

**CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL, POBLACIÓN Y TERRITORIO**

*RESOLUCIÓN de 18 de octubre de 2021, de la Dirección General de Política Forestal, por la que se aprueba la "Carta de Servicios del Servicio de Prevención y Extinción de Incendios Forestales- INFOEX", y se dispone su publicación.*  
(2021063182)

Mediante el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, 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.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.1 de dicha norma, las Cartas de Servicios, así como sus posteriores actualizaciones, en este caso, serán aprobadas por la persona titular de la Dirección General a la que corresponde la gestión y tramitación de los servicios para los que se elabora aquélla, habiéndose emitido el preceptivo informe previo del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad.

En su virtud, vista la normativa expuesta en relación con el artículo 92.4 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 del Servicio de Prevención y Extinción de Incendios Forestales- INFOEX" 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. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet <http://www.juntaex.es/ser02/cartasdeservicios>.

Mérida, 18 de octubre de 2021.

Director General de Política Forestal,  
PEDRO MUÑOZ BARCO

**ANEXO****CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN  
INCENDIOS FORESTALES - INFOEX-****CARTA PÚBLICA****ANTECEDENTES**

En marco del proceso de implantación de sistemas de gestión de calidad en la prestación de los servicios públicos impulsado por el 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, la Consejería con competencias en materia de prevención y extinción de incendios forestales, apostó ya en el año 2006 por la elaboración de una Carta de Servicios. De esta forma por Resolución de 25 de agosto de 2006 se aprobó la Carta de Servicios del Servicio de Prevención y Extinción de Incendios Forestales.

Dado el tiempo transcurrido desde la aprobación de la Carta de Servicios de 2006, se han producido modificaciones normativas sustanciales que afectan, tanto al ejercicio de las funciones asignadas al Servicio, como a la organización y régimen aplicable al personal adscrito, regulado actualmente por el Decreto 174/2006, de 17 de octubre, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento del personal laboral de prevención y extinción de incendios forestales de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y el Decreto 180/2018, de 30 de octubre, por el que se modifica el Decreto 174/2006, de 17 de octubre, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento del personal laboral de prevención y extinción de incendios forestales de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como en lo relativo a los derechos reconocidos a los ciudadanos y usuarios en sus relaciones con la Administración Pública en materia de acceso a la información pública, archivos y registros y al derecho (y obligación en algunos casos) de relacionarse electrónicamente con la Administración. Esta nueva regulación, contenida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común y en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, junto con la legislación autonómica de desarrollo (en todo lo que no se haya visto afectada por la normativa básica estatal, que ha sido posterior) Ley 4/2013, de 21 de mayo, de gobierno abierto de Extremadura y Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la Administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura, conforma un nuevo estatuto jurídico del ciudadano y del administrado en sus relaciones con la Administración .



A lo anterior hay que añadir los cambios organizativos producidos como consecuencia de distintas reestructuraciones orgánicas en la Consejería de adscripción, actualmente Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio.

Por todo ello, atendiendo al requerimiento del entonces Servicio de Calidad de los Servicios realizado en 2020, el Servicio de Prevención y Extinción de Incendios Forestales manifestó su voluntad de actualizar la CdS aprobada en 2006, solicitando, asimismo, el asesoramiento y apoyo técnico para la actualización de la misma.

El principal fundamento competencial se encuentra en los artículos 8.2 y 8.8 del Estatuto de Autonomía de Extremadura relativos a las materias de montes, aprovechamientos y servicios forestales y de protección del medio ambiente, respectivamente, ambos títulos que legitiman el desarrollo autonómico en la materia, deben ser necesariamente ejercidos en el marco de la legislación básica del Estado sobre protección del medio ambiente y sobre montes y aprovechamientos forestales, dictada al amparo del artículo 149.1.23 de la Constitución.

## MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO

### MISIÓN

El artículo 45 de la Constitución Española establece que todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo y que los poderes públicos velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidaridad colectiva.

