

**III****OTRAS RESOLUCIONES****PRESIDENCIA DE LA JUNTA**

*RESOLUCIÓN de 20 de marzo de 2024, de la Dirección General de Comunicación y Relaciones Informativas, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios denominada "Funciones del Servicio de Prensa y Publicidad" y se dispone su publicación. (2024061103)*

Mediante el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, 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.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.1 de dicha norma, las Cartas de Servicios, así como sus posteriores actualizaciones, serán aprobadas por la persona titular de la Dirección General a la que corresponde la gestión y tramitación de los servicios para los que se elabora aquélla, una vez emitido el preceptivo informe previo del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, actualmente Servicio de Transparencia y Calidad de los Servicios.

Por Resolución de 3 de abril de 2007, de la Dirección General de Comunicación, se aprobó la Carta de Servicios denominada "Funciones del Servicio de Prensa y Publicidad", siendo publicada en el Diario Oficial de Extremadura número 44, de 17 de abril.

Habiéndose elaborado el proyecto de actualización de la Carta de Servicios, de acuerdo con el informe favorable, de fecha 1 de marzo de 2024, del Servicio de Transparencia y Calidad de los Servicios, en uso de las atribuciones que me confiere el citado artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, en relación con el artículo 92.4 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 actualización de la Carta de Servicios denominada "Funciones del Servicio de Prensa y Publicidad" 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.

Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección actual de internet <https://www.juntaex.es/lajunta/presidencia/direccion-general-de-comunicacion-y-relaciones-informativas>

Mérida, 20 de marzo de 2024.

El Director General de Comunicación y  
Relaciones Informativas,

JUAN MANUEL MERCHÁN PAGADOR



**JUNTA DE EXTREMADURA**

**CARTA DE SERVICIOS  
DEL SERVICIO DE PRENSA Y PUBLICIDAD**

**CARTA PÚBLICA**



## JUNTA DE EXTREMADURA

### ANTECEDENTES

En el marco del proceso de implantación de sistemas de gestión de calidad en la prestación de los servicios públicos impulsado por el 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. La Consejería con competencias en materia de comunicación y relaciones informativas apostó ya en el año 2007 por la elaboración de una Carta de Servicios. De esta forma, por Resolución de 3 de abril de 2007, se aprobó la Carta de Servicios del Servicio de Prensa y Publicidad y se dispuso su publicación.

Dado el tiempo transcurrido desde la aprobación de la Carta de Servicios de 2007, se han producido modificaciones normativas sustanciales, como la publicación de la Ley 8/2013, de 27 de diciembre, de comunicación y publicidad institucional y el Decreto 216/2014, de 23 de septiembre, por el que se regula la Comisión de Comunicación y Publicidad Institucional y se desarrollan determinados aspectos de la Ley 8/2013 anteriormente citada, que han afectado al ejercicio de las funciones asignadas al Servicio de Prensa y Publicidad.

Por otro lado, en lo relativo a los derechos reconocidos a los ciudadanos, usuarios y destinatarios del servicio prestado en materia de acceso a la información pública, archivos y registros y al derecho, y obligación en algunos casos, de relacionarse electrónicamente con la Administración, debe tenerse en cuenta toda la normativa posterior a la fecha de publicación de la Carta de Servicios de 2007, contenida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común y en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, junto con la legislación autonómica de desarrollo (en todo lo que no se haya visto afectada por la normativa básica estatal, que ha sido posterior) incluida en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de gobierno abierto de Extremadura. Todo lo indicado conforma un nuevo estatuto jurídico del ciudadano y para los destinatarios del servicio prestado cuando se relacionan con la Administración.



## JUNTA DE EXTREMADURA

A lo anterior hay que añadir los cambios organizativos producidos como consecuencia de distintas asignaciones competenciales y reestructuraciones orgánicas, siendo en la fecha de publicación de la presente Carta de Servicios, la Presidencia de la Junta de Extremadura la competente en materia de comunicación y relaciones informativas, de acuerdo con lo establecido en el Decreto de la Presidenta 16/2023, de 20 de julio, por el que se modifican la denominación y competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

En definitiva, atendiendo al requerimiento efectuado por el Servicio de Transparencia y Calidad de los Servicios, el Servicio de Prensa y Publicidad manifestó su voluntad de actualizar la Carta de Servicios aprobada en 2007, solicitando, asimismo, el asesoramiento y apoyo técnico para la actualización de la misma.

