

de exclusión, que a tales efectos quedará expuesto en esta Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública.

Segundo. Conceder un plazo de 15 días hábiles, a contar desde el siguiente a la publicación de esta Resolución, para que los interesados presenten las reclamaciones que estimen pertinentes en relación al contenido de los listados que se publican y, en su caso, subsanen los defectos padecidos en su solicitud o en la documentación preceptiva.

Dichas reclamaciones se presentarán en los Registros Generales de las Consejerías y Organismos Autónomos y sus Delegaciones en las distintas provincias, sin perjuicio de lo establecido en el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Cádiz, 11 de julio de 2006.- La Delegada, M.<sup>a</sup> Gemma Araujo Morales.

*CORRECCION de errores de la Orden de 22 de junio de 2006, por la que se integra en el Grupo B de clasificación al personal funcionario procedente de la escala de Monitores de Extensión Agraria (BOJA núm. 134, de 13.7.2006).*

El día 13 de julio de 2006 se ha publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía núm. 134 la Orden de 22 de junio de 2006, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, por la que se integra en el Grupo B de clasificación al personal funcionario procedente de la escala de Monitores de Extensión Agraria.

Advertido error en el anexo de la Orden donde se relacionan los funcionarios de la escala de Monitores de Extensión Agraria que quedan integrados en el Grupo B de clasificación a todos los efectos, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 105.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se procede a su corrección en los términos que a continuación se indican:

En el Anexo de la Orden, donde se relacionan los funcionarios de la Escala de Monitores de Extensión Agraria que quedan integrados en el Grupo B de clasificación a todos los efectos, debe incluirse a don Manuel Antonio González Mohino Sus Mozas, con DNI núm. 70.560.870.

Sevilla, 13 de julio de 2006

## CONSEJERIA DE INNOVACION, CIENCIA Y EMPRESA

*ORDEN de 30 de junio de 2006, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Atención Telefónica al Ciudadano.*

La Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa puso en marcha en mayo de 2005 una nueva modalidad de atención al ciudadano mediante la implementación de un servicio de atención telefónica, el Teléfono de la Innovación. Diseñado como una extensión del Servicio de Atención al Ciudadano, aprovecha las ventajas de las nuevas tecnologías y las complementa con un medio de difusión, el telefónico, sin limitaciones en el ámbito territorial, permitiendo avanzar en el objetivo de llevar la Administración al Ciudadano.

Siguiendo la política marcada por la Consejería en el área de calidad y después de más de un año de existencia, parece el momento oportuno para poner en marcha una Carta de Servicios del Servicio de Atención Telefónica al Ciudadano que

concrete nuestros compromisos y los niveles de calidad exigibles en esta nueva modalidad de forma análoga a la implementada para el Servicio de Atención al Ciudadano en medio presencial, regulada por Orden de esta Consejería de 1 de julio de 2005, publicada en el BOJA de 21 del mismo mes.

Visto el proyecto de Carta de Servicios elaborado por la Secretaría General Técnica, 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 le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el servicio de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, en función de las competencias que me atribuye la Ley de Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma,

### DISPONGO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Atención Telefónica al Ciudadano, que se incorpora como Anexo a esta Orden.

2. Ordenar la publicación de la presente Orden y la Carta de Servicios del Servicio de Atención Telefónica al Ciudadano en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Disposición Final Unica.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 30 de junio de 2006.

FRANCISCO VALLEJO SERRANO  
Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa

### ANEXO

#### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA AL CIUDADANO DE LA CONSEJERIA DE INNOVACION, CIENCIA Y EMPRESA

1. Datos de carácter general.

1.1. Datos identificativos.

El Servicio de Atención Telefónica es una iniciativa de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa dentro de los planes específicos para la gestión de la Calidad. Este constituye una forma de atención no presencial pero personalizada de las demandas que los ciudadanos realizan a la Consejería, a través de medio telefónico y con número único (902 113 000) sin ninguna limitación en cuanto al alcance geográfico de la demanda.

