

## CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

*RESOLUCIÓN de 12 de junio de 2007, de la Dirección General de Política Educativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Política Educativa y se dispone su publicación.*

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicio de la Dirección General de Política Educativa, para la que ha sido designado responsable de su elaboración y gestión la propia Dirección General, 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 Centrales de la Dirección General de Política Educativa, 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 Política Educativa para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo 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>

En Mérida, a 12 de junio de 2007.

El Director General de Política Educativa,  
FELIPE GÓMEZ VALHONDO

### ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL DE POLÍTICA EDUCATIVA”

### PRÓLOGO

De conformidad con el artículo 4.1 del Decreto 108/2005, de 26 de abril, por el que se aprueba la Estructura Orgánica de la

Consejería de Educación, la Dirección General de Política Educativa tiene signadas las siguientes competencias principales:

- a) Dirección, coordinación y supervisión en materia de educación en los niveles previos a la Universidad, y más concretamente de aquellas acciones cuya ejecución corresponda a las Direcciones Generales de Calidad y Equidad Educativa, Personal Docente y Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, así como de las actuaciones desarrolladas por las Direcciones provinciales que le correspondan en el ejercicio de sus competencias.
- b) Elaboración, seguimiento y evaluación de los planes generales de actuación, coordinando los procesos de obtención de datos para el análisis de la organización, funcionamiento y resultados de los Centros, programas, servicios y actividades educativas.
- c) Planificación y coordinación de la puesta en marcha del curso académico y del desarrollo de actividades escolares.
- d) Coordinación y ejecución de las acciones encaminadas a la implantación de las tecnologías de la información y la comunicación y recursos informáticos en los Centros Educativos.
- e) Evaluación de las actuaciones educativas, así como ejecución de la Memoria Anual de las acciones educativas.
- f) Canalizar cuantas órdenes e instrucciones hayan de realizarse en el ámbito educativo, para la organización y funcionamiento de los Centros Educativos.
- g) Coordinación y seguimiento de los programas y actuaciones de la Unión Europea en el ámbito educativo.
- h) La gestión de los planes de formación del profesorado.
- i) Y aquellas otras que le sean delegadas en el ejercicio de las competencias asignadas a la Dirección General de Política Educativa.

La Dirección General de Política Educativa, a nivel de Servicios, estará integrada por las siguientes unidades administrativas:

- Servicio de Inspección General y Evaluación.
- Servicio de Coordinación Educativa.
- Servicio de Innovación y Formación del Profesorado.
- Dirección Provincial de Educación de Badajoz.
- Dirección Provincial de Educación de Cáceres.

El Consejo Escolar de Extremadura se relaciona administrativamente con el Departamento a través de la Dirección General de Política Educativa.

El objetivo de esta Carta de Servicios es alcanzar una mejora sustancial de los servicios prestados a los usuarios por parte de la Dirección General de Política Educativa y sus unidades dependientes.

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 DEL ÓRGANO QUE PRESTA EL SERVICIO.

### I. Datos identificativos

Esta carta es de aplicación a la Dirección General de Política Educativa de la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Dirección General de Política Educativa tiene como misión la dirección, coordinación y supervisión en materia de educación en los niveles previos a la Universidad, la elaboración, seguimiento y evaluación de los planes generales de actuación, así como la gestión de los planes de formación del profesorado, según el Decreto 108/2005, de 26 de abril, por el que se aprueba la Estructura Orgánica de la Consejería de Educación.

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

La Dirección General de Política Educativa es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios como instrumento de mejora de las prestaciones.

### I.3. Medios de prestación del servicio

## DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA EDUCATIVA

Consejería de Educación

C/ Delgado Valencia, nº 6

06800 Mérida

Badajoz

Teléfonos: 924 006 762/924 006 769

Fax: 924 006 716

e-mail: pejnreg@edu.juntaex.es

Horario: 08:00 - 15:00 (De lunes a viernes)

## — SERVICIO DE INSPECCIÓN GENERAL Y EVALUACIÓN

- Teléfono: 924 006 761
- Fax: 924 006 709
- e-mail: atd5@.edu.juntaex.es

## — SERVICIO DE COORDINACIÓN EDUCATIVA

- Teléfonos: 924 006 762/924 006 769
- Fax: 924 006 716
- e-mail: cooreduc@.edu.juntaex.es

## — SERVICIO DE INNOVACIÓN Y FORMACIÓN DEL PROFESORADO

- Teléfono: 924 006 705
- Fax: 924 006 716
- e-mail: peducativ@edu.juntaex.es

## PÁGINA WEB:

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

<http://www.educarex.es/>

## 2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

2.1. En relación con el Servicio de Inspección General y Evaluación.

2.1.1. Actuaciones de carácter general:

— Elaboramos los planes bianuales de actuación de la Inspección Educativa de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Emitimos informes en relación a la:

- Aprobación de los Planes Provinciales anuales de actuación de la Inspección de educación.

