

# I. Disposiciones Generales

## CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

*DECRETO 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.*

El servicio a los ciudadanos es el principio básico que justifica la existencia de la Administración autonómica extremeña y que debe presidir su entera actividad, tal y como expresa la exposición de motivos de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura, constituye un proceso dinámico y de continua adaptación, en sus formas organizativas y funcionales, a las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas de su entorno. En este sentido, nuestra Administración no puede permanecer ajena a la introducción en sus órganos y unidades de la cultura y las técnicas de gestión de la calidad, responsabilizándose, así, de la calidad global de los servicios.

En este contexto, incorporados ya al siglo XXI, la sociedad extremeña demanda con urgencia una Administración más abierta y receptiva, que sea capaz de dar servicio a los ciudadanos con mayor agilidad, calidad, eficacia y eficiencia, incorporando para ello métodos de organización e instrumentos procedimentales más modernos y avanzados. Tal es, en términos generales, el objeto y finalidad del “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)” aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 26 de febrero de 2004, en cuyo Eje II, bajo la rúbrica de “Técnicas de calidad aplicadas a la Administración”, se contemplan actuaciones específicamente dirigidas a la elaboración de una Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Administración autonómica, la implantación de Cartas de Servicios y la puesta en marcha de acciones dirigidas a conocer y evaluar objetivamente la calidad de nuestros servicios públicos, esto es, el Observatorio de

la Calidad. Todos estos instrumentos, junto con el objeto y ámbito de aplicación, se definen conceptualmente en el Capítulo I del presente Decreto.

Los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa ya se encuentran recogidos con carácter general en la Constitución Española, 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, así como en los artículos 83 y siguientes de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Por ello, su recopilación en un documento, tiene por objeto facilitar su conocimiento, así como garantizar su exigibilidad por parte de los ciudadanos y ciudadanas, articulando instrumentos de protección por parte de la Administración autonómica.

En este marco, el Capítulo II del presente Decreto concibe la Carta de Derechos de los Ciudadanos como un complemento de los derechos que éstos ya tienen garantizados por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respondiendo a los principios de transparencia, atención adecuada, información, agilidad, responsabilidad y participación activa, como derechos inherentes a todo ciudadano en una nueva cultura administrativa, en la que el sector público no es otra cosa que un instrumento al servicio de la sociedad.

Por su parte, el Capítulo III aborda la regulación de las Cartas de Servicios, como documentos en los que los órganos y unidades de nuestra Administración ponen de manifiesto los compromisos de calidad en la prestación de los servicios que ofrecen a los ciudadanos. Se trata de verdaderos “contratos básicos de calidad” que se articulan formalmente entre la Administración y los usuarios de los servicios. Su emisión ha de ser responsable, fruto de una previa reflexión y estar fundamentada en indicadores que avalen el cumplimiento efectivo de los compromisos de calidad asumidos (tiempos de respuesta, ausencia de errores, garantías sobre el resultado, etc.).

El Capítulo IV del Decreto incorpora herramientas técnicas de diagnóstico que permitan pulsar el nivel de calidad que los ciudadanos perciben de los servicios públicos de la Administración autonómica, fundamentalmente aquéllos de prestación directa al usuario o de mayor demanda social; y, en definitiva, observar, cuantificar y medir el rendimiento de nuestra Administración.

Por último, resulta preciso conciliar el logro de estos propósitos con la existencia de un órgano administrativo que los impulse, promueva e inspeccione su seguimiento; por ello, se atribuyen a la Dirección General de Coordinación e Inspección de la Consejería de Presidencia nuevas funciones añadidas en el Capítulo V para adecuarse con mayor rigor a la naturaleza de los cometidos a tutelar.

Por todo lo expuesto, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, a propuesta de la Consejera de Presidencia, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Extremadura, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su sesión de fecha 14 de octubre de 2004,

## DISPONGO

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones Generales

#### Artículo 1.- Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto aprobar la Carta de Derechos de los Ciudadanos, regular las Cartas de Servicios y definir los sistemas de diagnóstico y observación de la calidad de los servicios públicos prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

#### Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

1. Este Decreto será de aplicación a los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como a los organismos públicos que dependan de la misma, cuando atiendan, gestionen o presten servicios a los ciudadanos, ya sean éstos extremeños o no, nacionales o extranjeros, y en general a cuantas personas físicas o jurídicas se relacionen con cualquier unidad administrativa o departamento de la Administración autonómica.

