

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN de 13 de marzo de 2007, de la Secretaría General, por la que se emplaza a los posibles interesados en el recurso contencioso-administrativo, tramitado por procedimiento ordinario n.º 24/2007 ante el Tribunal Superior de Justicia de Extremadura, Sala de lo Contencioso-Administrativo e interpuesto frente a la desestimación del recurso de alzada interpuesto ante el Director General de Política Educativa contra la Resolución de 7 de agosto de 2006, de la Comisión de Selección de Biología y Geología, por la que se aprueban las listas definitivas de aspirantes seleccionados.

Dando cumplimiento al requerimiento efectuado por el Tribunal Superior de Justicia de Extremadura, Sala de lo Contencioso-Administrativo, se hace pública la interposición del recurso contencioso-administrativo tramitado mediante procedimiento ordinario con el núm. 24/2007, seguido a instancias de María José Velázquez Mazuecos frente a “Desestimación del recurso de alzada interpuesto ante el Director General de Política Educativa contra la Resolución de la Comisión de Selección de Biología y Geología, de fecha 7 de agosto de 2006, por la que se aprueban las listas definitivas de aspirantes seleccionados”.

Por ello, se emplaza a los posibles interesados para que puedan personarse, si a su derecho conviniera, ante la Sala, en el plazo de nueve días a contar desde el siguiente al de la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Extremadura.

Mérida a 13 de marzo de 2007.

La Secretaria General,
ELISA ISABEL CORTÉS PÉREZ

AGENCIA EXTREMEÑA DE LA VIVIENDA, EL URBANISMO Y EL TERRITORIO

RESOLUCIÓN de 19 de marzo de 2007, de la Dirección de Análisis y Control del Mercado Inmobiliario, por la que se aprueba la Carta de Servicios del “Registro de Demandantes del Plan Especial de Viviendas de la Junta de Extremadura” y se dispone su publicación.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Registro de demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura 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 “Registro de demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura”, 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 “Registro de demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura” para su exposición y distribución en las dependencias administrativas de la Agencia Extremeña de la Vivienda, el Urbanismo y el Territorio, en las Oficinas del Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda 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 19 de marzo de 2007.

El Director de Análisis y Control
del Mercado Inmobiliario,
SANTIAGO OLIVENZA SÁNCHEZ

ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DEL REGISTRO DE DEMANDANTES DEL PLAN ESPECIAL DE VIVIENDA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA”

PRÓLOGO

El Registro de demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura nace como el instrumento público de análisis, seguimiento y control de la demanda de las distintas tipologías de viviendas protegidas acogidas al Plan Especial de la Vivienda, perteneciente al Servicio de Análisis y Control del Mercado Inmobiliario, a su vez, dependiente de la Dirección de Análisis y Control del Mercado Inmobiliario de la Agencia Extremeña de la Vivienda, el Urbanismo y el Territorio, adscrita a la Presidencia de la Junta de Extremadura.

La creación de este Registro Público responde al manifiesto deseo de la Junta de Extremadura y, en particular, de la Agencia Extremeña de la Vivienda, el Urbanismo y el Territorio, de asegurar una oferta de vivienda protegida suficiente para atender la demanda registrada, de manera que todo demandante pueda acceder a una vivienda protegida del Plan Especial mediante un sistema justo, equitativo, igualitario y transparente: el sorteo público y ante notario.

El Registro de demandantes del Plan Especial de Vivienda se estructura en tres servicios esenciales: el servicio de atención presencial, el servicio de atención telefónica y el servicio de atención telemática, empleando para ello las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones. El Registro presta además servicios de selección de compradores provisionales y de ordenación de listas de espera, así como de control y filtro en la gestión de listados de compradores (renuncias, elecciones de vivienda, ordenación...). Entre los fines asignados reglamentariamente al Registro, se encuentra el de apoyar al ciudadano en el acceso a la propiedad de las viviendas protegidas del Plan Especial, garantizando así la efectividad del derecho de todos los ciudadanos a una vivienda digna y adecuada, reconocido en el artículo 47 de nuestra Carta Magna.

