



RESOLUCIÓN de 3 de abril de 2008, de la Dirección General de Universidad y Tecnología, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios denominada "Funciones del Servicio de Régimen Universitario" y se dispone su publicación. (2008060934)

La Carta de Servicios del Servicio de Régimen Universitario fue aprobada por la Directora General de Enseñanzas Universitarias de la Consejería de Educación mediante Resolución de 19 de enero de 2006 y publicada en el Diario Oficial de Extremadura de 18 de febrero de 2006, momento a partir del cual surtió plenos efectos.

Habiéndose producido durante el año 2007 una reestructuración orgánica de las distintas Consejerías que conforman la Junta de Extremadura, se hace necesario actualizar la Carta de Servicios del Servicio de Régimen Universitario de la Dirección General de Enseñanzas Universitarias de la Consejería de Educación, que ha pasado a denominarse Servicio de Enseñanza Universitaria y a depender de la Dirección General de Universidad y Tecnología dentro de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación. Todo ello al amparo del Decreto del Presidente 17/2007, de 30 de junio, por el que se modifican la denominación, el número y competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y del Decreto 185/2007, de 20 de julio, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación (DOE de 2 de julio y 26 de julio de 2007, respectivamente).

Una vez elaborado el proyecto de actualización de la Carta de Servicios del Servicio de Enseñanza Universitaria, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO :

Primero. Aprobar la actualización de la Carta de Servicios denominada Funciones del Servicio de Enseñanza Universitaria, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa, que incluya la actualización, del contenido de la Carta de Servicios del Servicio de Enseñanza Universitaria para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, y en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de Internet <http://sia.juntaex.es>

Mérida, a 3 de abril de 2008.

El Director General de Universidad y Tecnología,
FRANCISCO QUINTANA GRAGERA

**A N E X O****CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ENSEÑANZA UNIVERSITARIA****PRÓLOGO.**

El Servicio de Enseñanza Universitaria es un Órgano dependiente de la Dirección General de Universidad y Tecnología de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación. De conformidad con el artículo 9.1 del Decreto 185/2007, de 20 de julio, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación, la Dirección General de Universidad y Tecnología tiene asignadas las siguientes competencias principales: a) Ejercer las funciones relativas a la enseñanza universitaria en Extremadura y, en particular, la relación y coordinación con la Universidad de Extremadura. b) Elaborar las propuestas de creación, supresión, adscripción e integración de Facultades, Escuelas Universitarias, Colegios Mayores, Residencias Universitarias y otros Centros Universitarios, así como las propuestas de autorización de nuevas titulaciones universitarias. c) Elaboración de las propuestas de precios públicos conducentes a la obtención de títulos oficiales y de los costes del personal docente e investigador, así como de administración y servicios de la Universidad de Extremadura. d) Y aquellas otras que le sean delegadas en el ejercicio de las competencias asignadas a la Dirección General. Entre otras funciones, el Servicio de Enseñanza Universitaria es el órgano encargado de la gestión de las Residencias Universitarias dependientes de la Junta de Extremadura, y de la gestión de las ayudas, subvenciones y becas dirigidas al colectivo universitario de la región.

El objetivo de esta Carta de Servicios es alcanzar una mejora sustancial de los servicios prestados a los usuarios por parte del Servicio de Enseñanza Universitaria y sus unidades dependientes. Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.**1.1. Datos Identificativos.**

El Servicio de Enseñanza Universitaria es un Órgano dependiente de la Dirección General de Universidad y Tecnología de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación.

El Servicio de Enseñanza Universitaria tiene como misión ejercer las funciones de información, gestión y atención administrativa, en relación con todas las competencias y atribuciones asignadas a la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación en materia de universidades.

1.2. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es el propio Servicio de Enseñanza Universitaria.

1.3. Medios de prestación del servicio.

**SERVICIO DE ENSEÑANZA UNIVERSITARIA**

Dirección General de Universidad y Tecnología

Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación

C/ Santa Eulalia, 44.

