



III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

DIPUTACIÓN PROVINCIAL ALICANTE

8427 APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANUNCIO

Por Decreto de la Sra. Diputada de Transparencia e Imprenta con nº 2025-5439, de fecha 12 de noviembre de 2025, dictado en virtud de las facultades que le fueron delegadas por la Presidencia mediante resolución núm. 3328, de fecha 28 de julio de 2023 (BOP nº 150, de fecha 4 de agosto de 2023), se ha dispuesto lo que en los particulares de interés a continuación se transcribe:

« .../...

Primero: *Aprobar la Carta de Servicios del Boletín Oficial de la Provincia de Alicante, cuyo contenido a continuación se transcribe:*

"CARTA DE SERVICIOS DEL BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA

QUIÉNES SOMOS

El Boletín Oficial de la Provincia de Alicante (BOPA) es el periódico oficial de la provincia y se gestiona a través del Servicio de Transparencia, BOP e Imprenta.

En el BOPA se publican las disposiciones de carácter general y las ordenanzas, así como los actos, edictos, acuerdos, notificaciones, anuncios y demás resoluciones de las Administraciones públicas y de la Administración de Justicia de ámbito territorial provincial, así como de otros operadores jurídicos, cuando así esté previsto por disposición legal o reglamentaria.

Los textos publicados en el Boletín Oficial de la Provincia tienen la consideración de oficiales y auténticos

MISIÓN Y VISIÓN

La misión del Boletín Oficial de la Provincia es publicar cuantos textos sean remitidos por los usuarios del servicio por así estar previsto en disposición legal o reglamentaria.



La visión del Boletín es que el servicio que se presta a los usuarios, y a la sociedad en general, sea plenamente eficiente y accesible.

El equipo del Boletín Oficial de la Provincia de Alicante

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE

Boletín Oficial de la Provincia

Avda. Orihuela, 128. 03006 Alicante

Teléfono: 965107371 – Ext.1112

e-mail: edictos.bop@diputacionalicante.es

<https://www.diputacionalicante.es>

Horario de Atención: De 9:00h a 14:00h

SERVICIOS

- *Inserción de anuncios y edictos en el B.O.P. para su publicación.*
- *Consulta de anuncios y edictos publicados en el B.O.P.*

COMPROMISOS

El Boletín Oficial de la Provincia dispone de un Sistema de Gestión de Calidad, certificado según la norma ISO 9001:2015, que da soporte y asegura el cumplimiento de lo establecido en esta Carta de Servicios y establece, continuamente, mejoras en la prestación de sus servicios e igualdad en su acceso.

Además, la Diputación de Alicante procura un entorno laboral seguro y basado en la igualdad a todo su personal, según lo establecido en los Planes vigentes de Prevención de Riesgos Laborales y de Igualdad de Género del personal de la Diputación.

- 1.** *Que todas las inserciones urgentes se publiquen en el plazo máximo de 1 día hábil.*
- 2.** *Que todas las inserciones ordinarias se publiquen en el plazo máximo de 4 días hábiles.*

Siendo los plazos legales, 6 días para las inserciones urgentes y 15 días para las ordinarias.

El plazo empezará a computarse desde el momento en que las inserciones cumplan con todos los requisitos exigidos por la Ley y las ordenanzas de gestión del servicio, teniendo en cuenta que, en caso de inserciones sujetas al pago previo de la tasa, este plazo no empezará a computar, además, hasta el momento que el Servicio del BOP tenga constancia de la realidad del pago de la tasa por parte del anunciante.

- 3.** *Que el 95 % de los boletines estén publicados en fecha y hora en la sede (antes de las 9:30 horas).*
- 4.** *Trabajaremos para conseguir la máxima satisfacción de los usuarios del servicio, consiguiendo una puntuación media mínima de un 8 sobre 10 en relación a la satisfacción con los plazos de publicación, aplicativo informático y trato y atención del personal del BOPA.*



INDICADORES

1. *Porcentaje de inserciones urgentes publicadas en un plazo ≤ 1 día hábil.*
2. *Porcentaje de inserciones ordinarias publicadas en un plazo ≤ 4 días hábiles.*
3. *Porcentaje de boletines publicados en fecha y hora prevista en la sede.*
4. *Puntuación de satisfacción obtenida en las encuestas de satisfacción (Plazos de publicación, Aplicativo y trato y atención).*

AYÚDANOS A MEJORAR

Los comentarios que los/as usuarios/as hagan sobre los aspectos de los servicios prestados, nos serán de gran ayuda para dar respuesta a sus demandas, por lo que agradecemos sinceramente esta colaboración.

