

1. Disposiciones generales

CONSEJERIA DE LA PRESIDENCIA

ORDEN de 21 de febrero de 2005, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento de la Consejería de la Presidencia, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que me confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

DISPONGO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento que se incorpora como Anexo a esta Orden.

2. Ordenar la publicación de la presente Orden en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La Carta de Servicios de la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 21 de febrero de 2005

GASPAR ZARRIAS AREVALO
Consejero de la Presidencia

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DE LA SECRETARIA GENERAL DE RELACIONES CON EL PARLAMENTO

PROLOGO

Esta Carta de Servicios nace con el propósito de informar a la ciudadanía y a las diferentes Consejerías de la Junta de Andalucía sobre las prestaciones que la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento de la Consejería de Presidencia pone a su disposición, a la vez que refleja el compromiso continuado de alcanzar mayores niveles de calidad en los procedimientos que tramita.

Con esta Carta, el personal de la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento adquiere el compromiso de mejora continua para incrementar la calidad del servicio que presta, compromiso que la ciudadanía puede enriquecer con sus sugerencias.

La Secretaría General de Relaciones con el Parlamento quiere así poner de manifiesto su apuesta decidida por la calidad y, junto a ella, por la transparencia, la información, la participación de las personas usuarias en la mejora de sus tareas y la responsabilización de sus gestores públicos.

Los servicios ofrecidos en esta Carta se realizan fundamentalmente mediante un sistema de comunicación abierto a toda la ciudadanía y a las diferentes Consejerías de la Junta de Andalucía, con sistemas de información escrita, presencial y telemática y a través de las publicaciones que edita periódicamente.

DATOS DE CARACTER GENERAL

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos de la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento.

La Secretaría General de Relaciones con el Parlamento es un órgano con rango de Viceconsejería dependiente directamente del titular de la Consejería de Presidencia, en cuya estructura orgánica aparece regulada por Decreto 347/2004, de 25 de mayo.

1.2. Misión de la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento.

La Secretaría General de Relaciones con el Parlamento tiene como misión ser el órgano de comunicación entre el Consejo de Gobierno y el Parlamento de Andalucía.

1.3. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es el Servicio de Relaciones con el Parlamento.

1.4. Formas de colaboración y participación con la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento, en su calidad de clientes, ya sea de carácter interno o externo, puesto que la presente carta es un vínculo con la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios expresando su opinión a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en reuniones con los clientes internos que periódicamente se realizan sobre la prestación de servicios.

2. Mediante los escritos de comunicación electrónica de opiniones a través de la página Web de la Consejería.

3. Mediante la formulación de sugerencias y reclamaciones que deseen manifestar sobre el funcionamiento de los servicios, que habrán de ser incorporadas en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

4. Mediante escritos dirigidos a la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento a la dirección calle Parlamento de Andalucía, s/n, en Sevilla.

5. Mediante consulta telefónica al número 954 592 196.

6. Mediante correo electrónico: sugerencias.relaciones.cpre@juntadeandalucia.es.

2. Servicios.

2.1. Relación de Servicios que presta la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento.

A la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Informar a la ciudadanía sobre los servicios prestados y sobre la actividad del Gobierno en el Parlamento de Andalucía a través de la Web.

2. Publicar el Cuaderno de Actividad Parlamentaria del Gobierno de Andalucía.

3. Estudiar, realizar el seguimiento y coordinar en la fase parlamentaria el programa legislativo del Consejo de Gobierno.

4. Informar y realizar la coordinación de la actividad administrativa en las relaciones del Consejo de Gobierno con el Parlamento de Andalucía.

5. Realizar el seguimiento de los compromisos adquiridos por el Consejo de Gobierno en sede parlamentaria y de aquellos que deriven de acuerdos parlamentarios.

6. Realizar la remisión al Parlamento de los escritos y comunicaciones que el Consejo de Gobierno deba remitir a la Cámara.

7. Ejecutar las directrices emanadas de la persona titular de la Consejería de Presidencia en las relaciones entre el Consejo de Gobierno y el Parlamento.

2.2. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Secretaría General de Relaciones con Parlamento.

- Estatuto de Autonomía de Andalucía (arts. 27.5 y 30) (BOJA núm. 2, de 1 de febrero de 1982).
- Ley 6/1983, de 21 de julio del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía (art. 52) (BOJA núm. 90, de 29 de julio de 1983).
- Reglamento del Parlamento de Andalucía (Títulos VI a X) (BOJA núm. 71, de 16 de mayo de 1995).
- Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, sobre reestructuración de Consejerías (BOJA ext. núm. 3, de 25 de abril. Corrección de errores BOJA núm. 91, de 11 de mayo).
- Decreto 347/2004, de 25 de mayo, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de la Presidencia (BOJA núm. 104, de 28 mayo).

3. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.
3. Derechos de los usuarios y usuarias.

De conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos y ciudadanas tendrán los siguientes derechos en sus relaciones con la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento:

- Recibir información sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, pudiendo formular sus peticiones de forma presencial o por escrito, y, salvo en los casos en que la naturaleza del procedimiento que se revisa requiera la identificación personal del solicitante de información, también por medio del teléfono, fax y correo electrónico y a obtener copia de los documentos contenidos en ellos.

- Identificar a las autoridades y al personal de la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta al redactar la propuesta de resolución.

- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración.

- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

- Acceso a los registros y archivos de la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento con sujeción a los límites legalmente establecidos.

