

Medio Ambiente de la Junta de Extremadura para que se certificara la titularidad de la oveja con n.º de crotal ES-BA-SR-558 que provocó un accidente automovilístico.

El artículo 8 del Decreto 59/1991, de 23 de julio, que regula la tramitación administrativa en la ejecución de resoluciones judiciales (D.O.E. de 30 de julio de 1991), la resolución de las resoluciones recaídas en recursos contencioso-administrativos en los que sea parte la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura corresponderá al órgano que dictó el acto o disposición origen del proceso.

Asimismo el artículo 9.1 del citado Decreto, 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,

DISPONGO:

Proceder a la ejecución del fallo de la Sentencia n.º 745, de 27 de septiembre de 2007 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura, dictada en el recurso contencioso-administrativo 1307/2005 llevando a puro y debido efecto el fallo, cuya parte dispositiva dice:

“Que estimando el recurso contencioso-administrativo interpuesto por el procurador Sr. Gutiérrez Lozano en nombre y representación de D.ª M.ª Antonia Mateos Correa contra la resolución referida en el primer fundamento de esta Sentencia, debemos declarar y declaramos que la misma no es ajustada a Derecho, y en su virtud la anulamos, declarando el derecho y en su virtud la anulamos”.

Mérida, a 16 de octubre de 2007.

El Consejero de Agricultura y Desarrollo Rural,
JUAN MARÍA VÁZQUEZ GARCÍA

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN de 24 de octubre de 2007, de la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Funciones del Servicio de Formación Profesional Reglada” y se dispone su publicación.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de Formación Profesional Reglada, y examinado su contenido, de

acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, 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 del Servicio de Formación Profesional Reglada», 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 la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente denominada “Funciones del Servicio de Formación Profesional Reglada” para su exposición y distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en las Delegaciones Provinciales de Educación y en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente, se podrá acceder 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://observatorio.juntaex.es>.

Mérida, a 24 de octubre de 2007.

La Directora General de Formación
Profesional y Aprendizaje Permanente,
MARÍA DEL CARMEN PINEDA GONZÁLEZ

ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA”

PRÓLOGO

La Formación Profesional tiene una dimensión estratégica para el desarrollo económico y de las condiciones sociales. Se trata de un instrumento necesario para el aumento de la competitividad de las empresas y un soporte decisivo para la inserción y progreso profesional de la población trabajadora.

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 por el Servicio de Formación Profesional Reglada.

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.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

1.1. Datos identificativos.

El Servicio de Formación Profesional Reglada es un servicio perteneciente a la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente de la Consejería de Educación de la Junta de Extremadura.

Es el responsable de gestionar las enseñanzas de formación profesional en el sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Extremadura, incluyendo entre sus funciones, la planificación y distribución de la oferta educativa en el ámbito regional y por zonas geográficas, el estudio de las posibilidades de formación del alumnado en centros de trabajo y la colaboración para establecer la interconexión de la Formación Profesional Reglada con la Formación Profesional Ocupacional y Continua.

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

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del Servicio de Formación Profesional Reglada es el propio Servicio de Formación Profesional Reglada.

1.3. Medios de prestación del servicio

C/ Vespasiano nº 2

06800. Mérida (Badajoz).

Teléfono: 924004020

Fax: 924004022

Correo electrónico: fp@edu.juntaex.es

HORARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y EN OFICINAS

De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas.

OTRAS FORMAS DE ACCESO

A través de la Ventanilla única o de los Registros.

PÁGINA WEB: <http://www.juntaex.es/consejerias/educacion/>

Acceso Físico:

Aparcamiento Público-Parking (Entrada por Calle Calvario)

Parada de Autobús: Calle Almendralejo (Líneas 7 y 9)

Parada de Taxis: Calle Félix Valverde Lillo (Junto a Plaza de España)

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

2.1. INFORMACIÓN GENERAL A USUARIOS.

— Facilitamos información general por vía telefónica, presencial o escrita a los usuarios que la soliciten, y a través de la página Web, sobre los siguientes aspectos de la Formación Profesional del Sistema Educativo: oferta de FP (por familia y localidad); pruebas de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior; legislación educativa; requisitos de acceso, admisión de alumnos, etc.

— Informamos sobre el proceso de inscripción de los Ciclos Formativos ofertados y de la documentación a presentar para la inscripción.

— Informamos sobre las solicitudes de admisión del alumnado de FP.

— Informamos de las convalidaciones de la Formación Profesional a la Universidad.

— Resolvemos dudas acerca del proceso de inscripción y admisión en los Ciclos Formativos.

2.2. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA.

— En relación con el alumnado:

- Tramitamos las reclamaciones e informamos acerca de las mismas.

- Organizamos las pruebas de acceso a Ciclos Formativos.

— En relación con el profesorado y los Centros:

- Formulamos propuestas de formación del profesorado de FP.