06800 Mérida

Tel: 924 00 79 28

Fax: 924 00 79 03

e-mail: antonio.aladro@juntaextremadura.net

Sección de Gestión Académica

Tel: 924 00 79 14

e-mail: flor.beato@juntaextremadura.net

Negociado de Gestión Académica – Unidad de Información al Estudiante

Tel: 924 00 79 09

e-mail: enrique.barron@juntaextremadura.net Sección de Becas y Ayudas

Tel: 924 00 79 29

e-mail: soledad.lucas@juntaextremadura.net Negociado de Becas y Ayudas

Tel: 924 00 79 10

e-mail: mcarmen.fernandezmv@juntaextremadura.net

Horario: 08:00-15:00 horas (de Lunes a Viernes).

CENTROS DEPENDIENTES DEL SERVICIO DE ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

Residencias Universitarias

Residencia Universitaria Juan XXIII: Ronda del Pilar, 18 06002 - BADAJOZ

Tel: 924 01 28 90

Fax: 924 01 29 09

e-mail: ru.juanxxiii@juntaextremadura.net

Residencia Universitaria Diego Muñoz Torrero: Ronda de San Francisco, 2 10005 - CÁCERES

Tel: 927 00 68 88

Fax: 927 00 68 92

e-mail: ru.munoztorrero@juntaextremadura.net

Residencia Universitaria Mario Roso de Luna: Avda. de la Universidad s/n 10004 - CÁCERES

Tel: 927 00 68 98

Fax: 927 00 69 02

e-mail: ru.rosodeluna@juntaextremadura.net

Residencia Universitaria Complejo Educativo de Plasencia: Avda. Virgen del Puerto, 2
10600 - PLASENCIA

Tel: 927 01 70 03

Fax: 927 01 70 02

e-mail: ru.ceplasia@juntaextremadura.net



2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

El Servicio de Enseñanza Universitaria ofrece los siguientes servicios:

2.1. SERVICIOS INSTITUCIONALES.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA (UEX).

2.1.1. Elaboración de las siguientes propuestas:

Creación, supresión, adscripción e integración de Facultades, Escuelas Universitarias y Centros Universitarios.

Autorización y supresión de nuevas titulaciones.

Precios públicos conducentes a la obtención de títulos oficiales.

Pago para la financiación de los gastos de personal de la Universidad de Extremadura.

Costes del personal docente e investigador, y de administración y servicios de la Universidad de Extremadura.

Financiación, seguimiento y control del programa "Universidad de los Mayores de Extremadura".

2.1.2. Elaboración de la normativa universitaria y las disposiciones normativas cuya competencia se encuentra atribuida a la Junta de Extremadura, así como los convenios de colaboración celebrados entre la Junta de Extremadura y la Universidad de Extremadura en materia de enseñanzas universitarias.

2.1.3. Realización de los estudios técnicos, financieros, presupuestarios o de otra índole que sirven de base a las propuestas de financiación universitaria.

2.1.4. Reconocimiento y aprobación de los Colegios Mayores y Residencias Universitarias en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED).

Elaboración de las propuestas, seguimiento y control de las ayudas concedidas, por parte de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación, a los Centros Asociados de la UNED en Extremadura.

2.2. SERVICIOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA: CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE CARÁCTER ANUAL.

2.2.1. Gestión, seguimiento y control del procedimiento de las siguientes convocatorias de ayudas y becas:

Subvenciones para la realización de prácticas reconocidas en los planes de estudios conducentes a la obtención de las distintas titulaciones implantadas en la Universidad de Extremadura.



Subvenciones para la realización de acciones de apoyo a la actividad docente en la Universidad de Extremadura.

Plazas de residentes en las Residencias Universitarias de la Junta de Extremadura.

Plazas de residentes-colaboradores en las Residencias Universitarias de la Junta de Extremadura.

Becas Complementarias para estudios de enseñanzas universitarias para los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Becas de colaboración docente para alumnos de la Universidad de Extremadura.

