

## Indicadores de calidad

- Porcentaje de días en los que el DOE se publica antes de las 8:00 horas.
- Porcentaje de publicaciones realizadas en los plazos comprometidos.
- Porcentaje de anuncios de corrección de errores publicados en el plazo previsto.
- Porcentaje de anuncios de corrección de errores publicados por causa no imputable al DOE.
- 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.
- Porcentaje de normas consolidadas puestas a disposición en el plazo previsto.
- Porcentaje de correos electrónicos respondidos en plazo.
- Porcentaje de días en que la información RSS está disponible en el plazo comprometido.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en plazo.

## 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](mailto: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.

## ¿Cuáles son nuestras funciones?

Al Diario Oficial de Extremadura le corresponde publicar a través de su web oficial 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.

## Sistema de quejas y sugerencias

El Libro de Quejas y Sugerencias se configura como un 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.

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



## CARTA DE SERVICIOS

### ¿Qué es el Diario Oficial de Extremadura?

El Diario Oficial de Extremadura 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.



## ¿Cuál es la Unidad responsable del seguimiento de esta carta de servicios?

La gestión del Diario Oficial de Extremadura se lleva a cabo desde el Servicio de Legislación y Documentación, perteneciente a la Secretaría General de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, sito en la Avda. Valhondo, s/n. Edificio Mérida III Milenio. Módulo 2, 4.ª planta de Mérida.

### - Composición del equipo responsable del DOE:

M.ª Mercedes Argueta Millán. Jefa de Servicio de Legislación y Documentación.

Bernabé Esteban Ortega. Jefe de Sección de Documentación.

Isabel María García Rodríguez. Asesora Jurídica.

Julia Rey López. Jefa de Negociado de Publicaciones Oficiales.

Luis Fernando Fernández Sánchez. Auxiliar Advo. General.

José David García Muñoz. Auxiliar Advo. General.

Francisca Moreno López. Auxiliar Advo. General.

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

- Teléfonos: 924005114, 924005012, 924005230, 924005008

- Correo electrónico: [doe@juntaex.es](mailto:doe@juntaex.es)



## ¿Qué servicios prestamos?

### 1. Servicio de publicaciones

- Revisión y corrección ortotipográfica de los documentos a publicar
- Inserción de documentos en el DOE.
- Inserción de las convocatorias de subvenciones, junto con sus extractos.
- Publicación diaria en internet del DOE, de lunes a viernes, excepto los días declarados inhábiles en el territorio de la Comunidad Autónoma

### 2. Servicio de información

- Informar y asesorar sobre el procedimiento para la presentación de solicitudes de inserción de textos en el DOE.
- Informar sobre las tasas a abonar por inserción de anuncios oficiales sujetos a pago.
- Suscripciones electrónicas y gratuitas para recibir diariamente, a través del correo electrónico del servicio de "DOE a la carta" el sumario del DOE.
- Servicio de RSS del boletín diario.
- Consultas de interés general relacionadas con el DOE.

### 3. Otros servicios

- Servicio de locución del sumario del DOE de cada edición digital.
- Servicio de traducción al portugués de la página principal del DOE.
- Acceso desde la base de datos del DOE a los Diarios publicados a partir del 20 de marzo de 1980.
- Servicio de búsqueda en la base de datos del DOE.
- Acceso a disposiciones de carácter general consolidadas.
- Acceso al sumario del último DOE publicado desde su dispositivo móvil con acceso a internet.
- Gestión de altas y bajas de personas habilitadas para operar en el Tablón Edictal Único (TEU) del BOE.
- Archivar y custodiar un ejemplar de cada DOE editado y publicado.
- Expedir copias de publicaciones oficiales.
- Accesibilidad de la web, adaptando toda la web a las recomendaciones normativas.
- Acceso a otros diarios y boletines oficiales (BOE, Boletines autonómicos, Provinciales y DOUE).

## ¿Cuáles son nuestros compromisos?

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

### 2. Servicio de información

- 2.1. Envío de la suscripción electrónica todos los días hábiles antes de las 8:00 horas.
- 2.2. Disponibilidad de las normas consolidadas en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde la publicación en el DOE.
- 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.

### 3. Otros servicios

- 3.1. Disponibilidad de los servicios RSS antes de las 9:00 horas del día de la publicación oficial del DOE.
- 3.2. Contestar las quejas y sugerencias planteadas como mecanismo interno de participación ciudadana, a través del correo electrónico [doe@juntaex.es](mailto: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.