



CONSEJERÍA DE FOMENTO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y TURISMO

RESOLUCIÓN de 19 de febrero de 2014, de la Dirección General de Carreteras y Obras Hidráulicas, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada "Servicio de Infraestructuras Viarias" y se dispone su publicación. (2014060491)

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de Infraestructuras Viarias, 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 Carta de Servicios denominada "Servicio de Infraestructuras Viarias", 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 del contenido de la Carta de Servicios del Servicio de Infraestructuras Viarias para su exposición/distribución en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet <http://www.gobex.es>.

Mérida, a 19 de febrero de 2014.

La Directora General de Carreteras
y Obras Hidráulicas,
MONTAÑA JIMÉNEZ ESPADA

**ANEXO****"CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS VIARIAS"****1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO O UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO****1.1. Datos identificativos.**

Esta carta es de aplicación al Servicio de Infraestructuras Viarias adscrito a la Dirección General de Carreteras y Obras Hidráulicas de la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Las principales funciones que desarrolla el servicio en virtud de lo recogido en el Decreto 208/2011, de 5 de agosto, por el que establece la estructura orgánica de la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo son:

- Infraestructuras generales.
- Obras públicas.
- Conservación y Explotación de las carreteras cuyo itinerario se desarrolla íntegramente en el territorio de la Comunidad Autónoma, en coordinación con la planificación de carreteras efectuadas en el ámbito de la Administración del Estado.

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 Carta de Servicios es el propio Servicio de Infraestructuras Viarias. Se encuentra ubicado en la avda. de la Comunidades, s/n. Mérida, Badajoz. (06800).

1.3. Medios de prestación del servicio.

OFICINAS:

SERVICIOS CENTRALES EN MÉRIDA

Centro	Teléfono	Fax	e.mail	Dirección
Mérida	924 332134	924 332379	pedro.rodriguez@gobex.es,	Avda. Comunidades, 06800-Mérida (Badajoz)

SERVICIOS TERRITORIALES

Centro	Teléfono	Fax	e.mail	Dirección
Badajoz	924 010696	924 001496	josemaria.villalon@gobex.es,	Avda. Europa, 10 (Badajoz)
Cáceres	927 001476	927 001496	juan.roman@gobex.es,	Avda. Primo Rivera, 2 (Cáceres)

**CENTROS DE CONSERVACIÓN Y LABORATORIOS****CENTROS DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS**

Badajoz	924 013665	924 013666	carlosherminio.diaz@gobex.es,	Avda. De Málaga, 3 06006-Badajoz
Castuera	924 020533	924 020532	juanantonio.lopez@gobex.es,	Ctra. Puebla Alcocer, s/n. 06420-Castuera
Mérida	924 009735	924 009734	mariadelcarmen.leon@gobex.es,	C/ Arenal Pan Caliente, s/n .06800-Mérida
Zafra	924 029812	924 029814	francisco.cerrato@gobex.es,	Ctra. De los Santos, s/n 06300-Zafra
Cáceres	927 006760	927 006762	santos.garcia@gobex.es,	C/ Amberes, s/n. 10001-Cáceres
Coria	927 013058	927 013059	fermin.baile@gobex.es,	Avda. Alfonso VII, s/n. Aptds. Correos 91, 0800-Coria
Plasencia	927 017878	927 017879	juanjose.alejandrogobex.es,	Ctra. Malpartida Plasencia, s/n. 10600-Plasencia
Trujillo	927 027792	927 027793	florentino.rodriguez@gobex.es,	Ctra. N-V, KM. 250,10200-Trujillo

LABORATORIOS DE OBRAS PÚBLICAS

Badajoz	924 001800	924 001803	joaquin.pagador@gobex.es,	PI El Nevero, parcela G-6. c/ Francisco Rodríguez Romero, 13 06006-Badajoz
Cáceres	927 006968	927 006969	miguelangel.perez@gobex.es,	PI Las Capellanías, Avda 2, parcela, 2 10005-Cáceres

PAGINAS WEB

<http://fomento.gobex.es/fomento/live/informacion-ciudadano/carreteras.html>

2. LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**DE ÁMBITO ESTATAL**

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- Ley de Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954.
- Decreto de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial.

**DE ÁMBITO AUTONÓMICO**

- Ley 7/1995, 27 de abril, de Carreteras de Extremadura.
- Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de Potestad Sancionadora.
- Decreto 9/1994, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre procedimientos sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 2/2008, de 16 de junio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 180/2000, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

RELACIONADA CON LOS DERECHOS CIUDADANOS**DE ÁMBITO ESTATAL**

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de desarrollo aprobado por el RD 17/2007, de 21 de diciembre.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Decreto 180/2012, de 7 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 75/2010, de 18 de marzo, por el que se crea la sede electrónica corporativa, se regulan aspectos relativos a la identificación y autenticación electrónica y se establecen medidas para la copia electrónica de documentos en la Administración de la Comunidad Autónoma.
- 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 Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, de Mejora de la Tramitación Administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un sistema de Registro Único en la Comunidad Autónoma de Extremadura.