2. Sin perjuicio de lo anterior, las empresas públicas de la Junta de Extremadura con forma mercantil que presten servicios directos a los ciudadanos podrán acogerse a las medidas previstas en esta norma, cuando así lo decidan sus órganos de gobierno o dirección.

#### Artículo 3.- Definiciones.

1. Se entiende por Carta de Derechos de los Ciudadanos el marco general de expectativas y aspiraciones que la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura garantiza, en forma de

derechos, a cuantos ciudadanos se relacionan con la misma. En este sentido, la Carta de Derechos de los Ciudadanos se constituye como un referente de mejora continua y permanente de los servicios públicos prestados.

2. Las Cartas de Servicios son instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos en las que cada órgano explicitará por escrito y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de sus servicios, en función de los recursos disponibles.

3. Se entiende por Calidad de un servicio público el conjunto de requisitos, características o estándares que, como mínimo, debe cumplir dicho servicio para adecuarse a las demandas sociales de los ciudadanos, hacer efectivo el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a las prestaciones públicas.

### CAPÍTULO II

#### De la Carta de Derechos de los Ciudadanos

Artículo 4.- Enunciación de la Carta de Derechos de los Ciudadanos.

Los ciudadanos y ciudadanas, y cuantas personas físicas o jurídicas, actuando en nombre propio o en virtud de representación, establezcan una relación con la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, tienen reconocidos los siguientes derechos y sus correspondientes manifestaciones en que se concretan:

I. - DERECHO A UNA ADMINISTRACIÓN MODERNA, TRANSPARENTE, ACCESIBLE Y ABIERTA A LOS CIUDADANOS:

1.1. Recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento de la Administración y los requisitos genéricos de sus procedimientos.

1.2. Identificar con claridad y precisión las dependencias a las que puede dirigirse.

1.3. Obtener información sobre los horarios de atención al público de manera visible en las sedes de los órganos.

1.4. Acceder sin barreras físicas ni limitaciones a cualquier edificio de la Junta de Extremadura.

1.5. Conocer el contenido actualizado de las normas de nuestra Comunidad Autónoma, del Estado y de la Unión Europea mediante sistemas de datos fácilmente accesibles.

1.6. Disponer gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

1.7. Recibir comunicación de que sus instancias, peticiones o solicitudes presentadas por error en un órgano que no resulte competente para conocer de dichos documentos, han sido inmediatamente trasladadas al que sí tenga atribuida la competencia para su tramitación.

1.8. Acceder a los archivos y registros con efectividad en los términos dispuestos por el ordenamiento jurídico.

## II.- DERECHO A RECIBIR UNA ATENCIÓN ADECUADA.

2.1. Obtener de los empleados públicos con los que se interrelacione un tratamiento respetuoso, diligente y confidencial.

2.2. Igualdad en el trato, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

2.3. Se garantizará a los ciudadanos afectados por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica el pleno ejercicio de los derechos reconocidos en esta Carta y en el resto del ordenamiento jurídico.

2.4. Conocer la identidad y categoría de la autoridad o funcionario que le atienda.

2.5. Que la comparecencia ante un órgano de la Administración le resulte lo menos gravosa posible y que no sea obligatorio acudir a una oficina pública, salvo por causa de imperativo legal o por resultar imprescindible para la gestión de un asunto.

2.6. Obtener la ayuda e información necesarias para cumplimentar las instancias que se dirijan a la Junta de Extremadura.

2.7. Que las notificaciones contengan términos sencillos y utilicen un lenguaje que, respetando las exigencias técnicas necesarias, resulte comprensible para todo ciudadano.

## III.- DERECHO A OBTENER INFORMACIÓN.

3.1. Obtener contestación a cualquier petición o consulta que realice.

3.2. Obtener, desde cualquier oficina y por teléfono, información relativa a la denominación, dirección postal y horario de las unidades administrativas a las que debe dirigirse para realizar cualquier trámite.

3.3. Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga un interés legítimo de acuerdo con lo dispuesto en las leyes.

