

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y PRESUPUESTO

RESOLUCIÓN de 21 de febrero de 2007, de la Dirección General de Tesorería y Patrimonio, por la que se aprueba la Carta de Servicios del “Servicio de Atención al Usuario de la Tesorería y la Ordenación de Pagos” y se dispone su publicación.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del servicio de Atención al usuario de la Tesorería y la Ordenación de Pagos, 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 del “Servicio de Atención al usuario de la Tesorería y la Ordenación de Pagos”, 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 del servicio de Atención al usuario de la Tesorería y la Ordenación de Pagos para su exposición y distribución en las dependencias administrativas de la Consejería de Hacienda y Presupuesto, en las sedes de los Servicios Fiscales de la Junta de Extremadura en Badajoz y Cáceres, en el Servicio de Registro de Explotaciones y Organismo Pagador de la Consejería y de Agricultura y Medio Ambiente y en la red de Centros de Atención Administrativa de la Junta de Extremadura. 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>

En Mérida, a 21 de febrero de 2007.

El Director General de Tesorería y Patrimonio,
JUAN LUIS CABEZAS GARCÍA

ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA TESORERÍA Y LA ORDENACIÓN DE PAGOS”

PRÓLOGO

En base al Decreto 83/2003, de 15 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Presupuesto, corresponde a la Dirección General de Tesorería y Patrimonio la dirección y gestión de la Tesorería de la Comunidad Autónoma, el control y realización de todos los ingresos y pagos, la gestión de los depósitos que deban constituirse en la Caja de Depósitos de la Comunidad y la Ordenación General de Pagos en cuanto le hubiera sido delegada por el Consejero de Hacienda y Presupuesto.

Las funciones de la Tesorería y la Ordenación de pagos se encuentran reguladas con carácter general en la Ley 3/1985, de 19 de abril, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como en el Decreto 24/1994, de 22 de febrero, por el que se desarrolla el régimen de la Tesorería y Coordinación Presupuestaria de la Comunidad Autónoma de Extremadura y en la Orden de 6 de julio de 2005, por la que se regula la gestión del Subsistema de Terceros en el Sistema de Información Contable de la Administración de la Junta de Extremadura en lo que a esta Carta de Servicios se refiere.

A través de la Tesorería y la Ordenación de pagos, la Dirección General de Tesorería y Patrimonio presta atención al usuario en los temas relacionados con la Caja de Depósitos, Altas de Terceros e información de pagos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Estos servicios se vienen prestando a través de medios tradicionales como la atención presencial, telefónica y mediante solicitud escrita.

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 ésta y de sus mecanismos para garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos cuando entran en relación con ella.

En este contexto, las Cartas de Servicios se han consolidado como un elemento integrador de los sistemas de calidad de las organizaciones, cuyo principal objetivo es proporcionar una mejora sostenible de los servicios prestados, mejora que deberá reportar beneficios tangibles tanto para los usuarios, que tendrán más claro los procedimientos y mecanismos para participar con su opinión en la mejora de la prestación de los servicios, como para los empleados públicos, que verán reforzada su confianza ante los ciudadanos y se sentirán partícipes de una gestión pública transparente, y para la propia Administración Pública

como organización, en la medida en que las Cartas de Servicios contribuyen al conocimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios de los servicios y focalizan esfuerzos que contribuyen a mejorar los procedimientos y trámites.

Se establece como objetivo principal de esta Carta de Servicios la mejora de la interrelación administrado-administración, mediante la consecución de los estándares de calidad acordados y el fomento del uso de las nuevas tecnologías en el acceso a la información. Con ella, la Dirección General de Tesorería y Patrimonio adquiere el compromiso de prestar un servicio de calidad, y mejorar el acercamiento de la Administración al ciudadano en el ámbito de los servicios objeto de la carta.

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 LAS UNIDADES QUE PRESTAN EL SERVICIO.

I.1. Datos identificativos.

La atención al usuario de la Tesorería y la Ordenación de Pagos es un servicio prestado por la Tesorería y el Servicio de la Deuda y

Ordenación de Pagos, dependientes de la Dirección General de Tesorería y Patrimonio de la Consejería de Hacienda y Presupuesto.