1.2. Misión, Visión y Valores del Servicio de Atención Telefónica.

Misión.

Dar respuesta al ciudadano a través de un Servicio Centralizado de Atención Telefónica que mediante un número único ofrezca asesoramiento sobre los servicios prestados por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, así como de los trámites administrativos para solicitarlos.

Visión.

Ser reconocidos por los ciudadanos y por el resto de Administraciones de la Junta de Andalucía como una organización de referencia en:

- La calidad, el servicio y la profesionalidad en la atención de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.

- La información accesible y clara.

- La atención veraz, asertiva y personalizada.

Valores.

Los valores promovidos como parte de la cultura del Servicio de Atención Telefónica de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa entre su personal son:

- Claridad y acercamiento al ciudadano.
- Polivalencia y flexibilidad.
- Formación continua, valoración de la iniciativa propia y autonomía en el trabajo.

- Sentimiento de pertenecer a un grupo de trabajo, ser útil y estar apoyado.

- Implicación con el Servicio.

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 Carta de Servicios del Servicio de Atención Telefónica es la Secretaría General Técnica de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía, sita en Avda. de Albert Einstein, s/n, Isla de la Cartuja, 41092 Sevilla, la cual es responsable de su elaboración, gestión y seguimiento, independientemente de la forma jurídica/administrativa en la que se preste el servicio.

1.4. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos podrán colaborar con el Servicio de Atención Telefónica a través de los siguientes medios:

- Mediante las encuestas de satisfacción donde se recogen las opiniones de los ciudadanos respecto al servicio recibido.

- Mediante los escritos de comunicación electrónica de sugerencias a través de la página web de la Consejería ([www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/web-sac](http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/web-sac)).

- Mediante los escritos dirigidos a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

- Mediante correo electrónico dirigido a la Unidad responsable del Servicio ([sac.cice@juntadeandalucia.es](mailto:sac.cice@juntadeandalucia.es)).

- A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía conforme a lo previsto en esta Carta.

1.5. Relación de servicios prestados.

El Servicio de Atención Telefónica tiene como objetivo acercar al ciudadano la información sobre los servicios prestados por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, evitando desplazamientos y esperas innecesarias, a través de la comunicación telefónica.

- Información general: El ciudadano puede solicitar información general sobre trámites administrativos, incentivos, calidad universitaria, centros de formación de IFAPA, cursos, etc... Y por extensión en cualquier tema en el ámbito de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

- Información especializada: El ciudadano puede solicitar información de carácter especializado en el ámbito de la Consejería relacionada, entre otras, con:

Industria, Energía y Minas/Instaladores.

Economía Social y Emprendedores.

Universidades.

Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

- Reserva de cita previa: Para revisión de expedientes o cuando las consultas que el ciudadano realice así lo precisen por no poder ser realizadas directamente desde el Servicio de Atención Telefónica.

- Información sobre tramitación de documentos: Desde el Servicio de Atención Telefónica, asesoramos sobre la correcta cumplimentación de una solicitud o si se reúne toda la documentación necesaria que se debe aportar antes de su presentación.

- Información y Asistencia Técnica en programas de tramitación de Telemática: Desde el Servicio de Atención Telefónica, asesoramos y guiamos sobre cómo se debe tramitar telemáticamente, haciendo un seguimiento de los datos introducidos y pasos a seguir para su confirmación y procedimientos posteriores.

1.6. Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.

- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Admi-

nistrativo Común (BOE núm. 285/1992, de 27.11.92) y sus modificaciones posteriores, la cual dispone que «las Administraciones Públicas deberán establecer modelos y sistemas normalizados de solicitudes cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de procedimientos».

- Decreto 204/1995 (BOJA núm. 136, de 26.10.95), por el que se establecen medidas organizativas de los servicios administrativos de Atención Directa al Ciudadano.

