

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Resolución de 28/11/2017, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se actualiza la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Cuenca. [2017/14827]

Exposición de motivos.

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 actualización constante de sus contenidos.

La Carta de Servicios para todas las Oficinas de Información y Registro (OIR) se aprobó por primera vez por Resolución de la Consejería de Administraciones Públicas de 28 de junio de 2002. Dado que las Cartas de Servicios son herramientas de mejora continua es preciso revisar periódicamente su contenido, por lo que esta Carta de Servicios fue actualizada en octubre de 2006 y posteriormente certificada por Aenor, con sucesivas actualizaciones en julio de 2008 (que incorporó como principal novedad pasar de una carta común para todas las Oficinas a una para cada provincia), octubre de 2010, octubre de 2012 y octubre de 2014. En octubre de 2016 se prorrogó su vigencia.

Por lo anteriormente expuesto y siguiendo el contenido norma UNE 93200/2008, procede cada dos años la revisión de la Carta de Servicios, en cuyo proceso de elaboración se han tenido en cuenta los cambios producidos en el ámbito normativo así como las sugerencias de la ciudadanía, del personal implicado y de las auditorías externas de calidad que ha realizado la entidad independiente Aenor.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 82/2015, de 14 de julio, por el que se establecen la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y en cumplimiento del artículo 10 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo,

Resuelvo:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de la provincia de Cuenca que a continuación se inserta.

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

Tercero. Difundir la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de la provincia de Cuenca, al menos, en las Oficinas de Información y Registro, en aquellas otras dependencias que se estime oportuno y a través de la sede electrónica de la Junta en Internet.

Cuarto. Facultar a la Viceconsejería 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, 28 de noviembre de 2017

El Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas
JUAN ALFONSO RUIZ MOLINA

Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Cuenca.

1. 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.

2. 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).

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.

3. 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).

4. Servicios que se ofrecen.

4.1. 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).

4.2. 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...).

4.3. 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.

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

4.5. Consulta de las Cartas de Servicios aprobadas.

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

4.7. 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.

4.8. 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).

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

5. Compromisos de calidad.

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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) 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.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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 Cl@ve, como mecanismo de acceso a la administración electrónica.

6. 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, que se relacionan en el Anexo I y que pueden consultarse en la sede electrónica de la Junta: www.jccm.es.

7. Formas de participación de las personas usuarias. Iniciativas, sugerencias y quejas.

7.1. 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.

- Mediante un fax al 925 266306.

- 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.

- 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.

7.2. También ponemos a su disposición en la sede electrónica de la Junta, www.jccm.es, una encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado por la Oficina de Información y Registro.

8. 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.

9. 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.

10. Formas de acceso.

1. Delegación Provincial de la Junta.

Las Torres, 18 C.P. 16002 – Cuenca.

Teléfono único de información: 012.

Teléfono OIR: 969176398

e-mail: oir-cuenca@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, la Oficina de Información y Registro permanecerá cerrada.

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. 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.

Anexo 1. Indicadores de calidad asociados al cumplimiento de los compromisos

Servicio/s	Compromiso/s	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Valores Objetivos	Periodicidad
Común.	Será atendido en menos de 5 minutos, desde que algún informador esté disponible.	Porcentaje de personas encuestadas que no han superado el tiempo de espera de 5 minutos, desde que algún informador está disponible	Registro de personas encuestadas sobre el tiempo de espera en ser atendidos.	90%	Mensual.
Común.	La atención será personalizada y adecuada a cada persona.	Porcentaje de personas satisfechas con el tiempo que se les ha dedicado.	Registro de personas encuestadas que consideran adecuado el tiempo que se les ha dedicado.	100%	Mensual.
Común.	El trato será cortés.	Nº de personas insatisfechas con el trato recibido.	Registro de quejas presentadas sobre el trato recibido por el personal de la OIR.	1 queja/ OIR máximo.	Mensual.
Común.	Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.	Porcentaje de personas satisfechas con el trato recibido.	Registro de personas encuestadas que consideran adecuado el trato recibido.	100%	Mensual.
Común.	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.	Porcentaje de personas atendidas que encuentran identificado al informador.	Registro de personas encuestadas que han encontrado la identificación del informador en su mesa.	100%	Mensual.
Común.		Puntuación media en las encuestas de satisfacción	Registro de puntuaciones medias obtenidas de la pregunta sobre este compromiso en las encuestas de satisfacción (se valora de 1 a 5).	4	Mensual.