A la Dirección General de Tesorería y Patrimonio le corresponde la dirección y gestión de la Tesorería de la Comunidad Autónoma, el control y realización de todos los ingresos y pagos, la gestión de los depósitos que deban constituirse en la Caja de Depósitos de la Comunidad y la Ordenación General de Pagos en cuanto le hubiera sido delegada por el Consejero de Hacienda y Presupuesto, según se determina en el Decreto 83/2003, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Presupuesto.

I.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 Atención al usuario de la Tesorería y la Ordenación de Pagos es la Dirección General de Tesorería y Patrimonio de la Consejería de Hacienda y Presupuesto, a través de la Tesorería y del Servicio de la Deuda y Ordenación de Pagos.

I.3. Medios de prestación del servicio.

— Físicos:

SEDE CENTRAL DE TESORERÍA Y ORDENACIÓN DE PAGOS						
DIRECCIÓN		TELÉFONOS			FAX	
		Tesorería		Ordenación de Pagos		
		Caja de Depósitos	Altas de Terceros	Información de Pagos		
Consejería de Hacienda y Presupuesto Dirección General de Tesorería y Patrimonio Paseo de Roma s/n. Módulo B Planta Baja 06800 MÉRIDA (Badajoz)		924005374	924005655	924005523	924005417	
OTRAS SEDES DE LA CAJA DE DEPÓSITOS						
CAJA DE DEPÓSITOS	TIPO DE DEPÓSITO	ÓRGANO		DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
	FIANZAS ÚNICAS O DEFINITIVAS	Badajoz	SERVICIOS FISCALES DE BADAJOZ Consejería de Hacienda y Presupuesto	Padre Tomás nº 4 -1ª planta 06011 BADAJOZ	924010830	924010801
		Cáceres	SERVICIOS FISCALES DE CÁCERES Consejería de Hacienda y Presupuesto	Donoso Cortés 11 A 1ª planta 10003 CACERES	927001900	927001903
	FIANZAS ÚNICAS en materia de Política Agraria Comunitaria (P.A.C.)	Mérida	SERVICIO DE REGISTRO DE EXPLOTACIONES Y ORGANISMO PAGADOR Consejería de Agricultura y Medio Ambiente	Av. Portugal s/n Planta Baja 06800 MÉRIDA (BADAJOZ)	924002381	924002413
FIANZAS PROVISIONALES	En la habilitación de la Consejería, o en el Organismo Autónomo o Ente Público contratante					

— Telemáticos:

Página web: <http://www.juntaex.es/consejerias/eic/hp/home.html>

Correo electrónico: Tesoreria@hac.juntaex.es
ordenaciondepagos@hac.juntaex.es

Modelo para Altas de Terceros: Obtención, normas de cumplimentación y procedimiento: <http://sia.juntaex.es/guia/guiaNov.asp?cod=3753>

http://www.juntaex.es/consejerias/eic/hp/dgppf/documentos/modelo_alta_terceros.pdf

— Horario de atención al público: Días laborables de 9,00 h a 14,00 h.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

A) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA CAJA DE DEPÓSITOS.

TIPO	EXIGIBILIDAD	LUGAR	
PROVISIONALES	Ley de Contratos Administraciones Públicas	Habilitación de la Consejería contratante, OO.AA o Ente Público	
DEFINITIVAS		CAJA DE DEPÓSITOS	Tesorería o Servicios Fiscales Badajoz o Cáceres, indistintamente
ÚNICAS	Disposición administrativa de carácter legal o reglamentario, o acto administrativo		Tesorería o Servicios Fiscales Badajoz o Cáceres, indistintamente. En materia PAC, en Organismo Pagador Consejería de Agricultura y Medio Ambiente

A.1) Definición del servicio.

La Caja de Depósitos depende de la Tesorería y en ella se constituyen las fianzas únicas o definitivas que deban formalizarse ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, sus Organismos Autónomos (OO.AA.) y Entes Públicos.

En la Caja de Depósitos se registran y custodian las fianzas depositadas hasta su devolución o incautación, a instancia del órgano administrativo a favor del que se depositan.

Por otra parte, en las Habilitaciones de cada Consejería se depositan las fianzas provisionales que fueran requeridas a efectos del cumplimiento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, únicamente para los contratos que afecten a su gestión. La devolución de estas fianzas se realiza desde las propias Habilitaciones a los interesados.