- Formulamos propuestas de equipamiento y mobiliario específico de los Centros que imparten FP.

- Gestionamos la dotación económica asignada a los centros educativos para el mantenimiento de los Ciclos Formativos y la procedente de Fondos Europeos.

- Gestionamos la Formación en Centros de Trabajo-FCT (Autorizaciones y compensaciones de gastos).

2.3. PLANIFICACIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA.

— Gestionamos la interconexión de la FP con la Formación Ocupacional y Continua.

— Gestionamos la toma de datos de Inserción laboral del alumnado que cursa enseñanzas cofinanciadas con el Fondo Social Europeo y no cofinanciada con estos fondos públicos.

— Planificamos anualmente la oferta de Formación Profesional en el Sistema Educativo en la Comunidad Autónoma de Extremadura: por familia/localidad y por sectores productivos/zonas geográficas.

2.4. ELABORACIÓN DE MANUALES PRÁCTICOS.

— Elaboramos y distribuimos Cuadernos de Orientación al Alumnado que sirven de referencia tanto a tutores como a padres.

— Elaboramos y actualizamos los Manuales de Gestión de Fondos Europeos.

— Elaboramos la instrucción que regula las enseñanzas de FP.

2.5. DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN.

— Participamos en muestras, salones profesionales y en eventos relacionados con la Formación Profesional.

— Organizamos jornadas de difusión en colaboración con los Institutos de Enseñanza Secundaria que imparten la Formación Profesional.

— Colaboramos con los Institutos de Enseñanza Secundaria y Centros de Profesores y Recursos (CPRs) en la difusión y divulgación de los estudios de Formación Profesional desarrollados.

— Gestionamos la edición y difusión de folletos divulgativos de los estudios de Formación Profesional, y de los proyectos y propuestas llevadas a cabo.

— Entregamos folletos divulgativos y manuales de información a quienes lo soliciten.

— Publicamos y actualizamos toda la información en la página web del Servicio (<http://www.juntaex.es/consejerias/educacion>).

2.6. PROGRAMAS EXPERIMENTALES DE INNOVACIÓN EDUCATIVA.

— Efectuamos el seguimiento de proyectos experimentales de innovación educativa.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

3.1. RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

A) DE ÁMBITO ESTATAL

— Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del derecho a la Educación.

— Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

— Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).

— Real Decreto 1801/1999, de 26 de noviembre, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de enseñanza no universitaria.

— Real Decreto 1326/2002, de 13 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL).

— Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

— Real Decreto 1558/2005, de 23 de diciembre, por el que se regulan los requisitos básicos de los Centros integrados de Formación Profesional.

— Real Decreto 806/2006, de 30 de junio, por el que se establece el calendario de aplicación de la nueva ordenación del sistema educativo, establecida por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

— Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

— Orden de 23 de febrero de 1998, por la que se regulan las titulaciones mínimas y condiciones que deben poseer los profesores para impartir formación profesional específica en los centros privados y en determinados centros educativos de titularidad pública.

B) DE ÁMBITO AUTONÓMICO.

— Ley 8/2001, de 14 de junio, por la que se regulan los Consejos Escolares de Extremadura.

— Decreto 75/2001, de 29 de mayo, por el que se crea y regula el Consejo de Formación Profesional de Extremadura.

— Decreto 87/2005, de 12 de abril, por el que se regulan determinadas subvenciones en materia de innovación e investigación.

— Decreto 88/2005, de 12 de abril, por el que se regulan las subvenciones de la Consejería de Educación en materia de promoción educativa.

— Decreto 116/2005, de 26 de abril, por el que se regulan determinadas subvenciones de la Consejería de Educación en materia de enseñanzas no universitarias.

— Decreto 117/2005, de 26 de abril, por el que se regulan las subvenciones en materia de enseñanzas no universitarias para

fomentar la formación permanente del profesorado y premiar la finalización de estudios de Bachillerato y Formación Profesional.

— Decreto 42/2007, de 6 de marzo, por el que se regula la admisión del alumnado en los Centros Docentes Públicos y Privados Concertados en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 50/2007, de 20 de marzo, por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 83/2007, de 24 de abril, por el que se establece el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria para la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto del Presidente 17/2007, de 30 de junio, por el que se modifica la denominación, el número y se distribuyen las competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 190/2007, de 20 de julio, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Educación.

— Orden de 16 de abril de 2002, por la que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de FP Extremadura.

— Orden de 14 de mayo de 2003, por la que se dictan instrucciones para regular el proceso de solicitud, registro, cumplimentación y traslado del Libro de Calificaciones de Formación Profesional.

— Orden de 26 de noviembre de 2003, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo Escolar de Extremadura.

— Orden de 24 de mayo de 2007 por la que se regulan determinados aspectos relativos a la ordenación e implantación de las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

— Orden anual por la que se convoca la celebración de las Pruebas de Acceso de Formación Profesional en el sistema educativo, (Ciclos de Grado Medio y Superior).