Anexo 1. Indicadores de calidad asociados al cumplimiento de los compromisos

Servicio/s	Compromiso/s	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Valores Objetivos	Periodicidad
Información general y específica sobre la Junta de Comunidades.	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.	Porcentaje de personas satisfechas con la información recibida.	Registro de personas encuestadas que consideran adecuada la información recibida.	100 %	Mensual.
Presentación de documentos.	Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.	Porcentaje de documentos enviados dentro del siguiente día hábil.	Registro de documentos enviados dentro del mismo día desde que se registra o el siguiente día hábil, respecto a los documentos presentados. (Datos obtenidos de la aplicación de registro único)	97 %	Mensual
	Compulsamos de forma inmediata los documentos presentados, a los que se refiere el servicio 4.3	Porcentaje de documentos compulsados inmediatamente. Nº de quejas por incumplimiento del compromiso de compulsión	Porcentaje de documentos compulsados inmediatamente respecto a los presentados. Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso.	95 %	Mensual

Anexo 1. Indicadores de calidad asociados al cumplimiento de los compromisos

Servicio/s	Compromiso/s	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Valores Objetivos	Periodicidad
	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.	Nº de quejas por incumplimiento del compromiso de obtención de fotocopia gratuita o de entrega del justificante del registro.	Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso.	2 quejas/ OIR máximo	Mensual
Presentación de documentos.	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.	Nº de quejas de usuarios insatisfechos con el apoyo recibido de los informadores. Nº de quejas por incumplimiento del compromiso de obtención de ejemplar gratuito de los modelos de solicitud publicados.	Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso. Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso.	1 queja/ OIR máximo	Mensual
Presentación de quejas, iniciativas o sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades.	Tramitemos 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.	Porcentaje de quejas, iniciativas y sugerencias tramitadas como máximo al siguiente día hábil.	Registro de quejas, iniciativas o sugerencias tramitadas, como máximo al siguiente día hábil, respecto al total de las presentadas.	90%	Mensual.

Anexo 1. Indicadores de calidad asociados al cumplimiento de los compromisos

Servicio/s	Compromiso/s	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Valores Objetivos	Periodicidad
Consulta de las Cartas de Servicios aprobadas.	Tendrá a su disposición la consulta en la sede electrónica de la Junta (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 imprimirse un ejemplar de la versión publicada en el DOCM.	Nº de personas insatisfechas en relación a la consulta y obtención de copia de las Cartas de Servicios aprobadas.	Registro de quejas recibidas sobre la consulta y obtención de copia de las Cartas de Servicios aprobadas.	2 quejas/ OIR máximo.	Mensual.
Acceso a la edición electrónica del Diario Oficial de Castilla-la Mancha.	En los términos de la normativa reguladora del DOCM. Se garantiza la consulta de dicho boletín en su edición electrónica por las personas interesadas en las terminales habilitadas al efecto.	Nº de personas descontentas con el acceso a la edición electrónica del Diario Oficial de Castilla-la Mancha	Registro de quejas recibidas sobre el acceso a la edición electrónica del Diario Oficial de Castilla-la Mancha	2 quejas/ OIR máximo.	Mensual.
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	Se garantiza la consulta de dichos boletines en su edición electrónica por las personas interesadas en las terminales habilitadas al efecto.	Nº de personas descontentas con la consulta del BOE y otros boletines oficiales de administraciones españolas y de la Unión Europea.	Registro de quejas recibidas sobre el acceso a la edición electrónica del BOE y otros boletines oficiales de administraciones españolas y de la Unión Europea.	2 quejas/ OIR máximo.	Mensual.

Anexo 1. Indicadores de calidad asociados al cumplimiento de los compromisos

Servicio/s	Compromiso/s	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Valores Objetivos	Periodicidad
<p>En materia de administración electrónica.</p>	<p>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.</p>	<p>Porcentaje de procedimientos iniciados inmediatamente respecto a los procedimientos solicitados.</p>	<p>Registro de procedimientos iniciados respecto a los solicitados.</p>	<p>100%</p>	<p>Mensual.</p>
	<p>Siempre que presente el código de solicitud de certificado y los documentos acreditativos establecidos, le tramitaremos el certificado de firma electrónica inmediatamente.</p>	<p>Nº de personas insatisfechas por retraso o por no tramitación de procedimientos solicitados.</p>	<p>Registro quejas recibidas por retraso o por no tramitación de procedimientos solicitados.</p>	<p>1 queja/ OIR máximo.</p>	<p>Mensual.</p>
	<p>Previa identificación ante el funcionario de la OIR, se le registrará en el sistema CI@ve, como mecanismo de acceso a la administración electrónica.</p>	<p>Nº de personas insatisfechas por no tramitar su certificado, cumpliendo todos los requisitos.</p>	<p>Registro de quejas presentadas al respecto.</p>	<p>0 quejas/ OIR máximo.</p>	<p>Mensual.</p>
		<p>Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su registro, cumpliendo todos los requisitos.</p>	<p>Registro de quejas presentadas al respecto.</p>	<p>0 quejas/ OIR máximo.</p>	<p>Mensual.</p>