- Decreto 262/1988 (BOJA núm. 73, de 17.9.88), que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones como instrumento de participación de los ciudadanos y sistema de control de eficacia y rendimiento de los servicios de la Administración Autónoma.

- Ley Orgánica 15/1999 (BOE núm. 298/1999, de 14.12.99), para la Protección de Datos de Carácter Personal.

- Real Decreto 994/1999 (BOE núm. 151, de 25.6.99), por la que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

2. Derechos de los usuarios de los servicios.

2.1. Derechos de los usuarios.

La Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reconoce los siguientes derechos a los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) A 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.

d) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.

e) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

f) A 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 actuante.

g) A 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.

h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

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

j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

k) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

2.2. Sugerencias y Reclamaciones.

Dispone de un sistema de Sugerencias y Reclamaciones, a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la Calidad de los Servicios.

Las Sugerencias y Reclamaciones podrán presentarse en:

- El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, habilitado al efecto en cualquiera de las oficinas

dependientes de la Consejería de las distintas provincias andaluzas.

- A través de Internet en la página web de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa: [www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/websac](http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/websac).

En un plazo aproximado de 48 horas, la unidad administrativa responsable del Servicio se pondrá en contacto con el reclamante para intentar darle respuesta en un plazo máximo de 15 días.

3. Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

3.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

Los compromisos de calidad asumidos son los siguientes:

Confianza en la respuesta a las demandas del ciudadano:

- Hacer un seguimiento aleatorio de las respuestas ofrecidas al ciudadano comprobando que las respuestas han sido completas y veraces, admitiéndose un error menor o igual del 3% con un nivel de confianza del 95%, en el muestreo. Cualquier respuesta incompleta o incorrecta detectada será tratada personalmente con el ciudadano.

- Atender las demandas de información telefónica que requieran actuación posterior, en un plazo máximo de 48 horas laborables.

El ciudadano como objetivo:

- Mantener el nivel medio de llamadas abandonadas por debajo del 10%.

- Si se produce una reclamación, en un plazo aproximado de 48 horas la unidad administrativa responsable del Servicio de Atención Telefónica se pondrá en contacto con el reclamante para darle respuesta en un plazo máximo de 15 días.

- Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Servicio de Atención Telefónica, realizando trimestralmente la medición de la percepción y expectativas de los ciudadanos mediante encuestas de satisfacción.

Personal especializado:

- Dar respuesta telefónica de forma inmediata a las consultas de los ciudadanos en el 80% de los casos.

- Buscar y dar respuesta telefónica en menos de 48 horas para el resto de la información.

Mejora continua y transparencia en la gestión:

- Mejorar continuamente los servicios prestados en el Servicio de Atención Telefónica, mediante el control y publicación mensual de los datos en la página web de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa: [www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/](http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/)

Horario de atención al público:

- La unidad de recepción de llamadas estará operativa de lunes a viernes laborables en horario de 8,00 a 20,00.

3.2. Indicadores básicos de calidad.

Para evaluar el nivel de calidad y eficacia de los compromisos aprobados en esta Carta de Servicios se identifican los siguientes indicadores de calidad:

- Porcentaje de respuestas en plazo a las reclamaciones presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

- Índice de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.

- Porcentaje mensual de llamadas revisadas y erróneas con respecto a las cerradas On-Line en el Servicio de Atención Telefónica.

- Porcentaje mensual de llamadas resueltas On-Line.

- Porcentaje mensual de llamadas perdidas.

- Porcentaje mensual de llamadas de información que requieren actuación posterior, resueltas en un plazo superior a 48 horas.