### **MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO**

#### **MISIÓN.**

La misión del Servicio de Prensa y Publicidad es desempeñar las funciones de tramitación administrativa, asesoramiento y coordinación, inherentes al ejercicio de las competencias en materia de comunicación y relaciones informativas de la Junta de Extremadura, que ostenta la Dirección General de Comunicación y Relaciones Informativas. Este órgano directivo, según se contempla en el Decreto 230/2023, de 12 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Presidencia, tiene como objetivos prioritarios y criterios de actuación en materia de comunicación y relaciones informativas: la transparencia, la preservación de la lealtad institucional, garantizando que las campañas de comunicación y publicidad sean efectivamente útiles a los ciudadanos y no al gobierno que las promueve, y la pluralidad de medios.

El Servicio se divide en dos áreas de actuación, claramente diferenciadas, como son la de comunicación y la de publicidad.

En el apartado de comunicación, su labor podría definirse como canal de relación entre la Institución, la Junta de Extremadura, y los medios de comunicación, a través de los cuales se trasladan los mensajes del Ejecutivo regional a la ciudadanía.



## JUNTA DE EXTREMADURA

El vehículo principal para efectuar esa comunicación es a través de la web y sede electrónica institucional: [www.juntaex.es/actualidad](http://www.juntaex.es/actualidad)

En el área de la publicidad, se encarga de canalizar técnicamente todas las campañas y acciones de comunicación y publicidad institucional de la Administración regional, además de asesorar y velar por el uso correcto de la Identidad Corporativa de la Junta de Extremadura.

### **VISIÓN**

Conseguir que las campañas institucionales de publicidad y comunicación se desarrollen exclusivamente cuando concurren razones de interés público; que contribuyan a fomentar la igualdad entre hombres y mujeres y el respeto a la diversidad social y cultural presente en la sociedad; y que se ajusten siempre a las exigencias derivadas de los principios de lealtad institucional, veracidad, transparencia, eficacia, responsabilidad, eficiencia y austeridad en el gasto público.

### **1. DATOS IDENTIFICATIVOS**

#### **1.1. Datos identificativos. Dependencia orgánica y funcional**

Servicio de Prensa y Publicidad

Presidencia de la Junta de Extremadura.

Dirección General de adscripción: Dirección General de Comunicación y Relaciones Informativas

Dirección, números de teléfonos y correo electrónico corporativo:

Plaza del Rastro, s/n

06800 Mérida

Teléfonos 924 00 39 20/ 00 39 21/ 00 39 22/ 00 39 23/ 00 36 24/ 00 39 24/ 00 34 29 o [prensa@juntaex.es](mailto:prensa@juntaex.es) / [peticiones@juntaex.es](mailto:peticiones@juntaex.es).



## JUNTA DE EXTREMADURA

### **1.2. Medios, canales y horario de prestación del Servicio.**

Los diferentes canales a través de los cuales se presta el servicio son la web institucional [juntaex.es/actualidad](http://juntaex.es/actualidad) y el correo electrónico, así como mediante ruedas de prensa (presenciales y virtuales), notas y comunicados de prensa.

Por otra parte, atienden las peticiones de los medios de comunicación vía telefónica y a través del mail: [peticiones@juntaex.es](mailto:peticiones@juntaex.es).

Desarrollan su trabajo los 365 días del año en el siguiente horario:

De lunes a viernes desde las 7:30 hasta las 21:00 horas

Sábados, domingos y festivos desde las 8:00 hasta las 20:00 horas

### **1.3. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

Jefatura de Servicio de Prensa y Publicidad

## **2. NORMATIVA REGULADORA**

**Tanto la específica del Servicio prestado como la relativa a derechos de la ciudadanía**

### **DERECHO ESTATAL**

Constitución Española.

Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional. Artículo 4, legislación básica

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.



