

RELACION DE APROBADOS EN LAS PRUEBAS SELECTIVAS POR ORDEN DE PUNTUACION TOTAL OBTENIDA

 Cuerpo: ADMINISTRATIVO
 Especialidad: ADMINISTRACION GENERAL
 TURNO P. INTERNA

N. Orden	APELLIDOS Y NOMBRE	DNI	PUNTOS TOTALES
1	CRUCERA SIERRA, MARIA GUADALUPE	34769246	19.430
2	CONTRERAS GARCIA, MIGUEL ANGEL	9179799	19.203
3	MORENO DIAZ, MAGDALENA	9183390	18.877
4	PEREZ PEREZ, ANTONIA MARIA	34773995	18.811
5	LECHON MARTIN, ALFONSA	9181870	18.498

 Cuerpo: ADMINISTRATIVO
 Especialidad: OPERADOR/A DE INFORMATICA
 TURNO P. INTERNA

N. Orden	APELLIDOS Y NOMBRE	DNI	PUNTOS TOTALES
1	TRUJILLO YUSTE, MARIA JESUS	33970546	18.169

III. Otras Resoluciones

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN de 25 de abril de 2005, de la Dirección General de Coordinación e Inspección, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Funciones de la Inspección General de Servicios” y se dispone su publicación.

Visto el proyecto de Carta de Servicios cuya elaboración se ha encomendado al Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, examinado su contenido y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del 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, 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 “Funciones de la Inspección General de Servicios”, 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.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios de las Funciones de la Inspección General de Servicios para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en las sedes de las Direcciones Territoriales de la Junta de Extremadura y en la red de Centros de Atención Administrativa.

Se podrá acceder también a su contenido en el Observatorio de la Calidad, que se ubica dentro del Sistema de Información

Administrativa (SIA), a través de la dirección de Internet <http://sia.juntaex.es/observatorio/observatorio.htm>.

En Mérida, a 25 de abril de 2005.

El Director General de Coordinación e Inspección,
JULIÁN EXPÓSITO TALAVERA

ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DE LAS FUNCIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIO”

PRÓLOGO

El Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad está adscrito, dentro de la Consejería de Presidencia, a la Dirección General de Coordinación e Inspección. Las funciones que tradicionalmente ha venido desempeñando pueden resumirse en la inspección y asesoramiento en materia de organización, gestión, procedimiento y régimen jurídico, la vigilancia y control del cumplimiento de las obligaciones profesionales por parte del personal, así como cualesquiera otros aspectos relacionados con el funcionamiento interno de las unidades y la dignidad del servicio público; así se desprende de lo dispuesto en el Decreto 77/2003, de 15 de julio (modificado por Decreto 44/2004, de 20 de abril), por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, y, sobre todo, en el Decreto 3/1985, de 23 de enero, sobre funciones y normas de actuación de la Inspección General de Servicios.

No obstante lo anterior, la publicación del 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, marca un hito en el desarrollo e innovación de las atribuciones que corresponden a dicho Servicio; puede decirse que con esta disposición normativa se superan definitivamente aquellos fundamentos de mero control, supervisión y fiscalización, y se asumen de cara a los ciudadanos, además de los anteriores, importantes cometidos que están llamados a contribuir a la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos, al perfeccionamiento de los sistemas de gestión, la agilidad y simplificación de los procedimientos.

En este contexto, las Cartas de Servicios se han consolidado como un válido y eficaz elemento integrador de los sistemas de calidad de las organizaciones, y muy especialmente en las del sector público. De ahí que el objetivo pretendido con este “instrumento” haya de ser el de proporcionar una mejora sostenible de los servicios prestados desde el Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, mejora que deberá reportar beneficios tangibles desde una perspectiva múltiple; así, en primer lugar, “los ciudadanos y usua-

rios” podrán conocer mejor los servicios que pueden esperar, tendrán más claro el procedimiento para presentar sus quejas y sugerencias y podrán participar con su opinión evaluando el servicio. En segundo término, “los empleados públicos” verán reforzada su confianza ante los ciudadanos, trabajarán en equipo, se sentirán partícipes de una gestión pública transparente y se convertirán en “agentes facilitadores” de un cambio orientado hacia la mejora continua. En última instancia, en “la organización” se contribuirá al conocimiento de las necesidades y expectativas que los ciudadanos y usuarios tienen del servicio, y se focalizarán los esfuerzos produciendo mejoras en los procedimientos y trámites.

Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

I.- DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO

I.1.- Datos identificativos.

Las Funciones de la Inspección General de Servicios son desarrolladas por el Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, dependiente de la Dirección General de Coordinación e Inspección, conforme a lo establecido en el Decreto 77/2003, de 15 de julio, que aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (modificado por Decreto 44/2004, de 20 de abril). De manera más amplia, las normas que rigen los aspectos generales de su actuación se recogen en el Decreto 3/1985, de 23 de enero, sobre funciones y normas de actuación de la Inspección General de Servicios y en el 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.

I.1.2.- Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios de las Funciones de la Inspección General de Servicios se encomienda al propio Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, que al efecto ha constituido un equipo de trabajo entre los miembros que tiene adscritos.

I.1.3.- Direcciones y horarios.

— Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Sede Central en Mérida:

Paseo de Roma, s/n.

C.P. 06800

Tel.: 924 00 51 04

Fax: 924 00 50 66

Dirección de correo electrónico: dgcei@pr.juntaex.es

Sedes Territoriales:

En Badajoz:

Avda. de Huelva nº 2

C.P. 06005

Tel.: 924 01 20 18 / 01 20 23

Fax: 924 01 20 17

Dirección de correo electrónico: dtba@pr.juntaex.es

En Cáceres:

Plazuela de Santiago (Palacio de Godoy)

C.P. 10003

Tel.: 927 00 57 30 / 00 57 28

Fax: 927 00 69 64

Dirección de correo electrónico: dtcc@pr.juntaex.es.

— Direcciones en Internet:

<http://www.juntaex.es/consejerias/pr/home.html>

<http://sia.juntaex.es/observatorio/observatorio.htm>

<http://sia.juntaex.es/incompatibilidades/indiceestructura.asp>

— Horarios:

De 08,00 a 15,00 horas, de lunes a viernes.

2.- RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

El Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad ofrece los siguientes servicios:

2.1.- En relación con las funciones de vigilancia y control de unidades administrativas y personal de la Junta de Extremadura le corresponde:

- Controlar el cumplimiento de las obligaciones laborales y del absentismo por parte del personal al servicio de la Administración autonómica en todo su ámbito territorial.
- Supervisar, analizar y coordinar el adecuado funcionamiento de las unidades de la Administración autonómica en todo el ámbito territorial.
- Investigar e informar ante denuncias y reclamaciones de los ciudadanos relacionadas con el comportamiento del personal o

actuación de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura.

- Gestionar y velar por el cumplimiento del régimen de incompatibilidades en la Junta de Extremadura, e informar y asesorar a los empleados acerca del mismo.
- Prestar asesoramiento jurídico y formular propuestas de resolución en materias de su competencia, velando por la homogeneidad y unidad de criterio.
- Prestar apoyo técnico a las Direcciones Territoriales en el ejercicio de sus competencias de inspección y coordinación del funcionamiento de los servicios Territoriales, y ejercer la Secretaría de las Comisiones de Coordinación de los Servicios Territoriales.

2.2.- En relación con las funciones de seguimiento de la calidad le corresponde:

- Velar por el cumplimiento real de la Carta de Derechos de los Ciudadanos y garantizar la plena efectividad de los derechos contenidos en la misma.
- Impulsar, asesorar y prestar colaboración técnica a los órganos y unidades administrativas que elaboren Cartas de Servicios, así como informar preceptivamente con carácter previo a su aprobación y comprobar el grado de cumplimiento de las mismas.
- Medir periódicamente los Índices de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS) contando con la participación activa de los ciudadanos.
- Implementar el Observatorio de la Calidad e impulsar las iniciativas de calidad y modernización emprendidas por la Junta de Extremadura.
- Promover y coordinar la utilización de una infraestructura de clave pública en la Administración autonómica que permita la prestación de servicios en línea a través de medios telemáticos.

