

CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

RESOLUCIÓN de 8 de agosto de 2006, de la Dirección General de Infraestructuras, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Servicio de Carreteras” y se dispone su publicación.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de Carreteras, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada “Servicio de Carreteras”, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Servicio de Carreteras para su exposición/distribución en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet <http://sia.juntaex.es>

Mérida, a 8 de agosto de 2006.

El Director General de Infraestructuras,
JAVIER MANSO RAPADO

ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CARRETERAS”

I. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO O UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

I.1. Datos identificativos.

El Servicio de Carreteras, perteneciente a la Dirección General de Infraestructuras, tiene como misión el poner en conocimiento la

información de los procedimientos de atención al público, que se llevan en el Servicio de Carreteras como es en este caso concreto, todas las Autorizaciones de Carreteras más usuales, con sus requisitos, normativa y solicitud.

El objetivo primordial de este Servicio, en esta Comunidad Autónoma es ofrecer a todos los ciudadanos Extremeños, de forma gratuita, información sobre sus derechos e igualdades de cara a la Administración Autonómica.

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 de la Dirección General de Infraestructuras de la Comunidad Autónoma de Extremadura es el Servicio de Carreteras de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico.

1.3. Medios de prestación del servicio.

SERVICIO DE CARRETERAS

Dirección General de Infraestructuras

Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico

Sede Central

Paseo de Roma, s/n., Edificio Morerías. Módulo A

06800 Mérida

Badajoz

Teléfono: 924 00 63 00

Fax: 924 00 32 55

e-mail: gexcar@juntaextremadura.net

Horario: 08:00-15:00 horas (de lunes a viernes)

Sede 1

Sección de Conservación y Explotación de Badajoz

Avenida de Europa, 10

06002 Badajoz

Teléfono: 924 01 06 00

Fax: 924 01 07 10

Sede 2

Sección de Conservación y Explotación de Cáceres

Avenida Primo de Rivera, 2. Edificio Servicios Múltiples, 4.ª pl.

Teléfono: 927 00 67 52

Fax: 927 00 67 55

Página web: <http://www.juntaex.es/consejerias/idt//servicios.html>

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

2.1. ¿Cuál es la finalidad del servicio de carreteras?

La finalidad es regular la planificación, proyección, construcción, conservación, financiación, uso y explotación de las Carreteras cuyo itinerario se desarrolle íntegramente en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Se consideran carreteras aquellas vías de dominio y uso público destinadas fundamentalmente a la circulación de vehículos automóviles.

Se consideran caminos, y por tanto excluidos del ámbito de la esta Ley, las vías de dominio y uso público destinados al servicio de explotaciones o instalaciones y no destinadas fundamentalmente al tráfico general de vehículos automóviles.

2.2. El ámbito de actuación de las carreteras autonómicas.

Las carreteras de titularidad de la Comunidad Autónoma están formadas por las que ya tenía asumidas según el Real Decreto 945/1984, de 28 de marzo, sobre traspaso de funciones y servicios del Estado a la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de Carreteras y recogidas en el Plan Regional de Carreteras, incluidas y especificadas como tal en el catálogo de la red de Carreteras de Extremadura que al efecto se establezca.

Los instrumentos de planificación de la Red de Carreteras de Extremadura son:

1. El Plan Regional de Carreteras de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. Las previsiones del resto de las Administraciones titulares de las carreteras.

3. Los Programas Viarios que se establezcan.

El Plan Regional de Carreteras es el instrumento de ordenación general de la Red de Carreteras en el marco de la planificación general de la economía y del territorio de la Comunidad.

El Plan contendrá las determinaciones necesarias para establecer los objetivos, las medidas para coordinación con la planificación territorial, la adscripción de tramos a las distintas categorías de la Red Regional de Carreteras y los criterios para su revisión.

La Aprobación y revisión del Plan Regional de Carreteras se hará mediante acuerdo del Consejo de Gobierno, a propuesta del Consejero de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico.

2.3. Los servicios prestados por el Servicio de Carreteras son los siguientes:

1. Suministramos y divulgamos información general a los usuarios:

a. Sobre obras y actuaciones generales que afectan a los ciudadanos en temas de carreteras y autovías autonómicas.

b. Sobre obras en carreteras y autovías autonómicas en ejecución y finalizadas.

c. Sobre obras de refuerzo de firmes.

d. Señalización de carreteras y autovías autonómicas.

e. Sobre el mapa actualizado de toda Extremadura y su red viaria.

2. Suministramos información particular a los usuarios:

a. Sobre expedientes para la obtención de autorizaciones de obras y/o actuaciones particulares en las zonas de influencia de las carreteras autonómicas expedidas para:

— Accesos a carreteras.

— Construcción de industrias y edificaciones contiguas a carreteras.

— Emplazamiento de conducciones próximas a carreteras.

— Instalación de líneas eléctricas y telefónicas de carreteras.

— Obras y actuaciones contiguas a carreteras.

— Ocupaciones y pruebas deportivas en carreteras.

b. Sobre reclamaciones por responsabilidad patrimonial por obras de carreteras y autovías autonómicas.

3. Información sobre la situación para el tráfico en las carreteras y autovías autonómicas.

4. Control y Seguimiento de obras y/o actuaciones sobre las carreteras autonómicas.

5. Conservación y mantenimiento de la Red de Carreteras de Extremadura.

3. LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

A) De ámbito estatal.

— Ley Orgánica 12/1999, de 6 de mayo, de reforma de la Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de Extremadura.

