



I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

D. OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

ORDEN PRE/1570/2022, de 9 de noviembre, por la que se aprueba la carta de servicios del Boletín Oficial de Castilla y León.

Las cartas de servicios como herramientas de gestión de calidad, de comunicación, participación y transparencia acercan la Administración a los ciudadanos, facilitan avanzar en la implantación de la mejora continua y en la calidad de la prestación de los servicios públicos.

Mediante las cartas de servicios la Administración de Castilla y León informa sobre los compromisos de calidad de los servicios públicos que presta, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

El Decreto 4/2021, de 18 de febrero, establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y regula en el capítulo III el «sistema de gestión de las cartas de servicios».

El citado Decreto establece en su artículo 17 que las cartas de servicios se aprobarán por orden de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, a propuesta del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

La aprobación de las cartas de servicios se hará pública mediante la inserción de un extracto del contenido de esta en el Boletín Oficial de Castilla y León y se difundirá, tal como prevé el artículo 7 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en las respectivas dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 1.gg) del Decreto 6/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, le corresponde a esta Consejería «el diseño y la ejecución de programas y proyectos para el desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios, así como la evaluación de su funcionamiento.»

Por lo expuesto, de conformidad con la competencia que se deriva del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y visto el informe emitido por el Servicio de Calidad, Innovación y Participación Ciudadana, y la propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios,



RESUELVO

Primero.

Aprobar la carta de servicios del Boletín Oficial de Castilla y León, cuyo extracto aparece como anexo a la presente Orden.

Segundo.

La carta se difundirá según lo establecido en el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y por aquellos medios que se consideren más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

Tercero.

Esta orden tendrá eficacia a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Valladolid, 9 de noviembre de 2022.

El Consejero de la Presidencia,
Fdo.: JESÚS JULIO CARNERO GARCÍA

ANEXO**I.- DATOS DE CARÁCTER GENERAL****TÍTULO:**

Carta de servicios del Boletín Oficial de Castilla y León

Consejería de la Presidencia

IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO:

Boletín Oficial de Castilla y León

Dirección:

C/ Vinos de Rueda n.º 22

47008 Valladolid

Sede electrónica: <https://bocyl.jcyl.es/>

Correo electrónico: publicacionesbocyl@jcyl.es

Teléfono: 983 41 11 00 Extensiones 800134 / 800127

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

El horario de atención al público es de 9:00 horas a 14:00 horas, de lunes a viernes.

PROPÓSITO Y OBJETIVOS:

La edición, publicación y difusión del Boletín Oficial de Castilla y León, medio en el que se publican las leyes, disposiciones y otros actos de inserción obligatoria, emanados de las Instituciones de la Comunidad de Castilla y León.

Otros datos de interés:

- Anualmente, el B.O.C. y L. recibe año más de 25.000 solicitudes, publica más de 9.000 registros (disposiciones, resoluciones y otros trámites administrativos) y tramita más de 15.000 anuncios de notificación.
- El servicio de «alertas de publicación» cuentan con aproximadamente 5.000 suscriptores.
- La página web tiene más de 1 millón de usuarios que accedieron aproximadamente en 5 millones de ocasiones a la web.

SERVICIOS QUE PRESTA OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS:

- Publica, en su sede electrónica, el diario oficial Boletín Oficial de Castilla y León con carácter oficial y auténtico desde el 1 de enero de 2010.

- Ofrece en su sede electrónica, con carácter informativo, el diario oficial Boletín Oficial de Castilla y León anteriores a 1 de enero de 2010.
- Ofrece todo el contenido del B.O.C. y L. en formatos PDF, HTML y XML.
- Elabora una base de datos a partir del contenido publicado en el diario oficial, accesible en la sede electrónica libre y gratuitamente.
- Dispone de un servicio automatizado para la emisión de avisos de publicación «alertas de publicación».
- Dispone en la página web de un servicio para plantear consultas o sugerencias «contacto».
- Recepción, comprobación de requisitos formales, normalización y remisión de los anuncios de notificación al Tablón Edictal Único del B.O.E.

