



RESOLUCIÓN de 5 de noviembre de 2019, de la Secretaría General, por la que se aprueba la actualización de la "Carta de Servicios del Diario Oficial de Extremadura" y se dispone su publicación. (2019062712)

Mediante el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, 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. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.1 de dicha norma, las Cartas de Servicios, así como sus posteriores actualizaciones, en este caso, serán aprobadas por la persona titular de la Secretaría General a la que corresponde la gestión y tramitación de los servicios para los que se elabora aquélla, habiéndose emitido el preceptivo informe previo del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad.

En su virtud, vista la normativa expuesta en relación con el artículo 92.4 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 del Diario Oficial de Extremadura 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.

Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet

<http://www.juntaex.es/ser02/cartasdeservicios>

Mérida, 5 de noviembre de 2019.

La Secretaria General,
PS, Resolución de 16 de septiembre de 2019
(DOE n.º 180, de 18 de septiembre),
El Secretario General Administración Digital,
IGNACIO GARCÍA PEREDO



ANEXO

"CARTA DE SERVICIOS DEL DIARIO OFICIAL DE EXTREMADURA"

1. ANTECEDENTES.

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

Mediante Resolución de 12 de febrero de 2007, se aprobó la Carta de Servicios para la mejora en el ámbito de actividad de las publicaciones del Diario Oficial de Extremadura.

El Decreto 331/2007, de 14 de diciembre, por el que se regula el Diario Oficial de Extremadura, ya apostó por el acceso a la comunicación y a las nuevas tecnologías para toda la ciudadanía, contribuyendo a favorecer las relaciones telemáticas entre esta y la Administración, a la vez que supuso una transformación en el proceso interno de la labor que el DOE tiene encomendada, convirtiéndose en una herramienta ágil y eficaz.

Las cartas de servicios son documentos vivos que además de declarar públicamente los compromisos de calidad asumidos en un momento determinado, pretenden facilitar la mejora continua de los servicios prestados adecuándose a las demandas ciudadanas. El Servicio de Legislación y Documentación, encargado de la gestión del Diario Oficial de Extremadura, pretende seguir avanzando en la culminación de una Administración Pública ágil, eficaz y cercana. Para ello, hemos propuesto, en primer lugar, el cambio de denominación de la carta de servicios originaria, por considerar que "la mejora en el ámbito de actividad de las publicaciones del Diario Oficial de Extremadura" es una finalidad consustancial a la propia naturaleza de una carta de servicios, pasando a denominarse "Carta de Servicios del Diario Oficial de Extremadura". Y, en segundo lugar, mejorar y actualizar la información de los servicios que se prestan desde este periódico oficial, dar a conocer las condiciones en las que se dispensan, los compromisos que se asumen con la ciudadanía y los derechos que le asisten.

El Diario Oficial de Extremadura tiene como misión publicar en la web oficial del Diario Oficial de Extremadura los documentos (disposiciones, actos administrativos, resoluciones judiciales y anuncios) que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico y en virtud de los principios constitucionales de publicidad de las normas y seguridad jurídica, deben ser objeto de publicación oficial para otorgarles validez jurídica o eficacia legal.



La visión del Diario Oficial de Extremadura es prestar todos los servicios que le han sido atribuidos con la máxima atención, rigor, fiabilidad y seguridad, buscando la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias, garantizando la accesibilidad de la información publicada, su veracidad y la gratuidad en su consulta.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO ENCARGADO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS RECOGIDOS EN LA CARTA.

2.1. Datos identificativos.

La gestión del Diario Oficial de Extremadura se lleva a cabo desde el Servicio de Legislación y Documentación.

(Secretaría General de la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública).

Dirección: Avda. Valhondo, s/n. Edificio Mérida III Milenio. Módulo 2, 4.ª planta. 06800. Mérida.

Correo electrónico: doe@juntaex.es

Página web: <http://doe@juntaex.es/>

Teléfonos: 924005114, 924005012, 924005008.