- Autorización de desplazamiento de los Inspectores de Educación.

— Elaboramos las siguientes resoluciones respecto a:

- Convocatoria de procesos selectivos: Inspectores de Educación, Inspectores Accidentales en Comisión de Servicios.

- Realización de la Fase de prácticas de los Inspectores de Educación.

— Coordinamos la Fase de prácticas de los Inspectores de Educación.

— Elaboramos el calendario escolar.

— Coordinamos los Servicios Provinciales de Inspección de Educación.

— Elaboramos las instrucciones para adscripción de Inspectores a Distritos y Áreas Específicas de Trabajo.

— Presidimos las Comisiones de Valoración para el concurso de Traslados de Inspectores de Educación.

— Atendemos consultas relacionadas con el funcionamiento del sistema Educativo en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Elaboramos los proyectos de las disposiciones normativas en materia de inspección cuya competencia se encuentra atribuida a la Junta de Extremadura.

— Elaboramos el D.O.C. (Documento de Organización de Centro).

— Elaboramos la ficha técnica de los centros educativos no universitarios.

#### 2.1.2. Actuaciones relacionadas con la evaluación:

— Realizamos el programa y la evaluación del Sistema Educativo, así como llevamos a cabo la coordinación de los distintos proyectos de mejora surgidos de dicha evaluación en sus distintas fases.

— Ejercemos la coordinación de distintos proyectos educativos.

— Evaluamos el funcionamiento de la nueva jornada escolar.

— Participamos en actuaciones de evaluación en colaboración con el Instituto de Evaluación.

#### 2.1.3. Actuaciones relacionadas con los expedientes disciplinarios a los funcionarios docentes:

— Elaboramos las distintas resoluciones correspondientes a los trámites de los expedientes disciplinarios y en su caso, damos traslados a los juzgados.

#### 2.1.4. Actuaciones relacionadas con la formación y perfeccionamiento de la inspección educativa:

— Organizamos Jornadas de Formación Interna para Inspectores de Educación.

#### 2.1.5. Otras actuaciones:

— Realizamos distintos estudios sobre los Centros Educativos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Colaboramos en Comisiones dependientes de otras Direcciones Generales.

#### 2.2. En relación con el Servicio de Coordinación Educativa:

— Coordinamos las publicaciones educativas.

— Promovemos ayudas para la investigación de la Historia de la Educación en Extremadura.

— Fomentamos la elaboración y desarrollo de materiales curriculares de carácter interactivo.

— Fomentamos la utilización de las tecnologías de la Información y la Comunicación y el uso de los idiomas en las Aulas Tecnológicas de Extremadura con los Proyectos Atenea y Ágora.

— Convocamos distintos concursos y premios:

- El programa educativo “Olimpiada Matemática”.

- El Concurso Regional de Ortografía.

- El Premio “Joaquín Sama” a la innovación educativa.

— Promovemos convenios para la realización de programas educativos.

— Otorgamos subvenciones de carácter excepcional para programas educativos y de mejora de la calidad de la enseñanza.

— Coordinamos acciones para la implantación de tecnologías de la información y la comunicación y recursos informáticos en Centros Educativos:

- Desarrollo del sistema operativo GNU/LinEx.

- Mantenimiento del portal educativo Educarex.es.

— Fomentamos y potenciamos las Bibliotecas Escolares.

— Evaluamos el estado del sistema educativo en Extremadura a través del Consejo Escolar de Extremadura, a la vez que formulamos propuestas y sugerencias.

— Organizamos jornadas y eventos relacionados con el mundo educativo.

— Elaboramos y publicamos la Estadística de la Enseñanza (alumnado, profesorado, centros, gasto público, etc.) de la Comunidad Autónoma de Extremadura, tanto en formato escrito, como en la página Web.

— Realizamos y colaboramos en la ejecución de distintas encuestas sobre el Sistema Educativo de la región.

— Atendemos a las demandas estadísticas de los organismos nacionales e internacionales relativas al ámbito educativo, así como a investigadores y a la sociedad en general.

— Realizamos la coordinación, seguimiento y difusión a los interesados, de los programas y actuaciones de la Unión Europea en el ámbito educativo.

— Proporcionamos información general y especializada al ciudadano, de forma presencial, telefónica y por otros medios de comunicación.

— Registramos documentación como registro auxiliar de la Consejería de Educación.