3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

A. Actuaciones y procedimientos en materia de explotación de carreteras. Conservación y mantenimiento, mejora de la vía, señalización, ordenación de accesos y uso de zonas de dominio público y afección.

I. Desarrollo, control y seguimiento de las obras y/o actuaciones ejecutadas en la red de carreteras y autovías autonómicas.

II. Control de calidad de los procesos y productos utilizados en infraestructuras en carreteras. Realización de ensayos, estudios e informes.

III. Resolución de las autorizaciones de obras y/o actuaciones en las zonas de influencia, dominio público, servidumbre y afección, de las carreteras y autovías autonómicas.

IV. Tramitación de la reversión, cesión y enajenación de tramos de carreteras y autovías autonómicas.

V. Emisión de Informes previos, preceptivos y vinculantes previstos legalmente (pruebas deportivas, otras ocupaciones temporales, transportes especiales y reclamaciones de responsabilidad patrimonial) en materia de uso y defensa de las carreteras.

B. Actuaciones en materia de suministro de información especializada, difusión y divulgación de la misma a usuarios de la red de carreteras y autovías autonómicas.

VI. Proporcionamos y difundimos información sobre el Plan de Aforos y el tráfico en la red de carreteras y autovías autonómicas.

VII. Proporcionamos y difundimos información en materia de seguridad vial en las carreteras y autovías autonómicas.

VIII. Proporcionamos y divulgamos información actualizada sobre el mapa de la red viaria de Extremadura.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Nos comprometemos, en materia de mejora del estado de los firmes, seguridad y equipamiento de las carreteras y autovías de la red autonómica, a realizar al menos un estudio técnico de I+D+I anual.

2. Mantendremos actualizada en la página web de la Consejería la información sobre las obras en ejecución y finalizadas con enlaces directos a otra información de interés: expropiaciones, perfil del contratante, presupuesto de licitación.

3. Nos comprometemos a ampliar el tipo y el número de ensayos a ejecutar en los controles de calidad de las obras de carreteras y autovías de la red autonómica.

4. Nos comprometemos a mejorar la calidad de la información de los resultados que se entregan a la Dirección de Obras.



5. Nos comprometemos a incluir en la página web corporativa de la Consejería de Fomento la información actualizada sobre los requisitos técnicos y administrativos del procedimiento para las distintas autorizaciones, así como sobre el estado de tramitación de cada expediente, facilitando la descarga de los impresos normalizados para las solicitudes.
 6. Resolveremos el 90 % de las solicitudes de obras y/o actuaciones en las zonas de influencia de las carreteras y autovías de la red autonómica en un plazo máximo de 5 meses.
 7. Tramitaremos el 75 % de las solicitudes de enajenación, reversión y cesión de tramos de carreteras de la red autonómica en un plazo inferior a dos meses
 8. Nos comprometemos a emitir el informe previo de las solicitudes de autorización de pruebas deportivas y otras ocupaciones temporales de las carreteras al menos cinco días hábiles antes del previsto para la celebración de la prueba.
 9. Mantendremos accesible y actualizado en la página web de la Consejería los datos del Plan de Aforos de las carreteras y autovías autonómicas.
 10. Mantendremos accesible y actualizado en la página web de la Consejería para su consulta por los usuarios el Observatorio Regional de la Seguridad Vial con acceso a todas las notas de prensa en la materia.
5. INDICADORES.
- A. Número de estudios técnicos de I+D+I realizados.
 - B. Número de días en los que el enlace en la web corporativa no ha sido accesible o la información no se ha actualizado.
 - C. Número de nuevos ensayos de control de calidad realizados respecto del semestre anterior a la medición.
 - D. Número de nuevos informes de control de calidad puestos a disposición de la dirección facultativa.
 - E. Número de días en los que el enlace no ha estado accesible más número de días de retraso en la actualización de la información facilitada.
 - F. Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo comprometido sobre el total de las presentadas.
 - G. Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo sobre el total de las presentadas.
 - H. Porcentaje de informes emitidos en el plazo comprometido sobre el total de los solicitados.
 - J. Número de días en los que el enlace no ha estado accesible o no se han actualizado los datos después de nuevas mediciones.
 - K. Número de días en los que el enlace no ha estado accesible más número de días de retraso en la actualización de los datos.



L. Número de días en los que el enlace no ha estado accesible más el número de días de retraso en la actualización de los datos.

6. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

6.1. Derechos de los ciudadanos.

Los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración se encuentran recogidos en la Constitución Española y desarrollados, entre otros, en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.