El objeto de esta Carta de Servicios es determinar los compromisos de calidad asumidos para cada uno de los servicios anteriormente mencionados, consiguiendo con ello una gestión eficaz de los mismos. A tales efectos, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todo el personal implicado.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LAS UNIDADES QUE PRESTAN EL SERVICIO

1.1. Datos identificativos.

Esta carta es de aplicación al Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda, perteneciente al Servicio de Análisis y Control del Mercado Inmobiliario, dependiente a su vez de la Dirección de Análisis y Control del Mercado Inmobiliario de la Agencia Extremeña de la Vivienda, el Urbanismo y el Territorio adscrita a la Presidencia de la Junta de Extremadura.

El Registro de Demandantes desarrolla las funciones de análisis, seguimiento y control de la demanda de las distintas tipologías de viviendas protegidas acogidas al Plan Especial de Vivienda, en virtud de lo establecido en el Decreto 32/2006, de 21 de febrero, por el que se crea el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda y se establece el sistema de selección de adquirentes de viviendas sujetas al Plan Especial.

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 Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda, es el Servicio de Análisis y Control del Mercado Inmobiliario.

1.3. Medios de prestación del servicio.

SERVICIOS CENTRALES

Avenida Vía de la Plata, 31

06800. Mérida (Badajoz)

Teléfono: 924930000

Fax: 924930112

OFICINAS DEL REGISTRO DE DEMANDANTES DEL PLAN ESPECIAL DE VIVIENDA

OFICINA DE BADAJOZ

Avenida Juan Carlos I, 2

Centro Comercial “Calle Mayor”