2.3. En relación con el Servicio de Innovación y Formación del Profesorado.

— Proporcionamos información general y específica sobre:

- Convocatorias de subvenciones.
  - Reconocimiento e inscripción en el registro de Formación Permanente del Profesorado.
  - Número de actividades y créditos inscritos en el Registro Personal de Formación Permanente del Profesorado.
  - Oferta de actividades formativas destinadas al Profesorado.
  - El Plan Regional de Formación del Profesorado.
  - Requisitos para la firma de convenios de colaboración.
  - Requisitos para la participación en concursos de méritos para la provisión de plazas de asesores del Plan de Formación del Profesorado en los Centros de Profesores y Recursos.
  - Convocatorias de actividades formativas de otras administraciones Educativas en las que puede participar el profesorado extremeño.
- Gestionamos el Plan de actividades de Formación dirigidas al profesorado, cofinanciadas con el Fondo Social Europeo.
- Gestionamos las actividades formativas del profesorado, financiadas por el acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas.
- Promovemos ayudas para la participación en actividades de formación del profesorado, y ayudas que realicen los movimientos de renovación pedagógica, asociaciones de profesores y fundaciones.

— Convocamos ayudas para la realización de estancias formativas en empresas para el profesorado de Formación Profesional.

— Otorgamos ayudas para la realización de proyectos de formación en Centros Educativos.

— Concedemos subvenciones para la realización de proyectos de innovación educativa.

— Seleccionamos, previa convocatoria, los centros de Educación Infantil, Primaria, Educación Especial y Educación Secundaria Obligatoria para el desarrollo de las prácticas del alumnado de magisterio.

— Convocamos plazas de asesores en los Centros de Profesores y de Recursos (CPR).

— Entregamos impresos, a petición del interesado, de las convocatorias de subvenciones que se publiquen.

— Informamos y enviamos previa petición, las publicaciones didácticas del Servicio.

— Convocamos reuniones informativas y de análisis sobre realización de actividades formativas, posibles homologaciones y desarrollo de Planes de Formación con entidades sin ánimo de lucro y representantes sindicales con los que haya firmado convenio de colaboración para la formación con la Consejería de Educación.

### 3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

#### A) LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

##### — DE ÁMBITO ESTATAL

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto 1801/1999, de 26 de noviembre, por el que se traspasan funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de enseñanza no universitaria.
- Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Orden de 26 de noviembre de 1992, por la que se regula la convocatoria, reconocimiento, certificación y registro de las

actividades de formación permanente del profesorado y se establece la equivalencia de las actividades de investigación y de las titulaciones universitarias.

- Orden de 29 de febrero de 1996, por la que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección de Educación.
- Orden de 3 de agosto de 1996 por la que se modifica la Orden de 29 de febrero de 1996 y se adapta la organización y funcionamiento de la Inspección de Educación a la estructura del Ministerio de Educación y Cultura.

#### — DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 8/2001, de 14 de junio, por la que se regulan los Consejos Escolares de Extremadura.
- Ley 4/2003, de 20 de marzo, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto Legislativo 1/1990, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Función Pública de Extremadura.
- Decreto 77/1990, de 16 de octubre, por el que se regula el régimen general de concesión subvenciones.
- 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 87/2005, de 12 de abril, por el que se regulan determinadas subvenciones en materia de innovación e investigación educativas.
- Decreto 108/2005, de 26 de abril, por el que se aprueba la Estructura Orgánica de la Consejería de Educación.
- 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 los alumnos que han cursado estudios de Bachillerato y Formación Profesional.
- Decreto 2/2006, de 10 de enero, por el que se crea el Registro Telemático, se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, así como el empleo de la firma electrónica reconocida por la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 74/2006, de 18 de abril, por el que se regulan los premios del Concurso Regional de Ortografía.
- Decreto 172/2006, de 3 de octubre, por el que se regulan las subvenciones para la realización de cursos en el extranjero destinados a la mejora de las competencias idiomáticas del profesorado de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 69/2007, de 10 de abril, por el que se regula el sistema de formación del profesorado en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 80/2007, de 24 de abril, por el que se regulan las actuaciones de formación del profesorado relativas al programa de apoyo a la enseñanza y el aprendizaje de lenguas extranjeras.
- Orden de 31 de octubre de 2000, por la que se regula la convocatoria, reconocimiento, certificación y registro de las actividades de formación permanente del profesorado y se establece la equivalencia de las actividades de investigación y de las titulaciones universitarias.
- Orden de 28 de noviembre de 2000, por la que se regula el desarrollo de las prácticas del alumnado de Magisterio, de Psicopedagogía, del Curso de Aptitud Pedagógica, y de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- Orden de 26 de abril de 2001, por la que se regula el proceso de elaboración de los planes de formación del profesorado de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 26 de agosto de 2002, sobre evaluación de centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura que imparten las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica General del Sistema Educativo.
- Orden de 26 de noviembre de 2003, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo Escolar de Extremadura.
- Orden de 22 de agosto de 2005, por la que se aprueba la reforma del Reglamento de régimen Interior del Consejo Escolar de Extremadura.
- Orden de 23 de enero de 2006, por la que se aprueba el baremo de remuneraciones para las colaboraciones de carácter no permanente ni habitual en actividades de formación dirigidas al profesorado no universitario.
- Orden por la que se convoca concurso para la selección de centros públicos de educación infantil, de educación infantil y primaria, de educación de adultos y específicos de educación especial, de la Comunidad Autónoma de Extremadura, que deseen

