

# CARTA DE SERVICIOS

del Diario Oficial de  
**Castilla-La Mancha**



**Castilla-La Mancha**

Consejería de Hacienda y  
Administraciones Públicas





## 1 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 Diario Oficial de Castilla-La Mancha y del Código Legislativo de Castilla-La Mancha, así como la divulgación de la Revista Jurídica de Castilla-La Mancha.

## 2 FINES Y OBJETIVOS

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.

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

- Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 252, de 30/12/2016).
- Los artículos 379 a 385 de la Ley 9/2012, de 29 de noviembre de Tasas y Precios Públcos de Castilla-La Mancha y otras medidas tributarias.
- 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 Pùblicas, 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).

## 4 **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 extractos de la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con la disposición a que se refiera en 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).

## 5 **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

# CARTA DE SERVICIOS

del Diario Oficial de Castilla-La Mancha

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 Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

**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 Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

**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.

## 6 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 de la Resolución de 7 de marzo de 2019 por la que se aprueba la actualización de la misma, (DOCM número 58 de 22 de marzo de 2019). También pueden consultarse en la página web institucional, donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.

## 7 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

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, 11 - 45071 Toledo

**Llamando al teléfono 012** (si llama desde Castilla-La Mancha) o al 925 274 552 (desde otra comunidad autónoma), donde el operador que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

**Mediante fax:** 925 269 059.

**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.

8

## 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.



9

## ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

Mediante resolución publicada el día 24 de marzo de 2023 en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, se acuerda prorrogar la vigencia de la Carta Sectorial de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha por un periodo de un año contado a partir del día siguiente a la publicación de dicha resolución, o en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha carta.

# **CARTA DE SERVICIOS**

del Diario Oficial de Castilla-La Mancha

## **10 FORMAS DE ACCESO**

**Consejería de Hacienda y Administraciones Pùblicas**

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:** <https://docm.iccm.es/portaldocm/>

**E-mail:** docm-internet@jccm.es

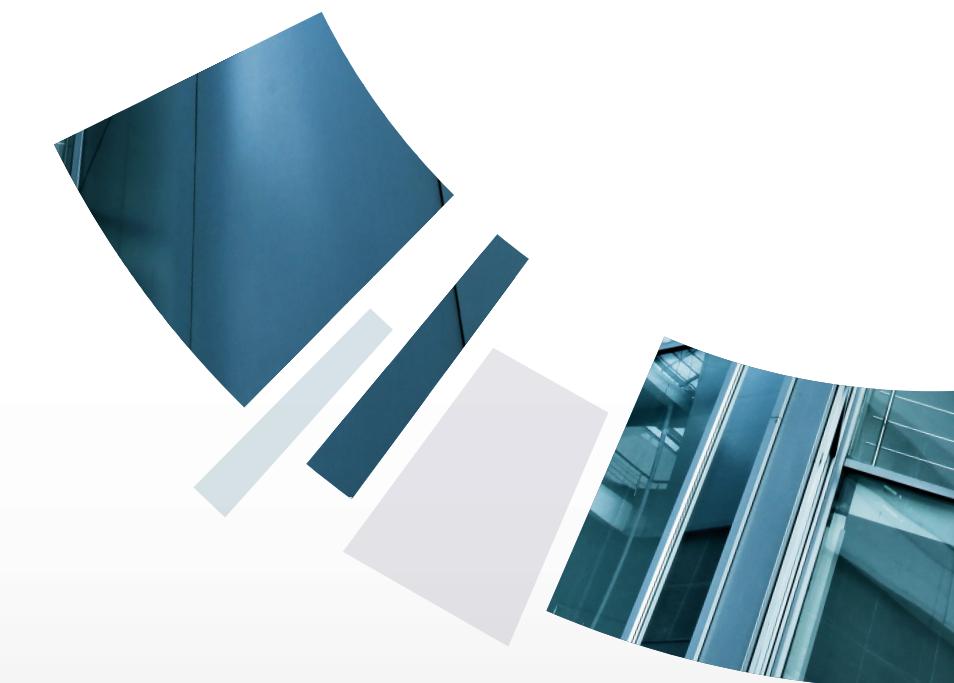
**Horario Presencial:** De lunes a viernes de 9 a 14 horas.

**Líneas de autobús:** 1 - 2 - 3 - 42 - 91 - 92

## **PLANO DE SITUACIÓN.**



**Diario Oficial de Castilla-La Mancha**  
*Consejería de Hacienda y Administraciones  
Públicas*



VI PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



**Castilla-La Mancha**