Fax: 924005056.

Horario de atención al público (presencial y telefónico): De lunes a viernes de 8.30 a 14.30 horas.

2.2. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de servicios.

La Secretaría General de la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública, sita en Avda. Valhondo, s/n, Edificio III Milenio, Módulo 1, de Mérida (Badajoz), es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del DOE, asumiendo las funciones de dirección y seguimiento de la gestión de la misma a través del Servicio de Legislación y Documentación, adscrito al mismo.

2.3. Formas de acceso y transporte.

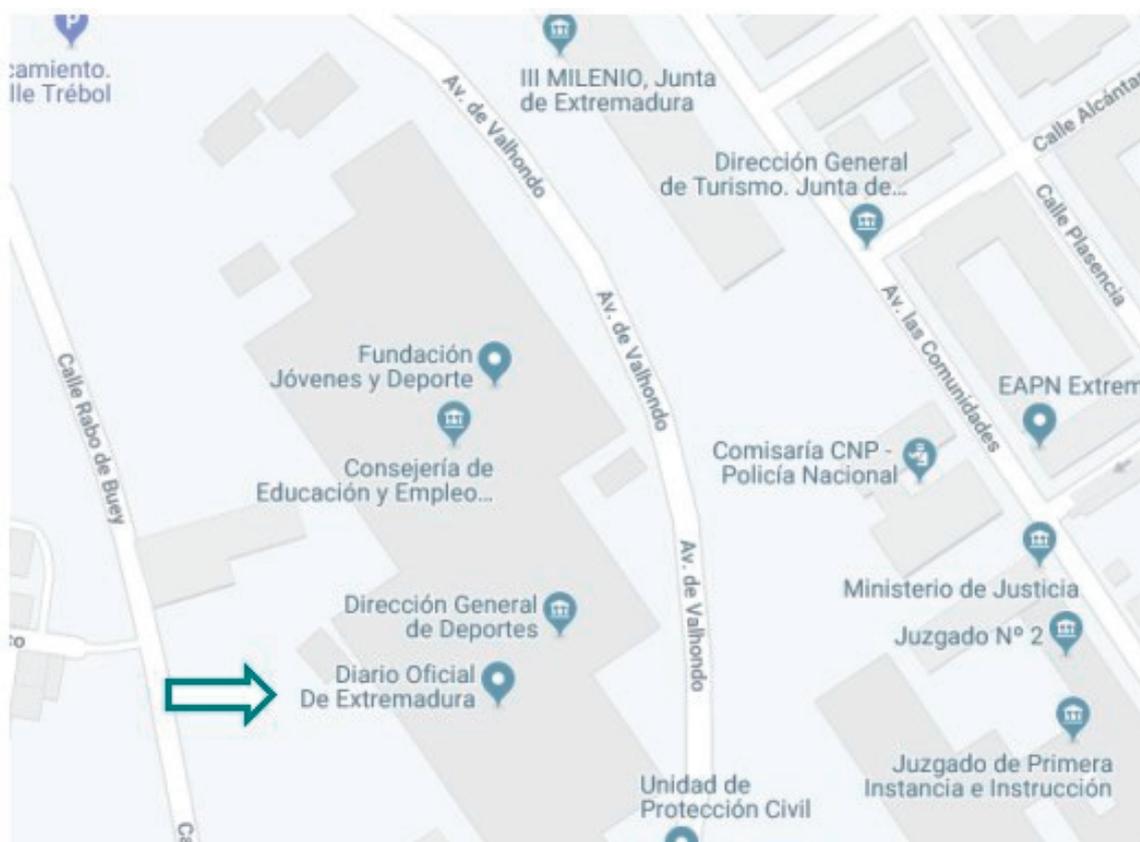
A la sede de la Consejería de Hacienda y Administración Pública en Mérida, donde se ubica el Servicio de Legislación y Documentación, se puede acceder mediante transporte público desde los autobuses urbanos de las siguientes líneas:

Líneas de autobuses números: L2, L5, L8

Las paradas más cercanas a Edificio III Milenio son:

- 20 Calle Trujillo, 9, está a 311 m de distancia, 5 minutos andando.
- 21 Calle Bellavista / Josefinas, está a 426 m de distancia, 6 minutos andando.
- 19 Calle San Fausto / San Juan, está a 907 m de distancia, 13 minutos andando.