participar en la extensión del proyecto Atenea y de la enseñanza de los idiomas a través de las tecnologías de la información y comunicación.

- Orden por la que se convoca concurso para la selección de centros públicos de educación secundaria, enseñanzas de idiomas y enseñanzas artísticas de la Comunidad Autónoma de Extremadura que deseen participar en el proyecto Ágora para el uso, desarrollo de contenidos, fomento y promoción de las tecnologías de la información y comunicación y el uso de los idiomas en las aulas tecnológicas de Extremadura.

## B) RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

### — 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.
- Orden de 28 de agosto de 1995, por la que se regula el procedimiento para garantizar el derecho de los alumnos de Educación Secundaria Obligatoria y de bachillerato a que su rendimiento escolar sea evaluado conforme a criterios objetivos.

### — DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, Estatuto de Autonomía de Extremadura.
- 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.
- Decreto 139/2000 de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Decreto 23/2004, de 9 de marzo, por el que se regula la admisión del alumnado en centros sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas escolares en Extremadura.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derecho de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 11 de septiembre de 2000, por la que se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización.

## C) NORMATIVA INTERNA DEL SERVICIO

- Instrucción 3/2000, de 14 de junio, de la Secretaría General Técnica, sobre expedición de copias por las oficinas de registro de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología.
- Instrucción 1/2003, de 21 de noviembre, de las Direcciones Generales de Coordinación e Inspección y de Ingresos sobre aspectos procedimentales y tributarios de la compulsa de documentos.
- Instrucciones de la Dirección General de Política Educativa por las que se aprueban los Planes Generales de Actuación bianuales de la inspección de Educación en Extremadura.
- Instrucciones de 11 de junio de 2004 de la Dirección General de Ordenación, Renovación y Centros para el desarrollo de las actividades de formación dirigidas al profesorado de Formación Profesional, cofinanciadas con el Fondo Social Europeo.
- Instrucciones de las Direcciones Generales de Política Educativa y de Personal Docente por las que se adecua el procedimiento a seguir para el reconocimiento de sexenios.
- Circular de 25 de septiembre de 2001, de la Secretaría General de Educación, por la que se regula el desplazamiento de los Inspectores de Educación.
- Documento anual del Plan de Formación AFCAP.
- Modelo de evaluación del Plan de Formación, para el curso escolar correspondiente.

## 4. COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS.

### 4.1. Compromisos de calidad de la Dirección General de Política Educativa

#### 4.1.1. En relación con el Servicio de carácter General.

- Publicaremos en la página Web de la Consejería de Educación las convocatorias de la Dirección General, resoluciones de las mismas y Planes de formación.

#### 4.1.2. En relación con el Servicio de Inspección General y Evaluación.

- Elaboraremos los planes bianuales de actuación de la Inspección Educativa antes del inicio del curso escolar.
- Elaboraremos el DOC (Documento de Organización de los Centros) antes del comienzo del curso escolar.

— Elaboraremos las Fichas Técnicas para el control de Centros no Universitarios antes del comienzo del curso escolar.

#### 4.1.3. En relación con el Servicio de Coordinación Educativa

— Nos comprometemos a impulsar y potenciar las relaciones y la coordinación con las Direcciones Generales con competencia en enseñanzas previas a la Universidad y los centros educativos de nuestra Comunidad Autónoma, mediante actuaciones y peticiones.

— Facilitaremos a los interesados los impresos normalizados de solicitud de todas las convocatorias de la Dirección General.

— Potenciaremos el buzón on-line en [www.eduacarex.es](http://www.eduacarex.es) “si te molestan no calles” para consulta y denuncia del acoso escolar.

