Europa,10 1.º

Tlfno. 924 01 00 60 Fax 924 01 07 00 email : josemiguel.lunisa@juntaex.es

CÁCERES

Avenida de Primo Rivera, 2 Planta 4.ª

Tlfno. 927 00 14 34 Fax 927 00 14 69 email : jose.morcuende@juntaex.es

<https://ciudadano.gobex.es/web/infraestructuras/expropiaciones>

Horario de atención al público: de 9 a 14h

2. NORMATIVA REGULADORA.**2.1. ESPECÍFICA DEL SERVICIO PRESTADO.****DERECHO ESTATAL:**

- Ley de 16 de diciembre de 1954, sobre Expropiación Forzosa.
- Decreto de 26 de abril de 1957, Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre, Reglamento de Valoraciones de la Ley del Suelo.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de Carreteras.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, Reglamento General de Carreteras.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.



- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, Ley contratos del Sector Público
- Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario
- Ley 49/2013 de 26 de Noviembre, Arrendamientos Rústicos.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Decreto de 8 de Febrero de 1946, por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria.
- Decreto de 14 de febrero de 1947, por el que se aprueba el Reglamento Hipotecario.
- Real Decreto 1093/1997, de 4 de julio, por el que se aprueban las normas complementarias al Reglamento para la ejecución de la Ley Hipotecaria sobre la inscripción en el Registro de la Propiedad de Actos de naturaleza Urbanística.

DERECHO AUTONÓMICO:

- Ley 15/2001, de 14 de diciembre, del Suelo y Ordenación Territorial de Extremadura.
- Ley 7/1995, de 27 de abril, de Carreteras 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.

2.2. RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS, RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

DERECHO EUROPEO:

Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que deroga la Directiva 95/46/CE

DE ÁMBITO ESTATAL:

- Constitución española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (Vigente hasta produzcan efectos las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamiento, registro electrónico, punto de acceso general electrónico y archivo electrónico único conforme a lo dispuesto en la disposición final 7, en la redacción dada por el artículo 6 del Real Decreto-ley 11/2018).
- Ley Orgánica 3/2018, de 6 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO:

- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Ley 5/2007, de 19 de abril, General de Hacienda Pública de Extremadura.
- Decreto 25/1994, de 23 de febrero, por el que se desarrolla el Reglamento de Tesorería y Coordinación Presupuestaria de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un Sistema de Registro Único en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 24 de abril de 2018, por el que se establece la política de gestión de documentos de la Junta de Extremadura.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 26 de junio de 2018, por el que se aprueba la política de privacidad y seguridad de la información de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Servicios de los Ciudadanos, se regulan las cartas de servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 139/2000, de 13 de julio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

1. Proporcionamos a los ciudadanos información y orientación sobre requisitos jurídicos y técnicos y derechos que les asisten en materia del procedimiento de expropiación forzosa.
2. Proporcionamos a los interesados en los procedimientos de expropiaciones información sobre el estado de la tramitación de los proyectos y expedientes que les afecten.
3. Proporcionamos información tanto general en materia de expropiaciones como particular así como información técnica del proyecto a través de la página WEB del Portal del Ciudadano
4. Realizamos el trámite de información pública en el procedimiento de expropiación forzosa.
5. Elaboramos y tramitamos para su aprobación el Decreto de necesidad de urgente ocupación.
6. Efectuamos los trámites de levantamiento de las actas previas y actas de ocupación, y la correspondiente citación a los interesados.
7. Tramitamos la consignación del depósito previo en la Caja General de Depósitos.
8. Realizamos las actuaciones necesarias para la fijación del justiprecio.
9. Realizamos las actuaciones necesarias para pago del justiprecio.
10. Instruimos los procedimientos de Reversiones.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Nos comprometemos a facilitar información y orientación sobre requisitos jurídicos y técnicos y derechos que asisten a los ciudadanos de forma presencial, telefónica, o mediante correo electrónico, en caso de ser así requerida, en el mismo día en el que sea solicitada.
2. Nos comprometemos a facilitar información al interesado sobre el estado de tramitación del procedimiento por el mismo medio empleado en su solicitud de información



(presencial, telefónica, por escrito o por correo electrónico) en el plazo máximo de dos días laborables desde que es solicitada.