Plano de situación del Servicio de Legislación y Documentación, en Mérida:





3. NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

3.1. Normas estatales.

Constitución Española de 27 de diciembre de 1978

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común

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 Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

3.2. Normas autonómicas.

Estatuto de Autonomía de Extremadura

Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura

Decreto 331/2007, de 14 de diciembre, por el que se regula el Diario Oficial de Extremadura

Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura

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

Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura

Decreto 105/2002, de 23 de julio, de recaudación de ingresos producidos por tributos propios, precios públicos y otros ingresos

Resolución anual por la que se publican las tarifas actualizadas de las tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura

3.3. Normas europeas.

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 se deroga la Directiva 95/46/CE



4. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

4.1. Servicio de publicaciones.

- Revisión y corrección ortotipográfica de los documentos a publicar: comprobando el cumplimiento de las formalidades de los textos a insertar, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y comunicando a los remitentes, en el mismo plazo, los posibles errores de todo tipo que pudieran existir en los textos para su corrección antes de la publicación.
- Inserción de documentos en el DOE. Una vez revisados los textos, se organiza la edición del DOE, teniendo en cuenta su fecha de recepción. En el supuesto de que se inste la publicación con carácter de urgencia, deberá justificarse tal circunstancia por el remitente.

Se procurará que en el número del DOE a editar se inserten todas las publicaciones que cumplan las formalidades para su posible inserción con una antelación mínima de 5 días hábiles a la fecha de edición.

- Inserción de las convocatorias de subvenciones, remitidas por el órgano convocante, junto con los extractos de las mismas, remitidos directamente por la Base Nacional de Datos de Subvenciones, a efectos de su publicación conjunta, en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del último de los documentos.
- Publicación diaria en internet del DOE, de lunes a viernes, excepto los días declarados inhábiles en el territorio de la Comunidad Autónoma, con carácter oficial y auténtico desde diciembre de 2007. Diariamente se actualiza la web del DOE para que cada ejemplar pueda ser consultado antes de las 8:00 horas del día de su edición.

4.2. Servicio de información.

- Informar y asesorar sobre el procedimiento para la presentación de solicitudes de inserción de textos en el DOE.
- Informar telefónicamente, presencialmente o mediante escrito, al que se adjunta un ejemplar del modelo 50, sobre las tasas a abonar por inserción de anuncios oficiales sujetos a pago. Se comunicará al interesado el importe de la tasa de inserción, en el mismo momento de la presentación, si se hace personal o telefónicamente, o en el plazo de un día hábil si se realiza por correo postal, una vez comprobado el cumplimiento de las formalidades de los textos presentados.
- Suscripciones electrónicas y gratuitas para recibir diariamente, a través del correo electrónico del servicio de "DOE a la carta" el sumario del DOE. Remisión del



sumario del DOE a los solicitantes o suscriptores incluidos en una lista de distribución antes de las 9:00 horas del mismo día de la edición, y antes de las 9:00 horas del lunes si la edición tiene lugar en sábado.

- Servicio de RSS del boletín diario. Permite distribuir el contenido del DOE sin necesidad de un navegador, utilizando un software diseñado para leer estos contenidos RSS (agregador), ofreciendo una información personalizada y gratuita sobre los diferentes contenidos publicados en el DOE.
- Consultas de interés general relacionadas con el DOE. Se facilitará la información interesada en el acto cuando la consulta se realice presencialmente o por teléfono. En el caso de que fuera por escrito o a través de correo electrónico, el plazo será de dos días desde su recepción como máximo.