## CONSEJERIA DE EMPLEO

*RESOLUCION de 17 de julio de 2006, de la Secretaría General Técnica, por la que se acuerda el cumplimiento de la sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Tres de Málaga, en el recurso contencioso-administrativo, Procedimiento Abreviado núm. 384/2005, interpuesto por don José Muñoz Lara.*

En el recurso contencioso-administrativo P.A. número 384/2005, interpuesto por don José Muñoz Lara contra Resolución de 10 de marzo de 2005 del Director Provincial del Servicio Andaluz de Empleo en Málaga de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, se ha dictado sentencia por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Tres de Málaga con fecha 17 de abril de 2006, cuya parte dispositiva es del siguiente tenor literal:

«Fallo: Que estimando íntegramente el presente recurso contencioso-administrativo, interpuesto por la representación procesal de don José Muñoz Lara, contra la resolución administrativa identificada en el fundamento de derecho primero de esta sentencia, procedente del Servicio Andaluz de Empleo (Junta de Andalucía), debo anular y anulo la resolución recurrida de dicho Servicio de Empleo, de 10 de marzo de 2005, por su disconformidad a Derecho, y acuerdo que con retroacción de las actuaciones se dicte por el mencionado órgano administrativo una resolución fundada en Derecho, con expresión de la cuantía del crédito establecido, su distribución, número de solicitudes presentadas, beneficiarios de las ayudas y cantidades percibidas; con expresa imposición de las costas a la Administración demandada».

Según lo establecido en el artículo 118 de la Constitución y 17.2 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial y 104 y siguientes de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, he dispuesto el cumplimiento en sus propios términos de la expresada sentencia, así como su publicación en el BOJA.

Sevilla, 17 de julio de 2006.- El Secretario General Técnico, Javier Aguado Hinojal.

*RESOLUCION de 11 de julio de 2006, de la Dirección Provincial de Granada del Servicio Andaluz de Empleo, referente a la publicación de ayudas concedidas.*

De conformidad con lo establecido en el art. 109 de la Ley 5/83, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma Andaluza, en relación con el art. 18 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, esta Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo ha resuelto dar publicidad a las ayudas concedidas con cargo al Programa de Fomento de Empleo (Programa 32B de presupuesto de gastos de la Consejería de Empleo) y al amparo de la Orden 21 de julio de 2005.

Beneficiario	Importe	Finalidad
MAFERTRONIC, S.L.	(Exp.) GR/NPE/00047/2005 4.750	Creación Empleo Estable
LAVADO EN SECO GARCIA S.L.	(Exp.) GR/NPE/00073/2005 4.250	Creación Empleo Estable
ANDALUZA DE CUBIERTAS LIGERAS S.L.	(Exp.) GR/NPE/00081/2005 4.750	Creación Empleo Estable
LIMPIEZAS JERONIMO SL	(Exp.) GR/NPE/00113/2005 4.750	Creación Empleo Estable
MARIA DEL CARMEN GAMIZ VALVERDE	(Exp.) GR/NPE/00114/2005 4.750	Creación Empleo Estable
INGENIERIA PLASTICA DEL SUR, S.L.	(Exp.) GR/NPE/00132/2005 3.718,75	Creación Empleo Estable
REAL SOCIEDAD DE TENIS DE GRANADA	(Exp.) GR/NPE/00135/2005 4.250	Creación Empleo Estable
COMERCIALIZADORA DE MEDIOS DE ANDALUCIA S.L. UEXP.	GR/NPE/00150/2005 4.250	Creación Empleo Estable
ANNU SL	(Exp.) GR/NPE/00152/2005 4.750	Creación Empleo Estable
MARI CARMEN RUIZ MARIN	(Exp.) GR/NPE/00157/2005 4.750	Creación Empleo Estable
DISTROSUR SA	(Exp.) GR/NPE/00167/2005 4.250	Creación Empleo Estable
UNION PANADERA MONTEFRIÑA SD. COOP.	(Exp.) GR/NPE/00171/2005 4.750	Creación Empleo Estable
DIEGO FERNANDEZ GARCIA E HIJOS S.L.	(Exp.) GR/NPE/00177/2005 4.250	Creación Empleo Estable