3.4. Consultar en cualquier Unidad Departamental de Información Administrativa de las diferentes Consejerías y en los Centros de Atención Administrativa, los ejemplares del “Diario Oficial de Extremadura” publicados, al menos, en los últimos doce meses.

3.5. Conocer, en los diez días siguientes a la recepción de su petición en el registro del órgano competente para resolverla, el plazo máximo de que dispone éste para dictar resolución y para realizar las notificaciones de los procedimientos, así como los efectos que haya de producir el silencio administrativo.

## IV.- DERECHO A UNA ADMINISTRACIÓN ÁGIL Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA.

4.1. Tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse dentro del plazo legalmente previsto, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del eventual retraso.

4.2. No tener que aportar documentos que obren en poder de la Administración autonómica, salvo que las normas procedimentales expresamente lo requieran y cuya validez legal no haya precluido. Para poder hacer efectivo este derecho, el ciudadano ha de identificar la dependencia administrativa en la que se entregaron los documentos, así como la fecha de su aportación.

4.3. No tener que aportar documentos que hayan de ser expedidos por órganos de la Administración de la Junta de Extremadura.

4.4. Comunicación con la Administración autonómica a través de correo electrónico y otros medios telemáticos con plena validez y eficacia siempre que quede acreditada la autenticidad conforme a los requisitos normativamente previstos.

4.5. Recibir en su correo electrónico la información publicada en el “Diario Oficial de Extremadura” e incluida en la web del Sistema de Información Administrativa (Sia) sobre las áreas que previamente haya seleccionado a través del servicio que ofrece su “sistema de avisos”.

## V.- DERECHO A UNA ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO.

5.1. Formular reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la Administración autonómica.

5.2. Recibir el auxilio y orientación de los funcionarios responsables de los Libros de Quejas y Sugerencias para la formulación y

constancia de aquéllas que los ciudadanos estimen conveniente plantear.

5.3. Recibir respuesta a sus reclamaciones, quejas y sugerencias con la mayor celeridad posible y, en todo caso, dentro del plazo de un mes desde su formulación.

5.4. Exigir las responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos.

#### VI.- DERECHO A PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

6.1. Ser consultados periódicamente y con regularidad sobre su grado de percepción de la calidad de los servicios que recibe de la Administración autonómica por medio de los instrumentos que se habiliten para ello.

6.2. Obtener la información necesaria para participar en los procedimientos en los que figuren como interesados.

6.3. Exigir una formación de calidad para los profesionales del sector público autonómico, que redunde en una mejor práctica aplicada a la actuación administrativa.

#### Artículo 5.- Eficacia de la Carta de Derechos de los Ciudadanos.

1. Los ciudadanos podrán exigir el cumplimiento de los derechos reconocidos en esta Carta, que vincula a autoridades y empleados públicos al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. Todas las Consejerías adoptarán las medidas oportunas y proveerán los medios necesarios para garantizar la efectividad y el pleno respeto de los derechos reconocidos en la Carta de Derechos de los Ciudadanos.

3. La Consejería de Presidencia, a través de la Dirección General de Coordinación e Inspección, llevará a cabo un seguimiento y evaluación del desarrollo de la Carta de Derechos de los Ciudadanos; e informará anualmente al Consejo de Gobierno de su grado de cumplimiento, haciendo referencia específica a las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos sobre el funcionamiento de la Administración autonómica.

#### Artículo 6.- Divulgación y salvaguarda de la Carta de Derechos de los Ciudadanos.

1. Se promoverá la máxima difusión de la Carta de Derechos de los Ciudadanos, para lo cual se dispondrán ejemplares de la

misma en la entrada de las sedes principales de todas las Consejerías, así como en sus correspondientes Servicios Territoriales, en las Direcciones Territoriales de la Junta de Extremadura en Cáceres y Badajoz y en los Centros de Atención Administrativa.

2. Igualmente, su contenido se hará público a través de Internet en la dirección: <http://sia.juntaex.es>.

3. Aquellos ciudadanos que expresamente lo soliciten, recibirán un ejemplar de la Carta de Derechos de los Ciudadanos por correo y de forma gratuita.