Por lo tanto, defender los montes y terrenos forestales frente a los incendios y proteger a las personas y a los bienes por ellos afectados, adoptando una política activa de prevención, promoviendo la actuación coordinada de todas las Administraciones en materia de prevención y lucha contra los incendios forestales es la misión encomendada al Servicio de Prevención y Extinción de Incendios Forestales.

### VISIÓN

Alcanzar una mejora sustancial del servicio prestado a la ciudadanía y a la naturaleza, a través de políticas de prevención y sensibilización de la población, así como incrementando la eficiencia de los medios de extinción.



## 1. DATOS IDENTIFICATIVOS

### 1.1. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, implantación y seguimiento de la Carta de Servicios

La unidad responsable de la elaboración, implantación y seguimiento de esta CdS es el Servicio de Prevención y Extinción de Incendios Forestales de la Dirección General de Política Forestal de Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio.

### 1.2. Estructura del Servicio, ubicación de Sedes y horarios de atención a la ciudadanía y usuarios.

Sede Central administrativa. Mérida

Av. Luis Jacinto Ramallo García, s/n

06800 Mérida, Badajoz. Teléfono 924002000 Horario de 8 a 15

Centro Operativo Regional. Cáceres.COR del Plan INFOEX. Sede de la Jefatura de Servicio

Av. Cañada Baja S/N. C.P 1071.

Aldea Moret. Cáceres Teléfono. 927005819. Horario 24 horas al día, 365 días al año

TELÉFONO DE EMERGENCIA DE INCENDIO: 112

Central de Badajoz

Carretera San Vicente, 3

06007 Badajoz Teléfono: 924011163. Horario 24 horas al día, 365 días al año

Zonas de Coordinación

En función de las Épocas de Peligro Alto y Bajo se establecen dos tipos de Zonas de Coordinación del Plan INFOEX:

1. Para la Época de Peligro Alto se fijan diez Zonas de Coordinación con la siguiente denominación:

#### ZONA DE COORDINACIÓN 1. SIERRA DE GATA

Centro de Coordinación

Polígono Industrial de Hoyos, s/n

10850 Hoyos

Base de Hoyos

Polígono Industrial de Hoyos, s/n

10850 Hoyos



Cochera Valverde del Fresno  
Ctra.Ex 205 (Ctra. Portugal), km 14.8  
10890 Valverde del Fresno

Cochera Cilleros  
Ctra. Hoyos Bajo, 2  
10895 Cilleros

Cochera Descargamaría  
C/ Comunitaria los Álamos  
10866 Descargamaría

Cochera Villasbuenas de Gata  
Avda. Extremadura, 3-1, Bajo  
10858 Villasbuenas de Gata

Cochera de Gata  
C/Sierra Salido, 2 Bajo 1  
10860 Gata

Cochera de Torrecilla de los Ángeles  
El Calvario, Bajo 1  
10869 Torrecilla de los Ángeles

Cochera de Cañaveral  
Polígono Industrial de Cañaveral S/N  
10820 Cañaveral

#### ZONA DE COORDINACIÓN 2. AMBROZ. JERTE Y TIETAR.

Centro de Coordinación  
Teléfono 927017400  
Avda. Dolores Ibárruri. Edificio Administrativo, s/n  
10600 Plasencia

Base Plasencia  
Nacional 630 Kilometro 477  
10600 Plasencia, Cáceres

Base Jarandilla  
Ctra. Cementerio, 1  
10450 Jarandilla de la Vera



Cochera de Hervás  
Ctra. Gargantilla, s/n  
10700 Hervás

Cochera de Plasencia  
Avda. Dolores Ibárruri. Edificio Administrativo, s/n  
10600 Plasencia

Cochera de Jaraíz de la Vera  
Avenida del Salobar S/N  
10400 Jaraíz de la Vera

Cochera de Navaconcenjo  
C/ Juan Azabal 45  
10613 Navaconcejo

Cochera de Talayuela  
Polígono Industrial Talayuela  
10310 Talayuela

Cochera de Villanueva de la Vera  
Polígono Industrial, s/n.  
10470 Villanueva de la Vera

### ZONA DE COORDINACIÓN 3. IBORES Y VILLUERCAS

Centro de coordinación  
Teléfono 927022513  
C/ Alfonso XI, N.º 55  
10140 Guadalupe