4.3. Otros servicios.

- Servicio de locución del sumario del DOE. Cada edición digital se pondrá a disposición de la ciudadanía con un sumario narrado de la edición que corresponda, garantizando así una más amplia accesibilidad.
- Servicio de traducción al portugués de la página principal del DOE. Permite visualizar en portugués el contenido de la página principal de la web del DOE.
- Acceso desde la base de datos a publicaciones oficiales a partir del 20 de marzo de 1980. Diariamente se realiza el mantenimiento de la web institucional del DOE para posibilitar la consulta de todos los ejemplares publicados hasta la fecha.
- Servicio de búsqueda en la base de datos del DOE. Permite al usuario o usuaria localizar publicaciones realizadas, bien por la fecha de publicación o mediante la introducción de diferentes parámetros (búsqueda avanzada).
- Acceso a disposiciones de carácter general consolidadas. Se trata de un servicio de consolidación de disposiciones generales, consistente en integrar en un único documento las sucesivas modificaciones y correcciones que sobre las mismas se lleven a cabo, a efectos de ofrecer una versión actualizada y vigente.
- Acceso al sumario del último DOE publicado desde su dispositivo móvil con acceso a internet. Permite la visualización óptima del sumario.
- Gestión de altas y bajas de personas habilitadas para operar en el Tablón Edictal Único (TEU) del BOE. El Servicio en el que se integra el DOE gestiona



las altas y bajas de las personas autorizadas para firmar y enviar anuncios de notificación al TEU a través del Portal de SITE (Sistema Integrado Tablón Edictal).

- Archivar y custodiar un ejemplar de cada DOE editado y publicado. Sin perjuicio de quedar archivado, servirá para atender las demandas de consulta cuando por circunstancias imprevistas no sea posible la visualización del DOE el día y hora previsto para la edición digital.
- Expedir copias de publicaciones oficiales. El servicio responsable de la edición del DOE facilita la obtención de copias en formato papel o una descarga en formato digital de cualquier documento publicado, sin perjuicio del régimen económico que corresponda aplicar.
- Accesibilidad de la web. El objetivo es conseguir que la web del DOE sea fácilmente accesible para toda la ciudadanía, independientemente de las limitaciones técnicas, físicas, intelectuales o sensoriales que pueda sufrir. Para ello, se llevarán a cabo diferentes medidas tendentes a la supresión de barreras y para evitar la exclusión de este colectivo en el acceso a la información de esta web, por medio de la eliminación de los obstáculos existentes que dificulten el acceso a la información y comunicación, adaptando toda la web a las recomendaciones normativas.
- Acceso a otros diarios y boletines oficiales (BOE, Boletines autonómicos, Provinciales y DOUE).

5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

- Acceder libre y gratuitamente a la edición electrónica de los documentos publicados en el DOE y a una base de datos que facilite su consulta.
- Ser informados y asistidos de forma comprensible y atendidos con respeto, consideración y eficacia por el personal del Servicio de Legislación y Documentación encargado de la gestión del DOE.
- Elección para efectuar el pago de la tasa por inserción de anuncios en el DOE de manera presencial o telemática, previa cumplimentación del modelo disponible en el Portal Tributario de la Junta de Extremadura (Acceso a la confección on line del 050). Para ello puede consultar las Instrucciones generales para el pago con tarjeta desde la confección on line del 050.
- Ejercicio de los "Derechos de las personas" previstos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



Se garantiza la protección de los datos de carácter personal, tanto de los suscriptores o suscriptoras al servicio del "DOE a la Carta", como de las personas autorizadas para la inserción de textos en el DOE. De manera que en cualquier momento pueden solicitar el acceso a sus datos personales; asimismo tienen derecho a la rectificación de los datos inexactos o en su caso solicitar la supresión cuando, entre otros motivos, los datos no sean necesarios para el cumplimiento de sus fines, a la limitación del tratamiento, y su oposición al mismo.