06002 Badajoz

Fax: 924238475

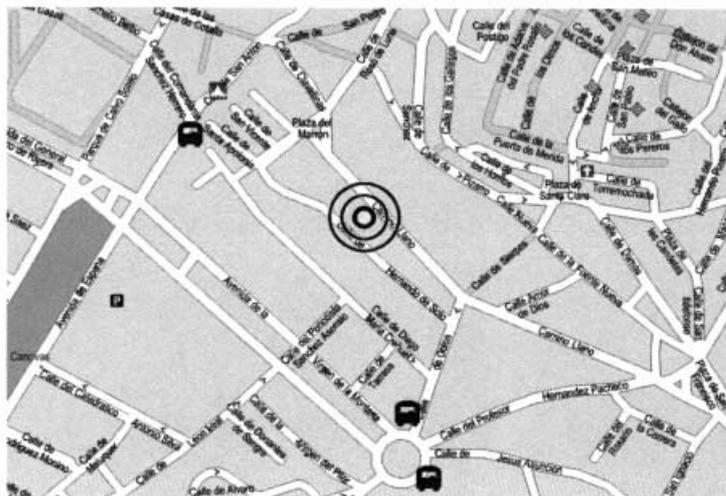
OFICINA DE CÁCERES

C/ Camino Llano, 34 - Bajo

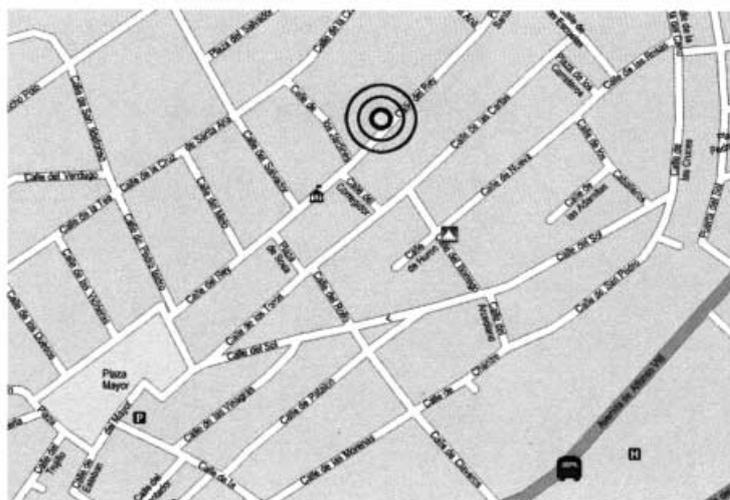
10002 Cáceres

Fax: 927213053

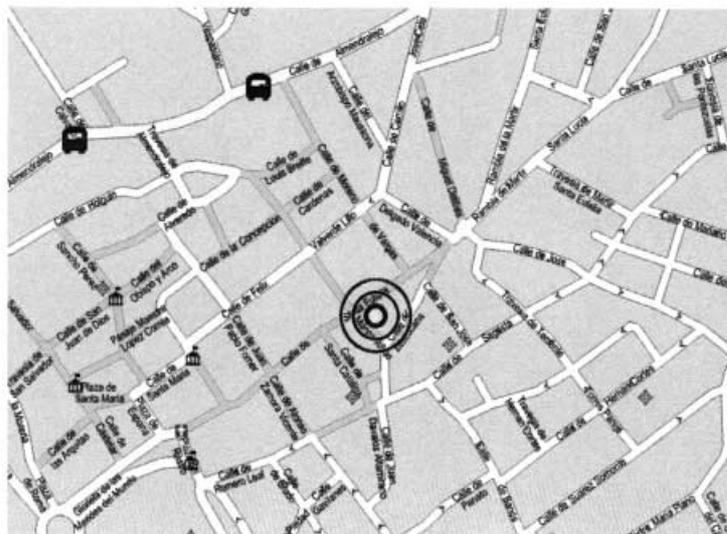
Sede de Cáceres



Sede de Plasencia



Sede de Mérida



2. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS

A) RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

A.1) De ámbito estatal.

— Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.

— Real Decreto-Ley 31/1978, de 31 de octubre, sobre política de Viviendas de Protección Oficial.

— Decreto 2114/1968, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley sobre Viviendas de Protección Oficial.

— Real Decreto 3148/1978, de 10 de noviembre, por el que se desarrolla el Real Decreto-Ley 31/1978.

— Real Decreto 801/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el Plan Estatal 2005-2008, para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda.

A.2) De ámbito autonómico.

— Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.

— Ley 3/2001, de 26 de abril, de la Calidad, Promoción y Acceso a la Vivienda en Extremadura.

— Ley 15/2001, de 14 de diciembre, del Suelo y Ordenación Territorial de Extremadura.

— Ley 10/2004, de 30 de diciembre, de Regulación y Bases de la Agencia Extremeña de la Vivienda, el Urbanismo y el Territorio.

— Decreto 195/1999, de 14 de diciembre, por el que se establecen las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas de nueva construcción.

— Decreto 8/2003, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.

— Decreto 1/2005, de 11 de enero, por el que se modifica el Decreto 43/2004, de 20 de abril, de Estructura Orgánica de la Presidencia de la Junta de Extremadura y se modifica el Decreto 50/1992, de 10 de marzo, por el que se aprueba la relación de puestos de trabajo de personal eventual de la Junta de Extremadura.

— Decreto 32/2006, de 21 de febrero, por el que se crea el registro de demandantes del Plan Especial de Vivienda y se establece el sistema de selección de adquirentes de viviendas sujetas al Plan Especial (en su nueva redacción según Decreto 106/2006, de 13 de junio).

— Decreto 33/2006, de 21 de febrero, de modificación y adaptación del Plan de Vivienda y Suelo de Extremadura 2004-2007.

— Decreto 39/2006, de 7 de marzo, por el que se aprueban la estructura orgánica y los estatutos de la Agencia Extremeña de la Vivienda, el Urbanismo y el Territorio (modificado por Decreto 197/2006, de 28 de noviembre).

— Orden de 19 de junio de 2006, por la que se regula el sistema de selección de demandantes de viviendas protegidas del Plan Especial.

— Orden de 21 de junio de 2006, por la que se desarrolla el Plan de Vivienda y Suelo de la Comunidad Autónoma de Extremadura, aprobado mediante Decreto 33/2006, de 21 de febrero.

— Decreto Legislativo 1/2005, de 21 de junio, por el que se aprueba el Texto Articulado de las Bases establecidas por el artículo 5 de la Ley 10/2004, de 29 de diciembre, de Regulación y Bases de la Agencia Extremeña de la Vivienda, el Urbanismo y el Territorio.

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.

— 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.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 la 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.

— 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.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

¿QUÉ ES EL REGISTRO DE DEMANDANTES DEL PLAN ESPECIAL DE VIVIENDA?