4. La Dirección General de Coordinación e Inspección se erige en el órgano de protección de la Carta de Derechos de los Ciudadanos para investigar las reclamaciones formuladas en relación con el ejercicio de los derechos contenidos en esta Carta, actuando en este cometido con independencia de criterio o juicio a través de su Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, para lo que contará con la máxima colaboración de todas las autoridades y empleados públicos de la Administración Autonómica.

### CAPÍTULO III

#### De las Cartas de Servicios

#### Artículo 7.- Determinación del contenido.

1. Las Cartas de Servicios se redactarán en términos claros y fácilmente comprensibles para los ciudadanos.

2. En todo caso, el contenido mínimo de las Cartas de Servicios se estructurará en los apartados siguientes:

A. Datos identificativos del órgano o unidad que presta el servicio. Este apartado deberá contener los datos relativos a la denominación, Consejería de adscripción, dirección, números de teléfono y de fax, correo electrónico, horario de atención al público.

B. Principales servicios prestados enumerados de manera ordenada.

C. Compromisos de calidad asumidos. Este apartado deberá expresar:

- Los objetivos de calidad que se pretenden cumplir en aspectos tales como:

- Plazos de tramitación previstos.

- Mecanismos de comunicación e información, tanto general como personalizada.

- Horario de atención al público.

- Derechos concretos de los ciudadanos en relación con los servicios.
- Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los ciudadanos.
- Los indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios prestados, señalando parámetros como:
  - Número de expedientes tramitados y resueltos en plazo.
  - Número de días empleados para resolver.
  - Número de ciudadanos atendidos diariamente.
  - Número de consultas efectuadas diariamente.
  - Número de documentos registrados.
  - Niveles de percepción de la calidad de los servicios.
  - Porcentaje de quejas y sugerencias.
  - Otros de análoga naturaleza.

D. Sistema de quejas y sugerencias. Este apartado será común en todas las Cartas de Servicios y en él se dará información acerca del régimen general de presentación, tramitación y resolución de las quejas y sugerencias en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

3. Como Anexo a este Decreto, se publica el modelo de ficha básica que ha de recoger el contenido mínimo de las Cartas de Servicios.

#### Artículo 8.- Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios.

1. Las Secretarías Generales, sin perjuicio del impulso que corresponde a la Dirección General de Coordinación e Inspección, promoverán la elaboración de Cartas de Servicios para aquellas prestaciones que dentro de su ámbito departamental tengan una repercusión directa en el ciudadano, y velarán para que se actualicen periódicamente cuando haya modificaciones sustanciales que afecten a su contenido esencial.

2. Los titulares de los órganos administrativos, organismos públicos y empresas públicas de carácter mercantil de la Junta de Extremadura interesados en la elaboración de Cartas de Servicios definirán las áreas de actividad y designarán los órganos, con nivel orgánico de Jefatura de Servicio o equivalente, responsables de la elaboración y gestión de la correspondiente Carta

de Servicios; y requerirán a la Secretaría General de la Consejería a la que estén adscritos para que comunique el inicio de los trabajos tendentes a la elaboración y, en su caso, actualización de las Cartas a la Dirección General de Coordinación e Inspección pudiendo, a tales efectos, solicitar de ésta el asesoramiento y colaboración necesarios.

#### Artículo 9.- Aprobación, publicación y difusión de las Cartas de Servicios.

1. Las Cartas de Servicios, así como sus posteriores actualizaciones, serán aprobadas en cada Consejería por resolución de los titulares de las Secretarías Generales y Direcciones Generales a las que corresponda la gestión y tramitación de los servicios para los que se elaboran aquéllas; y por los Directores o asimilados en el caso de los organismos públicos y empresas públicas. En todo caso, será preceptivo el informe previo de la Dirección General de Coordinación e Inspección.

2. Cuando se trate de servicios prestados por varios órganos y existiendo en todos ellos un interés común en asumir compromisos de mejora de la calidad a través de las Cartas de Servicios, la resolución indicada en el punto anterior será firmada conjuntamente por los respectivos titulares.

3. Las resoluciones aprobatorias del contenido de las Cartas de Servicios, y sus eventuales actualizaciones, se publicarán en el "Diario Oficial de Extremadura".