Base de Guadalupe  
Ctra. De Navalmoral, s/n.  
10140 Guadalupe

Cochera de Deleitosa  
C/ Egido, 2 Bajo  
10370 Deleitosa

Cochera de Cañamero  
Pol Industrial, 3 Bajo  
10136 Cañamero



Cochera de Alía  
Ctra. EX-102 km 159,7 Bajo  
10137 Alía

Cochera de Castañar de Ibor  
C/ Occidente, 65 Bajo  
10340 Castañar de Ibor

#### ZONA DE COORDINACIÓN 4. LA SIBERIA

Centro de Coordinación  
Teléfono: 924280420  
C/ Ángel Brañuelos, 1  
06670 Herrera del Duque

Base de Herrera del Duque  
Trav. Convento, 7 Bajo 1  
06670 Herrera del Duque

Base de Helechosa de los Montes  
Avda. Extremadura, 16 Bajo 2  
06692 Helechosa de los Montes

Cochera de Bohonal de los Montes  
Camino del Aljibe.  
06692 Bohonal de los Montes

Cochera de Talarrubias  
Pol. Ind. La Charca s/n  
06640 Talarrubias

Cochera de Fuenlabrada de los Montes  
Ctra. BA-066 km 0,5  
06660 Fuenlabrada de los Montes

Cochera de Siruela  
C/Peñas, 21 Bajo  
06650 Siruela

Cochera de Garbayuela  
Poligono Industrial, s/n  
06690 Garbayuela



Cochera de Valdecaballeros  
Camino de Guadalupe (Dehesa Boyal)  
06689 Valdecaballeros

Cochera de Villarta de los Montes  
Finca Robledillo, 2001 Bajo 1  
06678 Villarta de los Montes

#### ZONA DE COORDINACIÓN 5. LA SERENA

Centro de Coordinación  
Ctra. Miajadas, Km 2  
06400 Don Benito

Base de Manchita  
Ctra. Guareña Manchita  
06478 Manchita (Badajoz)

Cochera de Don Benito  
Ctra. Miajadas, Km 2  
06400 Don Benito

Cochera de Zalamea de la Serena  
C/ Peña Lengua, 532  
06430 Zalamea de la Serena

Cochera de Valle de la Serena  
Ctra. Higuera de la Serena, s/n  
06458 Valle de la Serena (Badajoz)

Cochera de Puebla de la Reina  
Ctra. De retamar s/n  
06477 Puebla de la Reina

Cochera de Peñalsordo  
Polígono Industrial, s/n  
06610 Peñalsordo

#### ZONA DE COORDINACIÓN 6. TENTUDÍA

Centro de Coordinación  
Teléfono: 924029607  
Ctra. de los Santos, s/n  
0630 Zafra





Base de Calera de León  
Pol el Navazo,14  
06292 Calera de Leon

Cochera de Monesterio  
Polígono Industrial El Alcornocal, Calle Ganaderos parcela 36  
06260 Monesterio

Cochera de Oliva de la Frontera  
Carretera de Villanueva s/n  
06120 Oliva de la Frontera

Cochera de Trasierra  
Finca Matajaca Trasierra  
06909 Trasierra

#### ZONA DE COORDINACIÓN 7. BADAJOZ CENTRO

Centro de Coordinación  
Teléfono 924011163  
Carretera San Vicente, 3  
06007 Badajoz

Cochera de Alburquerque  
Camino Mayorga km 1.0  
06510 Alburquerque

Cochera Almendral  
C/ Pedro de Valdivia s/n  
06171 Almendral

Cochera de Mirandilla  
Finca Los Canchales  
06891 Mirandilla

Cochera de Puebla de Obando  
Camino de cementerio, 4 Bajo  
06191 Puebla de Obando

**ZONA DE COORDINACIÓN 8. CÁCERES CENTRO**

Centro de Coordinación  
Teléfono: 927005819  
Av. Cañada Baja s/n  
1071 Aldea Moret. Cáceres

Base de Valencia de Alcántara  
Ctra N 521 Km 134,200  
10500 Valencia de Alcántara

