

# carta de servicios



**Objetivos  
Servicios**

**Compromisos  
Garantías**



**oficina de información y registro**  
Castilla-La Mancha

**Toledo**

Nov. 2017

# carta de servicios

## DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

Las Oficinas de Información y Registro (OIR) actuales oficinas de asistencia en materia de registros, son unidades especializadas que, de forma presencial, además de registrar documentos dirigidos a cualquier Administración, facilitan información y realizan trámites sobre cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla–La Mancha. Este servicio lo presta la Consejería competente en materia de Administraciones Públicas a través de la Inspección General de Servicios.

## OBJETIVOS Y FINES.

La Consejería competente en materia de Administraciones Públicas, en su progresiva labor de acercar la Administración a los ciudadanos y facilitar la tramitación de los procedimientos, aprueba la presente Carta de Servicios para dar a conocer los servicios de registro de documentos e información administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla–La Mancha a través las Oficinas de Información y Registro. Este servicio se integra dentro del Plan Multicanal de Atención al Ciudadano, junto con el Teléfono Único 012, las Ventanillas Únicas Empresariales (VUE´s), y el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIACI) a través de la sede electrónica de la Junta ([www.jccm.es](http://www.jccm.es)).

Las finalidades principales de las Oficinas de Información y Registro son: prestar el servicio de registro de documentos dirigidos a cualquier Administración española, ofrecer información administrativa general y, cuando sea posible, específica, sobre la Administración de la Junta de Comunidades y, cuando los interesados no dispongan de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento de que se trate, que podrá ser realizada por un funcionario público perteneciente a dichas oficinas. De esta forma, se ofrecen de forma presencial y en una sola oficina la mayoría de las informaciones e inicio de trámites más comunes con la Administración de la Junta, facilitando a la ciudadanía sus relaciones con esta Administración.

## MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Los derechos de quienes utilizan los servicios prestados Oficinas de Información y Registro se encuentran recogidos principalmente en la siguiente normativa (se cita el boletín oficial de la versión inicial):

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (B.O.E. núm. 236, de 2 de octubre).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público. (B.O.E. núm. 236, de 2 de octubre).
- Decreto 354/2008, de 23 de diciembre, por el que se regula el Diario Oficial de Castilla-La Mancha. (DOCM núm.266, del 26 de diciembre).
- Decreto 12/2010, de 16 de marzo de 2010, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (D.O.C.M. núm. 54, del 18 de marzo).
- Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. (D.O.C.M. núm. 68, del 3 de abril).
- Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (D.O.C.M. núm. 211, del 27 de octubre).
- Orden de 07/10/2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula el Registro Único de Documentos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y se establecen los requisitos generales para su uso. (D.O.C.M. núm. 207, del 24 de octubre).



**Inspección General de Servicios**

## SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

### 1. Información general sobre la Junta de Comunidades:

- Estructura orgánica, funciones, competencias y servicios que presta.
- Dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas.
- Horario de registro y atención al público de las oficinas de registro de la Junta.
- Derechos de la ciudadanía y compromisos adquiridos por la Administración para la prestación de servicios públicos.
- Consulta del Diario Oficial de Castilla-La Mancha u otros boletines oficiales a través de Internet (Ver apartados 4.6 y 4.7).

### 2. Información específica sobre la Junta de Comunidades:

- Convocatorias de ayudas, becas, subvenciones y admisiones en centros y actividades, etc.
- Información sobre empleo público (ofertas, convocatorias, procesos selectivos en curso, fechas de examen, calificaciones, bolsas de empleo, suscripción al sistema de alertas informativas...).

### 3. Presentación de documentos:

- Registro de entrada de documentos dirigidos a cualquier unidad administrativa de la Administración Regional, de otras Comunidades Autónomas, de la Administración General del Estado o de Entidades Locales.
- Tramitación de los documentos presentados para su registro, digitalizando la documentación correspondiente cuando su envío se haga a través del Sistema de Interconexión de Registros.
- Fotocopia gratuita de la solicitud presentada que sirva como recibo acreditativo de la fecha de presentación, cuando el original deba obrar en poder de la Administración de la Junta.
- Compulsa de la copia de cualquier documento expedido por la Administración Regional o de aquellos que se presenten para su registro en la Oficina de Información y Registro, previo abono de la tasa correspondiente.
- Prestar el uso gratuito del teléfono, fax y correo electrónico para facilitar la presentación de documentos.
- Facilitar modelos de solicitud publicados en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha (DOCM) de las convocatorias en plazo de la Administración Regional y ayudar a cumplimentar dichas solicitudes en la misma oficina.