— Instrucción anual por la que se dictan normas para su aplicación en los centros docentes que imparten Formación Profesional durante el curso académico correspondiente.

3.2. RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

A) DE ÁMBITO ESTATAL.

— Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del derecho a la Educación.

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

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

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

B) DE ÁMBITO AUTONÓMICO.

— Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

— Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por la 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.

— Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.

4. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

4.1. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA:

4.1.1. Tramitación administrativa.

— Gestionaremos, en cada curso académico, las solicitudes de autorización extraordinaria para llevar a cabo la FCT tanto de alumnado como de profesorado de FP en un plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de la solicitud, siempre que la documentación esté completa.

— Asesoraremos durante el curso académico a los centros beneficiarios de ayudas sobre la gestión y justificaciones de subvenciones procedentes del Fondo Social Europeo (FSE) en un plazo máximo de 7 días laborables desde la solicitud del asesoramiento.

— Colaboraremos con otros organismos públicos asesorando en materia de FP en el plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de la solicitud, siempre que la documentación esté completa.

4.1.2. PLANIFICACIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA.

— Elaboraremos el Mapa de la Formación Profesional de Extremadura revisado en un plazo máximo de 15 días laborables desde la reunión del Grupo Técnico del Consejo de F.P.

4.1.3. ELABORACIÓN DE MANUALES PRÁCTICOS.

— Remitiremos en cada curso académico los cuadernos de orientación académico profesional actualizados a todos los centros en un plazo máximo de 4 meses antes del final del curso.

4.1.4. DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN.

— Actualizaremos los materiales específicos de la oferta formativa de Formación Profesional en Extremadura en un plazo máximo de 60 días naturales antes del inicio del curso académico.

— Enviaremos las actualizaciones sobre la Formación Profesional Reglada y su normativa aplicable a la página web de la Consejería antes de los 15 días laborables posteriores a cualquier modificación que se produzca.

— Remitiremos a los centros educativos material divulgativo/publicitario en un plazo máximo de 15 días laborables desde su edición.

— Realizaremos una muestra de todas las familias profesionales que se imparten en la Formación Profesional de Extremadura con carácter bienal.

— Atenderemos con personal propio apoyando la muestra nacional de educación que anualmente se celebra en la que participa la Consejería de Educación.

4.1.5. RELACIONADOS CON PROGRAMAS EXPERIMENTALES DE INNOVACIÓN EDUCATIVA.

— Asesoraremos e informaremos a los centros educativos en el desarrollo de programas de innovación educativa en el ámbito de la FP en Extremadura.

4.2. INDICADORES DE CALIDAD.

— Porcentaje de solicitudes de autorización extraordinaria para llevar a cabo la FCT gestionadas en plazo sobre las recibidas.

— Tiempo medio de respuesta a las peticiones de autorización extraordinaria para llevar a cabo la FCT desde la recepción de la solicitud siempre que la documentación esté completa.

— Porcentaje de consultas atendidas en plazo sobre gestión y asesoramiento en la justificación de subvenciones del FSE sobre las realizadas.

— Porcentaje de informes emitidos a otros organismos en plazo sobre los recibidos.

— Tiempo medio de respuesta a otros organismos desde la recepción de la solicitud siempre que la documentación esté completa.

— Número de días desde la reunión del Grupo Técnico del Consejo de la FP en que se elabora el Mapa de la Formación Profesional de Extremadura revisado.

— Porcentaje de centros que reciben los cuadernos de orientación académico profesional en plazo.

— Número de días de antelación desde el comienzo del curso académico con que se actualizan los materiales específicos de la oferta formativa de Formación Profesional.

— Porcentaje de actualizaciones de la página web enviadas en plazo sobre el total de afectadas.

— Número de días laborables desde la edición de material divulgativo/publicitario en los que se remite a los centros.

— Porcentaje de familias profesionales representadas con carácter bienal con respecto al total de las impartidas.

— Porcentaje de horas de atención personalizada en la muestra nacional sobre el total de horas de duración de la muestra.

— Porcentaje de centros que reciben asesoramiento e información en los programas de innovación educativa sobre los centros que imparten familias profesionales relacionadas con el programa.

5. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los usuarios.

Los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, 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 dentro del “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura”, y en desarrollo de su Eje II que lleva por título “Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración”, ha elaborado la “Carta de Derechos del Ciudadano”.

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, 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.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de

derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la administración regional.

La Carta de Derechos del Ciudadano es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la administración regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos y convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración que, al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos del Ciudadano constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis, los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

- I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
- III. Derecho a obtener información.
- IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Formación Profesional Reglada a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

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 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 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 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.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas o sugerencias, 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.

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 medios electrónicos:

— 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 o dirección de correo electrónico.

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.