

III. Otras Resoluciones

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN de 7 de febrero de 2007, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se aprueba la Carta de Servicios de las funciones y actividades de la Escuela de la Administración Pública de Extremadura y se dispone su publicación.

Visto el proyecto de Carta de Servicios cuya elaboración se ha encomendado al Servicio de Relaciones Laborales y Gerencia de la Escuela de la Administración Pública de Extremadura; examinado su contenido, de acuerdo con el previo informe de la Dirección General de Coordinación e Inspección que resulta preceptivo 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 de las funciones y actividades de la Escuela de la Administración Pública de Extremadura, 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 de las funciones y actividades de la Escuela de la Administración Pública de Extremadura para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en las Oficinas Comarcales Agrarias y en la red de Centros de Atención Administrativa.

Se podrá acceder también a su contenido en el Observatorio de la Calidad, que se ubica dentro del Sistema de Información Administrativa (SIA), a través de la dirección de Internet <http://observatorio.juntaex.es/> y en la página web de esta Consejería de Presidencia <http://eap.juntaex.es>.

En Mérida, a 7 de febrero de 2007.

El Director General de la Función Pública,
PÍO CÁRDENAS CORRAL

ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA ESCUELA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE EXTREMADURA DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA”

PRÓLOGO

Desde la Escuela de Administración Pública de Extremadura manifestamos nuestra voluntad de contribuir, mediante la acción formativa, a la divulgación de los valores del servicio público, transmitiendo la idea de que la Administración es de todos los ciudadanos y que la actividad del elemento humano que la conforma ha de caracterizarse por la gestión eficaz de los intereses generales.

Constatamos al mismo tiempo que la acción formativa se desarrolla actualmente en un contexto de continuas transformaciones, caracterizado por la aparición de unas economías y sociedades basadas en la gestión inteligente del conocimiento. Las organizaciones y las personas han de adquirir nuevas aptitudes para abrirse camino en un mundo donde sólo prosperan quienes son capaces de acomodarse en todo momento a los cambios. Como es lógico, las Administraciones Públicas no pueden permanecer aisladas y ajenas a este escenario, sino que han de integrarse en él, a fin de prestar en mejores condiciones los servicios que reclama la ciudadanía. Por ello, la Escuela de Administración Pública aspira a convertirse en un instrumento imprescindible de las políticas organizativas y de recursos humanos para facilitar, a través de la cultura del aprendizaje permanente, la transición a estos nuevos modelos de Administración y de sociedad.

Por último, en un momento de puesta en marcha de Planes de modernización y reforma administrativa, la introducción de sistemas de gestión de calidad es algo esencial para la mejora de los servicios públicos, principio básico que justifica la existencia de la Administración y que preside toda su actividad. La presente Carta de Servicios supone una decidida apuesta por la cultura y la praxis de la calidad, unida al afán de constituirse en un medio de comunicación con los empleados públicos de la Junta de Extremadura para informarles sobre los servicios que aquella presta y de los compromisos de calidad contraídos por los responsables de su gestión.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

I.1 Naturaleza, adscripción orgánica y funciones.

La Escuela de Administración Pública de Extremadura es una unidad administrativa creada por la Ley 5/1995, de 20 de abril,

de reforma parcial del Texto Refundido de la Ley de la Función Pública de Extremadura. Adscrita a la Consejería de Presidencia, su dependencia orgánica y funcional se materializa a través de la Dirección General de Función Pública. Tiene como misión contribuir a una mejor prestación de los servicios públicos a la ciudadanía, a través de las competencias que tiene legalmente atribuidas y en el marco de las políticas generales de recursos humanos de la Junta de Extremadura.

Las funciones encomendadas a la Escuela de Administración Pública están recogidas en el artículo 16 de la Ley de Función Pública de Extremadura y se concretan en:

- La formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Junta de Extremadura y sus Organismos Autónomos.
- La formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Administración Local y de cualquier otra Administración Pública con ámbito territorial en Extremadura, sin perjuicio de lo establecido en la legislación del Estado.
- La colaboración en la selección del personal al servicio de la Junta de Extremadura o de cualquier Administración Pública cuando se le encomiende.
- La relación y promoción de las actividades de investigación, estudio, asesoramiento, documentación, difusión y publicación necesarias para el desarrollo del proceso de modernización de la Administración Autonómica en general, y en particular para la mejora de los procesos selectivos.