### 4. Presentación de quejas, iniciativas o sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades.

### 5. Consulta de las Cartas de Servicios aprobadas.

### 6. Acceso a la edición electrónica del Diario Oficial de Castilla-La Mancha (DOCM).

### 7. Acceso a la edición electrónica del Boletín Oficial del Estado (BOE) y a la edición electrónica de otros boletines oficiales de Administraciones españolas y de la Unión Europea.

### 8. En materia de administración electrónica:

- Cuando las personas físicas no disponga de medios electrónicos necesarios para la identificación o firma electrónica, podrán solicitar al personal de la OIR la asistencia en el uso de dichos medios para la realización de aquellos trámites y actuaciones en el procedimiento administrativo de que se trate. En determinados supuestos la persona interesada podrá utilizar los ordenadores y otros medios puestos a su disposición para presentar ella misma su solicitud de forma electrónica.

El listado actualizado de procedimientos que pueden iniciarse de esta forma podrá consultarse en la sede electrónica de la Junta de Comunidades ([www.jccm.es](http://www.jccm.es)).

- Registro de firma electrónica.
- Registro de firma electrónica para empleados públicos.
- Registro de identificación para personas físicas en el sistema CI@ve.

## COMPROMISOS DE CALIDAD.

### 1. Compromisos de calidad comunes a todos los servicios:

- Será atendido en menos de 5 minutos, desde que algún informador esté disponible.
- La atención será personalizada y adecuada a cada persona.
- El trato será cortés.
- Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.
- La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

### 2. Servicios: Información general y específica sobre la Junta de Comunidades. Compromiso:

- Le ofrecemos en el momento y en el 100 % de los casos, información actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en la Oficina de Información y Registro, le pondremos en contacto con el órgano competente.

### 3. Servicio: Presentación de documentos. Compromisos:

- Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.
- Si usted lo solicita, se le facilitará una fotocopia gratuita de la solicitud presentada del modo establecido en el servicio 4.3, o en el caso de que el envío se realice a través del Sistema de Interconexión de Registros se le facilitará el justificante del mismo.
- Compulsamos de forma inmediata los documentos a los que se refiere el servicio 4.3.
- Si lo desea, para todas las gestiones que realice en la OIR recibirá el apoyo del personal de esta oficina.
- Podrá obtener de forma gratuita un ejemplar de los modelos de solicitud publicados en el DOCM de las convocatorias en plazo de la Administración Regional y que se puedan presentar en formato papel.

### 4. Servicio: Presentación de quejas, iniciativas o sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades. Compromiso:

- Tramitaremos las quejas, iniciativas y sugerencias de forma inmediata, estableciendo como plazo máximo el siguiente día hábil al de su presentación. Para su comodidad, no hace falta que la presente por escrito, pues la propia oficina formalizará su queja o sugerencia en el impreso normalizado y le proporcionará una copia en el momento.

### 5. Servicio: Consulta de las Cartas de Servicios aprobadas. Compromiso:

- Tendrá a su disposición la consulta en la sede electrónica de la Junta ([www.jccm.es](http://www.jccm.es)) de las Cartas de Servicios aprobadas y podrá realizarla desde la terminal habilitada al efecto en la OIR. Si desea una copia impresa, puede obtenerla accediendo desde el mismo terminal a la base de datos del DOCM e imprimiendo un ejemplar de la versión publicada en el DOCM.

### 6. Servicio: Acceso a la edición electrónica del Diario Oficial de Castilla-la Mancha. Compromiso:

- En los términos de la normativa reguladora del DOCM.  
Se garantiza el derecho de consulta de dicho boletín en su edición electrónica por las personas interesadas en las terminales habilitadas al efecto.

### 7. Servicio: Acceso a la edición electrónica del Boletín Oficial del Estado y a la edición electrónica de otros boletines oficiales de Administraciones españolas y de la Unión Europea. Compromiso:

- Se garantiza la consulta de dichos boletines en sus ediciones electrónicas por las personas interesadas en las terminales habilitadas al efecto.