A.2) Tipos de fianzas.

A.3) Formas de afianzar.

FORMA	DESCRIPCIÓN
METÁLICO	INGRESO EN LA CUENTA CORRIENTE designada a estos efectos según la sede en la que se realiza el depósito.
	MODELO 50: Para fianzas únicas o definitivas, si son inferiores a 601,01 euros y no afectan a contratos administrativos.
VALORES DE DEUDA PÚBLICA	ENTREGA EFECTIVA DEL DOCUMENTO ORIGINAL para su depósito y custodia en la sede en la que se presenta.
AVALES	
SEGUROS DE CAUCIÓN	

A.4) Servicios que se ofrecen en la Caja de Depósitos.

1. Depósito de fianzas.

— Depósito de fianzas en metálico mediante ingreso en cuenta corriente.

El interesado presenta y entrega, en la sede de la Caja de Depósitos, el justificante bancario de la realización del ingreso en la cuenta corriente designada, o cheque debidamente conformado. En las sedes territoriales el ingreso puede efectuarse en la entidad financiera colaboradora.

— Depósito de fianzas en metálico mediante Modelo 50.

Es necesario que el interesado previamente cumplimente el Modelo 50, y lo lleve a cualquiera de las entidades financieras colaboradoras, que lo validará mecánicamente como justificante del ingreso.

— Depósito de fianzas en valores, avales o seguros de caución.

El interesado entrega el documento original en la sede de la Caja de Depósitos, previamente bastantado por el Gabinete Jurídico de la Junta de Extremadura.

El documento deberá presentarse en papel oficial de la entidad avalista o aseguradora y según modelo establecido en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, para el supuesto de contratación administrativa. En todo caso, la entidad avalista o aseguradora deberá contar con las autorizaciones administrativas para el ejercicio de su actividad.

2. Devolución de Fianzas.

— Devolución de fianzas depositadas en metálico.

Realizamos la devolución por transferencia bancaria a la cuenta corriente designada por el interesado, previa orden de cancelación del depósito de la Consejería u órgano ante el que se constituyó. Para ello la cuenta bancaria debe estar dada de alta en el Sistema de Terceros.

— Devolución de fianzas depositadas en valores, avales o seguros de caución.

Notificamos al interesado mediante escrito la forma de realizar la retirada del documento depositado, una vez recibida la orden de cancelación del depósito de la Consejería u órgano ante el que se constituyó.

Si el interesado es persona física, deberá presentarse personalmente provisto de su D.N.I. y del ejemplar “para el interesado” del

Resguardo de Depósito.

Si el interesado es persona jurídica, deberá personarse el representante de la entidad provisto de su D.N.I., del ejemplar “para el interesado” del Resguardo de Depósito y de los poderes otorgados por la persona jurídica, bastantados por el Gabinete Jurídico de la Junta de Extremadura, si no estuviera el representante dado de alta en el Registro de Apoderados.

En ambos supuestos, el interesado o representante puede autorizar a la entidad avalista o apoderar notarialmente a otra persona, en cuyo caso, los poderes se bastantearán por el Gabinete Jurídico. En la sede de la Caja de Depósitos se le hará entrega del documento original del depósito previa firma de la persona que finalmente retira dicho documento.

B) SERVICIOS RELACIONADOS CON ALTAS DE TERCEROS.

B.1) Definición del servicio.

El Alta de Terceros consiste en la incorporación o modificación de los datos identificativos y bancarios de los interesados, a efectos de la realización de los pagos por transferencia bancaria por parte de la Tesorería de la Junta de Extremadura.

Tienen la consideración de Terceros, las personas físicas, jurídicas o entidades sin personalidad jurídica, a cuyo favor surjan las obligaciones o se vayan a realizar los pagos correspondientes como acreedores de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La comunicación de los datos identificativos y bancarios por parte del interesado se realizará mediante el Modelo para Altas de Terceros. No será necesario cumplimentar este modelo si, como consecuencia de pagos realizados con anterioridad, ya estuvieran dados de alta los datos identificativos y bancarios por los que nuevamente se optara para el pago.

