



III. Otras Disposiciones y Acuerdos

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA

ORDEN PRE/1684/2016, de 2 de noviembre, por la se aprueba la actualización de la carta de servicios al ciudadano del “Boletín Oficial de Aragón”.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos y el artículo 6.5 de ese mismo Decreto dispone que “las Cartas de Servicios deberán actualizarse al menos cada cinco años, debiendo incorporarse a aquéllas los nuevos compromisos y estándares de calidad que se asuman”.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del “Boletín Oficial de Aragón”, formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Presidencia y el Informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del “Boletín Oficial de Aragón”, que figura como anexo a la presente orden y dejar sin efecto la Carta aprobada por Resolución de la Secretaría General Técnica del Departamento de Presidencia y Justicia, de fecha 22 de noviembre de 2012.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden en el “Boletín Oficial de Aragón”, y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 2 de noviembre de 2016.

**El Consejero de Presidencia,
VICENTE GUILLÉN IZQUIERDO**

ANEXO**CARTA DE SERVICIOS
DEL BOLETÍN OFICIAL DE ARAGÓN****1. PRESENTACIÓN**

Misión: Publicar en el "Boletín Oficial de Aragón" los documentos (disposiciones, actos administrativos, resoluciones judiciales y anuncios) emanados de las administraciones, empresas y particulares que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, deben ser incluidos en el diario oficial de la Comunidad Autónoma para otorgarles validez jurídica o eficacia legal.

Visión: El "Boletín Oficial de Aragón" pretende prestar todos los servicios que tiene encomendados con inmediatez, fiabilidad y seguridad con la finalidad de satisfacer las necesidades de publicación de sus usuarios, garantizando su accesibilidad y una información veraz y gratuita.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del centro: Servicio de Coordinación Normativa, del "Boletín Oficial de Aragón" y de Programas Interdepartamentales.

Departamento de adscripción: Presidencia

Dirección: Paseo María Agustín, núm. 36 (Edificio Pignatelli, puerta 7, 1ª planta)
50004 Zaragoza

Dirección electrónica: boa@aragon.es

Página web: www.boa.aragon.es

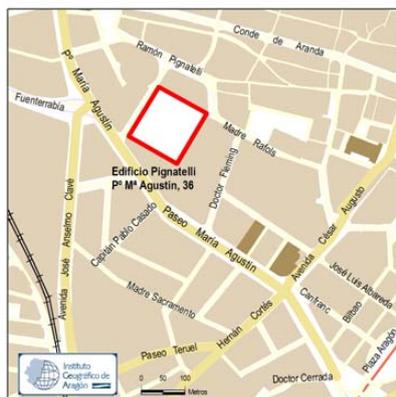
Teléfono: 976.714.491

Fax: 976.714.187

Horario de atención al público (presencial y telefónico): De lunes a viernes de 9,00 a 14,00h.

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses: Líneas 20, 21, 22, 31, 51 (Paseo María Agustín), 33 (C/Conde Aranda), 34 (Plaza del Portillo - C/Conde Aranda).
- Parada de taxi en Paseo María Agustín, núm.14.
- Estación de cercanías Zaragoza Portillo, en C/ Escoriaza y Fabro, s/n.
- Estación bizi número 28 (Plaza del Portillo - Plaza de Toros) y número 27 (Paseo María Agustín - Colegio Joaquín Costa). Aparcamiento para bicicletas privadas en Edificio Pignatelli (Paseo María Agustín, 36).

Mapa geográfico de localización:**3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA:**

- Decreto Legislativo 1/2004, de 27 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Tasas de la Comunidad Autónoma de Aragón (Capítulo XXII del Anexo, artículos 92 a 95).
- Decreto 85/2009, de 12 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el fichero de datos de carácter personal "Usuarios IBOA".
- Orden de 17 de marzo de 2011, del Vicepresidente del Gobierno de Aragón, por la que se aprueba el modelo 422 de autoliquidación de la Tasa 22, por la inserción de anuncios no oficiales en el Boletín Oficial de Aragón mediante tramitación telemática.
- Decreto 16/2012, de 24 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el "Boletín Oficial de Aragón".
- Ley 3/2013, de 9 de mayo, de uso, protección y promoción de las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón. (artículo 17).
- Orden de 3 de noviembre de 2014, del Consejero de Presidencia y Justicia, por la que se regula el procedimiento de remisión telemática de las disposiciones y actos administrativos que deban publicarse en el "Boletín Oficial de Aragón".

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:

- **Servicios de carácter general:**

- Inserción digital de documentos en el “Boletín Oficial de Aragón” a través de la aplicación IBOA y de la sede electrónica del Gobierno de Aragón www.aragon.es
- Edición, composición y corrección ortotipográfica de los documentos a publicar.
- Publicación diaria en internet del “Boletín Oficial de Aragón” excepto los sábados y domingos y los festivos de ámbito nacional o autonómico.