Becas Complementarias para los estudiantes universitarios extremeños beneficiarios del programa internacional de movilidad estudiantil Erasmus.

2.3. SERVICIO DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ESTUDIANTE.

Desde la Unidad de Información al Estudiante se atienden las consultas de los universitarios acerca de organización, normativa, direcciones e información de su interés.

Se pone a disposición de los interesados libros, guías, folletos y otras publicaciones disponibles, así como direcciones de páginas web.

Se realiza la entrega oficial de títulos de enseñanzas universitarias, tanto de la Universidad de Extremadura como de otras Universidades españolas, a petición del interesado.

Se proporciona a los interesados copia de las órdenes de convocatoria que se tramitan en este Servicio de Enseñanza Universitaria.

2.4. SERVICIO DE REGISTRO DE DOCUMENTOS.

Registro de documentación como registro auxiliar de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación. En horario de 8:00 a 15:00 horas.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

a) DE ÁMBITO ESTATAL

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Real Decreto 634/1995, de 21 de abril, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de Universidades.

Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.



Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.

Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

Real Decreto 1830/2004, de 27 de agosto, por el que se establece un nuevo plazo para la entrada en vigor de determinados artículos del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado. Publicado en BOE (26-01-2005).

Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Postgrado. Publicado en BOE (26-01-2005).

Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

b) DE ÁMBITO AUTONÓMICO.

Ley 4/1998, de 30 de abril, del Consejo Social de la Universidad de Extremadura.

Decreto 77/1990, de 16 de octubre, por el que se regula el régimen general de concesión de subvenciones.

Decreto 18/1995, de 18 de mayo, de asignación de funciones y servicios en materia de universidades.

Decreto 69/1997, de 20 de mayo, por el que regulan las condiciones mínimas para la creación, reconocimiento y aprobación de Colegios Mayores y Residencias Universitarias en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Decreto 94/2002, de 8 de julio, por el que se regula el régimen del personal docente e investigador contratado de la Universidad de Extremadura.

Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Extremadura.

Decreto 116/2005, de 26 de abril, por el que se regulan determinadas subvenciones de la Consejería de Educación en materia de enseñanzas universitarias.



Decreto 145/2005, de 7 de junio, modificado por el Decreto 119/2006, de 27 de junio, por el que se regulan las becas complementarias para estudios de enseñanzas universitarias para los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Decreto 164/2005, de 5 de julio, por el que se regulan becas de colaboración docente para alumnos/as de la Universidad de Extremadura.

Decreto 50/2006, de 21 de marzo, por el que se regulan las becas complementarias para los estudiantes universitarios extremeños beneficiarios del programa internacional de movilidad estudiantil Sócrates Erasmus.

Decreto 51/2006, de 21 de marzo, por el que se acuerda la implantación de Programas Oficiales de Posgrado conducentes a la obtención de títulos oficiales de Máster y Doctorado en la Universidad de Extremadura.

Decreto 67/2006, de 4 de abril, por el que se regulan las subvenciones para prácticas reconocidas en los planes de estudios universitarios y acciones de apoyo a la actividad docente en la Universidad de Extremadura.

Decreto 52/2007, de 20 de marzo, por el que se acuerda la implantación de Programas Oficiales de Posgrado conducentes a la obtención de títulos oficiales de Máster y Doctorado en la Universidad de Extremadura.

Decreto anual por el que se fijan los precios públicos de enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de títulos oficiales en la Universidad de Extremadura.

Decreto 114/2007, de 22 de mayo, por el que se regulan complementos retributivos adicionales del personal docente e investigador de la Universidad de Extremadura.

Decreto del Presidente 17/2007, de 30 de junio, por el que se modifican la denominación, número y competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Decreto 185/2007, de 20 de julio, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación.

Orden de 18 de agosto de 1997, por la que se publica el Reglamento de Régimen Interno de las Residencias Universitarias dependientes de la Consejería de Educación y Juventud de la Junta de Extremadura.