El Modelo para Altas de Terceros será facilitado a través de Internet, por la Tesorería y por las Consejerías gestoras del pago.

B.2) Servicios que se ofrecen en las Altas de Terceros.

— Incorporación de datos identificativos y bancarios según Modelo para Altas de Terceros.

Se realiza una vez recibido del interesado el Modelo para Altas de Terceros debidamente cumplimentado y certificado por la entidad financiera.

A continuación entregaremos al interesado el documento justificativo de la verificación de este trámite.

— Modificación de datos identificativos que constan en el Sistema de Terceros.

Se realiza una vez recibido del interesado el escrito en el que se haga constar el cambio de domicilio, o la copia compulsada de las escrituras para cambio de denominación social.

— Baja de datos bancarios que constan en el Sistema de Terceros.

Se realiza una vez recibido del interesado el escrito en el que se solicite la baja de los datos de la cuenta corriente por la que no se desee recibir los pagos.

C) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN DE PAGOS.

C.1) Definición del servicio.

A partir de los datos obrantes en el Sistema de Información Contable de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y con los límites de ellos derivados, la Ordenación de Pagos presta el servicio de Información de Pagos mediante atención telefónica, de forma presencial o previa solicitud por escrito del interesado.

La Tesorería presta información presencial, o previa solicitud por escrito, sobre los expedientes de retención de pagos tramitados.

C.2) Servicios que se ofrecen en la Información de Pagos.

I. Desde la Ordenación de Pagos se prestan los siguientes servicios:

a) Servicios telefónicos, previa identificación del tercero:

— Información sobre el estado en que se encuentra una operación contabilizada y pendiente de pago con cargo a la Tesorería de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y no realizada a través de habilitaciones.

— Información sobre el procedimiento a seguir ante una obligación futura en fase anterior a la de Reconocimiento y Propuesta de pago.

— Información sobre el periodo medio de pago de una obligación contra la Hacienda de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Indicación, en caso de que la obligación esté retenida, del órgano ordenante de esa retención.

— Información general sobre el procedimiento de gestión del expediente de retención.

— Indicación sobre el procedimiento a seguir para obtener más información de la Tesorería sobre el expediente de retención.

b) Servicios presenciales o previa solicitud por escrito, del tercero o su representante debidamente identificados:

— Información relativa a los pagos realizados a un tercero determinado durante un periodo de tiempo concreto y, en su caso, remisión a la Intervención General para la obtención de los correspondientes certificados al respecto.

— Información sobre la situación de las operaciones contabilizadas y pendientes de pago, en base a los informes obtenidos del Sistema de Información Contable de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. Desde la Tesorería se proporciona la siguiente información:

— Información particular, de forma presencial previa cita o mediante solicitud por escrito del tercero o su representante debidamente identificados, sobre el expediente de retención tramitado en la Tesorería.

— Pagos realizados desde la Tesorería mediante notificación practicada de oficio.

D) OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

A efectos de asegurar la confidencialidad en el tratamiento de los datos de carácter personal, los usuarios de todos los servicios de información relacionados deberán acreditar su identidad o representación para poder acceder a la información solicitada. La Dirección General de Tesorería y Patrimonio dictará las instrucciones oportunas tendentes a garantizar el cumplimiento de esta obligación.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

A) RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

A.1) De ámbito estatal.

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

A.2) De ámbito autonómico.

— Ley 3/1985, de 19 de abril, de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

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

— Decreto del Presidente 15/2003, de 27 de junio, por el que se modifican la denominación y número de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— 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.

— Decreto 92/1993, de 20 de julio, sobre expedición de copias auténticas, certificaciones de documentos públicos o privados, acceso a los registros y archivos.

— Decreto 93/1993, de 20 de julio, por el que se adaptan los registros de documentos de la Junta de Extremadura a las exigencias de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

— Decreto 25/1994, de 22 de febrero, por el que se desarrolla el Régimen de la Tesorería y Coordinación Presupuestaria de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 125/1997, de 21 de octubre, por el que se constituyen sucursales de la Caja de Depósitos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 98/2001, de 26 de junio, por el que se adaptan procedimientos de la Junta de Extremadura en aplicación de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y se publica su inventario.

— Decreto 83/2003, de 15 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Presupuesto.

