

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

#### **Resolución de 10/03/2017, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la actualización de la Carta Sectorial de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha. [2017/3117]**

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que las cartas de servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizarán periódicamente los resultados correspondientes en el espacio destinado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un período de validez para la Carta de Servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

La Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha se aprobó por primera vez por Resolución de la Consejería de Administraciones Públicas de 08/03/2012. Posteriormente por Resolución de 19/02/2014 se prorrogó su vigencia hasta el día 30/03/2015. Y por Resolución de 02/03/2015 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, se actualizó su contenido, dicha actualización tiene una validez de dos años desde su publicación en el DOCM. Así mismo cuenta con certificado Aenor.

Procede por tanto, actualizar la Carta de Servicios, mediante la presente Resolución, teniendo presente los nuevos servicios ofrecidos, como consecuencia de la adaptación a la actual normativa en materia de procedimiento administrativo y de subvenciones públicas. Así mismo se han tenido presentes las sugerencias de la ciudadanía, del personal implicado y de la auditoria externa de calidad que ha realizado la entidad independiente Aenor.

Los cambios en cuanto a contenido se han centrado en ampliar los servicios a fin de cumplir con la actual normativa en materia de procedimiento administrativo, respecto a las notificaciones infructuosas, que deberán publicarse en el BOE y facultativamente en el DOCM, y respecto a las convocatorias de subvenciones, que requiere la publicación en el DOCM del extracto enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones.

Por ello, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 82/2015 de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y las competencias de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas y en cumplimiento del artículo 10 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo,

Resuelvo:

Primero. Aprobar la actualización de la Carta Sectorial de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha que a continuación se desarrolla. Con validez de dos años desde su publicación en el DOCM.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Facultar al Viceconsejero de Administración Local y Coordinación Administrativa para que actualice la información contenida en la Carta con motivo de cambios sobre servicios que se presten, marco legal, estructuras orgánicas, y formas de acceso y participación, con objeto de facilitar a la ciudadanía el conocimiento inmediato de estos cambios.

Toledo, 10 de marzo de 2017

El Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas  
JUAN ALFONSO RUIZ MOLINA

Carta Sectorial de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha

Datos identificativos ¿quiénes somos?

El Diario Oficial de Castilla-La Mancha es un servicio adscrito a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, responsable de la edición, publicación y difusión del DOCM, del Código Legislativo de Castilla-La Mancha y de la Revista Jurídica de Castilla-La Mancha.

## Objetivos y fines

El DOCM se configura como un servicio público de acceso universal y gratuito que garantiza el derecho de la ciudadanía a acceder a las disposiciones que se publiquen en el mismo y a una base de datos que facilite su consulta.

El DOCM se publica todos los días del año, excepto los sábados, domingos y aquellos días declarados inhábiles en la Comunidad de Castilla-La Mancha. Excepcionalmente, la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, podrá determinar la publicación de números extraordinarios, suplementos y separatas.

El Código Legislativo de Castilla-La Mancha se publica y mantiene actualizado en la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

## Marco legal. Derechos y obligaciones de los usuarios

- Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 252, de 30/12/2016).
- Decreto 354/2008, de 23 de diciembre, por el que se regula el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.
- Orden de 17/10/2003, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se desarrollan determinados aspectos de la regulación del Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

La ciudadanía tiene derecho de acceder gratuitamente a los documentos que se publiquen en el DOCM y a la base de datos que facilite su consulta.

Los publicadores tienen los siguientes derechos:

- A la tramitación electrónica integral.
- Cuando utilicen esta vía, además tendrán derecho a:
  - Conocer el estado de su anuncio en cada momento.
  - Recibir por correo electrónico un aviso sobre la publicación del anuncio.
  - En el caso de que se trate de publicaciones de pago, a descargar automáticamente la factura.

Así mismo, los publicadores tienen los siguientes deberes:

- Aceptar el formato para la publicación.
- En los anuncios de pago, realizar el mismo antes de su publicación.
- La Administración de la Junta, organismos autónomos y empresas a ellos vinculadas, tienen el deber de usar la aplicación informática. Así mismo tienen ese deber los obligados según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015).

## Servicios que se ofrecen

1. Ofrecer información sobre:

- 1.1. Acceso gratuito a través de la web al DOCM con validez jurídica desde 01/01/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.
- 1.2. Acceso vía web al contenido de la Base de Datos.
- 1.3. Acceso vía web al contenido del Código Legislativo.
- 1.4. Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005.
- 1.5. Asesoramiento sobre búsquedas en la Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).
- 1.6. Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).
- 1.7. Consultas de interés general sobre el DOCM.

2. Servicio de Publicaciones:

- 2.1. Edición y publicación del DOCM.
- 2.2. Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial.
- 2.3. Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas.
- 2.4. Edición y publicación en la web del Código Legislativo.

### 3. Servicio de Alertas

3.1. Servicio de alertas personalizado y gratuito.

3.2. Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).

### Compromisos de calidad

1.1.1. Disponibilidad del DOCM las 24 horas del día los 365 días del año.

1.1.2. Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.

1.2. La Base de Datos se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de dos días hábiles después de su publicación.

1.3. Disponibilidad del contenido del Código legislativo vía web durante las 24 horas del día los 365 días del año.

1.4. Disponibilidad del sumario de la Revista Jurídica vía web desde abril de 2000 a abril de 2005 y del texto completo desde diciembre de 2005, durante las 24 horas del día los 365 días del año.