## JUNTA DE EXTREMADURA

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos

### **DERECHO AUTONOMICO**

- Ley 8/2013, de 27 de diciembre, de comunicación y publicidad institucional de Extremadura
- Decreto 216/2014, de 23 de septiembre, por el que se regula la Comisión de Publicidad y Comunicación Institucional y la elaboración del Plan Anual de Comunicación y Publicidad Institucional de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y se desarrollan determinados aspectos de la Ley 8/2013, de 27 de diciembre, de Comunicación y Publicidad Institucional de Extremadura.
- Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 3/2008, de 16 de junio, reguladora de la Empresa Pública “Corporación Extremeña de Medios Audiovisuales
- Ley 12/2018, de 26 de diciembre, de contratación pública socialmente responsable de Extremadura.
- Decreto 7/2002, de 29 de enero, de la imagen corporativa de la Junta de Extremadura.
- Decreto 44/2016, de 12 de abril, por el que se modifica el Decreto 7/2002, de 29 de enero, por el que se aprueba la Identidad Corporativa del Gobierno y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Decreto 95/2012, de 1 de junio, por el que se regulan el acceso y normas de uso del correo electrónico corporativo de la Junta de Extremadura
- Decreto 50/2001, de 3 de abril, sobre medidas adicionales de gestión de inversiones financiadas con ayudas de la Junta de Extremadura
- Decreto 230/2023, de 12 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Presidencia de la Junta de Extremadura
- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



## JUNTA DE EXTREMADURA

- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y atención al ciudadano.
- 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.

### **3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS**

#### **ÁREA DE COMUNICACIÓN**

- 1.** Redacción, difusión y publicación de comunicados y notas de prensa sobre las acciones de gobierno de la Junta de Extremadura y sus organismos autónomos en la web institucional de la Junta de Extremadura en el apartado Actualidad
- 2.** Mantenimiento y actualización de la sección de noticias dentro de la web institucional de la Junta de Extremadura, como medio de información accesible para la ciudadanía y fuente directa de información para los medios de comunicación
- 3.** Publicación de los acuerdos del Consejo de Gobierno en la web institucional de la Junta de Extremadura y comunicación de estos a los medios de comunicación en formato de reseña.
- 4.** Procurar el más completo y fácil acceso a la información contenida en comunicados, en las reseñas de acuerdos del Consejo de Gobierno y en las campañas institucionales de comunicación y publicidad a todas las personas, sobre todo a aquellas con problemas de comprensión.





## JUNTA DE EXTREMADURA

- 5.** Traslado a los medios de comunicación y publicación en la sede electrónica de la Junta de la agenda de actos y actividades organizadas por la Junta de Extremadura y en aquellos otros en los que esté prevista la asistencia de algún representante titular de los distintos departamentos que integran la Junta de Extremadura
- 6.** Organización y convocatoria de ruedas de prensa para informar a los medios de comunicación sobre determinados programas o acciones del Ejecutivo regional
- 7.** Cobertura informativa del resto de las actividades desarrolladas por los órganos de gobierno de la Junta de Extremadura y sus organismos autónomos
- 8.** Actuar de enlace entre los medios de comunicación y los departamentos de prensa de cada una de las Consejerías que conforman el Ejecutivo regional tanto para la resolución de peticiones de los medios como para la emisión de información por parte del Ejecutivo autonómico

### ÁREA DE PUBLICIDAD

- 9.** Asesoramiento técnico para el diseño y elaboración de la documentación técnica precisa para la contratación de las campañas de publicidad institucionales promovidas por la Junta de Extremadura, sus instituciones y organismos autónomos.
- 10.** Ejercer como órgano de apoyo tanto en medios, recursos materiales y humanos para el buen funcionamiento de la Comisión de Publicidad y Comunicación Institucional de Extremadura
- 11.** Ejercicio por parte de la persona titular del Servicio Prensa y Publicidad de las funciones de Secretaría de la Comisión de Comunicación y Publicidad Institucional con voz, pero sin voto.



## JUNTA DE EXTREMADURA

**12.** Seguimiento y evaluación del grado de ejecución de las acciones de publicidad institucional tanto de ámbito local, regional, nacional o internacional, realizando los correspondientes informes de valoración para certificar que todo se ejecuta según lo previsto

**13.** Asesoramiento y asistencia técnica sobre identidad corporativa a todos los departamentos y organismos autónomos que conforman el Ejecutivo regional, velando por el cumplimiento de lo contemplado en el Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Extremadura.

**14.** Asesoramiento y gestión, en coordinación con los departamentos interesados, de anuncios oficiales y de expedientes de expropiaciones susceptibles de publicarse en medios de comunicación para conocimiento general de la ciudadanía.

### **4. COMPROMISOS DE CALIDAD**

Los compromisos de calidad asociados a los servicios prestados son los siguientes:

**I.** Nos comprometemos a trasladar por correo electrónico a los medios de comunicación las notas de prensa y comunicados en el mismo día de su publicación en la web institucional.  
Asociado a servicio1.