Puede consultar información adicional y detallada en el Registro de Actividades de Tratamiento de la Consejería de Hacienda y Administración Pública en

http://gobiernoabierto.juntaex.es//transparencia/filescms/web/uploaded_files/RAT/RAT_HyAP.pdf.

Asimismo, se garantiza el derecho de las personas cuyos datos sean objeto de publicación a solicitar la desindexación u ocultación de sus datos personales, una vez que haya transcurrido el plazo previsto en la norma que exige su publicación, o haya producido los efectos pretendidos (derecho al olvido).

- Formular sugerencias o plantear quejas o reclamaciones en relación con el servicio prestado. Para ello se pone a disposición del usuario una dirección de correo electrónico: doe@juntaex.es. Aunque también puede realizarlas por cualquier otro medio del que se permita tener constancia. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de plantear quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura, previsto con carácter general en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano.
- Obtener copias auténticas impresas de las publicaciones del DOE, previo abono de la tasa que, en su caso proceda.
- Obtener documentos con su firma electrónica, y comprobación de su autenticidad. Todos los archivos publicados en formato PDF están firmados con un certificado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre a nombre de la Junta de Extremadura, que garantiza la oficialidad e integridad de los mismos. Asimismo todos los archivos incorporan un código de validación electrónico (cve) que permite verificar la autenticidad de cualquier copia impresa comprobando visualmente si el contenido del mismo coincide con el contenido del documento publicado en su día por el DOE.
- Identificar al personal encargado de la gestión de la publicación en el DOE. Para facilitar dicha identificación, pondremos en la web del DOE, a disposición de los usuarios y usuarias, una relación de ese personal.

**6. COMPROMISOS DE CALIDAD.**

1. Servicio de publicaciones.

1.1. Publicación oficial del DOE en la sede electrónica todos los días hábiles, antes de las 8:00 horas del día que corresponda la publicación.

— Indicador: porcentaje de días en los que el DOE se publica antes de las 8:00 horas.

1.2. Inserción de los anuncios en un plazo medio de 10 días hábiles desde su recepción en el Servicio del DOE a través del Registro.

— Indicador: porcentaje de publicaciones realizadas en los plazos comprometidos.

1.3. Inserción de los anuncios que conlleven pago de la tasa en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del justificante de abono de la tasa.

— Indicador: porcentaje de publicaciones realizadas en los plazos comprometidos.

1.4. Inserción de los anuncios que sean de corrección de errores de otros ya publicados en un plazo medio de 5 días hábiles desde su recepción en el Servicio del DOE, a través del Registro de documentación.

— Indicador: porcentaje de anuncios de corrección de errores publicados en el plazo previsto.

1.5. Reducción progresiva de la publicación de anuncios de corrección de errores por causa imputable al servicio del DOE.

— Indicador: porcentaje de anuncios de corrección de errores publicados por causa no imputable al DOE.

1.6. Inserción de las convocatorias de subvenciones, remitidas por el órgano convocante, junto con los extractos de las mismas, remitidos directamente por la Base Nacional de Datos de Subvenciones, a efectos de su publicación conjunta, en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del último de los documentos.

— Indicador: porcentaje de publicaciones realizadas en el plazo previsto.



2. Servicio de información.

2.1. Envío de la suscripción electrónica todos los días hábiles antes de las 8:00 horas.

- Indicador: porcentaje de días en los que el envío del sumario de DOE prestado mediante el servicio del DOE a la carta se realiza a la hora prevista.

2.2. Disponibilidad de las normas consolidadas en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde la publicación en el DOE.

- Indicador: porcentaje de normas consolidadas puestas de disposición en el plazo previsto.

2.3. Proporcionar información personalizada y atención de consultas relativas al normal funcionamiento del DOE, recibidas por correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles.

- Indicador: porcentaje de correos electrónicos respondidos en plazo.

3. Otros servicios.

3.1. Disponibilidad de los servicios RSS antes de las 9:00 horas del día de la publicación oficial del DOE.

- Indicador: porcentaje de días en que la información RSS está disponible en el plazo comprometido.