2.3.- En relación con la organización administrativa le corresponde:

- Velar, en el ámbito de la Consejería de Presidencia, por el cumplimiento de la legislación en cuanto al tratamiento informatizado de datos de carácter personal y asesorar al resto de departamentos sobre las obligaciones en esta materia.
- Analizar la distribución de cargas de trabajo de los servicios y unidades e informar sobre el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Elaborar, actualizar y publicar el Inventario de Procedimientos de la Junta de Extremadura manteniéndolo adaptado en lo referente a

plazo para resolver y sentido del silencio administrativo a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como asesorar y coordinar al resto de Departamentos facilitándoles el cumplimiento de este deber legal.

- Coordinar e impulsar las medidas que permitan la simplificación de trámites, la racionalización de procedimientos administrativos y la normalización de formularios e impresos.
- Analizar las propuestas de modificación de Estructuras Orgánicas y de Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT's), valorar su adecuación e informar sobre mejoras organizativas más racionales.
- Participar como miembro nato en las Comisiones de valoración de méritos para la provisión de puestos de trabajo mediante el sistema de concurso en sus distintas variantes.
- Emitir informe preliminar sobre normas de carácter general cuya aprobación pudiera afectar a la distribución de competencias entre el Estado y la Comunidad Autónoma.

2.4.- En relación con las declaraciones de bienes, rentas, remuneraciones y actividades representantes y cargos públicos de la Junta de Extremadura le corresponde:

- Gestionar y custodiar el Registro de Actividades e Intereses, facilitar información y asesoramiento a los representantes y cargos públicos obligados a presentar las declaraciones de bienes, rentas, remuneraciones y actividades, y proceder a su publicación oficial, previo acuerdo del Consejo de Gobierno.

3.- NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

A) RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

A.1. DE CARÁCTER GENERAL

DE ÁMBITO ESTATAL:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO:

- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto Legislativo 1/1990, de 26 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Función Pública de Extremadura.

- IV Convenio Colectivo para el personal laboral de la Junta de Extremadura.

- Decreto 15/1996, de 13 de febrero, sobre organización y funciones de las Direcciones Territoriales de la Junta de Extremadura.

- Decreto 77/2003, de 15 de julio, que aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia. Modificado por el Decreto 44/2004, de 20 de abril.

A.2. EN RELACIÓN CON LA ACTUACIÓN INSPECTORA

- Decreto 3/1985, de 23 de enero, sobre funciones y normas de actuación de la Inspección General de Servicios y Coordinación.

- Decreto 94/1993, de 20 de julio, sobre regulación de la jornada y horario de trabajo, licencias, permisos y vacaciones.

A.3. EN RELACIÓN CON EL RÉGIMEN DE INCOMPATIBILIDADES

DE ÁMBITO ESTATAL:

- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

- Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, de desarrollo de la Ley de Compatibilidades.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO:

- Decreto 4/1990, de 23 de enero, sobre atribución de competencias en materia de personal.

- Orden de 20 de junio de 1995, por la que se aprueba el modelo de solicitud de compatibilidades.

- Resolución de 20 de noviembre de 2003, de la Consejería de Presidencia, por la que se delegan en el Director General de Coordinación e Inspección el ejercicio de las competencias en materia de autorización y denegación de compatibilidad.

A.4. EN RELACIÓN CON LA CALIDAD

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de 26 de febrero de 2004 por el que se aprueba el Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura 2004-2007, hecho público por resolución de 1 de marzo de 2004.

- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derecho 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.

- Resolución de 9 de febrero de 2005 por la que se aprueba el modelo normalizado de impresión de los folletos divulgativos de las Cartas de Servicios.

A.5. EN RELACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DE ÁMBITO ESTATAL:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO:

- Decreto 29/1994, de 7 de marzo, sobre criterios para la elaboración, modificación o actualización de las relaciones de Puestos de Trabajo.
- Decreto 43/1996, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 98/2001, de 26 de junio, por el que se adaptan los procedimientos de la Junta de Extremadura en aplicación de la Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, y se publica su inventario.
- Orden de 11 de marzo de 2004 por la que se crean, suprimen y regulan ficheros automatizados de datos de carácter personal gestionados por la Consejería de Presidencia.

A.6. EN RELACIÓN CON LA DECLARACIÓN DE ACTIVIDADES, RENTAS E INTERESES DE ALTOS CARGOS

- Ley 5/1985, de 3 de junio, de Incompatibilidades de los miembros del Consejo de Gobierno y Altos Cargos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 5/1996, de 26 de septiembre, de declaración de bienes, rentas, remuneraciones y actividades de representantes y cargos públicos.
- Decreto 113/1997, de 1 de julio, por el que se regula la declaración, publicación y registro de actividades, bienes, derechos patrimoniales y rentas de representantes y cargos públicos.

B) RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DE ÁMBITO ESTATAL

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Decreto 139/2000, de 13 de julio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derecho 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.

4.- NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

4.1.- Compromisos de calidad asumidos por el Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad.

La relación de los servicios prestados y los Derechos que asisten a los ciudadanos y usuarios que los demandan se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

4.1.1.- En relación con las funciones de vigilancia y control de unidades administrativas y personal de la Junta de Extremadura:

- Reducir a un plazo inferior a 2 meses el tiempo de tramitación de los expedientes sobre compatibilidades cuya resolución compete a la Dirección General de Coordinación e Inspección, informando documentalmente a los solicitantes acerca del momento procedimental en que se encuentra su tramitación.
- Informar las solicitudes sobre compatibilidades del Personal Docente no universitario y del personal adscrito al Servicio Extremeño de Salud en un plazo máximo de 8 días desde la toma de razón o acceso del expediente al Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad.
- Mantener disponible y actualizada la Guía Práctica Sobre Incompatibilidades en el Portal del Empleado, así como el modelo digital para su solicitud. Mejorando el conocimiento de su régimen jurídico por parte del personal y de las distintas unidades que intervienen en la tramitación.
- Informar a cada Consejería acerca de los índices de absentismo, importancia relativa de sus causas y evolución en sus distintos ámbitos territoriales, analizando la tendencia de su comportamiento en la primera mitad del año y su valoración al final del ejercicio.
- Mantener actualizados los datos de absentismo utilizando las herramientas informáticas necesarias para su seguimiento periódico.
- Proporcionar información inmediata de la apertura de diligencias o averiguaciones a cuantos órganos y/o ciudadanos recaben

la actuación inspectora, así como comunicar con la máxima transparencia el resultado final de la misma.

4.1.2.- En relación con las funciones de seguimiento de la calidad:

- Impulsar la ejecución de los proyectos establecidos en el Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, contribuyendo a la mejora de la calidad de los servicios trabajando con criterios de mejora continua.
- Enviar al domicilio de quienes lo soliciten la Carta de Derechos de los Ciudadanos, en sus diferentes formatos (papel o electrónico) y divulgar su contenido.
- Resolver en un tiempo adecuado las dudas metodológicas que puedan tener los órganos y unidades de la Junta de Extremadura al elaborar e implantar sus Cartas de Servicios; así como emitir el informe preceptivo previo a su aprobación en un plazo inferior a 10 días.
- Programar y realizar mediciones del Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS) en prestaciones de numerosa demanda social.
- Mantener el Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos (OCSP) y realizar su desarrollo evolutivo, a través del cual se facilitará el acceso a todas las Cartas de Servicios aprobadas y a los resultados de la calidad percibida por los ciudadanos (IPCS).

4.1.3.- En relación con la organización administrativa:

- Mantener actualizado el Inventario de Procedimientos Administrativos y posibilitar su consulta a través del Sia.
- Mantener actualizados los instrumentos de ordenación necesarios que permitan introducir mejoras organizativas más racionales a la hora de analizar y valorar la distribución de puestos de trabajo y personal.

4.1.4.- En relación con las declaraciones de actividades, rentas e intereses de representantes y cargos públicos de la Junta de Extremadura:

- Mantener actualizado el Registro de Actividades e Intereses de Altos Cargos a partir de la información facilitada por los interesados y publicar sus declaraciones de bienes.
- Proporcionar asesoramiento técnico y cuanta información precisen las personas sujetas a la obligación de declarar públicamente sus bienes, y recordarles el cumplimiento de este deber legal mediante comunicación escrita personalizada cursada en el plazo

de 8 días a partir de la publicación de su nombramiento o cese en el D.O.E.; velando por la confidencialidad y seguridad de sus datos de carácter personal de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Elaborar en el mes de enero de cada año el informe relativo a los movimientos habidos y registrados en el año anterior, para conocimiento del Consejo de Gobierno y posterior remisión a la Asamblea de Extremadura; así como facilitar a los órganos habilitados cuanta información sea requerida en relación con el funcionamiento del Registro de Actividades e Intereses.

4.2.- Indicadores de Calidad.

Los indicadores de calidad son unidades de medida que permitirán el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave del Servicio y, en definitiva, comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad antes definidos. Se establecen, por tanto, los siguientes:

- Promedio de días para resolver o informar, según corresponda, expedientes de reconocimiento de compatibilidades.
- Número de días al año que la Guía Práctica sobre Incompatibilidades resulta accesible en el Portal de Empleado.
- Número de informes programados de naturaleza parcial (6 meses) y global (1 año) que se realizan en materia de absentismo laboral.
- Número de expedientes de inspección tramitados, así como tiempo medio de resolución de los mismos y número de informes emitidos en la materia.
- Porcentaje de proyectos iniciados que den cumplimiento al Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Número de Cartas de Derechos de los Ciudadanos enviadas a los domicilios y cuentas de correo de los solicitantes.
- Número de Cartas de Servicios impulsadas e informadas por el Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y disponibles en el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos (OCSP).
- Número de mediciones efectuadas sobre el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS), y disponibles en el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos (OCSP).
- Número de procedimientos disponibles en el Sia inventariados y adaptados en materia de plazos de resolución y silencio administrativo a la LRJAP-PAC.

- Número de actuaciones de análisis organizativo dirigidas a Relaciones de Puestos de Trabajo y Estructuras Orgánicas.
- Número de publicaciones realizadas en el D.O.E. en relación con las declaraciones de representantes y cargos públicos.
- Número de consultas evacuadas en el año en relación con las declaraciones de representantes y cargos públicos.
- Porcentaje de comunicaciones cursadas en plazo en relación con las declaraciones de representantes y cargos públicos.
- Número de informes emitidos y en plazo en relación con las declaraciones de representantes y cargos públicos.

5.- DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1.- Derechos de los ciudadanos.

Los derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos, con carácter general, en la Constitución Española, así como en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

No obstante lo anterior, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha querido dotar de especial relevancia a este conjunto de potestades públicas, y ha aprobado la “Carta de Derechos de los Ciudadanos” como auténtico mandato que nuestra Administración asume y cuyo ejercicio se compromete a facilitar a cuantas personas físicas, o jurídicas a través de sus representantes, se relacionen con ella.

Dicha Carta, que se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, se concibe como un instrumento que convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos, convirtiéndoles en su referente de actuación. Así, se reconocen los Derechos “a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos”, “a recibir una atención adecuada”, “a obtener información”, “a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada”, “a una Administración responsable ante el ciudadano” y “a participar activamente en los servicios públicos”.