**II.** Nos comprometemos a actualizar diariamente la sección de noticias de la Junta de Extremadura.

Asociado a servicio 2

**III.** Nos comprometemos a redactar en formato reseña y publicar en la web institucional los acuerdos del Consejo de Gobierno, así como el traslado de estos a los medios de comunicación en el mismo día de su aprobación.



## JUNTA DE EXTREMADURA

Asociado a servicio 3

**IV.** Nos comprometemos a traducir a lectura fácil adaptada a personas con problemas de comprensión la información contenida en las reseñas de acuerdos del Consejo de Gobierno

Asociado a servicio 4

**V.** Nos comprometemos a publicar en la web institucional y trasladar por correo electrónico a los medios de comunicación la agenda de actos y actividades organizadas por la Junta de Extremadura y en los que esté prevista la asistencia de un representante de ésta con una antelación de 24 horas a su celebración.

Asociado a servicio 5

**VI.** Nos comprometemos a emitir en directo a través de la web institucional de la Junta y en las redes sociales con cuentas oficiales de la Junta Extremadura las ruedas de prensa celebradas y con posterioridad a su celebración publicar el contenido de estas, con texto, imagen, y material audiovisual en la web de la Junta

Asociado a servicio 6

**VII.** Nos comprometemos a atender y gestionar las peticiones de cobertura informativa de los órganos que conforman la Junta de Extremadura y sus organismos autónomos con incorporación de texto, imagen y documentación audiovisual, para su posterior volcado en la web y remisión a los medios de comunicación en el plazo y forma requerido

Asociado a servicio 7

**VIII.** Nos comprometemos a gestionar y canalizar las peticiones tanto de los medios de comunicación como de los departamentos de prensa de cada una de las Consejerías en el mismo día en que se producen

Asociado a servicio 8

**IX.** Nos comprometemos a atender las peticiones de asesoramiento requeridas por los distintos organismos promotores de la campaña de publicidad y a elaborar la documentación



## JUNTA DE EXTREMADURA

administrativa de carácter técnico precisa, informes de publicidad, Pliegos de Prescripciones Técnicas, informes de valoración de ofertas y otros

Asociado a servicio 9

**X.** Nos comprometemos a elaborar el Plan Anual de Comunicación y Publicidad, una vez recibidas las propuestas de las Consejerías y demás entidades y organismos en la Comisión de Publicidad y Comunicación Institucional de Extremadura, en el plazo requerido por ésta

Asociado a servicio 10

**XI.** Nos comprometemos a redactar las actas de las sesiones de la Comisión de Comunicación y Publicidad Institucional en el día siguiente a la fecha de su celebración

Asociado a servicio 11

**XII.** Nos comprometemos a atender las peticiones de asesoramiento y de asistencia técnica en materia de identidad corporativa en un plazo máximo de tres días hábiles

Asociado a servicio 13

**XIII.** Nos comprometemos a elaborar el informe técnico sobre anuncios oficiales en medios de comunicación en el plazo requerido por la Consejería que lo solicita

Asociado a servicio 14

### 5. INDICADORES DE CALIDAD

**A.** Porcentaje de comunicados y notas de prensa trasladados en el mismo día de su publicación en la web institucional por correo electrónico a los medios de comunicación Mide el cumplimiento del compromiso 1.

**B.** Número de días en los que no se ha realizado la actualización diaria de la sección de noticias.

Mide el cumplimiento del compromiso 2.

**C.** Valoración obtenida en la encuesta online de utilidad de la información facilitada, habilitada en la página de la sección de noticias.



## JUNTA DE EXTREMADURA

### **Mide el cumplimiento del compromiso 2.**

**D.** Porcentaje de acuerdos de Consejo de Gobierno trasladados en el mismo día por correo electrónico a los medios de comunicación.

Mide el cumplimiento del compromiso 3.

**E.** Número de notificaciones de errores sobre la información publicada a través de la opción habilitada en la página de Acuerdos de Consejo de Gobierno.

Mide el cumplimiento del compromiso 3

**F.** Valoración obtenida en la encuesta online de la utilidad y comprensión de la información facilitada, habilitada en la página de Acuerdos de Consejo de Gobierno

Mide el cumplimiento del compromiso 4.