— Decreto 105/2005 de 12 de abril, por el que se aprueba el Plan de Disposición de Fondos de la Tesorería de la Comunidad Autónoma de Extremadura para el año 2005.

— Orden de 14 de abril de 1993, por la que se establecen los medios de identificación de dependencias y del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma ante los ciudadanos.

— Orden de 1 de julio de 1994, por la que se desarrolla el Decreto 25/1994, de 22 de febrero, por el que se desarrolla el Régimen de la Tesorería y Coordinación Presupuestaria de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Orden de 25 de octubre de 1996, por la que se regula el procedimiento de retenciones de pago por embargos.

— Orden de 13 de abril de 1998, por la que se desarrolla el Decreto 125/1997, de 21 de octubre, por el que se constituyen sucursales de la Caja de Depósitos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Orden de 6 de julio de 2005, por la que se regula la gestión del Subsistema de Terceros en el Sistema de Información Contable de la Administración de la Junta de Extremadura.

— Resolución de 29 de julio de 2003, del Consejero de Hacienda y Presupuesto, por la que se delegan determinadas competencias en el Director General de Tesorería y Patrimonio.

B. RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

B.1) 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 los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

B.2) 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 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 Comunidad Autónoma de Extremadura.

4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD.

4.1. Compromisos de calidad del servicio de atención al usuario de la Tesorería y la Ordenación de Pagos.

4.1.1. PARA TODOS LOS SERVICIOS.

— Atenderemos con continuidad en el puesto de trabajo durante el horario de atención presencial al público.

— Dispondremos de información en Internet sobre los servicios ofertados.

— Facilitaremos el acceso al servicio mediante la señalización adecuada.

4.1.2. PARA LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA CAJA DE DEPÓSITOS.

A. Depósito de fianzas en metálico mediante ingreso en cuenta corriente, en valores, avales o seguros de caución:

— Mejoraremos el servicio prestado en otras unidades administrativas.

— Atenderemos al ciudadano en caso de problemas informáticos con un tiempo máximo de espera de 45 minutos.

— Realizaremos la comprobación conjunta con el interesado de los datos de los depósitos realizados, en el momento de la emisión del resguardo.

B. Devolución de fianzas depositadas en metálico, valores, avales o seguros de caución:

— Realizaremos la tramitación previa a la Intervención en un plazo inferior a 10 días hábiles desde la recepción del acuerdo de cancelación del centro gestor.

— Realizaremos nuevas notificaciones a los interesados que no hayan retirado el documento aval en el plazo de 6 meses desde la primera notificación de cancelación.

— Solicitaremos a los centros gestores al menos una vez al año, la cancelación, si procede, de las fianzas para las que hayan transcurrido 10 años desde su depósito.

4.1.3. PARA LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS ALTAS DE TERCEROS.

— Facilitaremos la obtención y cumplimentación del Modelo para Altas de Terceros.

— Actualizaremos de oficio los datos incluidos en el sistema de terceros que evidencien la existencia de errores de acuerdo a la normativa en vigor.

4.1.4. PARA LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN DE PAGOS.

A. Servicios desde la Ordenación de Pagos:

— Fomentaremos el uso de las nuevas tecnologías de acceso a la información de pagos.

— Facilitaremos atención personalizada a los usuarios que soliciten información de forma presencial o telefónica, en función de las disponibilidades del Sistema de Información Contable.

B. Servicios presenciales o por escrito desde la Tesorería sobre expedientes de retenciones de pagos por embargos:

— Atenderemos previa cita, a los interesados que requieran información presencial sobre el expediente de retención, en el transcurso de los 5 días hábiles siguientes a su solicitud.

— Responderemos a las consultas realizadas por escrito sobre expedientes de retención de pagos por embargos, en el plazo de los 10 días hábiles siguientes desde la recepción de la solicitud.

C. Notificación de oficio de los pagos realizados al interesado desde la Tesorería:

— Realizaremos nueva notificación al interesado en el supuesto de devolución de la primera notificación por datos incorrectos.

4.2. Indicadores de calidad.

4.2.1. PARA TODOS LOS SERVICIOS.

— Número de quejas y reclamaciones presentadas relacionadas con la falta de atención presencial.

— Número de revisiones anuales de la información disponible en Internet.