1.5. Ofrecer información sobre búsquedas en la Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica a las consultas realizadas en horario de atención al público. En el caso de que la consulta se reciba fuera de ese horario, se contestará el primer día hábil siguiente de atención al público.

1.6. Ofrecer información sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones a las consultas realizadas en horario de atención al público. En el caso de que la consulta se reciba fuera de ese horario, se contestará el primer día hábil siguiente de atención al público.

1.7. Ofrecer información de interés general sobre el DOCM en la página web durante las 24 horas del día los 365 días del año. En horario de atención al público para consultas presenciales, telefónicas y por correo electrónico.

2.1.1. Las publicaciones gratuitas se efectuarán en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.

2.1.2. Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.

2.1.3. Las publicaciones sujetas a pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar el pago.

2.1.4. Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de tres días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.

2.1.5. Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.

2.2. Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.

2.3. Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de aquellas notificaciones de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos calificadas como infructuosas por la legislación vigente.

2.3.1. Las notificaciones infructuosas que deban ser publicadas en el TEU a solicitud del órgano competente serán remitidas para su publicación en el plazo máximo de 4 días hábiles contados desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.

2.3.2. Las notificaciones infructuosas que deban ser publicadas en el Diario Oficial con carácter previo a la publicación en el TEU serán remitidas en el plazo máximo de 4 días hábiles contados desde su publicación en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.

2.4. Edición y publicación en la web del Código Legislativo para aquellas disposiciones publicadas en el DOCM, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de publicación.

3.1. Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.

3.2. Ofrecer ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (ya sea presencial, telefónica o a través de correo electrónico), en horario de atención al público. En el caso de que la consulta se reciba fuera de ese horario, se contestará el primer día hábil siguiente de atención al público.

### Indicadores asociados al cumplimiento de los compromisos

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta aparecen en el anexo a esta resolución. También pueden consultarse en la página web

institucional, en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.

Formas de participación de los usuarios. Iniciativas, sugerencias y quejas.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, sugerencias y reclamaciones por cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante el formulario electrónico de la sede [www.jccm.es](http://www.jccm.es). Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería designada como responsable del servicio.
- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios: Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa. Avda. de Portugal, s/n – 45071 Toledo.
- Llamando al teléfono 012, donde el operador que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.
- Mediante fax: 925 269059.
- Por correo electrónico dirigido a la cuenta de correo habilitada al efecto en la página web de la Junta: [www.jccm.es](http://www.jccm.es)

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de la misma.

Medidas de subsanación. Garantías.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta Carta, la persona titular de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, se pondrá en contacto con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax,...) para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Fecha de entrada en vigor y vigencia

La Carta de Servicios entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

Formas de acceso

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
Servicio de DOCM y Publicaciones  
Avda. de Portugal 11  
45071 Toledo  
Teléfono: 925 26 62 81 - 925 38 92 86  
Fax: 925 26 90 59  
Página web: <http://docm.jccm.es/portaldocm/>  
E-mail: [docm-internet@jccm.es](mailto:docm-internet@jccm.es)  
Horario presencial: de lunes a viernes de 9 - 14 horas

Anexo. Indicadores de calidad.

Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
Servicio de Información				
1.1. Acceso gratuito a través de la web al DOCM con validez jurídica desde 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.</li> <li>Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.</li> </ul>	100%	Registro	Trimestral
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.</li> </ul>	0 días	Registro	
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos.				
Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualizaciones en plazo.	100%	Registro	Trimestral
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo.				
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100%	Registro	Trimestral
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005.				
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100%	Registro	Trimestral

Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).				
<ul style="list-style-type: none"> <li>En horario de atención al público.</li> <li>Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.</li> </ul>	Número de reclamaciones por falta de atención.	Máximo 2 reclamaciones al trimestre.	Registro	Trimestral
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).				
<ul style="list-style-type: none"> <li>En horario de atención al público.</li> <li>Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público</li> </ul>	Número de reclamaciones por falta de atención.	Máximo 2 reclamaciones al trimestre.	Registro	Trimestral
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono, correo electrónico y web).				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año.</li> <li>En horario de atención al público.</li> </ul>	Porcentaje de días disponibles.	100%	Registro	Trimestral
	Número de reclamaciones por falta de atención.	Máximo 2 reclamaciones al trimestre.		
Servicio de Publicaciones				
2.1 Edición y publicación del DOCM.				
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100%	Aplicación Informática	Trimestral
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100%	Registro	Trimestral

Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
<p>Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar el pago.</p>	<p>Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Registro</p>	<p>Trimestral</p>
<p>Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.</p>	<p>Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Registro</p>	<p>Trimestral</p>
<p>Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DDCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.</p>	<p>Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Aplicación Informática</p>	<p>Trimestral</p>

Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
2.2 Publicación conjunta de disposiciones en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y el Diario Oficial				
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	Máximo 5 reclamaciones al trimestre.	Registro	Trimestral
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión de notificaciones infructuosas al TEU.</li> <li>• Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.</li> </ul>	Número de reclamaciones por falta de remisión.	Máximo 5 reclamaciones al trimestre.	Registro	Trimestral
2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web				
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.	0%	Registro	Trimestral



Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
Servicio de Alertas				
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.				
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	Máximo 2 reclamaciones al trimestre.	Registro	Trimestral
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En horario de atención al público.</li> <li>• Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.</li> </ul>	Número de reclamaciones por falta de atención.	Máximo 2 reclamaciones al trimestre	Registro	Trimestral