— Nos comprometemos a que el tiempo máximo de espera para cualquier tipo de información y registro de documento sea igual o inferior a 15 minutos.

— Reduiremos las peticiones de datos estadísticos redundantes que se realizan a los centros, estableciendo un calendario de implantación del programa de Gestión de Centros.

— Implantaremos un sistema de evaluación periódica sobre el grado de satisfacción del usuario de datos estadísticos de cara a aumentar la calidad del servicio a través de las encuestas realizadas a los usuarios.

#### 4.1.4. En relación con el Servicio de Innovación y Formación del Profesorado

— Nos comprometemos a impulsar y potenciar los convenios de colaboración para formación con entidades sin ánimo de lucro y organizaciones sindicales.

Nos comprometemos a que el tiempo máximo de espera para obtener cualquier tipo de información sea igual o inferior a 15 minutos.

#### 4.2. Indicadores de calidad.

— Días transcurridos entre la publicación en D.O.E. de convocatorias y resoluciones de las mismas de la Dirección General de Política Educativa y su divulgación en la página Web de la Consejería de Educación.

— Días transcurridos entre la finalización de la elaboración de los Planes bianuales de actuación de la Inspección Educativa y el inicio del curso escolar.

— Días transcurridos entre la finalización de la elaboración del DOC (Documento de Organización de los Centros) y el inicio del curso escolar.

— Días transcurridos entre la finalización de la elaboración de las Fichas Técnicas y el inicio del curso escolar.

— Plazo medio de contestación a las peticiones de centros, instituciones, Direcciones Generales y Direcciones Provinciales de Educación.

— Nº de actuaciones coordinación realizadas.

— Número de solicitudes presentadas a las distintas convocatorias de la Dirección General de Política Educativa.

— Porcentaje de convocatorias que disponen de formularios y/o impresos normalizados.

— % de convocatorias de las que se disponen formularios e impresos normalizados puestos a disposición del público.

— Número de visitas a la página Web.

— Número de incidencias y denuncias recogidas en el buzón on-line sobre el acoso escolar.

— Número de incidencias y denuncias atendidas en relación al acoso escolar.

— Porcentaje de incidencias y denuncias atendidas en relación al acoso escolar.

— Tiempo medio de respuesta a las consultas atendidas por el Servicio de Coordinación Educativa.

— Porcentaje de consultas atendidas por el Servicio de Coordinación Educativa.

— Porcentaje de documentos administrativos recibidos en el registro tramitados a sus destinatarios en plazo.

— Número de peticiones redundantes EMITIDAS por la Sección de Estadística.

— Número de peticiones redundantes de datos estadísticos que se van eliminando.

— Valoración en encuesta de la satisfacción de los usuarios de la sección de Estadística.

— N.º de convenios de colaboración.

— Porcentaje de reclamaciones recibidas en relación la información prestada por el Servicio de Innovación y Formación del Profesorado sobre el total de reclamaciones presentadas.

— Tiempo medio de respuesta a las consultas atendidas por el Servicio de Innovación y Formación del Profesorado.

— Porcentaje de consultas atendidas en el Servicio de Innovación y Formación del Profesorado.

## 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 de los Ciudadanos”.

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 de los Ciudadanos 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 dere-

chos 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 la Dirección General de Política Educativa 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 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](mailto: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.

*RESOLUCIÓN de 15 de junio de 2007, de la Consejera, por la que se resuelve la convocatoria para la selección de centros públicos de Educación Secundaria, Enseñanzas de Idiomas y Enseñanzas Artísticas de la Comunidad Autónoma de Extremadura que deseen participar en el Proyecto Ágora para el uso, desarrollo de contenidos, fomento y promoción de las tecnologías de la información y comunicación, y el uso de los idiomas en las aulas tecnológicas de Extremadura.*

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Orden de 9 de marzo de 2007 (D.O.E. n.º 35, de 24 de marzo), a propuesta de la Comisión de Selección y Seguimiento, y en uso de las atribuciones que legalmente tengo conferidas,

**RESUELVO:**

Estimar las solicitudes de los centros relacionados en el Anexo de la presente resolución.

Contra la presente Resolución, que es definitiva en vía administrativa, podrá interponerse potestativamente recurso de reposición ante la Consejera de Educación, en el plazo de un mes, contado a partir del día siguiente a la publicación o notificación de la misma, tal y como disponen los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Podrá también interponerse directamente, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de su publicación, el correspondiente recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura. Todo ello, sin perjuicio de que el interesado pueda ejercitar cualquier otro recurso que estime procedente.

Mérida, a 15 de junio de 2007.

La Consejera de Educación,  
EVA MARÍA PÉREZ LÓPEZ