3. Nos comprometemos a actualizar en el plazo máximo de dos días laborables a partir del día en que se produce la modificación, la información de relevancia jurídica y técnica en materia de expropiaciones contenida en el Portal Ciudadano, incluyendo la información del carácter técnico del proyecto.
4. Nos comprometemos a tramitar la información pública a publicar en DOE, en el plazo máximo de dos días laborales desde la constancia de la aprobación del Proyecto.
5. Nos comprometemos a enviar los documentos que conforme a la legislación sectorial en materia de expropiación forzosa deben ser sometidos al trámite de información pública, al Portal de Transparencia de la Junta de Extremadura para su publicación durante la tramitación del procedimiento, en el plazo máximo de cinco días laborables desde la constancia de la aprobación del proyecto.
6. Nos comprometemos a contestar a las alegaciones formuladas en el plazo máximo de 10 días laborales desde su recepción o, en su caso, desde la recepción del informe preceptivo.
7. 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.
8. Nos comprometemos a realizar las citaciones para el levantamiento de actas previas en el plazo máximo de 5 días laborales desde la publicación del decreto de urgencia.
9. 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 5 días laborales contados a partir del mandamiento de ingreso de tesorería.
10. 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.
11. Cursaremos la orden de liberación de depósitos en el plazo máximo de 15 días laborables a partir de la recepción de la solicitud del interesado debidamente cumplimentada.
12. Nos comprometemos a tramitar el justiprecio en el plazo máximo de un mes desde la constancia de la recepción de actas firmadas o Resolución del Jurado Autonómico de Valoraciones.



13. Realizaremos el pago del justiprecio en un plazo máximo de 10 días laborables una vez recibido el mandamiento de tesorería.
14. Tramitaremos la reversión para la desafectación en el plazo de 10 días desde la recepción del informe favorable a la misma.
15. Realizaremos la valoración y la notificaremos al interesado en el plazo máximo de un mes desde la desafectación de los terrenos.
16. Confeccionaremos el acta de reversión efectiva en el plazo de 15 días laborables una vez aceptada la valoración.

5. INDICADORES DE CALIDAD.

- A. Porcentaje de consultas atendidas en el plazo comprometido sobre el total de las formuladas.
- B. Número de quejas o reclamaciones por demora o errores en la contestación, ante solicitudes de información sobre el estado de tramitación del procedimiento.
- C. Porcentaje de consultas de información de carácter particular realizadas por el interesado atendidas en el plazo comprometido.
- D. Número de actualizaciones a incluir en el Portal Ciudadano, incluyendo la información de carácter técnico del proyecto, no realizadas en el plazo máximo comprometido.
- E. Porcentaje de tramitaciones de información pública a publicar en DOE realizadas dentro del plazo máximo comprometido.
- F. Porcentaje de traslados al Portal de Transparencia de la documentación requerida realizados dentro del plazo máximo comprometido.
- G. Porcentaje de alegaciones contestadas dentro del plazo máximo comprometido sobre el total de las presentadas.
- H. Porcentaje de Decretos de urgente ocupación elaborados dentro del plazo máximo comprometido.
- I. Porcentaje de citaciones para el levantamiento de actas previas de ocupación realizadas dentro del plazo máximo comprometido sobre el total de las realizadas.
- J. Porcentaje de citaciones para el pago de depósitos previos e indemnizaciones por rápida ocupación y levantamiento de actas de ocupación realizadas dentro del plazo máximo comprometido respecto del total de las realizadas.
- K. Porcentaje de consignaciones realizadas dentro del plazo máximo comprometido respecto del total de las realizadas.



- L. Porcentaje de órdenes de liberación de depósitos cursadas dentro del plazo máximo comprometido respecto del total de las solicitadas.
- LL. Porcentaje de justiprecios tramitados dentro del plazo máximo comprometido sobre el total de expedientes expropiatorios.
- M. Porcentaje de pagos de justiprecio realizados en el plazo máximo comprometido.
- N. Porcentaje de tramitaciones de reversión concluidas en el plazo máximo comprometido.
- Ñ. Porcentaje de valoraciones realizadas y cursada la notificación dentro del plazo máximo comprometido.
- O. Porcentaje de actas de reversión efectiva confeccionadas en el plazo máximo comprometido.

6. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA.

La Constitución Española en su artículo 44.1. establece que los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho. Asimismo en su artículo 29.1 establece que todos los españoles pueden ejercer el derecho de petición individual y colectiva por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley.

Por otra parte los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración se encuentran también recogidos en la Constitución Española y desarrollados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en nuestra Administración Autónoma en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En plena era digital la nueva Ley de Procedimiento Administrativo habla de derechos de las personas que son titulares en sus relaciones con las Administraciones Públicas de los siguientes derechos:

A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico.

A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Al acceso a la información pública, archivos y registros.

A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.



A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.

A la protección de datos de carácter personal, y a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Por lo que respecta al derecho de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos en general, la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura dispone que el ejercicio de tal derecho implicará participar en:

La definición de los programas y políticas públicas.

La evaluación de las políticas y de la calidad de los servicios públicos.