— La coordinación, colaboración y cooperación con la Academia de Seguridad Pública de Extremadura.

— La colaboración y cooperación con los demás Centros, Institutos o Escuelas de Formación de cualquier Administración Pública que tengan a su cargo la realización de funciones similares.

Posteriormente normas orgánicas de la Junta de Extremadura han desconcentrado una parte de la labor de formación continua hacia los empleados públicos, al atribuir a la Consejería de Educación competencias específicas de formación del profesorado de nivel no universitario y a la de Sanidad y Consumo competencias específicas de formación del personal estatutario y/o sanitario del Servicio Extremeño de Salud.

1.2. Unidad responsable de la elaboración y seguimiento de la carta de servicios.

La propia Escuela de Administración Pública es la unidad responsable de la elaboración, gestión operativa y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

1.3. Localización, horarios y direcciones (postales, telefónicas y telemáticas).

— La Escuela de Administración Pública tiene su sede en Mérida, extendiendo su actividad a todo el Territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura. La prestación de servicios se realiza desde sus instalaciones situadas en la Avda. de la Libertad, s/n. (06800 Mérida), en la margen izquierda del río Guadiana y junto a la salida del puente romano.



(MAPA DE SITUACIÓN, FOTOGRAFÍA Y LOGO)

El recinto de la Escuela cuenta con una amplia superficie exterior de zonas ajardinadas y de aparcamiento, con capacidad este último para alrededor de 175 vehículos. Sus dependencias disponen de los siguientes espacios físicos:

- Siete aulas normalizadas (de 20 a 25 puestos) y un taller de prácticas.
- Un aula específica de Informática (18 puestos).
- Un salón polivalente (con capacidad para unas 100 personas).
- Un salón de actos (con aforo de 200 asientos).
- Dos seminarios.
- Una sala de juntas.
- Biblioteca.
- Zona administrativa.
- Vestíbulo, patios interiores y otros espacios comunes (exposiciones, catering, etc.).
- Cafetería y comedor.
- El horario de atención al público de los servicios administrativos y de registro es de 9 a 14,30 h., si bien la atención a los alumnos, durante la realización de los cursos, es continuada en horario de mañana y tarde.
- Direcciones telefónicas: 924.008093/008122/008089/008091.
- Números de Fax: 924.008086 / 008115 / 8126.
- Correo electrónico: eap@pr.juntaex.es; eap@juntaextremadura.net
- Página Web: <http://eap.juntaex.es>.

1.4. Normativa reguladora.

Sin perjuicio de otras disposiciones de general aplicación, reguladoras del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, de sus relaciones con los ciudadanos o en materia de función pública, el marco de referencia para las actividades la Escuela se concreta, básicamente, en las siguientes normas específicas:

- Texto Refundido de la Ley de la Función Pública de Extremadura (Decreto Legislativo 1/1990, de 26 de julio), modificada por Ley 5/1995, de 20 de abril.
- Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (D.O.E. n.º 83 de 17/07/03).

- Decreto 74/2005, de 12 de abril, por el que se establecen las bases reguladoras de concesión de subvenciones de la Consejería de Presidencia (D.O.E. n.º 43, de 16/4/05).

- Orden de 20 de marzo de 1996, de la Consejería de Presidencia, por la que se desarrollan los órganos de dirección de la Escuela de Administración Pública y sus respectivas funciones (D.O.E. n.º 35 de 26 de mayo de 1996).

- Orden de 22 de febrero de 2006, por la que se establece el baremo de remuneraciones por colaboraciones de carácter no permanente ni habitual en las actividades organizadas por la Escuela de Administración Pública (D.O.E. n.º 24 de 25/2/06).

- Acuerdo General de Formación de la Junta de Extremadura (Orden de la Consejería de Presidencia de 17 de marzo de 1999, insertada en D.O.E. n.º 37 de 27/3/99).