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

— Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Carreteras.

B) De ámbito autonómico.

— Ley 7/1995, de 27 de abril, de Carreteras de Extremadura.

— Ley 18/2001, de 14 de diciembre, sobre Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

3.2. LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

A) De ámbito estatal.

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

B) De ámbito autonómico.

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

— Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— 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.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD.

4.1. Compromisos de calidad del Servicio de Carreteras.

La relación de los servicios prestados y los Derechos que asisten a los ciudadanos y usuarios que los demandan se prestará conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Ofrecer información general a los usuarios que la soliciten, telefónicamente y/o presencialmente en un plazo máximo de 10 minutos (este plazo debe reconsiderarse pues, objetivamente no puede medirse, salvo por la vía de la queja o reclamación).

2. Mantener disponibles al público, a través de la página web de la Consejería, toda la información actualizada y al día sobre las obras

y actuaciones sobre carreteras y autovías autonómicas, tanto del estado de ejecución de las mismas como una vez finalizadas.

3. Ofrecer, a través de la web de la Consejería, toda la información actualizada y al día de la señalización de las carreteras y autovías autonómicas.

4. Mantener disponibles al público, a través de la web de la Consejería, el mapa actualizado de toda Extremadura y su red viaria.

5. Ofrecer información particular adecuada y personalizada a todos los usuarios, y por medios escritos cuando así se solicite.

6. Mantener disponibles a través de la web de la Consejería y a entregar los impresos necesarios para la tramitación de los procedimientos de autorizaciones de obras y/o actuaciones particulares en zonas de influencia de carreteras y autovías autonómicas.

7. Prestar y a facilitar toda la información y documentación necesaria para la tramitación y documentación necesaria para la tramitación de reclamaciones de responsabilidad patrimonial por afectados en accidentes en carreteras de la red autonómica.

8. Ofrecer información actualizada y al día, a través de la web de la Consejería, sobre la situación de viabilidad para tráfico de las carreteras y autovías autonómicas, detallando de forma gráfica cuáles de estas vías están cortadas al tráfico.

9. Incrementar los análisis e identificación de tramos de riesgo.

10. Intensificar las mediciones y evaluaciones de la intensidad del tráfico mediante un Plan de Aforos.

11. Seguir incrementando la calidad y la supervisión de los proyectos y a reducir los plazos de ejecución de las obras.

12. Mantener las buenas prácticas de control de la calidad de las obras sobre las carreteras autonómicas.

13. Aumentar las inversiones en materia de seguridad vial.

14. Incrementar el nivel de seguridad vial de las carreteras autonómicas, así como la mejora del tratamiento de los tramos urbanos e intersecciones.

15. Mejorar el estado de los firmes de las carreteras.

4.2. Indicadores.

A. N.º de consultas de expedientes, vía telefónica.

B. N.º de consultas presenciales.

C. N.º de visitas realizadas a la web.

- D. N.º de consultas de carácter técnico emitidas.
- E. N.º de Autorizaciones concedidas.
- F. N.º de Autorizaciones denegadas.
- G. N.º de Autorizaciones condicionadas.
- H. N.º de impresos relativos al procedimiento de responsabilidad patrimonial entregados y remitidos por el Servicio de Carreteras.
- I. N.º de carreteras cortadas al tráfico.
- J. N.º de reclamaciones y quejas del servicio.
- K. N.º de actuaciones diagnosticadas.
- L. N.º de mediciones y evaluaciones del tráfico realizadas.
- M. N.º de proyectos de obras en ejecución.
- N. N.º de proyectos supervisados.
- Ñ. % de proyectos rechazados.
- O. N.º de Kilómetros de nuevo trazado de la Red Autonómica.
- P. Volumen del incremento de las inversiones en materia de seguridad vial.
- Q. N.º de accidentes en la Red de titularidad Autonómica.

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 de 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.

Quizá sea necesario aclarar previamente que 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 aquéllos, convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación, y constituyéndose en el marco general de expectativas y aspiraciones que deben tener aseguradas en sus relaciones con nuestra Administración.

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 Carreteras 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 los 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 la que se regula la información administrativa y la 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 represente 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 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.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN de 2 de agosto de 2006, de la Consejera, por la que se aprueba la denominación específica de “Valdemedel”, para el Instituto de Educación Secundaria Obligatoria de Ribera del Fresno.

En sesión ordinaria del Consejo Escolar del Instituto de Educación Secundaria Obligatoria de Ribera del Fresno (Badajoz), código 06007752, se acordó proponer la denominación de “Valdemedel” para dicho Centro.

Visto el artículo 3 del Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, aprobado por Real Decreto 83/1996, de 26 de enero (B.O.E. n.º 45, de 21 de febrero); y en virtud de las atribuciones que me confieren los artículos 36.f) y 92.4 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Aprobar la denominación específica de “Valdemedel” para el Instituto de Educación Secundaria Obligatoria de Ribera del Fresno (Badajoz), código 06007752.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse potestativamente recurso de reposición ante la Consejera de Educación, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a su publicación, conforme a lo dispuesto por los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y por el artículo 102 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

O, podrá ser impugnada ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura en el plazo de dos meses contados a partir del siguiente al de su publicación, conforme a lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa. Sin perjuicio de que el interesado pueda interponer aquellos que estime pertinente.

Mérida, a 2 de agosto de 2006.

La Consejera de Educación,
EVA M.ª PÉREZ LÓPEZ