Orden de 25 de junio de 1999, por la que se aprueba el reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Social de la Universidad de Extremadura.

Orden de 17 de diciembre de 2004, por la que se regulan las pruebas de acceso a la Universidad de Extremadura para mayores de 25 años.

Orden anual por la que se regula la convocatoria de plazas de residentes en las Residencias Universitarias de la Junta de Extremadura para el curso académico correspondiente.

Orden de 1 de agosto de 2007 por la que se establecen los criterios generales de los programas de evaluación del personal docente e investigador de la Universidad de Extremadura a efectos de los complementos adicionales por méritos individuales.



Orden anual por la que se regula la convocatoria de plazas de residentes-colaboradores en las Residencias Universitarias de la Junta de Extremadura.

Orden anual por la que se regula la concesión de ayudas para la realización de prácticas reconocidas en los planes de estudios conducentes a la obtención de las distintas titulaciones implantadas en la Universidad de Extremadura.

Orden anual por la que se convocan subvenciones para la realización de acciones de apoyo a la actividad docente en la Universidad de Extremadura.

Orden anual por la que se regulan las becas complementarias para estudios de enseñanzas universitarias para los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Orden anual por la que se regulan las becas de colaboración docente para alumnos de la Universidad de Extremadura.

Orden anual por la que se regulan las becas complementarias para los estudiantes universitarios extremeños beneficiarios del programa internacional de movilidad estudiantil Erasmus.

Orden anual por la que se establecen las plazas de nuevo ingreso reservadas a determinados colectivos de estudiantes en la Universidad de Extremadura, en el curso académico correspondiente.

Resolución anual de la Dirección General de Universidad y Tecnología por la que se determina el calendario de preinscripción y matrícula para el acceso a la Universidad de Extremadura en el curso académico correspondiente.

4. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS.

4.1. Compromisos de calidad asumidos por el Servicio de Enseñanza Universitaria.

La relación de los servicios prestados y los Derechos que asisten a los ciudadanos y usuarios que los demandan se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

4.1.1. En relación con los Servicios Institucionales:

Impulsar y potenciar las relaciones y la coordinación con la Universidad de Extremadura, atendiendo a las demandas de actuaciones viables, previo análisis y estudio de las mismas.

4.1.2. En relación con la gestión administrativa y las Convocatorias Públicas de carácter anual:

Facilitar a los interesados los impresos normalizados de solicitud de todas las convocatorias de becas y ayudas gestionadas por el Servicio de Enseñanza Universitaria.

Poner a disposición de los usuarios de cada una de las Residencias Universitarias de la Junta de Extremadura buzones específicos de quejas y sugerencias, atendiendo las demandas viables que impliquen una mejora en la calidad del servicio.



Implantar un sistema de evaluación periódica sobre el funcionamiento de las Residencias Universitarias a través de las encuestas realizadas a los residentes.

Crear una Comisión Interresidencial para la evaluación de las Residencias Universitarias y formular las propuestas sobre las medidas a adoptar.

4.1.3. En relación con la Unidad de Información al Estudiante:

Poner a disposición de los ciudadanos, a partir del día siguiente al de su publicación en el DOE, copia de todas las convocatorias de becas y ayudas realizadas por el Servicio de Enseñanza Universitaria en la página web de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación.

Atender todas las consultas, tanto presenciales como por cualquier otro medio de comunicación formuladas en materia de universidades, respondiendo en la forma que indique el ciudadano en el plazo máximo de cinco días.

4.1.4. En relación con el Registro de Documentos:

Remitir la documentación recibida en nuestro registro auxiliar al órgano destinatario, en el día siguiente hábil al de su recepción y registro.

4.2. INDICADORES DE CALIDAD.

Los indicadores de calidad que permitirán comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad definidos son los siguientes:

Número de propuestas formuladas por la UEX y número de propuestas atendidas.

Número de propuestas elaboradas sobre normativa.

Número de convenios y acuerdos de colaboración desarrollados.