Pueden colaborar con nosotros mediante la participación con sus sugerencias directamente en nuestro departamento, telefónicamente, por correo electrónico y en los cuestionarios de satisfacción.

NORMATIVA REGULADORA

- *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*
- *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.*
- *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.*
- *Ley 5/2002 de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.*
- *Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la prestación del servicio del Boletín Oficial de la Provincia de Alicante, publicada en el B.O.P. de 1 de febrero de 2007, n.º 26.*
- *Ordenanza reguladora del servicio del Boletín Oficial de la Provincia de Alicante, publicada en el B.O.P. de 1 de febrero de 2007, n.º 26.*

DERECHOS DE LO/AS USUARIOS/AS

- *Derecho a la igualdad y a la no discriminación.*
- *Derecho a la dignidad y el respeto.*
- *Derecho a la información y a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de la solicitud de inserción/edicto a publicar y el plazo aproximado de publicación.*
- *Derecho a la confidencialidad.*
- *Derecho a la atención de calidad.*
- *Derecho a conocer la identidad del personal, bajo cuya responsabilidad se prestan los servicios.*
- *Derecho a que el Boletín Oficial de la Provincia colabore activamente con los*



usuarios del servicio poniendo a su disposición cuanta información resulte necesaria para la gestión de las inserciones.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos, el Boletín realizará el análisis correspondiente e informará, junto con los resultados de los compromisos, de las medidas de subsanación adoptadas.

En caso de peticiones de información respecto a estas medidas, se informará por el mismo canal de recepción, o por el que se señale.

SISTEMA DE QUEJAS/SUGERENCIAS

Puede hacer llegar sus quejas, sugerencias o agradecimientos que estime convenientes acerca de la prestación de los servicios:

- Directamente en las dependencias del servicio.*
- A través del registro general/sede electrónica de la Diputación.*
- A través de correo electrónico.*
- Por teléfono.*
- A través de las encuestas de satisfacción.*

Se reflejará en el formato correspondiente y se contestará en un plazo no superior a un mes.

PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de los compromisos se publicarán anualmente, en el primer trimestre del siguiente ejercicio, en el portal de Transparencia de la Diputación.

Fecha de aprobación: noviembre de 2025

Periodo de vigencia: 4 años.



CARTA DE SERVEIS DEL BUTLLETÍ OFICIAL DE LA PROVÍNCIA

QUI SOM

El Butlletí Oficial de la Província d'Alacant (BOPA) és el periòdic oficial de la província i es gestiona a través del Servei de Transparència, BOP i Impremta.

En el BOPA es publiquen les disposicions de caràcter general i les ordenances, així com els actes, edictes, acords, notificacions, anuncis i altres resolucions de les administracions públiques i de l'Administració de justícia d'àmbit territorial provincial, així com d'altres operadors jurídics, quan estiga previst així per disposició legal o reglamentària.

Els textos publicats en el Butlletí Oficial de la Província tenen la consideració d'oficials i autèntics.

MISSIÓ I VISIÓ

La missió del Butlletí Oficial de la Província és publicar els textos remesos pels usuaris del servei, ja que està previst així en disposició legal o reglamentària.

La visió del Butlletí és que el servei que es presta als usuaris, i a la societat en general, siga plenament eficient i accessible.

L'equip del Butlletí Oficial de la Província d'Alacant

DIPUTACIÓ PROVINCIAL D'ALACANT

Butlletí Oficial de la Província

Av. Orihuela, 128. 03006 Alacant

Telèfon: 965107371 – Ext.1112

Correu electrònic: edictos.bop@diputacionalicante.es

<https://www.diputacionalicante.es>

Horari d'atenció: de 9:00 h a 14:00 h

SERVEIS

- Inserció d'anuncis i edictes en el BOP perquè s'hi publiquen.*
- Consulta d'anuncis i edictes publicats en el BOP.*

COMPROMISOS

El Butlletí Oficial de la Província disposa d'un Sistema de Gestió de Qualitat, certificat segons la norma ISO 9001:2015, que dona suport i assegura el compliment del que s'estableix en aquesta carta de serveis i estableix, contínuament, millores en la prestació dels seus serveis i igualtat a l'hora d'accedir-hi.

A més, la Diputació d'Alacant procura un entorn laboral segur i basat en la igualtat a tot el seu personal, segons el que s'estableix en els plans vigents de prevenció de riscos laborals i d'igualtat de gènere del personal de la Diputació.

- 1. Que totes les insercions urgents es publiquen en el termini màxim d'1 dia hàbil.*
- 2. Que totes les insercions ordinàries es publiquen en el termini màxim de 4 dies hàbils.*



Els terminis legals són de 6 dies per a les insercions urgents i de 15 dies per a les ordinàries.