La elaboración de disposiciones de carácter general y promover iniciativas reglamentarias.

Formular alegaciones y observaciones en los trámites de información públicas.

Formular propuestas de actuación, sugerencias y quejas.

De la anterior relación de derechos debemos destacar por su importancia el derecho de acceso a la información pública regulado en Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, normativa estatal básica en la materia y en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En cumplimiento de lo previsto en ambas Leyes se ha creado el Portal de Transparencia y Participación Ciudadana en el que se facilita información sobre la forma de ejercitar este derecho de acceso a la información pública tanto de forma presencial como electrónica.

Por otro lado en el Portal del Ciudadano se ha implantado un teléfono de información administrativa, 924005194, con el siguiente horario: De lunes a viernes por las mañanas de 08:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00. Los sábados de 09:00 a 14:00. Durante el período comprendido entre el 16 de junio y el 15 de septiembre, ambos incluidos, los agentes sólo atenderán llamadas en horario de mañana. Fuera de este horario, se podrá dejar un mensaje en el buzón de voz que será atendido y contestado en el siguiente día hábil.

Estos derechos junto con los derechos de los interesados, esto es, los que tienen tal condición en relación a un procedimiento administrativo concreto, recogidos también como normativa básica en la Ley de Procedimiento Administrativo Común, conforman y garantizan el "Estatuto Jurídico" de la ciudadanía en su relación con las Administraciones Públicas.



7. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Partiendo de la premisa de que la presentación de una queja o sugerencia ante la Administración es siempre una oportunidad de mejora, la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento puesto a disposición de la ciudadanía para que haga llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. La gestión de estas sugerencias y quejas pone a disposición de la Administración una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de ciudadanos y usuarios de los distintos servicios.

Este instrumento de participación ciudadana está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano, norma que en materia de acceso a la información pública se ha visto afectada por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Todas las oficinas de asistencia en materia registro de documentos de la Junta de Extremadura cuentan con un formato normalizado para la presentación de Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien podrá ser utilizado cualquier otro formato. 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.

La quejas y sugerencias pueden presentarse, asimismo, a través de medios electrónicos en el Portal del Ciudadano habilitado en la sede electrónica de la Junta de Extremadura tal y como dispone el artículo 20.5 del Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Es fundamental advertir que las quejas y sugerencias formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados en el mismo.

Es recomendable exponer con claridad y precisión cuál es la queja o, en su caso, sugerencia, por eso deben tener carácter individualizado y concreto, evitando formular reclamaciones, quejas o denuncias genéricas.

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



8. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

La Secretaría General de la Consejería de Economía e Infraestructuras dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la Norma ISO 9001.2015, cuya última modificación se ha realizado el 06-08-2018, para determinadas actividades y funciones desarrolladas por la misma, en concreto y por lo que respecta al contenido de la presente Carta de Servicios y al órgano responsable de la misma, Servicio de Bienes Inmuebles y Expropiaciones, su alcance incluye la prestación de los servicios comunes a la Dirección General de Infraestructuras entre los que están incluidos los servicios y funciones desarrolladas en materia de expropiación forzosa y publicaciones en el DOE, entre otros.

9. COMPROMISOS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ACTUACIÓN ÉTICA Y CON LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.

9.1. COMPROMISO ÉTICO DE ACTUACIÓN.

El personal que desarrolla su trabajo en el Servicio de Expropiaciones, asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía.

9.2. COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.

Entre las medidas dirigidas a la protección del medio ambiente que le son de aplicación por razón de su actividad que el Servicio ha adoptado destacan el reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras, la recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje, iluminación de bajo consumo y control de los sistemas de climatización.

9.3. COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE GÉNERO.

Para asegurar la igualdad de género el Servicio presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo la normativa vigente y garantizando en cualquier momento un trato igualitario para todo la ciudadanía.

10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Los ciudadanos destinatarios del servicio prestado o interesados en el procedimiento que consideren que el Servicio de Bienes Inmuebles y Expropiaciones ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse al responsable del mismo. En el caso de que se constate el incumplimiento injustificado el titular de la Jefatura del Servicio dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

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

**11. PERIODO DE VIGENCIA.**

Debido a su naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son documentos que deben estar sometidos a una revisión continua. Esta revisión debe enfocarse tanto a la corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo por exceso o por defecto, como a la necesaria actualización de la Carta de Servicios ante cambios, tanto en el servicio prestado como en su entorno.

Al margen de las actualizaciones necesarias por concurrir alguna de las circunstancias anteriormente mencionadas, la presente Carta de Servicios tiene una vigencia de cuatro años, transcurridos los cuales deberá ser, en todo caso, objeto de actualización.