Número de convocatorias de las que se dispone de formularios e impresos normalizados sobre el número total de convocatorias, en porcentaje.

Número de convocatorias de las que se dispone de formularios e impresos normalizados puestos a disposición del público sobre el número de convocatorias de las que se dispone de formularios e impresos normalizados, en porcentaje.

Número de quejas y sugerencias recibidas en las residencias universitarias sobre el número total de residentes en las mismas, en porcentaje.

Número de quejas y sugerencias atendidas en las residencias universitarias sobre el total de las quejas y sugerencias recibidas, en porcentaje.

Número de quejas y sugerencias que implican una mejora en la calidad del servicio en las residencias universitarias sobre el número total de las quejas y sugerencias recibidas, en porcentaje.

Número de solicitudes presentadas frente al número de plazas ofertadas por cada una de las residencias universitarias, en porcentaje.



Valoración en encuesta de la satisfacción de los residentes por residencia universitaria. Número de encuestas realizadas frente al número total de residentes, en porcentaje (por cada una de las residencias universitarias).

Número de reuniones mantenidas por la Comisión Interresidencial.

Número de cuestionarios estudiados por la Comisión Interresidencial frente al número total de cuestionarios realizados, en porcentaje.

Número de propuestas aceptadas por la Comisión Interresidencial frente al número de propuestas realizadas por los residentes, en porcentaje.

Tiempo medio de actualización de la página web de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación.

Número de consultas atendidas por la Unidad de Información al Estudiante frente al número total de consultas formuladas, en porcentaje.

Tiempo medio de respuesta por consulta atendida por la Unidad de Información al Estudiante.

Número de consultas realizadas a la Unidad de Información al Estudiante, dependiendo del medio utilizado (presenciales, telefónicas, correo electrónico, correo ordinario, etc.). Número de consultas realizadas a la Unidad de Información al Estudiante por variables sociológicas (procedencia territorial, sexo, edad, etc.).

Número de consultas realizadas a la Unidad de Información al Estudiante por tema.

De los documentos administrativos presentados en el registro auxiliar para ser reenviados a su destinatario, número de documentos remitidos al destinatario en plazo sobre el número de documentos que superaron el tiempo de reenvío, en porcentaje.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los ciudadanos.

Los derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos, con carácter general, en la Constitución Española, así como en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

No obstante lo anterior, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha querido dotar de especial relevancia a este conjunto de potestades públicas, y ha aprobado la Carta de Derechos de los Ciudadanos como auténtico mandato que nuestra Administración asume y cuyo ejercicio se compromete a facilitar a cuantas personas físicas, o jurídicas a través de sus representantes, se relacionen con ella.

Dicha Carta, que se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, se concibe como un instrumento que convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos,



convirtiéndoles en su referente de actuación. Así, se reconocen los Derechos a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos, a recibir una atención adecuada, a obtener información, a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada, a una Administración responsable ante el ciudadano y a participar activamente en los servicios públicos.

Algunas de cuyas manifestaciones más concretas que inciden en las funciones del Servicio de Enseñanza Universitaria son las siguientes:

Recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento del Servicio y los requisitos genéricos de sus procedimientos.

Conocer el contenido actualizado de las normas aplicables por el Servicio mediante sistemas de datos fácilmente accesibles.

Disponer gratuitamente de los formularios de solicitud normalizado para iniciar un procedimiento gestionado por el Servicio.

Obtener la ayuda e información necesarias para cumplimentar las instancias que se dirijan al Servicio.

Formular quejas y sugerencias relativas al funcionamiento del Servicio.

5.2. Forma de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos, usuarios, órganos, unidades y empleados públicos en general que hagan uso de los servicios que presta el Servicio de Enseñanza Universitaria, colaboran con éste a través de los siguientes medios:

Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que eventualmente puedan realizarse de manera periódica.

Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo; así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (DOE núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.



Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

Sistema de información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>

Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberá indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las Quejas y Sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.