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y el personal de la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

4. Sugerencias y reclamaciones.

4.1. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como conjunto de clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros Generales de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

4.2. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las personas usuarias que pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, y presentándola en el propio Registro, en los Ayuntamientos o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o por internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

4.3. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las reclamaciones o sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma, para que se adopten las medidas que correspondan por el Servicio correspondiente, debiéndose notificar, con carácter general, a quien realizó la sugerencia o reclamación las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- Dirección: C/ Parlamento de Andalucía, s/n. Sevilla.
- Teléfono: 954 592 196.
- Fax: 954 592 101.
- Correo Electrónico: sugerencias.relaciones.cpre@juntadeandalucia.es.
- Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/presidencia/.
- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

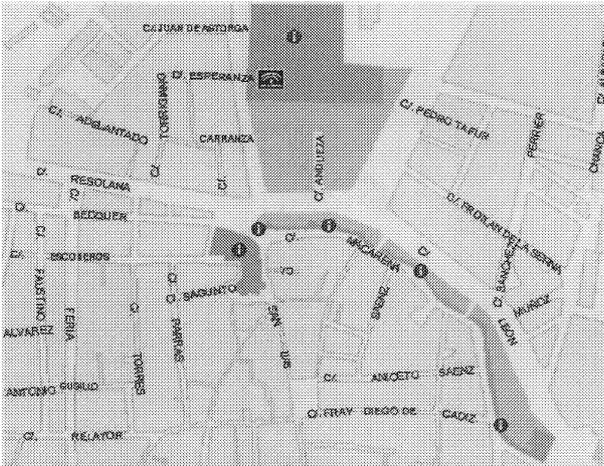
5.2. Formas de acceso y transporte.

1. A la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea C1: Parada Macarena.
- Línea C2: Parada Macarena.
- Línea B2: Parada Macarena.
- Línea 2: Parada Macarena.

- Línea 10: Parada Macarena.
- Línea 13: Parada Macarena.

2. Plano de situación:



DATOS DERIVADOS DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

6. Compromisos de calidad.
6. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar la actualización de la página Web con una frecuencia semanal.
2. Responder, con carácter general, a los escritos en un plazo máximo de 5 días hábiles.
3. Desarrollar un Cuaderno de Actividad Parlamentaria del Gobierno de Andalucía para la VII Legislatura, cuaderno que incluirá el seguimiento de las diferentes áreas de actividad parlamentaria y que será actualizado con carácter semestral.
4. Realizar la tramitación ordinaria de las iniciativas parlamentarias en un plazo máximo de 5 días hábiles.
5. Emitir un informe con una periodicidad mensual sobre la actividad parlamentaria del Gobierno.

7. Indicadores.
7. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Secretaría General de Relaciones con el Parlamento se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de actualizaciones realizadas en el plazo comprometido.
2. Porcentajes de escritos contestados en el plazo comprometido.
3. Porcentaje de actualizaciones del cuaderno realizadas en el plazo comprometido.
4. Porcentaje de trámites realizados en el plazo comprometido.
5. Porcentaje de informes realizados en el plazo comprometido.

DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

8. Horarios y otros datos de interés.
- 8.1. Horarios de atención al público.

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

8.2. Otros datos de interés.

La Secretaría General de Relaciones con el Parlamento dispone de los sistemas de aseguramiento de la calidad propios de la Consejería a la que está adscrita al objeto de garantizar la mejora permanente de la calidad de los servicios.

A tal efecto se señalan los siguientes:

- Un sistema de información de control de la gestión parlamentaria del Gobierno con el fin de obtener informes y estadísticas para el control de la gestión de las iniciativas, dando fiabilidad de los datos medidos mediante contraste del mismo.
- Un sistema de información destinado a agilizar y asegurar la fiabilidad en la gestión de las iniciativas parlamentarias de tramitación escrita, preguntas escritas y solicitudes de información, para que el Consejo de Gobierno tenga los datos de las iniciativas en el plazo de tiempo más breve posible.

La Secretaría General de Relaciones con el Parlamento sólo realiza una labor intermediaria de transmisión de información.

CONSEJERIA DE GOBERNACION

ORDEN de 17 de febrero de 2005, por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones para programas e infraestructuras destinados al arraigo, la inserción y la promoción social de personas inmigrantes en el ámbito de las competencias de la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias y se efectúa su convocatoria para el año 2005.

P R E A M B U L O

El Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, sobre reestructuración de Consejerías, atribuye a la Consejería de Gobernación la coordinación de las políticas migratorias.

A la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias le corresponde, según establece el Decreto 199/2004, de 11 de mayo, de estructura orgánica de la Consejería de Gobernación, las funciones de impulso y coordinación de las políticas públicas de las distintas Consejerías en atención a las consecuencias sociales de los fenómenos migratorios de cualquier origen, en concreto, la coordinación de las actuaciones que al respecto se aborden en lo sanitario, social, cultural, educativo, laboral y cualquier otro ámbito de intervención en la materia. Asimismo, le corresponde el estudio de la evolución de la migración como fenómeno social, la planificación de la actuación de la Junta de Andalucía al respecto y la evaluación permanente de los resultados de la misma. También, de modo especial, coordinar la relación con otras Administraciones para la adopción conjunta de medidas que favorezcan el arraigo, la inserción y la promoción social de emigrantes e inmigrantes.

El Plan Integral para la Inmigración en Andalucía, aprobado por Decreto 1/2002, de 9 de enero, tiene como finalidad principal crear las condiciones necesarias para que se produzca una verdadera integración de los inmigrantes en nuestro territorio, de manera que sean ejercitados, en igualdad de condiciones con los nacionales, los derechos y libertades reconocidos actualmente o que puedan estarlo en el futuro. Entre los objetivos y medidas específicas del referido Plan, que inciden más directamente en la responsabilidad de la Consejería de Gobernación a través de la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias, se encuentran: conocer la realidad de la inmigración en Andalucía y los factores que