Cochera del Pino  
C/Tahona, 2 Bajo 1  
10514 Valencia de Alcántara

Cochera de Alcuescar  
Ctra. EX 381, s/n  
10160 Alcuescar

Cochera del Rincón de Ballesteros  
Ronda de Arrancajaras, 1-1  
10199 Cáceres

Cochera de Garciaz  
Cañada de los Mártires  
10250 Garciaz

Cochera de Membrío  
Camino Arroyo de la Luz s/n  
10580 Membrío

**ZONA DE COORDINACIÓN 9. MONFRAGÜE**

Centro de Coordinación  
Teléfono: 927017400  
Avda. Dolores Ibárruri. Edificio Administrativo, s/n  
10600 Plasencia

Base de Serradilla  
Carretera Casa del Colmenar  
10530 Serradilla



Base de Villarreal de San Carlos  
Villarreal de San Carlos  
10695 Serradilla

Cochera de Malpartida de Plasencia  
Ctra. EX.208 Km 10  
10910 Malpartida de Plasencia

Cochera de Jaraicejo  
C/ Carrascal s/n  
10380 Jaraicejo

Cochera de Serrejón  
C/ Travesía Alegre s/n  
10528 Serrejón

Cochera de Torrejón el Rubio  
Ctra. Cáceres, 4, Bajo 1  
10694 Torrejón el Rubio

#### ZONA DE COORDINACIÓN 10. HURDES

Centro de Coordinación  
Casa Forestal de Buenagua.  
Ctra Salamanca, s/n  
10626 Nuñomoral

Base BRIF  
Ctra. Horcajo km 2.0 Bajo 1  
10630 Pinofranqueado

Cochera Caminomorisco  
C/Vivero Alavea, 3 Bajo 1  
10620 Caminomorisco

Cochera Nuñomoral  
C/ Factoría del Jordan, 4 Bajo  
10626 Nuñomoral

Cochera Vegas de Coria  
Casa Forestal de Buenagua. Ctra Salamanca, s/n  
10626 Nuñomoral



Cochera Casares de las Hurdes  
Ctra. Nuñomoral-Casares, km 14.3  
10628 Casares de Hurdes

Cochera de Ladrillar  
Ctra. de La Alberca s/n  
10624 Ladrillar

### 1.3. Medios para la prestación del servicio

#### Medios personales

El Servicio cuenta con 880 trabajadores todo el año, la mayoría laborales fijos. Se completa en verano con alrededor de 150 trabajadores más.

Se estructura, como hemos visto, en un Centro Operativo Regional en Cáceres, sede de los Coordinadores Regionales y de la Jefatura de Servicio, que lleva la Dirección del Plan INFOEX y 10 Zonas de Coordinación con 22 Coordinadores de Zona.

#### Medios materiales e infraestructuras

El Servicio cuenta con 10 bases de helicópteros, 45 cocheras y 44 puestos de vigilancia. Se contrata cada año 9 helicópteros ligeros de transporte y extinción, además de dos aviones anfibios.

Se cuenta además con 48 bombas forestales pesadas, 50 bombas forestales ligeras, 40 vehículos de transporte ligeros y 5 plataformas con cabeza tractora y 12 unidades de maquinaria pesada dedicadas a prevención y extinción de incendios forestales todo el año.

#### Web y presencia en redes sociales

El Servicio cuenta con una página web propia <https://www.infoex.info/> muy completa.

En cuanto a la presencia en redes sociales tiene cuenta en twitter @planinfoex

## 2. NORMATIVA REGULADORA.

### DERECHO ESTATAL

Tanto la específica del Servicio prestado como la relativa a Derechos de la ciudadanía

- Constitución Española.
- Ley 43/2003, de 21 de noviembre, de Montes modificada por Ley 10/2006.



- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos

## DERECHO AUTONÓMICO

### Específica del servicio prestado

- Ley 5/2004, de 24 de junio, de Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales en Extremadura.
- Ley 6/2015, de 24 de marzo, Agraria de Extremadura.
- Decreto 52/2010, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Plan de Lucha contra Incendios Forestales de la Comunidad Autónoma de Extremadura (Plan INFOEX).
- Decreto 174/2006, de 17 de octubre, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento del personal laboral de prevención y extinción de incendios forestales de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 180/2018, de 30 de octubre, por el que se modifica el Decreto 174/2006, de 17 de octubre, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento del personal laboral de prevención y extinción de incendios forestales de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 260/2014, de 2 de diciembre, por el que se regula la Prevención de los Incendios Forestales en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 144/2016, de 6 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 260/2014, de 2 de diciembre, por el que se regula la Prevención de los Incendios Forestales en la Comunidad Autónoma de Extremadura. (Plan PREIFEX)



- Orden 24 octubre 2016, Técnica del plan de Prevención de Incendios Forestales en la Comunidad Autónoma de Extremadura (PREIFEX)
- Decreto 187/2019, de 15 de octubre, por el que se actualiza el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Extremadura (PLATERCAEX)

Legislación general y relacionada con los derechos de la ciudadanía

- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y atención al ciudadano.
- 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.

### 3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

1. Diseñamos y planificamos las infraestructuras de prevención de incendios forestales en función de las necesidades de cada zona de coordinación.
2. Realizamos trabajos de prevención de incendios forestales durante la época de peligro bajo de incendios, consistentes en el tratamiento de los combustibles forestales en los montes públicos y sus accesos, para tratar de minimizar los daños sobre dichas masas forestales y aumentar la seguridad en los trabajos de extinción del personal INFOEX.
3. Realizamos labores de vigilancia y detección de incendios forestales durante la época de peligro alto de incendios forestales, a través de la red de puntos fijos de vigilancia, por los vigilantes móviles y por los componentes de los retenes cuando no están en labores de extinción.
4. Determinamos las actividades o usos susceptibles de provocar incendios forestales, así como regulamos preventivamente el manejo del fuego y otras actividades generadoras de riesgos de incendios forestales.



5. Aprobamos los diferentes instrumentos de prevención de incendios forestales de los particulares y administraciones.
6. Desarrollamos las funciones de dirección técnica de los trabajos de extinción de los incendios forestales y llevamos a cabo los trabajos materiales para la extinción de dichos incendios.
7. Determinamos las actividades o usos susceptibles de provocar incendios forestales, así como regulamos preventivamente el manejo del fuego y otras actividades generadoras de riesgo de incendio forestal.
8. Resolvemos las solicitudes para el encendido de piconeras y carboneras, grupos eventuales de barbacoas u hogueras, autorizaciones de barbacoas fijas. Excepcionalmente resolvemos las solicitudes de quemas de rastrojeras.
9. Tramitamos y efectuamos el control y seguimiento de las declaraciones responsables de actividades susceptibles de generar incendios, como quema de montones y utilización de cosechadoras, empacadoras u otras.
10. Realizamos campañas informativas, de concienciación y sensibilización relacionadas con la prevención y extinción de incendios forestales dirigidas a la ciudadanía.
11. Realizamos el mantenimiento, reposición y actualización de las instalaciones, sistemas y recursos materiales con que cuenta el Servicio asignados a la prevención y extinción de incendios.
12. Diseñamos y realizamos los Cursos de preparación para el personal del INFOEX y promovemos y coordinamos cursos externos de actualización de técnicas en prevención y extinción de incendios para el personal del Plan INFOEX.
13. Instruimos y resolvemos los procedimientos sancionadores en materia de prevención y lucha contra los incendios forestales
14. Colaboramos con el 112 como medios movilizables de protección civil.
15. Mantenemos y actualizamos la página web propia del servicio en todo lo referido a la prevención y extinción de incendios forestales así como nuestra presencia en la red social twitter @planinfoex.

#### 4. COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Nos comprometemos a incrementar la superficie de trabajos preventivos realizados en época de peligro bajo de incendios respecto a los llevados a cabo en el año anterior.