Es un servicio que facilita al ciudadano el acceso a la propiedad de las viviendas protegidas del Plan Especial de Vivienda. A través del Registro, el ciudadano podrá obtener información acerca de las distintas tipologías de viviendas protegidas del Plan Especial de Vivienda y entrar a participar en los diferentes sorteos de viviendas protegidas que se realicen, siempre que cumpla los requisitos para ello.

¿QUIÉNES PUEDEN INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO?

Todas las familias, parejas, unidades de convivencia o personas interesadas en acceder a la propiedad de las viviendas del Plan Especial de Vivienda.

¿CÓMO PUEDE INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO?

El proceso que hay que seguir para inscribirse en el Registro es el siguiente:

1. Cumplimentar el impreso de solicitud de inscripción por tres vías alternativas:

— Llamando al teléfono 902 402 242. El impreso será enviado por correo a su domicilio para que pueda firmarlo.

— A través de Internet, en la página web <http://www.viviendaextremadura.org/>, donde podrá completar los datos de la solicitud para después imprimirla y firmarla.

— A través de nuestras oficinas, pidiendo para ello cita previa (a través de Internet: <http://www.viviendaextremadura.org/> o bien llamando al 902 402 242).

2. Presentar el impreso de solicitud, junto con la documentación que se indica en el punto 3, en cualquiera de las oficinas del Registro de Demandantes, a través de las entidades colaboradoras o en cualquiera de los registros administrativos competentes.

3. La documentación necesaria que debe acompañar al impreso de solicitud es:

— Fotocopia del D.N.I. del solicitante y, en su caso, de su cónyuge, pareja o miembros de la unidad de convivencia.

— Fotocopia del Libro de Familia, en su caso.

— Declaración responsable dirigida al Director de Análisis y Control del Mercado Inmobiliario, en el modelo oficial facilitado al efecto (en nuestras oficinas o a través de la página web <http://www.viviendaextremadura.org/>), en la que manifieste:

— Que reúne los requisitos para acceder a la propiedad de la vivienda protegida demandada del Plan Especial, y que están previstos reglamentariamente en materia de ingresos familiares ponderados y de titularidad del pleno dominio o de derechos reales de uso o disfrute sobre otra vivienda libre o protegida.

— Que destinará la vivienda demandada a residencia habitual y permanente mientras dure el régimen de protección.

4. Una vez completada la tramitación, recibirá en su domicilio el certificado de inscripción con el que podrá apuntarse en la promoción de viviendas que le interese, dirigiéndose, para ello, a las oficinas que el promotor tenga abiertas al público. De esta manera, el demandante se asegura su participación en el correspondiente sorteo.

¿CÓMO SE REALIZAN LOS SORTEOS?

1. El procedimiento de sorteo se inicia mediante la convocatoria pública del mismo (en el Diario Oficial de Extremadura), en la que se identifica, entre otras cosas, las promociones de viviendas objeto del sorteo, así como las distintas tipologías de viviendas que comprenden esas promociones y las normas por las que se rige el sorteo.

2. Antes de la celebración del sorteo se aprueba y se hace público el listado provisional de demandantes admitidos en el sorteo y, una vez vencido el plazo de alegaciones y resueltas las mismas, se aprueba y se hace igualmente público el listado definitivo.

3. En cada uno de los listados definitivos aprobados durante el procedimiento de sorteo, se relacionan a los demandantes por orden alfabético, asignando aleatoriamente y en presencia de notario a cada uno de ellos, un número, que servirá para ordenar los listados a partir del número extraído en el sorteo y seleccionar a los demandantes provisionales, conforme a las normas del sorteo.

4. La resolución aprobatoria del listado definitivo identificará el lugar, fecha y hora de celebración del sorteo, que será público y se efectuará ante notario.

5. El sorteo permitirá seleccionar, de entre los demandantes convocados, a los compradores provisionales, los cuales podrán elegir vivienda según el orden que resulte del propio sorteo. Asimismo, el sorteo permitirá establecer el orden en que serán llamados los demandantes que, no habiendo sido seleccionados como compradores provisionales, integren la lista de espera.

6. Una vez celebrado el sorteo, el comprador provisional debe ponerse en contacto con la promotora para que se inicien los trámites de presentación de documentación y de elección de la vivienda.

7. La selección del demandante como comprador provisional no genera derecho alguno hasta que no quede debidamente acreditado en el expediente, que reúne todos los requisitos para acceder a la propiedad de la vivienda protegida.

¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL REGISTRO DE DEMANDANTES DEL PLAN ESPECIAL DE VIVIENDA?

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

— Facilitamos información general acerca de la vivienda del Plan Especial: promotores, régimen jurídico, sorteos, cupos, etc.

— Suministramos información del procedimiento de inscripción en el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda.

— Concedemos cita previa en cualquiera de los centros de atención presencial.

— Facilitamos la inscripción, vía telefónica, en el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda.

— Informamos sobre la documentación a presentar junto con la solicitud de inscripción en el Registro.

— Efectuamos modificaciones de datos de la solicitud de inscripción en el Registro.

— Resolvemos dudas acerca de las notificaciones recibidas en el Registro.

— Tramitamos las reclamaciones e informamos acerca de las mismas.

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA.

— Informamos al demandante de toda la tramitación, desde la fase inicial de inscripción hasta la final de sorteo.

— Proporcionamos información actualizada de la normativa aplicable en materia del Plan Especial de Vivienda.

— Suministramos información sobre las características de los distintos tipos de viviendas del Plan Especial disponibles, requisitos de acceso a la propiedad de la vivienda, ayudas, procedimiento de tramitación de ayudas, y los modelos de solicitud y la documentación a aportar.

— Ofrecemos información sobre las distintas localidades donde se promoverán viviendas protegidas del Plan Especial y dentro de cada una de ellas, las distintas promociones con información acerca del número y tipología de viviendas que integra cada promoción.

— Proporcionamos información actualizada de las últimas novedades del Plan Especial de Vivienda. Facilitamos la inscripción on-line en el Registro de demandantes del Plan Especial de Vivienda.

— Ofrecemos la posibilidad de realizar, on-line, la petición del demandante de la cita previa para la gestión de la tramitación.

SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.

— Facilitamos información general acerca de la vivienda del Plan Especial: promotores, régimen jurídico, sorteos, cupos, etc.

— Suministramos información del procedimiento de inscripción en el Registro de demandantes del Plan Especial de Vivienda.

— Facilitamos información sobre documentación a presentar junto con la solicitud de inscripción en el Registro.

— Recogemos la documentación para la inscripción de los ciudadanos en el Registro de demandantes del Plan de Especial de Vivienda.

— Efectuamos modificaciones de datos de la solicitud de inscripción en el Registro.

— Resolvemos dudas acerca de las notificaciones practicadas en el Registro.

— Tramitamos las reclamaciones e informamos acerca de las mismas.

SERVICIO DE SELECCIÓN DE COMPRADORES PROVISIONALES DE VIVIENDAS PROTEGIDAS DEL PLAN ESPECIAL.

- Convocamos los sorteos.
- Confeccionamos y aprobamos los Listados provisionales.
- Estudiamos y resolvemos las alegaciones.
- Confeccionamos y aprobamos los Listados definitivos.
- Señalamos fecha, día, hora y lugar del sorteo y planificamos, coordinamos y organizamos el acto del sorteo.
- Confeccionamos los listados de resultados del sorteo a la espera de validación notarial y aprobación, que identifica a los compradores provisionales seleccionados y a los demandantes en lista de espera.
- Aprobamos los listados de resultados del sorteo.

SERVICIOS DE BAJAS, RENUNCIAS Y ELECCIÓN DE VIVIENDAS.

- Tramitamos las bajas de los compradores provisionales y de los demandantes en lista de espera que se produzcan en los listados de resultados de los sorteos.
- Resolvemos las solicitudes de declaración de renuncia justificada a la vivienda protegida del Plan Especial que presenten los compradores provisionales y los demandantes en lista de espera.
- Tramitamos las elecciones de vivienda que comuniquen los demandantes que hubieran sido seleccionados como compradores provisionales de más de una vivienda conforme a la normativa vigente.
- Incoamos y resolvemos los procedimientos de baja en el Registro de Demandantes.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN DE LISTADOS DE COMPRADORES PROVISIONALES DE VIVIENDAS PROTEGIDAS DEL PLAN ESPECIAL Y DE DEMANDANTES EN ESPERA.

