CARTA DE SERVICIOS

Oficina de Información y Registro

CUENCA

Castilla-La Mancha
Consejería de Hacienda,
Administraciones Públicas y
Transformación Digital

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 la ciudadanía 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 las personas

interesadas, que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con la Junta de Comunidades, no dispongan de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento de que se trate, que podrá ser realizada por una funcionaria o 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 en las 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 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 la ciudadanía 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 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 procedimientos de admisión en centros y actividades, etc.
- Información sobre empleo público (ofertas, convocatorias, procesos selectivos en curso, fechas de examen, bolsas de empleo…).

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.
- Acceso a Wifi corporativa de la Junta de Comunidades 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. Servicio de cita previa: Permite a las personas que lo soliciten, concertar telemáticamente o por teléfono una cita previa, para acceder a cualquiera de los servicios que se prestan en las OIR, sin perjuicio de que se atienda a cualquier persona que lo solicite sin necesidad de cita previa.

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

4.6. Consulta de las Cartas de Servicios aprobadas.

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

4.8. 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.

4.9. En materia de administración electrónica:

- Cuando las personas que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, 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 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 de persona física.

- Registro de identificación para personas físicas en el sistema CI@ve.

4.10. Videointerpretación para personas sordas:

- Las personas sordas que acudan a una OIR, recibirán la ayuda de una persona intérprete de lengua de signos española, mediante un sistema de videoconferencia prestado por un dispositivo telemático conectado a la entidad prestadora del servicio

5 COMPROMISOS DE CALIDAD.

5.1. Compromisos de calidad comunes a todos los servicios:

- La atención será personalizada y adecuada a cada persona.

- El trato será cortés.

- 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 facilitaríamos los datos de contacto disponibles del 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: Cita previa: La persona será atendida en el día y hora solicitado, sin necesidad de esperar turno.

5.5. 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.

5.6. Servicio: Consulta de las Cartas de Servicios aprobadas. Compromiso:

- Tendrá a su disposición la consulta de las Cartas de Servicios aprobadas y vigentes que se encuentran publicadas en la sede electrónica de la Junta de Comunidades (www.jccm.es). Si desea una copia impresa, puede solicitarla al personal de la OIR que le facilitará un ejemplar de la versión publicada en el DOCM.

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

Se facilitará el acceso a dicho boletín, en su edición electrónica por las personas interesadas en aquellos terminales habilitados al efecto, con la colaboración del personal de la OIR.

5.8. 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 facilitará el acceso a dichos boletines, en su edición electrónica por las personas interesadas en aquellos terminales habilitados al efecto, con la colaboración del personal de la OIR.

5.9. 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.

- Cuando la persona solicitante de un certificado de firma electrónica con la entidad prestadora de servicios de la Junta de Comunidades, acredite su identidad, mediante alguno de los documentos establecidos legalmente, le tramitaremos de forma inmediata el certificado de firma electrónica para personas físicas.

- Previa identificación ante la funcionaria o el funcionario de la OIR, se le registrará en el sistema Cl@ve, como mecanismo de acceso a la administración electrónica.

5.10. Servicio: Videointerpretación de personas sordas:

- La persona sorda que lo solicite, será atendida, utilizando un servicio de videointerpretación, recibiendo la ayuda de una persona intérprete de lengua de signos española.

6 INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento. Se establecen en el Anexo de la Resolución de 22 de diciembre de 2022 de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el 30 de diciembre de 2022, por la que se actualiza esta Carta. También pueden consultarse en la sede electrónica, www.jccm.es, donde se publican mensualmente los resultados del cumplimiento de tales compromisos.

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 la ciudadanía 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, Administraciones Públicas y Transformación Digital.
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.

- Mediante el formulario disponible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades: 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 925 274 552 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) para pedirle disculpas e informarle de las causas del posible incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

9 VIGENCIA.

La vigencia de esta Carta de Servicios ha sido prorrogada por un periodo de un año contado a partir del día siguiente a la publicación de la resolución de prórroga en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha Carta.

10 FORMAS DE ACCESO.

1. Delegación Provincial de la Junta.

Las Torres, 18 C.P. 16002 – Cuenca.
Teléfono único de información: 012.
Teléfono OIR: 969 17 63 98.
Correo electrónico: oir-cuenca@jccm.es
Líneas de autobús: Línea 1-2- 5 y 6

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 sábados o días laborables): De 11:00 a 14:00 horas.

10.2. 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.

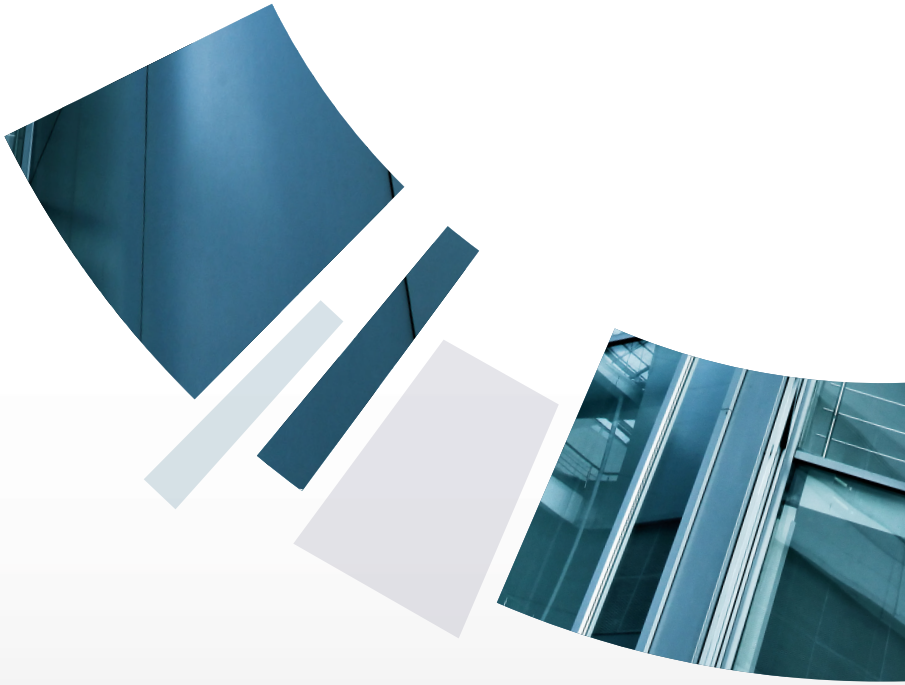
Puede obtener más información accediendo a la sede electrónica www.jccm.es.

11 PLANO SITUACIÓN.

Delegación Provincial de la Junta.

Oficina de Información y Registro

Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital



ICDQ _SPAIN
Certificado Número
008-10/24

D.L. TO 340-2024

Castilla-La Mancha

atención a la ciudadanía
Castilla-La Mancha