2. Nos comprometemos a realizar mejoras tecnológicas y constructivas en los puestos de vigilancia, aumentando su eficacia y eficiencia en la detección de incendios forestales en la región.
3. Nos comprometemos a aprobar los instrumentos de prevención de incendios forestales presentados por los particulares obligados, en un plazo máximo de dos meses y quince días naturales, contados a partir de la obtención del informe ambiental pertinente.
4. Nos comprometemos a resolver las solicitudes para el encendido de carboneras, grupos eventuales de barbacoas u hogueras y las autorizaciones de barbacoas fijas en un plazo máximo de 21 días hábiles
5. Nos comprometemos a poner a disposición de los ciudadanos que lo demanden los modelos de solicitud de quema, piconeras y carboneras para su tramitación, así como los modelos de declaraciones responsables, tanto en la página web del Servicio como físicamente en las sedes de oficinas.
6. Nos comprometemos a realizar un mínimo de dos campañas informativas anuales de concienciación y sensibilización relacionadas con la prevención y extinción de incendios forestales dirigidas a la ciudadanía.
7. Nos comprometemos a mantener las instalaciones y reponer los recursos materiales asignados a la prevención y extinción de incendios con que cuenta el Servicio.
8. Nos comprometemos a promover y ofertar anualmente, al menos, dos cursos o actividad formativa de actualización de técnicas en prevención y extinción de incendios para el personal del Plan INFOEX.
9. Nos comprometemos a actualizar la página web propia del servicio cada vez que se produzca una modificación normativa o noticia de interés en todo lo referido a la prevención y extinción de incendios forestales así como nuestra presencia en la red social twitter @planinfoex.

#### 5. INDICADORES DE CALIDAD.

- A. Incremento de la superficie que ha sido objeto de trabajos preventivos respecto a los acometidos en el año anterior.
- B. Número de mejoras tecnológicas y constructivas en los puestos de vigilancia que han aumentado la eficacia y eficiencia en el servicio prestado.
- C. Porcentaje de instrumentos de prevención de incendios forestales presentados por los particulares aprobados en el plazo máximo comprometido.





- D. Porcentaje de solicitudes para el encendido de carboneras, grupos eventuales de barbacoas u hogueras y las autorizaciones de barbacoas fijas resueltas en el plazo máximo comprometido.
- E. Número de quejas, reclamaciones o sugerencias por ausencia de modelos de solicitud de quema, piconeras y carboneras, así como de los modelos de declaraciones responsables.
- F. Número de campañas informativas anuales de concienciación y sensibilización relacionadas con la prevención y extinción de incendios forestales dirigidas a la ciudadanía.
- G. Número de quejas, reclamaciones o peticiones no atendidas presentadas por el personal adscrito al servicio por no mantener las instalaciones y no reponer los recursos materiales asignados a la prevención y extinción de incendios con la diligencia debida.
- H. Número total y presupuesto anual de actuaciones de mantenimiento de instalaciones y reposición de recursos materiales asignados a la prevención y extinción de incendios.
- I. Número de cursos o actividades formativas externas de actualización de técnicas en prevención y extinción de incendios para el personal del Plan INFOEX convocados y realizados anualmente.
- J. Número de actualizaciones realizadas en la página web propia del servicio con ocasión de una modificación normativa o noticia de interés en todo lo referido a la prevención y extinción de incendios forestales
- K. Número de publicaciones en la red social twitter @planinfoex y seguidores de la cuenta.

## 6. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA.

El artículo 45 de la Constitución Española establece que todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo y que los poderes públicos velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidaridad colectiva.

Por otra parte, los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración se encuentran también recogidos en la Constitución Española y desarrollados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en nuestra Administración Autónoma en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En plena era digital la nueva Ley de



Procedimiento Administrativo habla de derechos de las personas que son titulares en sus relaciones con las Administraciones Públicas de los siguientes derechos:

A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico.

A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Al acceso a la información pública, archivos y registros.

A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley.

A la protección de datos de carácter personal, y a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Por lo que respecta al derecho de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, en general, la ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura, dispone que el ejercicio de tal derecho implicará participar en:

La definición de los programas y políticas públicas.

La evaluación de las políticas y de la calidad de los servicios públicos.

La elaboración de disposiciones de carácter general y promover iniciativas reglamentarias.

Formular alegaciones y observaciones en los trámites de información públicas.