- Orientamos e informamos a los promotores de la gestión posterior al sorteo.
- Controlamos, supervisamos y publicamos los calendarios y actos singulares de elección de las viviendas.
- Intentamos la notificación individualizada a los demandantes en lista de espera para que acudan al acto de elección de vivienda; notificación que será complementaria a su citación preceptiva en tablones de anuncio y en página web, y que se llevará a cabo salvo que el promotor haya practicado una notificación individualizada previa. En esta notificación recordamos al demandante el plazo de que dispone para presentar la documentación exigida a efectos del visado del contrato de compraventa.
- Recibimos y controlamos las bajas de los compradores provisionales que comuniquen los promotores por cualquiera de las siguientes circunstancias:
 - Renuncia a la adquisición de la vivienda.
 - Elección de otra vivienda efectuada por el demandante.
 - Incumplimiento del plazo de presentación de documentación.
 - Falta de elección de vivienda en el lugar, día y hora señalados, tratándose de un demandante en lista de espera, llamado como comprador provisional.
- Actualizamos y publicamos regularmente los listados de compradores provisionales y de demandantes en lista de espera.

4 COMPROMISOS DE CALIDAD.

- 4.1. Compromisos de calidad del Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de Extremadura.

| SERVICIO | COMPROMISO DE CALIDAD IDENTIFICADO |
|---|--|
| SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA | <p>I. Atenderemos las llamadas en espera de los ciudadanos, en un plazo máximo de 3 minutos.</p> <p>II. Intentaremos atender el 80% de las llamadas recibidas.</p> <p>III. Intentaremos atender satisfactoriamente a la mayoría de los usuarios a los que se les preste atención telefónica.</p> |
| SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA | <p>IV. Actualizaremos la información disponible en la página web del servicio, en un plazo máximo de un mes desde la publicación en el DOE de toda la información, tanto general como particular, acerca del Plan Especial de Vivienda.</p> <p>V. Atenderemos las consultas realizadas a través de la página web del servicio en un plazo máximo de 3 semanas.</p> |
| SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL | <p>VI. Emitiremos el certificado de inscripción en el registro de demandantes, en un plazo máximo de un mes desde la recepción de la documentación, siempre y cuando ésta esté completa y sea correcta.</p> <p>VII. Atenderemos de manera cordial y agradable a los ciudadanos que se interesen en el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda.</p> <p>VIII. Intentaremos atender de manera eficaz a los usuarios a los que se les gestione la tramitación de su solicitud.</p> <p>IX. Procuraremos que la información que se le aporta a los usuarios de los servicios de atención presencial sea útil para ellos.</p> |
| SERVICIO DE SELECCIÓN DE COMPRADORES PROVISIONALES DE VIVIENDAS PROTEGIDAS DEL PLAN ESPECIAL | <p>X. Publicaremos los listados provisionales de demandantes del Plan Especial de Vivienda, en un plazo máximo de 10 días laborables, desde el cierre de la promoción.</p> <p>XI. Publicaremos los resultados provisionales de los sorteos en los instrumentos de publicidad que ordene la convocatoria, dentro del plazo de 3 horas, desde la celebración del sorteo.</p> |

| SERVICIO | COMPROMISO DE CALIDAD IDENTIFICADO |
|--|--|
| SERVICIO DE BAJAS, RENUNCIAS Y ELECCIÓN DE VIVIENDAS | XII. Resolveremos los procedimientos de renuncia justificada en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la solicitud junto con la documentación acreditativa. |
| SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN DE LISTADOS DE COMPRADORES PROVISIONALES DE VIVIENDAS PROTEGIDAS DEL PLAN ESPECIAL Y DE DEMANDANTES EN ESPERA | XIII. Actualizaremos y publicaremos las bajas en los listados de compradores provisionales y de demandantes en lista de espera en el plazo máximo de un mes, desde su comunicación por el comprador provisional o por el promotor. |

4.2. Indicadores

A. Porcentaje de llamadas en espera atendidas en más de 3 minutos sobre el total de llamadas en espera.

B. Tiempo medio de espera en atender las llamadas recibidas de los interesados en el Plan Especial de Vivienda.

C. Número total de llamadas recibidas.

D. Porcentaje de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas.

E. Índice de satisfacción de los usuarios de los servicios telefónicos.

F. Porcentaje de publicaciones acerca del Plan Especial de Vivienda, actualizadas en la página web del servicio en un plazo superior a un mes desde su aparición en el D.O.E., sobre el total de publicaciones actualizadas acerca del Plan Especial de Vivienda en la página Web del servicio.