- IV Acuerdo Nacional de Formación Continua en las Administraciones Públicas (Resolución de la Secretaría General de Administración Pública de 17 de octubre de 2005, insertada en el B.O.E. n.º 277 de 19/11/05).

- Convocatorias anuales de las actividades previstas en cada Plan anual de Formación, que incluyen las correspondientes bases sobre régimen de participación.

2. SERVICIOS QUE PRESTA LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

2.1. Elaboración y gestión del Plan de formación anual.

2.1.1. Realizar los trabajos y estudios necesarios para detectar las necesidades de formación del personal de la Junta de Extremadura o de cualquier otra Administración que se le encomiende, conciliando las demandas individuales con los proyectos y estrategias de la organización.

2.1.2. Diseñar las actividades formativas, especificando sus características (objetivos, contenidos, destinatarios, duración, etc.) de acuerdo con las prioridades establecidas.

2.1.3. Organizar cursos en modalidad presencial, semipresencial y teleformación.

2.1.4. Programar Jornadas, Seminarios y otras actividades especiales de formación.

2.1.5. Elaborar y someter a aprobación el Plan de Formación Anual.

2.1.6. Publicitar la convocatoria de acciones formativas a través de diversos medios.

- 2.1.7. Gestionar el uso de locales no propios para poder celebrar sesiones de cursos en modalidad presencial en ciudades distintas a la de Mérida.
- 2.1.8. Seleccionar el profesorado encargado de impartir las actividades o, en su caso, las entidades externas colaboradoras a quien se encomienden dichas tareas, proponiendo en ambos casos los oportunos nombramientos.
- 2.1.9. Seleccionar y convocar a los participantes en las actividades formativas.
- 2.1.10. Realizar el seguimiento de asistencia / participación de los alumnos, expedir los certificados que procedan y promover la inscripción registral correspondiente.
- 2.2. Gestión de bases de datos de la Escuela de Administración Pública.
- 2.2.1. Gestionar las bases de datos de alumnos, de cursos y de profesorado.
- 2.2.2. Dar de alta al profesorado y entidades formativas colaboradoras.
- 2.2.3. Efectuar el seguimiento y valoración de las actuaciones docentes de profesorado y entidades colaboradoras, expidiendo los certificados que procedan y gestionando la propuesta de contraprestaciones económicas a satisfacer.
- 2.3. Elaboración y edición del material didáctico necesario para las diferentes modalidades de formación: textos de ponencias, manuales del alumno, cuadernos de actividades prácticas, ejercicios de autoevaluación, materiales en soportes multimedia y online, materiales complementarios y cualesquiera otros que redunden en la mejora de las acciones formativas.
- 2.4. Convocatoria anual y gestión de ayudas para participación de empleados públicos de la Junta de Extremadura en actividades formativas externas.
- 2.5. Convocatoria anual y gestión de ayudas para estudios de idiomas modernos.
- 2.6. Homologación de actividades formativas.
- 2.6.1. Recibir y tramitar las solicitudes de homologación de actividades hasta su resolución, comprobando si se ajustan a las condiciones establecidas en el Acuerdo General de Formación de la Junta de Extremadura.
- 2.6.2. Homologar las acciones formativas en que participe personal de la Administración Autonómica extremeña y hayan sido organizadas por promotores distintos de la Escuela.
- 2.6.3. Evaluar y supervisar las actividades formativas homologadas.
- 2.7. Evaluación de los Planes de Formación y Memoria anual de actividades.
- 2.7.1. Evaluar el grado de satisfacción de los alumnos sobre los aspectos inmediatos de cada actividad formativa (cuestionarios suministrados a los participantes).
- 2.7.2. Evaluar específicamente la percepción que tienen los alumnos sobre la actuación del profesorado (también mediante cuestionarios).
- 2.7.3. Evaluar en su globalidad la ejecución del Plan anual de formación, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, con medición del grado de cumplimiento de sus previsiones iniciales y del impacto de la labor formativa en la organización.
- 2.7.4. Confeccionar una Memoria anual de actividades (tanto formativas como de cualquier otra índole).
- 2.8. Convocatoria anual de Premios de Estudio e Investigación.
- 2.9. Cooperación institucional y coordinación con otros agentes formativos.
- 2.9.1. Suscribir Convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas para promoción conjunta de actividades formativas y de investigación.
- 2.9.2. Fomentar la coordinación con otros promotores de formación continua, en especial las organizaciones sindicales representativas.
- 2.9.3. Participar en grupos de trabajo y foros de ámbito nacional e internacional en materia de formación de empleados públicos.
- 2.10. Publicaciones, biblioteca y documentación.
- 2.11. Apoyo a los procesos de selección de personal de la Junta de Extremadura.
- 2.12. Promoción ocasional de actividades culturales para empleados públicos.
- 2.13. Información y atención al ciudadano en materias que son competencia de la Escuela de Administración Pública.
- 2.14. Registro Auxiliar de documentos.
- 2.15. Cesión de aulas, materiales y medios técnicos a otros organismos públicos y determinadas entidades sin ánimo de lucro (con gestión de una base de datos específica para tal finalidad).