El termini començarà a computar-se des del moment en què les insercions complisquen amb tots els requisits exigits per la llei i les ordenances de gestió del servei. Cal tindre en compte que, en cas d'insercions subjectes al pagament previ de la taxa, el termini no començarà a computar-se, a més, fins al moment que el servei del BOP tinga constància de la realitat del pagament de la taxa per part de l'anunciant.

3. *Que el 95% dels butlletins estiguen publicats en data i hora en la seu (abans de les 9.30 hores).*

4. *Treballarem per aconseguir la màxima satisfacció dels usuaris del servei aconseguint una puntuació mitjana mínima d'un 8 sobre 10 en relació a la satisfacció amb els terminis de publicació, aplicatiu informàtic i tracte i atenció del personal del BOPA.*

INDICADORS

- 1. Percentatge d'insercions urgents publicades en un termini ≤ 1 dia hàbil.*
- 2. Percentatge d'insercions ordinàries publicades en un termini ≤ 4 dies hàbils.*
- 3. Percentatge de butlletins publicats en data i hora prevista en la seu.*
- 4. Puntuació de satisfacció obtinguda en les enquestes de satisfacció (Terminis de publicació, Aplicatiu i tracte i atenció).*

AJUDA'NS A MILLORAR

Els comentaris que els usuaris facen sobre els aspectes dels serveis prestats, ens seran de gran ajuda per a donar resposta a les seues demandes, per la qual cosa agraïm sincerament aquesta col·laboració.

Poden col·laborar amb nosaltres mitjançant la participació amb els seus suggeriments directament en el nostre departament, telefònicament, per correu electrònic i en els qüestionaris de satisfacció.

NORMATIVA REGULADORA

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.*
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.*
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.*
- Llei 5/2002 de 4 d'abril, reguladora dels butlletins oficials de les províncies.*
- Ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació del servei del Butlletí Oficial de la Província d'Alacant, publicada en el BOP d'1 de febrer de 2007, núm. 26.*



- *Ordenança reguladora del servici del Butlletí Oficial de la Província d'Alacant, publicada en el BOP d'1 de febrer de 2007, núm. 26.*

DRETS DELS/LUS USUARIS/ÀRIES

- *Dret a la igualtat i a la no discriminació.*
- *Dret a la dignitat i al respecte.*
- *Dret a la informació i a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació de la sol·licitud d'inserció/edicta per publicar i el termini aproximat de publicació.*
- *Dret a la confidencialitat.*
- *Dret a l'atenció de qualitat.*
- *Dret a conèixer la identitat del personal sota la responsabilitat del qual es presten els serveis.*
- *Dret al fet que el Butlletí Oficial de la Província col·labore activament amb els usuaris del servei posant a la seua disposició la informació que resulte necessària per a la gestió de les insercions.*

MESURES D'ESMENA

En cas d'incompliment dels compromisos, el Butlletí realitzarà l'anàlisi corresponent i informarà, juntament amb els resultats dels compromisos, de les mesures d'esmena adoptades.

En cas de peticions d'informació respecte a aquestes mesures, s'informarà pel mateix canal de recepció, o pel que s'assenyale.

SISTEMES DE QUEIXES / SUGGERIMENTS

Pot fer arribar les seues queixes, suggeriments o agraïments que estime convenients sobre la prestació dels serveis:

- *Directament en les dependències del servici.*
- *A través del registre general/seu electrònica de la Diputació.*
- *A través de correu electrònic.*
- *Per telèfon.*
- *A través de les enquestes de satisfacció.*

Es reflectirà en el format corresponent i es contestarà en un termini no superior a un mes.

PUBLICACIÓ DE RESULTATS

Els resultats dels compromisos es publicaran anualment, en el primer trimestre del següent exercici, en el portal de Transparència de la Diputació.

Data d'aprovació: novembre de 2025

Període de vigència: 4 anys”.



SEGUNDO: Ordenar la publicación del contenido de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante.

TERCERO: Adoptar las medidas necesarias para dar a conocer la Carta de Servicios a los ayuntamientos, ciudadanía y demás partes interesadas mediante su publicación en el Portal de transparencia de la Diputación de Alicante, y por los medios que el departamento considere adecuados.

CUARTO: Dar traslado de la resolución que se adopte a la Unidad de Calidad a los efectos oportunos».

En la fecha de la firma electrónica

EL JEFE DE SERVICIO DE TRANSPARENCIA, BOP E IMPRENTA

LA SECRETARIA GENERAL

LA DIPUTADA DE TRANSPARENCIA E
IMPRENTA