— Número de señales de información de acceso al servicio existentes.

— Número de quejas y reclamaciones presentadas relacionadas con la accesibilidad por señalización inadecuada.

4.2.2. PARA LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA CAJA DE DEPÓSITOS.

— Número de actuaciones de mejora realizadas respecto a las unidades administrativas que comienzan o prestan el servicio como sucursales de la Caja de Depósitos.

— Número de quejas y reclamaciones presentadas relacionadas con el tiempo de espera, en caso de problemas informáticos.

— Porcentaje de registros dados de baja en relación al número de depósitos constituidos.

— Porcentaje de expedientes tramitados en plazo en relación al número de fianzas canceladas.

— Número de nuevas notificaciones realizadas a los interesados para la retirada de avales.

— Número de fianzas cuya cancelación se solicita por transcurso de 10 años desde su depósito.

4.2.3. PARA LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS ALTAS DE TERCEROS.

— Número de descargas del modelo a través de Internet.

— Número de modelos facilitados por la unidad a los interesados tanto de forma presencial como por correo.

— Número de actuaciones correctoras de datos incluidos en el sistema de terceros llevadas a cabo.

4.2.4. PARA LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN DE PAGOS.

— Número de fases concluidas del Proyecto de Pagos en Red en relación al módulo de información de pagos con respecto al total previsto.

— Número de quejas y reclamaciones recibidas relacionadas con la prestación de información de pagos de forma presencial o telefónica.

— Número de quejas y reclamaciones relacionadas con consultas sobre expedientes de retenciones de pagos por embargos no atendidas en plazo.

— Porcentaje de consultas realizadas por escrito sobre expedientes de retención de pagos por embargos respondidas en plazo.

— Número de notificaciones de pagos subsanadas y enviadas nuevamente a los interesados.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los usuarios.

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

De cualquier forma 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 de los ciudadanos 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 aquellos 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 de los Ciudadanos 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 Atención al Usuario de la Tesorería y la Ordenación de Pagos 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 y/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 normaliza-

das 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.

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.

IV. Administración de Justicia

JUZGADO DE 1.ª INSTANCIA N.º 2 DE BADAJOZ

EDICTO de 10 de enero de 2007 sobre información pública en el procedimiento seguido en expediente de dominio, reanudación del tracto 1137/2006.

Doña Inmaculada Naranjo Sanguino, Secretario Judicial del Juzgado de Primera Instancia número Dos de Badajoz.

HAGO SABER: Que en este Juzgado se sigue expediente de dominio para la reanudación del tracto sucesivo interrumpido a instancia de D. Joaquín Romero Moreno; D. Miguel Romero Moreno; D. Antonio Romero Moreno; D. Jose María Romero Moreno; D.ª Covadonga Romero Moreno; D.ª Eulalia Romero Moreno y D. Diego Romero Moreno de la siguiente finca:

Vivienda urbana. Piso segundo derecha letra B, componente de la tercera escalera, del edificio en Badajoz, núm. 2, 2.º y 2B de

la calle Entreplazas y 3, 3-A, 3-B, 5, 5ª y 5-B de la Ronda Exterior o Avda. de Pardaleras: según se sube de la escalera que arranca del portal señalado con el núm. 5 de la Ronda Exterior o Avda. de Pardaleras. Lo constituye una vivienda del tipo A, compuesta del vestíbulo, comedor-cuarto de estar, cocina, despensa, aseo y tres dormitorios, ocupando una superficie real de ochenta y cuatro metros y diecinueve decímetros cuadrados-linda según se mira desde la Ronda o Avenida, derecha con el resto del terreno de la manzana núm. 71 del Plano de Ensanche de Badajoz, propio de la Compañía Mercantil "Aurelio Gridilla, S.A." espalda, con calle particular abierta en terreno de los Señores Munuzabal Goizueta y Gridilla Muzubal, izquierda, con el piso segundo derecha, letra A, escalera tercera y frente con el pasillo de acceso a los pisos segundos de la escalera tercera, y con el patio de luces construido sobre el local comercial núm. seis.

Consta inscrito en el Registro de la Propiedad n.º 3 de Badajoz, al tomo 358, libro 282, folio 160 finca registral 12.353 inscrita