- **Servicios de información:**

- Ayuda a los ciudadanos en la búsqueda de las disposiciones, actos y anuncios publicados en el diario oficial.
- Asistencia técnica sobre la aplicación IBOA para el envío telemático de los documentos.
- Suscripciones electrónicas diarias por e-mail del BOA a la carta, al sumario o a cada una de las secciones del boletín.
- Servicio de RSS del boletín diario.
- Envío del boletín diario por twitter
- Búsquedas simultáneas en todos los boletines oficiales de Aragón a través de la “búsqueda avanzada”
- Calendario de boletines publicados desde 1978.

- **Otros servicios:**

- Entrega de copias impresas de documentos publicados en el boletín.
- Publicación de anuncios en el BOA.
- Gestión de anuncios y liquidación de la tasa 22.
- Servicio de validación de la firma de documentos publicados en el BOA.
- Servicio de locución de boletines.
- Servicio de traducción del boletines.
- App del “Boletín Oficial de Aragón”.
- “Boletín Oficial de Aragón” en Open Data.
- Código electrónico de normas básicas de Aragón.
- Bloqueo de datos de carácter personal en la base de datos del BOA

Todos los servicios son gratuitos a excepción de la inserción de anuncios, cuyas tarifas serán las que fije en cada momento la Comunidad Autónoma de Aragón.

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:

- Acceso gratuito a los documentos publicados en el “Boletín Oficial de Aragón” y a una base de datos que facilite su consulta.
- Opción entre pago presencial o pago telemático de la tasa por inserción de anuncios en el BOA
- Limitación en la búsqueda de documentos por datos de carácter personal cuando la información contenida en éstos pueda producir efectos negativos sobre los ciudadanos y derecho del interesado a solicitar esa limitación en la búsqueda respecto de sus datos personales.
- Acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos de carácter personal que figuren en los ficheros de datos “Usuarios IBOA” y “Registro de solicitudes de bloqueo de datos personales en la base de datos del Boletín Oficial de Aragón”.
- La edición electrónica permite efectuar, de forma gratuita y en cualquier momento, la consulta del contenido del diario oficial, la impresión de copias auténticas, la obtención de documentos con su firma electrónica, y la comprobación por el propio usuario de su autenticidad, tal y como se indica en el anexo técnico.
- Se facilita gratuitamente copias del «Boletín Oficial de Aragón» en soporte informático o en soporte papel a aquellos ciudadanos o entidades que no dispongan de acceso a la edición electrónica en su lugar de residencia.
- Se ofrece un servicio gratuito de asistencia a los ciudadanos en la búsqueda de las disposiciones, actos y anuncios publicados en el diario oficial y les facilitará, cuando así lo soliciten, una copia impresa de aquélla, o del diario completo.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN:

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Estas dependencias
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página Web del Gobierno de Aragón: <http://www.aragon.es>

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN:

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
La edición de BOA estará disponible a las 00,15h. en su sede electrónica el 99% de los días de su publicación.	Porcentaje de días en los que el BOA se publica en plazo.	Bases de datos del BOA
Los boletines provinciales estarán disponibles para su consulta antes de las 15,00h, excepto sábados y festivos, el 99% de los días de su publicación, siempre que los ficheros estén disponibles antes de las 12,00h.	Porcentaje de días en los que los boletines provinciales se publican en plazo.	Bases de datos del BOA
La respuesta a las peticiones de información y de documentos publicados en el boletín, se efectuará en un plazo máximo de 2 días hábiles.	Porcentaje de respuestas a las peticiones de información y envío de documentos realizados en plazo.	Registro
La publicación en el boletín de los documentos enviados, se efectuará en un plazo máximo de 12 días hábiles.	Porcentaje de documentos publicados en plazo.	Registro
El envío de la suscripción electrónica por e-mail del sumario del boletín se realizará a las 6,00h el 99% de los días de su publicación.	Porcentaje de días en los que la suscripción electrónica del sumario del boletín se realiza a la hora prevista.	Aplicación de suscripciones
El envío de la suscripción electrónica por e-mail del BOA a la carta se realizará a las 12,00h el 99% de los días de su publicación.	Porcentaje de días en los que la suscripción electrónica del BOA a la Carta se realiza a la hora prevista.	Aplicación de suscripciones

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Los usuarios y ciudadanos en general pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta el "Boletín Oficial de Aragón", mediante:

- la cumplimentación de la encuesta habilitada en la página web www.boa.aragon.es para medir el grado de satisfacción de los servicios prestados.
- a través del formulario habilitado para ideas y sugerencias en www.boa.aragon.es
- por correo electrónico a boa@aragon.es

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO:

- Eliminación del boletín en formato papel desde enero de 2012.
- Servicios de locución y traducción del boletín.
- Mejora continua de la aplicación telemática para el envío de documentos al boletín, en relación a las peticiones de los usuarios.
- Adaptación de la página web a los distintos dispositivos (versión responsive).

10. OTRA INFORMACIÓN: