

de sentencias judiciales, esta Agencia Extremeña de la Vivienda, el Urbanismo y el Territorio, en uso de las atribuciones conferidas por la legislación vigente,

#### RESUELVE:

Proceder a la ejecución del fallo de la sentencia n.º 374 dictada en el recurso contencioso n.º 67/2004, promovido por el procurador de los Tribunales D.ª Josefa Morano Masa, en nombre y representación de D. Juan Yruela Carrizosa, llevando a paro y debido efecto el fallo que es el siguiente tenor literal:

Primero. Estimar el recurso contencioso-administrativo interpuesto por el Procurador Doña Josefa Morano Masa, en nombre y representación de Don JUAN YRUELA CARRIZOSA contra la resolución de la Consejería de Fomento de la Junta de Extremadura mencionada en el primer fundamento.

Segundo. Anular la mencionada resolución por no estar ajustado al Ordenamiento Jurídico.

Tercero. Reconocer el derecho del recurrente a la inclusión de la calificación solicitada respecto de las obras de rehabilitación a que se refieren las actuaciones.

Mérida, a 29 de mayo de 2006.

El Presidente de la Agencia Extremeña de la Vivienda,  
el Urbanismo y el Territorio,  
JOSÉ JAVIER COROMINAS RIVERA

## SERVICIO EXTREMEÑO PÚBLICO DE EMPLEO

*RESOLUCIÓN de 1 de junio de 2006, de la Dirección Gerencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios para Usuarios de Orientación y Tutoría “Orientada al Compromiso” y se dispone su publicación.*

Visto el proyecto de Carta de Servicios cuya elaboración se ha confiado al Servicio de Mejora Continua e Intermediación del SEXPE, y examinado su contenido, previo informe de la Dirección General de Coordinación e Inspección, 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 para Usuarios/as de Orientación y Tutoría “Orientada al Compromiso”, 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 para Usuarios/as de Orientación y Tutoría “Orientada al Compromiso” para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de los Servicios Centrales de este Organismo en Mérida, en las sedes de los Servicios Provinciales en Cáceres y Badajoz, en todos los Centros de Empleo del SEXPE, en los Centros de Formación Ocupacional del SEXPE de Cáceres y de Don Benito y en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de Internet <http://sia.juntaex.es>.

En Mérida, a 1 de junio de 2006.

El Director Gerente del Servicio Extremeño Público de Empleo,  
JAIME RUIZ PEÑA

## ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS PARA USUARIOS/AS DE ORIENTACIÓN Y TUTORÍA”  
“Orientada al Compromiso”

### PRÓLOGO

La Orden de 20 de enero de 1998, modificada por las Órdenes de 10 de marzo de 1998 y 4 de febrero de 2000, establece las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo.

El Real Decreto 664/2001, de 22 de junio, sobre traspaso a la Comunidad Autónoma de Extremadura de la Gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo en el ámbito del trabajo, empleo y formación, establece entre las funciones y servicios que asume la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de políticas de empleo, la gestión y control del Programa referido.

La Comunidad Autónoma de Extremadura ha procedido por Ley 7/2001, de 14 de junio, a la creación del Servicio Extremeño Público de Empleo, como órgano gestor de la política de empleo,

adscrito a la Consejería de Economía y Trabajo, y entre cuyas funciones figura la puesta en marcha, gestión y control de los Programas para la inserción laboral de los desempleados.

El servicio a los ciudadanos es un principio fundamental que ha de regir la actuación de la Administración. La evolución de la sociedad exige una renovación de la Administración y de sus mecanismos para garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos cuando entran en relación con ella.

Las Cartas de Servicios se integran dentro de una serie de acciones encaminadas a la construcción de una nueva Administración, que sepa responder a los desafíos derivados de la transformación de la sociedad y a las demandas de los ciudadanos, situándolos en el centro de sus decisiones.

Mediante la presente Carta de Servicios el SEXPE asume el compromiso de prestar un servicio de calidad a los usuarios, logrando así un acercamiento de la Administración al ciudadano y una mejora de sus condiciones de vida.

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.

El Servicio Extremeño Público de Empleo (SEXPE) es un organismo autónomo de carácter administrativo dotado de personalidad jurídica propia y adscrito a la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de trabajo, conforme a lo dispuesto en la Ley 7/2001, de 14 de junio, de creación del SEXPE. Actualmente tiene asignadas estas competencias la Consejería de Economía y Trabajo, según el Decreto del Presidente 26/2003, de 30 de junio, por el que se distribuyen las competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

El SEXPE es una organización pública que presta servicios de calidad mediante políticas activas de empleo, con especial relevancia en la recualificación continua de los recursos humanos, que incrementa la empleabilidad tanto de los usuarios (desempleados y ocupados) y los clientes (empresas y administraciones) como del mercado de trabajo regional, interviniendo

activamente con trabajadores motivados e implicados. En definitiva, personas que trabajamos para que puedan trabajar personas. Las normas por las que se rige su actuación se recogen en la mencionada Ley 7/2001, de 14 de junio, de creación del SEXPE y el Decreto 123/2001, de 25 de julio, por el que se aprueban sus Estatutos.

1.2. Identificación del Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios para Usuarios/as de Orientación y Tutoría “Orientada al Compromiso” es el Servicio de Mejora Continua e Intermediación del SEXPE, sito en C/ San Salvador, núm. 9 (Mérida).

1.3. Direcciones y horarios.

— Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Sede Central en Mérida:

C/ San Salvador, núm. 9

C.P. 06800

Tel.: 924 027300

Fax: 924 027347

Dirección de correo electrónico: [dgsexpe@eco.juntaex.es](mailto:dgsexpe@eco.juntaex.es)

Servicios Territoriales:

En Badajoz:

Avda. de Colón, 6

C.P. 06005

Tel.: 924 012800

Fax: 924 012801

Dirección de correo electrónico: [dgsexpe@eco.juntaex.es](mailto:dgsexpe@eco.juntaex.es)

Servicios Territoriales:

En Cáceres:

Avda. de la Hispanidad, 3

C.P. 10002

Tel.: 927 005170

Fax: 927 005171

Dirección de correo electrónico: [dgsexpe@eco.juntaex.es](mailto:dgsexpe@eco.juntaex.es)

## Centros de Empleo:

LOCALIDAD	DOMICILIO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Alburquerque	C/ Aurelio Cabrera, 24	924 01 55 89	cealburquerque@eco.juntaex.es
Almendralejo	Pl. Extremadura, 1	924 01 73 90	cealmendralejo@eco.juntaex.es
Azuaga	C/ Industria, 23	924 01 87 90	ceazuaga@eco.juntaex.es
Badajoz I	Avda. Juan Carlos I, 9	924 01 35 32	cebadajozi@eco.juntaex.es
Badajoz II	C/ Gorrión, 66	924 01 35 32	cebadajozii@eco.juntaex.es
Badajoz III	C/ Ramón y Cajal, s/n	924 01 28 07	cebadajoziii@eco.juntaex.es
Barcarrota	C/ Aguadulce, s/n	924 02 57 94	cebarcarrota@eco.juntaex.es
Brozas	C/ San Pedro, 37	927 01 85 76	cebrozas@eco.juntaex.es
Cabeza del Buey	Pl. de la Fuente, 1	924 01 97 74	cecabezadelbuey@eco.juntaex.es
Cáceres	C/ Badalona, 8-10	927 00 59 20	cecaceres@eco.juntaex.es
Campanario	C/ Virgen de Guadalupe, 3	924 02 18 97	cecampanario@eco.juntaex.es
Casar de Palomero	C/ Variante, 16	927 01 57 74	cecasardepalomero@eco.juntaex.es
Castuera	C/ Ramón y Cajal, 2	924 02 05 46	cecastuera@eco.juntaex.es
Coria	Travesía Instituto, s/n	927 01 37 35	cecoria@eco.juntaex.es
Don Benito	C/ Manchita, s/n	924 02 19 97	cedonbenito@eco.juntaex.es
Fregenal de la Sierra	C/ Vasco Díaz Tanco, 12	924 02 24 48	cefregenaldelasierra@eco.juntaex.es
Fuente de Cantos	C/ Carmelitas, s/n	924 02 36 58	cefuentedecantos@eco.juntaex.es
Guareña	C/ Santa María, 6	924 02 45 18	ceguareña@eco.juntaex.es
Herrera del Duque	Pl. Constitución, 8	924 01 97 79	ceherreradelduque@eco.juntaex.es
Hervás	C/ Gabriel y Galán, 1	927 01 48 82	cehervas@eco.juntaex.es
Hoyos	C/ Mayor, 31	927 01 37 38	cehoyos@eco.juntaex.es
Jaraiz de la Vera	C/ Pablo Picasso, s/n	927 01 48 86	cejaraizdelavera@eco.juntaex.es
Jerez de los Caballeros	Avda. Portugal, s/n	924 02 56 00	cejerezdeloscaballeros@eco.juntaex.es
Llerena	Pl. Donantes de Sangre, s/n	924 02 65 68	cellerena@eco.juntaex.es
Mérida I	C/ Cristóbal Colón, 5	924 00 30 35	cemeridai@eco.juntaex.es
Mérida II	C/ Juan Francisco Baviano Giner, s/n	924 00 30 50	cemeridaii@eco.juntaex.es
Miajadas	Ctra. Cáceres, s/n	927 02 96 88	cemiajadas@eco.juntaex.es
Montijo	Avda. Estación, 7	924 00 48 74	cemontijo@eco.juntaex.es
Navalmoral de la Mata	Avda. Magisterio, s/n	927 01 60 60	cenavalmoraldelamata@eco.juntaex.es
Olivenza	Barrio Santa Engracia, 2	924 01 35 16	ceolivenza@eco.juntaex.es
Orellana la Vieja	C/ Buenavista, 7	924 02 18 16	ceorellanalavieja@eco.juntaex.es
Plasencia	C/ Trujillo, 19	927 01 77 43	ceplasencia@eco.juntaex.es
Talarrubias	Avda. de la Constitución, s/n	924 01 98 16	cetalarubias@eco.juntaex.es
Trujillo	C/ Emilio Martínez, s/n	927 02 76 22	cetrujillo@eco.juntaex.es
Valencia de Alcántara	C/ Buenavista, s/n	927 02 85 40	cevalenciadealcantara@eco.juntaex.es
Villafranca de los Barros	C/ Cuba, s/n	924 02 86 16	cevillafrancadelosbarros@eco.juntaex.es
Villanueva de la Serena	C/ Concepción, 4	924 0219 12	cevillanuevadelaserena@eco.juntaex.es
Zafra	C/ Vejer de la Frontera, s/n	924 02 99 08	cezafra@eco.juntaex.es

— Direcciones en Internet:

<http://www.empleaextremadura.com>.

— Horarios de atención al público:

— En los Servicios Centrales del SEXPE en Mérida y en los Servicios Territoriales del SEXPE en Cáceres y Badajoz: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00.

— En los Centros de Empleo: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.

## 2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

El Servicio Extremeño Público de Empleo ofrece los siguientes servicios, en función del tipo de usuario/a al que se presta:

a) Realizar entrevistas de asesoramiento a los demandantes con el fin de definir sus habilidades potenciales.

b) Actualizar la clasificación de los demandantes siempre que éstos lo soliciten.

c) Informar a los demandantes sobre el mercado de trabajo existente en su entorno, dándoles a conocer a las empresas u organismos con perspectivas reales de empleo.

d) Formar a los demandantes en las habilidades y prácticas necesarias para la búsqueda de empleo (Currículum, pruebas, entrevistas, etc.).

e) Orientar a los demandantes hacia nichos de empleo adaptados a las características competenciales y experienciales de los mismos.

f) Asesorar a los demandantes en la puesta en marcha de proyectos empresariales.

g) Establecer programas curriculares dirigidos a adquirir las competencias necesarias para la plena integración en el mercado laboral.

## 3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

a) De ámbito estatal

— Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y sus modificaciones posteriores.

— Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

— Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por la que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

— Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

— Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo.

— Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

— Orden de 20 de enero de 1998, modificada por las Órdenes de 10 de marzo de 1998 y de 4 de febrero de 2000, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo.

b) De ámbito autonómico

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

— Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano.

— Orden de la Consejería de Presidencia de 11 de septiembre de 2000, por la que se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización.

— Decreto 77/1990, de 16 de octubre, que regula el Régimen General de concesión de subvenciones.

— Ley 7/2001, de 14 de junio, de creación del Servicio Extremeño Público de Empleo.

— Decreto 123/2001, de 25 de julio, por el que se aprueban los Estatutos del Organismo Autónomo, Servicio Extremeño Público de Empleo.

— Decreto 20/2003, de 25 de febrero, por el que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

## 4. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

4.1. Compromisos de calidad asumidos por el SEXPE.

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

- Prestar una atención individualizada, a través de un Tutor, a cada demandante inscrito en los Centros de Empleo con el fin de:
    - Orientarles sobre cómo planificar sus metas profesionales.
    - Diseñar su itinerario profesional valorando la formación, expectativas y posibilidades en el mercado laboral.
    - Asesorar, orientar y decidir las acciones a llevar a cabo por los desempleados.
    - Facilitar la disposición de los recursos necesarios para la búsqueda de empleo.
  - Reforzar el número de Tutores en las comarcas o Centros de Empleo con mayor número de demandantes inscritos.
  - Cubrir la totalidad del territorio de Extremadura con Tutores distribuidos en todos los Centros de Empleo.
  - Ofrecer los servicios de Orientación y Tutoría a los demandantes de forma continuada y a lo largo de todo el año en el ámbito de los Centros de Empleo.
  - Facilitar áreas de trabajo, preferentemente dentro de los Centros de Empleo, para que los usuarios sean atendidos en un espacio que preserve la confidencialidad de los datos.
  - Ofrecer a todos los demandantes la participación en sesiones grupales para fomentar las habilidades de búsqueda de empleo.
  - Entrenar a los demandantes que así lo requieran, en técnicas de selección de personal para facilitar su incorporación a un puesto de trabajo.
  - Asesorar a los demandantes que así lo requieran, en el desarrollo integral de proyectos de autoempleo.
  - Facilitar la disponibilidad para la atención directa mediante el uso de nuevas tecnologías a los desempleados atendidos por cada Tutor.
  - Responder a las consultas de orientación vía on line en un plazo no superior a 48 horas.
  - Medir de forma permanente la satisfacción de los Clientes y/o usuarios con respecto al servicio prestado, a través de cuestionarios/encuestas SERVQUAL.
  - Atender las quejas o sugerencias en un plazo no superior a 22 días hábiles.
  - Prestar el servicio de orientación y tutoría a cada demandante en su localidad de residencia o en su comarca más cercana al Centro de Empleo, sin que tenga que hacer ésto mayores desplazamientos.
  - Garantizar la puntualidad en la atención de los usuarios cuando éstos acceden mediante cita previa.
  - Expresar claramente el lugar, fecha, hora y la identificación del Tutor que prestará el servicio, en la carta de citación para el servicio de orientación y tutoría.
- #### 4.2. Indicadores de Calidad.
- Los indicadores de calidad que permitirán comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad definidos son los siguientes:
1. Número total de desempleados atendidos sobre el total de desempleados inscritos.
  2. Porcentaje de desempleados atendidos por Tutor para el empleo.
  3. Tiempo medio dedicado al trabajo conjunto Tutor para el Empleo-Desempleado.
  4. Número de Tutores para el Empleo en Centros de Empleo con mayor número de demandantes.
  5. Número de Centros de Empleo con Tutores para el Empleo.
  6. Número de meses de prestación del servicio de orientación y tutoría.
  7. Porcentaje de Centros de Empleo que cuentan con un área específica de orientación.
  8. Porcentaje de acciones grupales programadas.
  9. Número de Talleres realizados para la entrevista de selección de personal.
  10. Número de proyectos de autoempleo asesorados sobre el total de proyectos presentados de autoempleo.
  11. Número de puntos de autoinformación en Centros de Empleo.
  12. Tiempo medio de respuesta a las solicitudes presentadas mediante medios electrónicos.
  13. Porcentaje de satisfacción de los desempleados sobre el servicio recibido.
  14. Tiempo medio de resolución de quejas.
  15. Porcentaje de Tutores itinerantes en zonas de menor densidad de población.
  16. Número de quejas presentadas por los usuarios en base a la falta de puntualidad.

## 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 de 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 aquellos, 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 Extremeño Público de Empleo 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.
- 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 y usuarios que hagan uso de los servicios que presta el SEXPE colaboran con éste a través de los siguientes medios:

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

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

## 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 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.