Algunas de cuyas manifestaciones más concretas que inciden en las funciones del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad son las siguientes:

— Recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento del Servicio y los requisitos genéricos de sus procedimientos.

— Conocer el contenido actualizado de las normas aplicables por el Servicio mediante sistemas de datos fácilmente accesibles.

— Disponer gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento gestionado por el Servicio.

— Obtener la ayuda e información necesarias para cumplimentar las instancias que se dirijan al Servicio.

— Formular quejas y sugerencias relativas al funcionamiento del Servicio.

5.2.- Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos, usuarios, órganos, unidades y empleados públicos en general que hagan uso de los servicios que presta el Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad colaboran con éste a través de los siguientes medios:

— Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que eventualmente puedan realizarse de manera periódica.

— Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

— Mediante la realización de denuncias relacionadas con el comportamiento del personal o unidades administrativas de la Junta de Extremadura.

6.- 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 los servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la 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 la atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que represente 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 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:

- Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>
- Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse 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 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.

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE

RESOLUCIÓN de 14 de abril de 2005, del Consejero de Agricultura y Medio Ambiente, por la que se dispone la ejecución de la sentencia nº 38, de 21 de febrero de 2005, del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Mérida, en el recurso contencioso-administrativo nº 290/2004.

En el Recurso Contencioso-Administrativo, núm. 290/2004, promovido por el Procurador Sr. Lobo Espada, en nombre y representación de DON SANTIAGO GRANDE SÁNCHEZ, siendo demandada la Junta de Extremadura, recurso que versa sobre: desestimación presunta de reclamación por responsabilidad patrimonial por los daños ocasionados en su vehículo, al cruzarse un jabalí cuando circulaba por la carretera CC-36, formulada el 30.4.04 ante la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente.

El artículo 9.1 del Decreto 59/1991, de 23 de julio, por el que se regula la tramitación administrativa en la ejecución de resoluciones judiciales, establece que el titular del órgano competente dictará la correspondiente resolución en orden al cumplimiento de la sentencia.

Por tanto, y en uso de las atribuciones conferidas por la legislación vigente,

RESUELVO:

Proceder a la ejecución del fallo de la Sentencia nº 38, de 21 de febrero de 2005, del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Mérida dictada en el Recurso Contencioso-Administrativo núm. 290 de 2004, llevando a puro y debido efecto el fallo, cuya parte dispositiva dice:

“Que estimando el recurso contencioso-administrativo interpuesto por DON SANTIAGO GRANDE SÁNCHEZ, representado por el Procurador de los Tribunales Sr. LOBO ESPADA, contra la desestimación presunta de reclamación por responsabilidad patrimonial por los daños, ocasionados en su vehículo, al cruzarse un jabalí cuando circulaba por la carretera CC-36, formulada el 30.4.04 ante la referida Consejería, ANULAMOS la misma por no ser ajustada a Derecho y CONDENAMOS a la Administración Autónoma demandada a abonar a la parte recurrente la cantidad de 1.106,40 €, más el interés legal desde la fecha de presentación de la reclamación en vía administrativa. Sin hacer especial pronunciamiento respecto a las costas procesales causadas.”

Mérida, 14 de abril de 2005.

El Consejero de Agricultura y Medio Ambiente,
JOSÉ LUIS QUINTANA ÁLVAREZ

RESOLUCIÓN de 14 de abril de 2005, del Consejero de Agricultura y Medio Ambiente, por la que se dispone la ejecución de la sentencia nº 41, de 3 de marzo de 2005, del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Mérida, en el recurso contencioso-administrativo nº 10/2005.

En el Recurso Contencioso-Administrativo, núm. 10/2005, promovido por el Procurador Sr. Lobo Espada, en nombre y representación de MAPFRE MUTUALIDAD DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA Y DON MACARIO LEÓN MUÑOZ, siendo demandada la Junta de Extremadura, recurso que versa sobre: desestimación presunta de reclamación por responsabilidad patrimonial por los daños ocasionados en el vehículo del Sr. León, al cruzarse un