2.16. Servicio de cafetería y restauración, a través de concesionario.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD.

Los servicios que presta la Escuela de Administración Pública de Extremadura se llevarán a efecto con sujeción a los siguientes compromisos de calidad:

3.1. Aprobación del Plan de formación anual antes de finalizar el mes de enero de cada año. El Plan responderá a los estudios previos de detección de necesidades formativas y, en particular, incluirá la programación de los cursos más solicitados en el año precedente.

3.2. Difusión y publicidad del Plan de Formación, en particular a través de su inserción en la página Web de la Escuela de Administración Pública. En esta última se irán anotando diariamente las incidencias que se produzcan en su desarrollo.

3.3. Al publicar el Plan se expresarán las previsiones correspondientes a número de ediciones formativas y horas lectivas que componen la programación, además de la cifra de participantes estimada.

3.4. Selección de alumnos y comunicación para participar en acciones formativas: se realizará de manera personalizada (fax o correo electrónico), al menos con una semana de antelación al inicio de la actividad; excepción hecha de los casos en que, con una anticipación inferior a la semana, se produzca alguna baja de alumnos previamente seleccionados y se estime adecuado cubrir la vacante.

3.5. Las relaciones de alumnos inscritos y seleccionados para participar en una actividad formativa, así como el tipo de certificado que en cada caso obtengan, se harán públicas a diario en la Web de la Escuela. Esta inserción tendrá carácter únicamente informativo, pues sólo la comunicación personalizada será generadora de derechos.

3.6. El número de alumnos por curso normalizado no excederá de 20. En actividades semipresenciales y en aula virtual (teleformación) no excederá de 30 por tutor.

3.7. Todos los cursos dispondrán de suficiente material didáctico de apoyo, que será facilitado a los alumnos en la sesión inicial.

3.8. La Escuela de Administración Pública proporcionará a su profesorado colaborador la formación precisa para acometer adecuadamente los procesos formativos, especialmente en materia de capacitación pedagógica. Del mismo modo, facilitará a los

trabajadores que prestan servicios en la misma su asistencia a cursos de formación, singularmente cuando ésta sea acorde con los objetivos de la Escuela.

3.9. Los certificados de participación, asistencia o aprovechamiento, cualquiera que sea la modalidad de impartición de las actividades formativas, se facilitarán a los alumnos en el plazo medio de un mes, a contar desde la última sesión.

3.10. Al término de cada actividad se entregará a los alumnos un cuestionario de evaluación en el que valorarán todos los aspectos relativos al curso en que han participado (organizativos, de docencia y recursos didácticos, de adecuación a la carrera profesional o al desempeño del puesto, etc.). También los responsables de la coordinación del curso realizarán la oportuna valoración, de acuerdo con el modelo que les facilite la Escuela. Finalmente, se suministrarán específicos cuestionarios de evaluación a otros usuarios de la Escuela que participen en actividades no organizadas por esta última pero sí celebradas en sus dependencias, al objeto de conocer su opinión sobre la atención recibida.

3.11. Al finalizar cada Plan anual, se facilitará la evaluación de actividades formativas directamente a las organizaciones sindicales, colaboradores docentes y miembros del Comité de Dirección de la Escuela; con carácter general, se difundirá un amplio resumen de dicha evaluación en la página Web de la Escuela de Administración Pública.