**G.** Porcentaje de actos de agenda publicados y comunicados a medios de comunicación en el plazo comprometido.

Mide el cumplimiento del compromiso 5

**H.** Número de quejas presentadas por fallos técnicos en la organización y desarrollo de las ruedas de prensa

Mide el cumplimiento del compromiso 6

**I.** Porcentaje de peticiones de cobertura informativa atendidas en la forma y el tiempo requerido sobre el total de las recibidas

### **Mide el cumplimiento del compromiso 7**

**J.** Porcentaje de peticiones tanto de medios de comunicación como de departamentos de prensa de las Consejerías atendidos y canalizados en el mismo día sobre el total de las recibidas



## JUNTA DE EXTREMADURA

### Mide el cumplimiento del compromiso 8

**K.** Porcentaje de procesos de contratación en los que se participa como asesores técnicos en relación con las peticiones de asesoramiento recibidas de los organismos promotores de las campañas

Mide el cumplimiento del compromiso 9

**L.** Días de demora en la elaboración del Plan Anual respecto al requerido por la Comisión de Publicidad y Comunicación

Mide el cumplimiento del compromiso 10

**LL.** Porcentaje de actas redactadas en el plazo comprometido

### Mide el cumplimiento del compromiso 11

**M.** Porcentaje de peticiones de asesoramiento y asistencia técnica en materia de identidad corporativa atendidas en el plazo máximo comprometido

Mide el cumplimiento del compromiso 13

**N.** Porcentaje de informes técnicos sobre anuncios oficiales en medios de comunicación elaborados en el plazo requerido

Mide el cumplimiento del compromiso 14

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, se llevará a cabo un control interno, cuyo resultado se expondrá semestralmente en la web de la Junta de Extremadura en la que está ubicada la Carta de Servicios, así como de las medidas correctoras que, en su caso, haya que adoptar.



## JUNTA DE EXTREMADURA

### 7. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración se encuentran recogidos en la Constitución Española y desarrollados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y, en nuestra Administración Autónoma, en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En plena era digital, la nueva Ley de Procedimiento Administrativo habla de derechos de las personas que son titulares en sus relaciones con las Administraciones Públicas de los siguientes derechos:

A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico.

A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Al acceso a la información pública, archivos y registros.

A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley.

A la protección de datos de carácter personal, y a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Por su parte el artículo 28.5 de la Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura, establece que: “Los canales de relación con la ciudadanía estarán conformados por la información actualizada que los servicios



## JUNTA DE EXTREMADURA

administrativos faciliten en el sistema común de atención a la ciudadanía, garantizando así el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de las obligaciones con la asistencia que resulte necesaria para tener un servicio de calidad, sin otras limitaciones que se determinen legalmente por razones de identidad, seguridad y privacidad”.

Por lo que respecta al derecho de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, en general, la ley 4/2013, de 21 de mayo de Gobierno Abierto de Extremadura dispone que el ejercicio de tal derecho implicará participar en:

La definición de los programas y políticas públicas.

La evaluación de las políticas y de la calidad de los servicios públicos

La elaboración de disposiciones de carácter general y promover iniciativas reglamentarias

Formular alegaciones y observaciones en los trámites de información públicas

Formular propuestas de actuación, sugerencias y quejas.

De la anterior relación de derechos, debemos destacar por su importancia el derecho de acceso a la información pública, regulado en Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, normativa estatal básica en la materia, y en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. La citada Ley 4/2013, en su artículo 5.2 dispone que “las Cartas de Servicios contendrán información acerca del contenido del derecho de acceso y del procedimiento para hacerlo efectivo”, definiendo la información pública como “aquella de libre acceso a cualquier ciudadana o ciudadano por ser información elaborada o adquirida por el propio sector público en el ejercicio de su actividad, funcionamiento y organización, incluidos los expedientes administrativos que estén concluidos. Todas las personas, físicas o jurídicas, tienen derecho de acceder a la información pública, sin que tengan obligación de motivar la solicitud ni ostentar la condición de interesado ni tener que justificar su interés” Por su parte, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos que integran las Administraciones Públicas y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones. En cumplimiento de lo previsto en ambas Leyes se ha





## JUNTA DE EXTREMADURA

creado el Portal de Transparencia y Participación Ciudadana en el que se facilita información sobre la forma de ejercitar este derecho de acceso a la información pública tanto de forma presencial como electrónica.