G. Tiempo medio de actualización de las publicaciones relativas al Plan Especial de Vivienda en la página web del servicio.

H. Porcentaje de consultas atendidas en un plazo superior a 3 semanas, sobre el total de consultas realizadas a través de la página web del servicio.

I. Tiempo medio de respuesta a las consultas realizadas por los ciudadanos a través de la página web del servicio.

J. Porcentaje de certificados de inscripción emitidos en un plazo superior a un mes desde la recepción de la documentación sobre el total de certificados emitidos.

K. Tiempo medio de emisión del certificado de inscripción desde la recepción de la documentación.

L. Porcentaje de respuestas positivas (“muy bueno” o “bueno”) a la pregunta “¿Ha recibido un trato cordial?” de la encuesta de satisfacción del servicio de atención presencial.

M. Porcentaje de respuestas positivas (“muy eficaz” o “eficaz”) a la pregunta “¿Le han atendido de manera eficaz a la hora de gestionar la tramitación de su solicitud?” de la encuesta de satisfacción del servicio de atención presencial.

N. Índice de valoración de la utilidad de la información recibida por parte de los usuarios.

O. Porcentaje de listados provisionales de demandantes publicados en un plazo superior a 10 días laborables desde el cierre de la promoción, sobre el total de listados publicados.

P. Tiempo medio de publicación de los listados provisionales de demandantes del Plan Especial de Vivienda, desde el cierre de la promoción.

S. Porcentaje de sorteos en los que los resultados provisionales se publican en un tiempo superior a 3 horas desde la finalización del mismo sobre el total de sorteos celebrados.

T. Tiempo medio de publicación de los resultados provisionales de los sorteos, desde la celebración de los mismos.

U. Porcentaje de procedimientos de renuncia justificada resueltos en un plazo superior a un mes sobre el total de renunciaciones justificadas presentadas.

V. Tiempo medio de resolución de los procedimientos de renuncia justificada.

W. Porcentaje de bajas actualizadas y publicadas en un plazo superior a un mes desde su comunicación sobre el número total de bajas actualizadas y publicadas.

X. Tiempo medio de actualización y publicación de las bajas en los listados de compradores provisionales y demandantes en lista de espera, desde su comunicación.

5. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

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 Análisis y Control del Mercado Inmobiliario en temas relacionados con el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de Extremadura, 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.

5.3. 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 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.

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.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

RESOLUCIÓN de 14 de marzo de 2007, del Rector, por la que se publica el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Registro de la Universidad de Extremadura.

El Consejo de Gobierno de la Universidad de Extremadura, en sesión celebrada el 28 de febrero de 2007, ha aprobado el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Registro de la Universidad de Extremadura.

En virtud de las atribuciones conferidas por el Decreto 65/2003, de 8 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura, este Rectorado adopta la siguiente:

RESOLUCIÓN

Publicar en el Diario Oficial de Extremadura el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Registro de la Universidad de Extremadura.

Badajoz, a 14 de marzo de 2007.

El Rector,
JUAN FRANCISCO DUQUE CARRILLO

REGLAMENTO SOBRE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (Boletín Oficial del Estado de 27 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (B.O.E. de 14 de enero), reguló la creación, funcionamiento y régimen de los registros administrativos, recogiendo y ampliando la normativa existente hasta entonces.

El concepto y régimen jurídico de los registros administrativos contenido en la Ley 30/1992 se plantea bajo la existencia de tres principios jurídicos: el de unidad registral, el de autoorganización registral y el de intercomunicabilidad entre los registros de las diferentes Administraciones Públicas. Pero, sobre todo, del texto legal se deduce un mandato implícito de facilitar la comunicabilidad con la Administración, que se concreta al imponer a ésta una serie de obligaciones en correlación con la gama de derechos reconocidos a los ciudadanos en sus relaciones con ella. Con el presente reglamento se pretende que en el ámbito de la Universidad de Extremadura tengan respuesta inmediata los principios de autoorganización y de