Por otro lado, en el contexto actual de avances tecnológicos la Administración debe ser la primera en comprometerse con su época y ofrecer a los ciudadanos las ventajas y posibilidades que la sociedad de la información tiene. A este compromiso dio respuesta la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que en su artículo 6 despliega y desarrolla el contenido de los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

La Comunidad Autónoma de Extremadura consciente de la conveniencia de difundir y explicitar estos derechos aprobó, ya en el año 2004 la "Carta de Derechos del Ciudadano", recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, 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.

La Carta sistematizó estos derechos, sin perjuicio de sus manifestaciones legales concretas y el desarrollo por normas con rango de ley que se ha producido posteriormente, en los siguientes:

- Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- Derecho a recibir una atención adecuada.
- Derecho a obtener información.
- Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

Más recientemente la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura, con el objetivo de implantar una nueva forma de relación del Gobierno y la

Administración Pública con la ciudadanía basada en la transparencia y orientada al establecimiento de un gobierno abierto, ha desarrollado concretamente:

- Los principios generales de actuación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura en el marco de la normativa básica del Estado.
- El derecho de acceso a la información pública por parte del ciudadano. Al respecto debe mencionarse que se ha implantado un Teléfono de información administrativa, 901 601 601, con el siguiente horario: De lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00. Los sábados de 09:00 a 14:00. Fuera de ese horario se podrá dejar un mensaje en el Buzón de voz que será atendido y contestado en el siguiente día hábil. A través de este teléfono se puede acceder a un servicio de directorio con transferencia automática de llamada a las unidades dependientes de la administración autonómica. En cuanto al acceso electrónico a la información pública el Portal del Ciudadano ubicado en la sede electrónica corporativa identificará los canales de acceso a los servicios disponibles.
- Los principios de participación y colaboración ciudadanas y el régimen de garantías para hacerlos efectivos.
- Los mecanismos para garantizar la transparencia en la actividad administrativa.

Puede decirse que con la regulación anterior queda definido y garantizado el "Estatuto Jurídico" del ciudadano en su relación con la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

6.2. Formas de colaboración y participación ciudadana.

La ciudadanía tiene derecho a ser consultada de manera periódica y regular sobre su grado de satisfacción respecto de los servicios públicos que recibe y su opinión interesa especialmente a la Administración para conocer las expectativas del ciudadano, detectar incumplimientos o mal funcionamiento de los servicios y acometer proyectos de mejora.

Con el objetivo de preservar este derecho la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura establece que la Administración fomentará el uso de instrumentos adecuados como las encuestas, los sondeos o los paneles ciudadanos como medios para impulsar la participación y colaboración ciudadanas. Los resultados de estas consultas se publicarán en el Portal de Transparencia y Participación Ciudadana que se integrará en la Plataforma de la Administración Electrónica de la web corporativa del Gobierno de Extremadura.

Para hacer accesible y efectivo este derecho de participación la Administración autonómica promoverá campañas de difusión de los distintos instrumentos de participación y colaboración y articulará planes de formación para la utilización de los mismos.

Otro sistema de participación es la formulación de iniciativas, quejas o sugerencias conforme a lo previsto en el punto siguiente.

6.3. Iniciativas, quejas y sugerencias.

Partimos de la premisa de que, no solo una iniciativa o sugerencia, sino también una queja es siempre una oportunidad de mejora.

Por ello la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento puesto a la disposición de los ciudadanos para que estos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter uniforme para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (DOE núm. 71, de 20 de junio).

En el supuesto de presentación de sugerencias o quejas de forma presencial los funcionarios encargados de la custodia del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la formulación, 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 las oficinas de registro de documentos 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 podrá ser utilizado cualquier otro formato.

La quejas y sugerencias pueden presentarse, asimismo, a través de medios electrónicos en el Portal del Ciudadano en el que, tal y como dispone la norma que regula la sede electrónica corporativa de la Junta de Extremadura, existe un enlace en la siguiente dirección:

<http://sede.gobex.es/SEDE/quejasSugerencias>

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

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

7. PERIODO DE VIGENCIA.

Las Cartas de Servicios son documentos vivos ya que además de declarar públicamente los compromisos de calidad asumidos en un momento determinado, pretenden facilitar la mejora continua de los servicios públicos prestados adecuándose a las demandas ciudadanas. Este principio inspirador debe reflejarse en una permanente puesta al día de sus contenidos.



Atendiendo a este criterio temporal la presente Carta de Servicios tiene un periodo de vigencia de tres años a partir de la fecha de su publicación, sin perjuicio de que cambios o circunstancias que puedan producirse en el propio Servicio o en su entorno determinen la necesidad de adaptación y actualización de la Carta con anterioridad.

Mérida, a 24 de febrero de 2014.

El Secretario General
(PD Resol. de 26/07/11, DOE n.º 146, de 29/07/11),
ROBERTO CARBALLO VINAGRE