En cumplimiento de ambas Leyes se ha creado el Portal del Ciudadano y se ha implantado un teléfono de información administrativa, 924005194, con el siguiente horario: De lunes a viernes por las mañanas de 08:30 a 14:30 horas y por las tardes de 16:00 a 18:00 horas. Durante el período comprendido entre el 16 de junio y el 15 de septiembre, ambos incluidos, los agentes sólo atenderán llamadas en horario de mañana. Fuera de este horario, se podrá dejar un mensaje en el Buzón de voz que será atendido y contestado en el siguiente día hábil

Estos derechos, junto con los derechos de los interesados, esto es, los que tienen tal condición en relación con un procedimiento administrativo concreto, recogidos también como normativa básica en la Ley de Procedimiento Administrativo Común, conforman y garantizan el “Estatuto Jurídico” de la ciudadanía en su relación con las Administraciones Públicas.

### **8. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Partiendo de la premisa de que la presentación de una queja o sugerencia ante la Administración es siempre una oportunidad de mejora, la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento puesto a disposición de la ciudadanía para que haga llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. La gestión de estas sugerencias y quejas pone a disposición de la Administración una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de ciudadanos y usuarios de los distintos servicios.

Este instrumento de participación ciudadana está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano, norma que en materia de acceso a la información pública se ha visto afectada por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Todas las oficinas de asistencia en materia de registro de documentos de la Junta de Extremadura cuentan con un formato normalizado para la presentación de Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien podrá ser utilizado cualquier otro formato. En el supuesto de presentación de sugerencias o quejas de forma presencial, los funcionarios



## JUNTA DE EXTREMADURA

encargados de la custodia del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la formulación, explicándoles el significado y alcance de estas, 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 estas.

La quejas y sugerencias pueden presentarse, asimismo, a través de medios electrónicos en el *Portal del Ciudadano* habilitado en la sede electrónica de la Junta de Extremadura tal y como dispone el artículo 26.1.d) del Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Es fundamental advertir que las quejas y sugerencias formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados en el mismo.

Es recomendable exponer con claridad y precisión cuál es la queja o, en su caso, sugerencia, por eso deben tener carácter individualizado y concreto, evitando formular reclamaciones, quejas o denuncias genéricas.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme en la Junta de Extremadura, garantizando una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

### **9. COMPROMISO ÉTICO, DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD,**

Compromiso ético de actuación y de lealtad institucional. El personal que desempeña su trabajo en el servicio asume como valores éticos del servicio público, la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional, la preservación de la lealtad institucional, garantizando que las campañas de comunicación y publicidad sean efectivamente útiles a los ciudadanos y no al gobierno que las promueve, y la pluralidad de medios.



## JUNTA DE EXTREMADURA

Compromiso con la protección medioambiental. Entre las medidas dirigidas a la protección del medio ambiente que le son de aplicación por razón de su actividad, se encuentran la iluminación de bajo consumo en sus instalaciones, el control de los sistemas de climatización, el reciclaje de tóner, cartuchos de impresoras y pilas, o la recogida selectiva de papel, cartón y plástico para reciclaje, entre otras.

Compromiso con la igualdad de género y de atención a la diversidad social y cultural. Tal y como dispone la Ley 8/2013, de 27 de diciembre, de comunicación y publicidad institucional de Extremadura, las campañas institucionales de publicidad y comunicación deben contribuir a fomentar la igualdad entre hombres y mujeres y el respeto a la diversidad social y cultural presente en la sociedad.

### **10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.**

Los ciudadanos, particulares afectados y administrados interesados, tanto personas físicas como jurídicas, que consideren que el Servicio ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse al responsable titular del Servicio indicando tal circunstancia. En el caso de que se constate el incumplimiento injustificado de alguno de los compromisos, el titular del Servicio dirigirá una carta de disculpas, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

### **11. PERIODO DE VIGENCIA.**

Debido a su naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son documentos que deben estar sometidos a una revisión continua. Esta revisión debe enfocarse tanto a la corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo por exceso o por defecto, como a la necesaria actualización de la Carta de Servicios ante cambios, tanto en el servicio prestado como en su entorno.

Al margen de las actualizaciones necesarias por concurrir alguna de las circunstancias anteriormente mencionadas, la presente Carta de Servicios tiene una vigencia de cuatro años, transcurridos los cuales deberá ser, en todo caso, objeto de actualización.