3.12. Se adquiere el compromiso de ejecutar, dentro de cada año natural, un porcentaje mínimo del 95% del total de horas lectivas, número de ediciones formativas y número de participantes expresados en las previsiones correspondientes a cada Plan anual, que —como ya se indicó— habrán sido objeto de publicidad en su inicial difusión.

3.13. Las bases de datos gestionadas por la Escuela estarán abiertas a las consultas de alumnos y docentes a través de un código personal de acceso y a través de Internet (Web de la Escuela de Administración Pública y Portal del Empleado Público).

3.14. Las convocatorias de ayudas formativas externas se publicarán dentro de los dos primeros meses de cada año; la resolución sobre su concesión se realizará en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la fecha límite para la presentación de solicitudes.

3.15. Las convocatorias de ayudas para estudio de idiomas modernos se publicarán antes de concluir el primer semestre de cada año. El plazo de solicitudes concluirá el día 28 de octubre

de cada año (es decir, una vez finalizados los plazos de matrícula en centros oficiales de estudio de idiomas) y la resolución sobre su concesión se efectuará en el plazo de un mes desde que concluyó el de presentación de solicitudes.

3.16. Homologación de actividades formativas: con carácter provisional se realizará, si procede, antes de transcurridos 15 días desde la recepción de la solicitud. Con carácter definitivo, a los tres meses como máximo de que haya sido facilitada a la Escuela la Memoria final de la respectiva actividad.

3.17. Información y atención administrativa: se dará siempre prioridad a la atención presencial sobre la telefónica. Respecto a esta última, se procurará que el teléfono no suene más de tres veces antes de atender la llamada. En cuanto a las peticiones recibidas por escrito, se dará respuesta antes de los cinco días de recibida la solicitud de información.

3.18. Información telemática: se elaborará y difundirá un tríptico sobre la utilización de medios telemáticos en la Escuela y la información o formación que se puede obtener a través de ellos.

3.19. Registro de documentos: se les dará curso en el día, facilitando copia al interesado cuando se realice personalmente la entrega.

3.20. Cesión de aulas y medios técnicos: se dará respuesta escrita a cada petición, afirmativa o negativa según disponibilidad, y en el plazo máximo de 48 horas. Se mantendrá una base de datos específica para la gestión y seguimiento de esta actividad.

4. INDICADORES DE CALIDAD.

El cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios vendrá determinado por los indicadores siguientes:

4.1. Porcentaje de ejecución de las previsiones y objetivos cuantitativos expresados en la Memoria previa de cada Plan de formación.

4.1.2. Número de actividades, horas lectivas y ediciones formativas ejecutadas.

4.1.3. Número de alumnos participantes en los Planes formativos y su distribución por grupos profesionales, centros directivos, situación laboral, sexo, edad y puestos de trabajo desempeñados.

4.1.4. Número de alumnos, ediciones y horas lectivas por cada una de las modalidades de impartición: presencial, semipresencial y “online”.

4.1.5. Número de alumnos, ediciones y horas lectivas por cada una de las áreas temáticas en que se agrupan las actividades de cada Plan de Formación.

4.2. Grado de satisfacción de los participantes en las actividades formativas.

4.2.1. Puntuación que otorgan los alumnos a la actividad formativa en que han participado, en relación a objetivos y contenidos expresados en la convocatoria.

4.2.2. Valoración que realizan sobre el profesorado, sus capacidades didácticas, metodología empleada y adecuación del nivel de conocimientos al programa establecido.

4.2.3. Porcentaje de alumnos que valoran las enseñanzas impartidas en relación a su aplicabilidad en los puestos de trabajo o en el ejercicio de su especialidad profesional.

4.3. Valoración de docentes y alumnos por técnicos de la Escuela.

4.3.1. Número de certificados de docencia expedidos, con desglose de número de horas e intervenciones por docente, y puntuaciones obtenidas atendiendo a ambas variables.

4.3.2. Número de certificados de asistencia o participación expedidos y su porcentaje en relación con el número total de participantes.

4.3.3. Número de certificados de aprovechamiento expedidos y su porcentaje en relación con el número total de participantes.