4. Una vez aprobadas las Cartas de Servicios, se editarán por los órganos responsables de su elaboración y gestión según el modelo normalizado por la Dirección General de Coordinación e Inspección con el objeto de su presentación unificada y más clara identificación por los usuarios. Adoptarán formato de tríptico y poseerán unas características comunes en cuanto a diseño, colores, tipos y tamaños de letras y distribución de contenido.

5. Cada órgano administrativo, organismo público o empresa pública de carácter mercantil llevará a cabo las acciones divulgativas del tríptico de sus Cartas de Servicios que estime más eficaces, siempre que se garantice el acceso a las mismas en todas sus dependencias administrativas con atención al público y, en todo caso, en los Centros de Atención Administrativa.

#### Artículo 10.- Guía de Cartas de Servicios.

1. La Dirección General de Coordinación e Inspección, a los efectos de su debida constancia, creará una "Guía de Cartas de Servicios" como instrumento en el que se practicará anotación registral de

todas aquéllas que hayan sido aprobadas, actualizadas y publicadas en el “Diario Oficial de Extremadura”.

2. A fin de hacer accesible para los ciudadanos en todo momento el contenido de las Cartas de Servicios, la Dirección General de Coordinación e Inspección insertará, y mantendrá actualizada, la “Guía de Cartas de Servicios” en el portal del Sistema de Información Administrativa (Sia) ubicado en la dirección: <http://sia.juntaex.es>.

#### CAPÍTULO IV

##### De los sistemas de diagnóstico y observación de la calidad de los servicios públicos

Artículo 11.- Finalidad.

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos tiene un doble objetivo, por una parte, proporcionar al Gobierno de la Comunidad Autónoma de Extremadura la información agregada necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de servicio a los ciudadanos así como para adoptar las iniciativas de mejora requeridas y, por otra, hacer llegar a los ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados para facilitarles el ejercicio efectivo de sus derechos ante la Administración.

2. A estos efectos, la evaluación de la calidad constituye un proceso integral que engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

Artículo 12.- Sistemas de evaluación de la calidad.

Para alcanzar los fines descritos en el artículo anterior, la evaluación de la calidad de los servicios públicos se articulará en dos niveles:

- a) La medición del índice de percepción de la calidad de los servicios (“IPCS”).
- b) El sistema de evaluación global y seguimiento de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios a través del Observatorio de la Calidad.

Artículo 13.- Medición del índice de percepción de la calidad de los servicios (“IPCS”).

1. Para realizar un diagnóstico del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios, la Dirección General de Coordinación e Inspección implantará un sistema que, basado fundamentalmente

en métodos de consulta, encuesta e investigación social, permita deducir de modo evaluable y mensurable el nivel de calidad que los ciudadanos perciben respecto de un determinado servicio público sometido a estudio.

2. La estructura básica de la metodología enunciada en el punto anterior de este artículo permitirá evaluar la calidad de los servicios, cuando menos, desde las siguientes dimensiones:

- Accesibilidad / Tangibilidad.
- Fiabilidad / Credibilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Profesionalidad.
- Cortesía / Comprensión / Empatía.

Artículo 14.- Observatorio de la calidad

A través de los indicadores que de forma objetiva y cuantificable permiten conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios públicos conforme a lo preceptuado en el artículo anterior, así como de los seguimientos que puedan efectuarse sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios, podrá instrumentarse un sistema de análisis técnico u observatorio para la medición periódica de la calidad de la Administración autonómica, con el objetivo de mejorar su utilidad social y adecuar las prestaciones a las demandas y expectativas de los ciudadanos.

#### CAPÍTULO V

##### De las funciones de la Dirección General de Coordinación e Inspección

Artículo 15.- Funciones de la Dirección General de Coordinación e Inspección.

La Dirección General de Coordinación e Inspección desarrollará las siguientes funciones en las materias que regula el presente Decreto:

- a) Velar por el cumplimiento efectivo de la Carta de Derechos de los Ciudadanos.
- b) Impulsar y asesorar a las unidades responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios, y colaborar en su redacción con los órganos administrativos, organismos autónomos que las promuevan para que el proceso sea metodológicamente coherente y homogéneo.

