

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía para que, de conformidad con el art. 78, en relación con el 49.1, de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y lo ordenado por el órgano jurisdiccional, los interesados puedan comparecer y personarse en el plazo de nueve días ante el Juzgado en legal forma, mediante Abogado y Procurador, o sólo con Abogado con poder al efecto, haciéndoles saber que, de personarse fuera del indicado plazo, se les tendrá por parte al efecto sin que por ello deba retrotraerse ni interrumpirse el curso del procedimiento, y si no se personaren oportunamente continuará el procedimiento por sus trámites, sin que haya lugar a practicarles notificación de clase alguna.

Sevilla, 26 de septiembre de 2006.- El Delegado, José Jaime Mougan Rivero.

RESOLUCION de 26 de septiembre de 2006, de la Delegación Provincial de Sevilla, por la que se acuerda la remisión del expediente administrativo requerido por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Ocho de Sevilla en el recurso núm. 660/2006, promovido por don Francisco J. Bengoa Díaz y otro, y se notifica a los posibles interesados la interposición del mismo.

Por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Ocho de Sevilla se ha efectuado requerimiento para que se aportase el expediente administrativo correspondiente al recurso núm. 660/2006, interpuesto por don Francisco J. Bengoa Díaz y otra, contra la Resolución de esta Delegación Provincial de Sevilla de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, de fecha 13 de mayo de 2006, que desestima la reclamación interpuesta contra acuerdo del Sr. Titular del C.C. «Buen Pastor», de Sevilla, por el que se publica la relación de alumnos admitidos y no admitidos en el 1.º Curso de Educación Primaria de dicho Centro para el curso escolar 2006/07, y para que se realizasen los emplazamientos de los posibles interesados correspondientes a dicho recurso.

En consecuencia, de conformidad con lo ordenado por el órgano jurisdiccional,

HE RESUELTO

Primero. Anunciar la interposición del recurso contencioso-administrativo número 660/2006. De conformidad con lo previsto en el art. 48.4 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, remítase al Juzgado copia precedida de un índice de los documentos que lo integran. Emplácese a cuantos aparecen como interesados en el expediente, a fin de que puedan personarse en legal forma como demandados en el plazo de nueve días ante el órgano jurisdiccional.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía para que, de conformidad con el art. 78, en relación con el 49.1, de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y lo ordenado por el órgano jurisdiccional, los interesados puedan comparecer y personarse en el plazo de nueve días ante el Juzgado en legal forma, mediante Abogado y Procurador, o sólo con Abogado con poder al efecto, haciéndoles saber que, de personarse fuera del indicado plazo, se les tendrá por parte al efecto sin que por ello deba retrotraerse ni interrumpirse el curso del procedimiento, y si no se personaren oportunamente continuará el procedimiento por sus trámites, sin que haya lugar a practicarles notificación de clase alguna.

Sevilla, 26 de septiembre de 2006.- El Delegado, José Jaime Mougan Rivero.

CONSEJERIA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

ORDEN de 28 de septiembre de 2006, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social.

El 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 públicos y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio, en la disposición adicional segunda, amplía su ámbito de aplicación entre otras entidades, a las fundaciones en la medida en que presten servicios públicos.

En este contexto, la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social ha elaborado su carta de servicios con la finalidad de informar a la ciudadanía de los servicios que pone a su disposición, de las condiciones en las que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen, así como de los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y de su participación activa en la mejora de las prestaciones de los mismos.

Por todo lo anterior y visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, de 14 de julio de 2006, en uso de las competencias que me transfiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio,

DISPONGO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social, que se incorpora como Anexo a esta Orden.
2. Ordenar la publicación de la presente Orden y la Carta de Servicios antes referida en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DE LA FUNDACION ANDALUZA PARA LA ATENCION A LAS DROGODEPENDENCIAS E INCORPORACION SOCIAL

PROLOGO

La Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social (en adelante Fundación) presenta su Carta de Servicios con la finalidad de reflejar la voluntad y los esfuerzos continuados por alcanzar mayores niveles de calidad en la prestación de sus servicios.

Asimismo, la Fundación quiere poner de manifiesto su apuesta decidida por la transparencia y junto con ella, por la información y la participación activa de las personas usuarias en la mejora de sus servicios.

Por ello, adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique en su integridad.

A. DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.1. Datos identificativos de la Fundación.

La Fundación es una organización de la Junta de Andalucía adscrita a la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

Se estructura físicamente en servicios centrales y seis centros regionales de carácter residencial, donde se presta atención integral a las personas con problemas de drogodependencias y adicciones. Los centros disponen de un total de 216 plazas.

I.II. Misión.

La Fundación tiene como misión la atención a personas afectadas por las drogodependencias y adicciones y a otros colectivos desfavorecidos socialmente y/o en riesgo de exclusión social, a través de programas y centros que apoyen su inserción sociolaboral, y ayuden a mejorar su calidad de vida.

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

La Unidad de Recursos Humanos y Calidad ubicada en los servicios centrales de la Fundación, es la responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

Antonio Manzano Borrego.

Tel.: 955 053 274.

Fax: 955 053 267.

E-mail: antonio.m.borrego@juntadeandalucia.es.

I.IV. Formas de colaboración y participación de las personas usuarias de los servicios de la Fundación.