4.4. Grado de satisfacción de otros usuarios de la Escuela, no participantes en sus actividades formativas, acerca de sus servicios, dependencias y atención recibida.

4.5. Número de ayudas concedidas para participar en actividades formativas externas o para cursar estudios de idiomas, con desglose de los beneficiarios por grupos profesionales, centros directivos, sexo, edad y puestos desempeñados.

4.6. Volumen de publicaciones editadas y número de ejemplares distribuidos.

4.7. Número global de copias contabilizadas a final de año en los distintos equipos de reprografía existentes en la Escuela.

4.8. Estadística de la cesión de uso de locales de la Escuela para actividades distintas de su propia programación formativa, con expresión del número de beneficiarios.

4.9. Número de documentos registrados en el registro Auxiliar de la Escuela y porcentaje de documentación remitida al órgano destinatario dentro del plazo.

4.10. Número de accesos a la página Web de la Escuela de Administración Pública.

4.11. Número de solicitudes de información y tiempo de respuesta.

4.12. Número de reclamaciones recibidas y resueltas.

5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN.

El órgano superior de participación es el Comité de Dirección de la Escuela de Administración Pública, del que forman parte representantes de todas las Consejerías de la Junta de Extremadura, de la Federación Extremeña de Municipios y Provincias y de las organizaciones sindicales más representativas.

Se estima fundamental la colaboración y participación de las centrales sindicales, como representación legítima de los empleados públicos, que son destinatarios directos de los servicios prestados por la Escuela. Los sindicatos, además de formar parte del Comité de Dirección, negocian los respectivos Planes anuales a través de las Comisiones Paritarias de Formación, encargadas asimismo de la selección de alumnos y de evaluar en primera instancia la acción formativa.

En los cuestionarios que se entregan a los participantes en las acciones formativas, además de valorarse los elementos ya reseñados, se ofrece un apartado específico para realizar comentarios y trasladar sugerencias.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier persona interesada puede participar directamente a través de los espacios abiertos contemplados en la Web, así como mediante el libro de quejas y sugerencias existente en la Escuela y en la página Web habilitada en el Servicio de Información Administrativa (SIA).

La Escuela de Administración Pública desea expresar públicamente su gratitud a cuantos ciudadanos y entidades que, participando de modo habitual en sus actividades, nos hacen llegar sus quejas, felicitaciones o sugerencias, pues con ello contribuyen a mejorar la calidad de los servicios que esta unidad tiene encomendados.

6. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Considerando que esta carta de servicios ha de ser un documento vivo y dinámico, su seguimiento y actualización van a ser elementos importantes de referencia. En concreto queremos mantener los siguientes compromisos y momentos de actualización:

Temporales: esta carta se actualizará al menos cada tres años, realizándose anualmente una evaluación parcial de los indicadores en ella recogidos.

Control de gestión: se actualizará igualmente cuando los indicadores recogidos en ella nos manifiesten que se están superando los estándares establecidos y que la Escuela está en disposición de asumir nuevos compromisos.

Entorno social: se tendrán muy en cuenta las demandas de los usuarios de nuestros servicios y de los ciudadanos en general.

Entorno administrativo: cuando se produzcan modificaciones normativas importantes o reestructuraciones orgánicas.

De la oferta de la propia organización: cuando se introduzcan nuevos servicios y modalidades de prestación.

De los recursos humanos y materiales: cuando la organización se dote de más recursos humanos y recursos materiales.

De innovación tecnológica: cuando la incorporación de nuevas tecnologías posibilite un mayor rendimiento y mejora de la calidad.

De contingencia: cuando circunstancias sobrevenidas en el entorno general puedan producir una apreciable oscilación en el funcionamiento del servicio.

RESOLUCIÓN de 12 de febrero de 2007, de la Secretaría General, por la que se aprueba la Carta de Servicios para la mejora en el ámbito de actividad de las publicaciones del Diario Oficial de Extremadura.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios para la mejora en el ámbito de actividad de las publicaciones del Diario Oficial de Extremadura, para la que ha sido designado responsable de su elaboración, gestión y seguimiento el Servicio de Legislación y Documentación de la Consejería de Presidencia, 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