- c) Emitir informe preceptivo con carácter previo a la aprobación de las Cartas de Servicios.
- d) Llevar el registro de las Cartas de Servicios y efectuar su inclusión en la “Guía de Cartas de Servicios”.
- e) Definir la metodología y medir periódicamente el índice de percepción de la calidad de los servicios (“IPCS”).
- f) Comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios.

Disposición adicional primera.- Cartas de Servicios sanitarios y educativos.

En las Cartas de Servicios que se elaboren relacionadas con los usuarios de los servicios sanitarios y educativos, se estará a lo dispuesto en la legislación sectorial que resulte de aplicación, así como en su normativa de desarrollo.

Disposición adicional segunda.- Accesibilidad.

En los edificios de uso público incluidos en el ámbito de aplicación del presente Decreto, la exigibilidad del derecho previsto en el artículo 4. I. 1.4 del mismo se hará efectiva atendiendo a los diferentes niveles, parámetros y especificaciones de accesibilidad establecidos en la Ley 8/1997, de 8 de julio, de Promoción de la Accesibilidad, así como en su normativa reglamentaria de desarrollo.

Disposición transitoria primera.- Garantía y efectividad de la Carta de Derechos de los Ciudadanos.

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor del presente Decreto, los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como los organismos públicos que dependan de la misma, adoptarán las medidas necesarias para garantizar la plena efectividad de los Derechos reconocidos en su Capítulo II.

Disposición transitoria segunda.- Elaboración e implantación de Cartas de Servicios.

Uno. En el plazo de tres meses desde la publicación de este Decreto en el “Diario Oficial de Extremadura”, y a fin de hacer efectivas las funciones de promoción e impulso que el artículo 8.1 atribuye a las Secretarías Generales, deberán éstas comunicar a la Dirección General de Coordinación e Inspección las unidades u órganos que hayan sido designadas para elaborar Cartas de Servicios durante el ejercicio 2005, describiendo la finalidad de su

contenido material y priorizando las que se refieran a servicios que afecten directamente a los ciudadanos, cuya mejora pueda repercutir directamente en un incremento apreciable de la calidad sobre aquéllos.

Dos. En relación con lo establecido en el punto anterior de esta disposición, cada Departamento deberá determinar cuando menos la implantación de una Carta de Servicios en el ámbito de sus competencias.

Tres. Para ejercicios sucesivos, la comunicación del calendario o programa para elaborar e implantar las Cartas de Servicios se llevará a cabo en el primer trimestre de cada año.

Disposición final primera.- Premio anual a la Calidad en la Administración.

Se faculta a la Consejería de Presidencia para instituir con carácter anual un “Premio a la Calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura”. Este Premio tendrá la finalidad de reconocer y distinguir a los órganos y unidades que hayan destacado muy especialmente en la realización de actividades e iniciativas de avance en la calidad de sus servicios mediante la mejora de sus procesos y de sus resultados.

En la concesión del Premio se tendrá en cuenta la calidad del servicio que una determinada organización ofrece a los ciudadanos y la opinión que éstos tienen como usuarios de dicho servicio, para lo cual se atenderá especialmente al resultado de las encuestas realizadas a los mismos.

Disposición final segunda.- Habilitación normativa.

Se autoriza a la Consejera de Presidencia a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Decreto.

Disposición final tercera.- Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el “Diario Oficial de Extremadura”.

En Mérida, a 14 de octubre de 2004.

El Presidente de la Junta de Extremadura,  
JUAN CARLOS RODRÍGUEZ IBARRA

La Consejera de Presidencia,  
CASILDA GUTIÉRREZ PÉREZ

ANEXO



CARTA DE SERVICIOS

**DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD**

**Denominación** .....  
**Consejería / Secretaría o Dirección General / Organismo Autónomo/**  
.....  
**Responsable**.....  
**Dirección**.....  
**Horario de atención al ciudadano**.....  
**Teléfono**.....

**PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD AL CIUDADANO**

Empty box for listing the main services provided to the citizen.

**COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS**

**Objetivos:**

--

**Indicadores:**

--

## SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo; así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el *Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano* (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias podrán ser presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de Internet en el buzón de correo electrónico de la Consejería de Presidencia específicamente dedicado a la información y atención al ciudadano.

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberá indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos 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. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de la 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.