NORMATIVA REGULADORA:

La normativa reguladora del B.O.C. y L. es la siguiente:

1. Decreto 30/2017, de 28 de septiembre, por el que se regula el Boletín Oficial de Castilla y León.
2. Orden PRE/930/2017, de 26 de octubre, por la que se regula la tramitación de solicitudes de publicación de documentos en el Boletín Oficial de Castilla y León.
3. Ley 12/2001, de 20 de diciembre, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad de Castilla y León, artículos 21 a 24.
4. Órdenes de la Consejería de Economía y Hacienda por la que se acuerda la publicación de las tarifas vigentes de las tasas.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

Derechos:

Con carácter general, los reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En particular, los siguientes derechos:

- Acceder libre y gratuitamente a la edición electrónica del B.O.C. y L.
- Ser asistidos en la búsqueda de las disposiciones, actos y anuncios publicados.
- Ser asistidos para gestionar los anuncios que se publican en los diarios oficiales.
- Ser informados del estado de tramitación de los anuncios enviados para publicar.
- Obtener copias auténticas impresas de las disposiciones, actos o anuncios publicados en los diarios oficiales, o de los diarios completos, mediante, en su caso, la contraprestación que proceda.

- Ser asistidos en el uso de los servicios que se ofrecen a través de la sede electrónica.
- A obtener información sobre los tratamientos de sus datos personales realizados por la Agencia, pudiendo ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, en los términos previstos por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Deberes:

- Aceptar el formato establecido para las solicitudes de publicación y los documentos anexos a la solicitud.
- 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.
- En los anuncios de pago, realizar el mismo antes de la publicación.

COLABORACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Todas las personas pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta el Boletín Oficial de Castilla y León formulando sugerencias y quejas conforme a lo previsto en esta carta.

MECANISMOS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD Y LA ACCESIBILIDAD:

Realización de auditorías de accesibilidad por entidades pertenecientes a la World Wide Web Consortium (W3C) o acreditadas por ENAC en la materia, con resultado: «alto grado de cumplimiento con el nivel Doble A según las Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web 2.1 de la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium».

Realización de auditorías de accesibilidad por el Observatorio de Accesibilidad dependiente de la Administración del Estado, resultado: puntuación media 9,94 a 30/6/2020.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS:

Las sugerencias y quejas podrán presentarse conforme a lo establecido en el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de forma presencial en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 (LPACAP), a través del teléfono de información administrativa 012 o electrónicamente [sugerencias y quejas de la ciudadanía](#).

Adicionalmente, el Boletín Oficial permite notificar cualquier duda o sugerencia de mejora consulta sobre el funcionamiento del portal web, su accesibilidad y cualquier otro aspecto relacionado con el servicio en <https://bocyl.jcyl.es/contacto.do>.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA:

- Internos: presentaciones a toda la plantilla y reuniones.
- Externos: página web, correo electrónico, teléfono.

Tal como establece el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, en el artículo 7.2 y 3 la difusión se realizará a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Además, la carta de servicios y sus actualizaciones se difundirán en las dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

II.– COMPROMISOS DE CALIDAD:

El Boletín Oficial de Castilla y León se compromete a prestar los servicios relacionados en esta Carta conforme a los siguientes niveles de calidad:

- *Publicación del B.O.C. y L.:* Cada nueva edición del diario oficial B.O.C. y L. estará disponible en la sede electrónica, antes de las 8:00 horas.
- *Base de datos:* La base de datos elaborada a partir del contenido del B.O.C. y L. se actualizará diariamente.
- *Avisos de publicación «alertas de publicación»:* Remisión de los correos electrónicos correspondientes al servicio antes de las 9:00 horas.
- *Remisión de los anuncios de notificación al Tablón Edictal Único del B.O.E.:* 3 días hábiles desde su recepción.
- *Información:* Las solicitudes de información o sugerencias planteadas a través de la página web del Boletín Oficial se contestarán en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- *Sugerencias y quejas:* El plazo de contestación de las quejas y sugerencias será de 15 días hábiles contados desde su recepción en el B.O.C. y L.

III.– INDICADORES DE CALIDAD:

Con la finalidad de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos, se establecen los siguientes indicadores para su seguimiento:

- *Publicación del B.O.C. y L.:* Porcentaje de días en los que el B.O.C. y L. se ha publicado antes de las 8:00 horas.
- *Base de datos:* Porcentaje de días que la base de datos se actualiza en el plazo comprometido.
- *Avisos de publicación «alertas de publicación»:* Porcentaje de envíos realizados en el plazo comprometido.



- *Remisión de los anuncios de notificación al Tablón Edictal Único del B.O.E.:* Porcentaje de anuncios remitidos en el plazo comprometido.
- *Información:* Porcentaje de solicitudes de información contestadas en el plazo comprometido.
- *Sugerencias y quejas:* Porcentaje de sugerencias y quejas contestadas en el plazo comprometido.

IV.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

El responsable de esta carta de servicios es el Servicio de Boletín Oficial de Castilla y León, dependiente de la Secretaría General de la Consejería de la Presidencia.