Formular propuestas de actuación, sugerencias y quejas.

De la anterior relación de derechos debemos destacar por su importancia el derecho de acceso a la información pública regulado en Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, normativa estatal básica en la materia y en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En cumplimiento de lo previsto en ambas Leyes se ha creado el Portal de Transparencia y Participación Ci-



dadana en el que se facilita información sobre la forma de ejercitar este derecho de acceso a la información pública tanto de forma presencial como electrónica.

Por otro lado, en el Portal del Ciudadano se ha implantado un teléfono de información administrativa, 900222012, con el siguiente horario: De lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00. Durante el periodo comprendido entre el 16 de junio y el 15 de septiembre, ambos incluidos, los agentes sólo atenderán llamadas en horario de mañana. Fuera de ese horario se podrá dejar un mensaje en el Buzón de voz que será atendido y contestado en el siguiente día hábil.

Estos derechos, junto con los derechos de los interesados, esto es, los que tienen tal condición en relación a un procedimiento administrativo concreto, recogidos también como normativa básica en la Ley de Procedimiento Administrativo Común, conforman y garantizan el "Estatuto Jurídico" de la ciudadanía en su relación con las Administraciones Públicas.

## 7. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Partiendo de la premisa de que la presentación de una queja o sugerencia ante la Administración es siempre una oportunidad de mejora, la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento puesto a disposición de la ciudadanía para que haga llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. La gestión de estas sugerencias y quejas pone a disposición de la Administración una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de ciudadanos y usuarios de los distintos servicios.

Este instrumento de participación ciudadana está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano, norma que en materia de acceso a la información pública se ha visto afectada por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Todas las Oficinas de Asistencia Ciudadana de la Junta de Extremadura, cuentan con un formato normalizado para la presentación de Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien podrá ser utilizado cualquier otro formato. 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.



La quejas y sugerencias pueden presentarse, asimismo, a través de medios electrónicos en el Portal del Ciudadano habilitado en la sede electrónica de la Junta de Extremadura tal y como dispone el artículo 26.1.d) del Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Es fundamental advertir que las quejas y sugerencias formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados en el mismo.

Es recomendable exponer con claridad y precisión cuál es la queja o, en su caso, sugerencia, por eso deben tener carácter individualizado y concreto, evitando formular reclamaciones, quejas o denuncias genéricas.

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

#### 8. COMPROMISO ÉTICO DE ACTUACIÓN, CON LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y CON LA IGUALDAD DE GÉNERO.

Compromiso ético de actuación. El personal que desempeña su trabajo en el servicio, asume como valores éticos del servicio público, la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía.

Compromiso con la protección medioambiental. Entre las medidas dirigidas a la protección del medio ambiente que le son de aplicación por razón de su actividad, que el Servicio adoptará, se encuentran la iluminación de bajo consumo en sus instalaciones, el control de los sistemas de climatización, el reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras, la recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje, entre otras.

Compromiso con la igualdad de género. Para asegurar la igualdad de género el Servicio desarrolla su trabajo conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo la normativa vigente y garantizando en cualquier momento un trato igualitario para toda la ciudadanía.

#### 9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Los ciudadanos, particulares afectados y administrados interesados en un procedimiento de autorización, que consideren que el Servicio ha incumplido alguno de los compromisos



declarados en esta Carta podrán dirigirse a la persona que ostente la Jefatura del mismo indicando tal circunstancia. En el caso de que se constate el incumplimiento injustificado de alguno de los compromisos, la persona titular del Servicio dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

#### 10. PERIODO DE VIGENCIA.

Debido a su naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son documentos que deben estar sometidos a una revisión continua. Esta revisión debe enfocarse tanto a la corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo por exceso o por defecto, como a la necesaria actualización de la Carta de Servicios ante cambios, tanto en el servicio prestado como en su entorno.

Al margen de las actualizaciones necesarias por concurrir alguna de las circunstancias anteriormente mencionadas, la presente Carta de Servicios tiene una vigencia de cuatro años, transcurridos los cuales deberá ser, en todo caso, objeto de actualización.

• • •