### 8. Servicio: En materia de administración electrónica. Compromisos:

- Aquellas personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas que no dispongan de medios electrónicos necesarios para la identificación o firma electrónica, podrán solicitar al personal de la OIR la asistencia en el uso de dichos medios para la realización de aquellos trámites y actuaciones en el procedimiento administrativo de que se trate, en el momento de su solicitud.
- Siempre que presente el código de solicitud de certificado y los documentos acreditativos establecidos, le tramitaremos el certificado de firma electrónica inmediatamente, ya sea para personas físicas como para empleados públicos.
- Previa identificación ante el funcionario de la OIR, se le registrará en el sistema CI@ve, como mecanismo de acceso a la administración electrónica.

## INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento. Se establecen en el Anexo de la Resolución de 28 de noviembre de 2017 de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el 19 de diciembre de 2017, por la que se actualiza la Carta de Servicios de las Oficinas de Información y Registro de Toledo. También pueden consultarse en la sede electrónica [www.jccm.es](http://www.jccm.es), donde se publican periódicamente los resultados de su cumplimiento.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS. INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS.

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

- A través de los impresos normalizados disponibles 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, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta. (D.O.C.M. nº 211, de 27/10/2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:
  - Inspección General de Servicios.
  - Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa.
  - Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.
  - Avenida de Portugal, nº 11 – 45071 Toledo.
- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en el impreso normalizado y proporcionarle una copia.
- Por correo electrónico dirigido a la cuenta de correo habilitada al efecto en la página de la Junta en Internet: [www.jccm.es](http://www.jccm.es).
- Llamando al teléfono 012, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925274552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en la aplicación informática correspondiente

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 12 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente

2. También ponemos a su disposición en la sede electrónica de la Junta, [www.jccm.es](http://www.jccm.es), una encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado por la Oficina de Información y Registro.

## GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN.

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación regulada en el apartado anterior, la persona titular de la Inspección General de Servicios se pondrá en contacto con usted en el plazo máximo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, fax, etc.) para pedirle disculpas e informarle de las causas del posible incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

## FORMAS DE ACCESO.

### 1. Servicios Centrales de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

Avenida de Portugal, nº 11. CP 45071, Toledo

Teléfono único de información: 012

Correo electrónico: [oir-toledo@jccm.es](mailto:oir-toledo@jccm.es)

#### Horario de atención:

De lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 horas y de 16:30 a 18:30 horas.

Sábados: de 11:00 a 14:00 horas.

El sábado correspondiente a Semana Santa, las Oficinas de Información y Registro permanecerán cerradas.

#### Horario de verano:

De lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 horas.

Sábados: de 11:00 a 14:00 horas.

#### Horario para los días 24 y 31 de diciembre (cuando coincidan con días laborables):

De 11:00 a 14:00 horas

### 2. Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Toledo.

Plaza de Santiago de los Caballeros nº 5. CP 45071, Toledo

Teléfono único de información: 012

Correo electrónico: [oir-toledo@jccm.es](mailto:oir-toledo@jccm.es).

#### Horario de atención anual:

De lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 horas.

Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

### 3 Delegación de Servicios de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Talavera de la Reina.

Plaza del Pan, nº 10. CP 45600, Talavera de la Reina (Toledo).

Teléfono único de información: 012

Correo electrónico: [DelegacionServiciosTalavera@jccm.es](mailto:DelegacionServiciosTalavera@jccm.es)

#### Horario de atención anual:

De lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 horas.

Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

## 4. Usos horarios comunes:

Horarios especiales con motivo de fiestas locales. Además y con motivo de días festivos pueden en la semana afectada, aprobarse jornadas de horario reducido.

Horario de verano: período comprendido entre el día 16 de junio y el 15 de septiembre, ambos incluidos.

Puede obtener más información accediendo a la sede electrónica [www.jccm.es](http://www.jccm.es)



## VIGENCIA.

Esta Carta de Servicios entra en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, teniendo sus compromisos una validez de dos años desde esa fecha.

Si cumplidos los dos años no se ha publicado una revisión de la Carta de Servicios, los compromisos mantendrán su vigencia hasta que se publique una nueva revisión.



**atención al ciudadanía**  
Castilla-La Mancha



Certificada el 10/05/2007  
y nº A58/000112



**Castilla-La Mancha**