3.2. Contestar las quejas y sugerencias planteadas como mecanismo interno de participación ciudadana, a través del correo electrónico doe@juntaex.es o por escrito en un plazo máximo de 3 días hábiles, en este último caso desde su recepción en el Servicio encargado de la gestión del DOE a través del Registro de documentación.

- Indicador: porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en plazo.

7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS COMPROMISOS.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos mediante esta Carta, se llevará a cabo un control interno trimestral, cuyo resultado se expondrá semestralmente en la web de la Junta de Extremadura en la que está ubicada la Carta de Servicios, así como de las medidas correctoras que, en su caso, haya que adoptar.



8. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA.

8.1. Derechos de la ciudadanía.

Los derechos de los ciudadanos y ciudadanas en sus relaciones con la Administración se encuentran 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 su parte el artículo 28.5 de la Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura, establece que: "Los canales de relación con la ciudadanía estarán conformados por la información actualizada que los servicios administrativos faciliten en el sistema común de atención a la ciudadanía, garantizando así el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de las obligaciones con la asistencia que resulte necesaria para tener un servicio de calidad, sin otras limitaciones que se determinen legalmente por razones de identidad, seguridad y privacidad".



Por lo que respecta al derecho de participación de la ciudadanía 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.

En la 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.

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 por las tardes de 16:00 a 18:00 horas. 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.

8.2. Medios de colaboración y participación de la ciudadanía.

La ciudadanía colabora con el servicio del DOE a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus sugerencias a través de la dirección: doe@juntaex.es
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.



8.3. Derecho de acceso a la información pública.

Derecho de todas las personas a acceder a la información pública relacionada con los servicios ofertados en la presente Carta a través del Portal de Transparencia y Participación Ciudadana:

<http://gobiernoabierto.juntaex.es/derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/>

9. 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.

10. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y OTROS AGENTES FACILITADORES.

En la prestación del servicio del DOE se cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad del servicio y atención prestada a los usuarios y usuarias a través de los siguientes instrumentos y agentes facilitadores:

- 10.1. En la web del DOE se incorpora una breve encuesta sobre la calidad del servicio para que cualquier persona pueda opinar sobre los servicios prestados, manifestando su grado de satisfacción. Semestralmente se realizará la recogida y análisis de las encuestas de satisfacción sobre el servicio, con el fin de conocer la valoración resultante y las posibles mejoras a introducir.
- 10.2. Compromiso con la igualdad de género. Para contribuir al avance en el ámbito de la igualdad de género, este Servicio, cuenta con personal formado en la Unidad de Igualdad, y sugiere a los publicadores la utilización de un lenguaje inclusivo, atendiendo a las recomendaciones de la guía de lenguaje no sexista en la Administración Pública en Extremadura.
- 10.3. Compromiso con la diversidad. Se posibilita la elección de un tamaño de texto distinto al predeterminado en la web del Diario Oficial para adaptarlo a las necesidades visuales individualizadas de la persona usuaria.

Además está prevista la opción de locución del sumario de cada uno de los números del Diario Oficial de Extremadura para quien precise de este servicio.

- 10.4. Compromiso ético de actuación. El personal que desarrolla su trabajo en el Servicio que gestiona el Diario Oficial de Extremadura, 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.



10.5. 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 y que el Servicio ha adoptado destacan la eliminación del boletín en formato papel desde el año 2007, así como la supresión del envío de suscripciones tanto en formato papel como digital (CD, DVD), mejora del sistema de remisión de solicitudes de publicación al DOE eliminando la exigencia de adjuntar el soporte digital.

11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, serán remitidas por correo postal a la dirección Servicio de Legislación y Documentación, avda. Valhondo, s/n, edificio III Milenio, módulo 2, planta 4.ª, 06800. Mérida, o bien por correo electrónico a la dirección: doe@juntaex.es

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

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

12. 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.