Las personas usuarias de nuestros servicios podrán participar en la mejora de la prestación de los mismos a través de los siguientes medios:

- Encuestas de satisfacción que se realicen.
- Página web: www.juntadeandalucia.es/fundaciondrogodependencias.

- Libro de hojas de reclamaciones. www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

- Correo postal: Area de Usuarios; Avda. Hytasa, Edif. Toledo II, 3.ª planta, oficina 3. 41006-Sevilla, y/o electrónico: pepa.gutierrez@juntadeandalucia.es.

- Buzón de sugerencias: Situados en los centros de la Fundación.

Los Palacios: Ctra. del Monte, km 4. Apto. Correos 98, 41720. Los Palacios y Vña. Sevilla.

Cartaya: Ctra. Nac. 431, km 107. Apto. de Correos 99, 21450-Cartaya (Huelva) Almonte: Ctra. de los Cabezudos, km 23, Apto. de Correos 68, 21730-Almonte (Huelva).

La Línea: Avda. de España, 96-98, 11300-La Línea de la Concepción (Cádiz).

Tarifa: Ctra. Nac. 340, km 71, Apto. Correos 217, 11380-Tarifa (Cádiz).

Mijas: Casa de los Forestales, Cerro del Pulpito, Entreríos. Apto. Correos 504, 29650 Mijas (Málaga).

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

A la Fundación le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas por áreas:

Area de Sistemas de Información e Investigación.

- Recopilar y proporcionar información actualizada sobre el consumo de drogas y otras adicciones en Andalucía a través de un sistema de información centralizado.

- Desarrollar actuaciones de investigación dentro del ámbito de la exclusión e incorporación social en los diferentes sectores sociales.

Area de Usuarios.

- Gestionar el acceso en igualdad de condiciones de las personas usuarias de los recursos de segundo y tercer nivel de la red andaluza de atención a las drogodependencias y adicciones.

- Recibir y tramitar las quejas-reclamaciones de las personas usuarias de los recursos citados anteriormente.

Area asistencial.

- Atender gratuitamente en nuestros centros, a las personas con problemas de drogodependencias y adicciones, incluyendo menores, trastornos duales, embarazadas, madres con hijos, y parejas.

- Ofrecer asistencia al drogodependiente detenido en comisaría, en la provincia de Sevilla.

Area de incorporación social.

- Ofrecer asesoramiento jurídico-penal y educación permanente de adultos a personas en tratamiento en los recursos de la red asistencial para las drogodependencias y adicciones.

- Proporcionar y desarrollar cursos de Formación Profesional Ocupacional para colectivos desfavorecidos socialmente o en riesgo de exclusión social.

- Gestionar el programa Red de Artesanos para la reinserción social de personas con problemas de drogodependencias y adicciones.

- Crear y colaborar en la creación de empresas de incorporación laboral.

- Gestionar el Programa de Actuación Social en Espacios Naturales de Andalucía para favorecer la empleabilidad de colectivos desfavorecidos socialmente o en riesgo de exclusión social.

- Promover la incorporación laboral de las personas con problemas de drogodependencias y adicciones demandantes de empleo, a través del Programa «Andalucía Orienta».

- Gestionar los proyectos y programas en materia de Incorporación Social financiados con fondos europeos competentes de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

Formación.

Elaborar y desarrollar anualmente un Plan de Formación para proporcionar y contribuir a la formación y desarrollo de los profesionales de la misma.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Fundación.

Legislación Básica.

- Real Decreto 1337/2005, Reglamento de Fundaciones de Competencia Estatal.

- Ley 10/2005, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE num. 298, de 14.12.99), Protección de Datos de carácter personal.

- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio (BOE núm. 151, de 25.6.99), por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

- Ley 4/1997, de Prevención y Asistencia en materia de Drogas (BOJA núm. 83, 19 de julio de 1997), modificada por Ley 1/2001, de 3 de mayo (BOJA núm. 59, de 24 de mayo de 2001) y por Ley 12/2003, de 24 de noviembre (BOJA núm. 237, de 10 de diciembre).

- Decreto 209/2002, de 23 de julio, por el que se aprueba el II Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones (BOJA núm. 98, de 22 de agosto).

Sobre Estructura y Competencias.

- Acuerdo de 23 de febrero de 1998, del Consejo de Gobierno por el que se crea la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias.

- Resolución de 7 de septiembre de 1998, del Instituto Andaluz de Servicios Sociales, por la que se clasifica de Asistencia Social la Fundación Andaluza para la Atención a las

Drogodependencias de Sevilla, se aprueban sus Estatutos y se confirma el Patronato (BOJA núm. 109, de 26 de septiembre). Inscrita en la Sección registral tercera, «F. Benéfico-asistenciales y sanitarias» con núm. SE/644, conforme a lo establecido en la Disposición adicional primera, apdo. 2, Decreto 279/03, por el que se crea el Registro de Fundaciones de Andalucía.

- Acuerdo del 21 de marzo de 2006, del Consejo de Gobierno por el que se modifican los Estatutos de la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias, que pasa a denominarse «Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social».

- 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.

- Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el 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.

Sobre Autorización, Registro y Acreditación de centros y servicios:

- Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro, acreditación e inspección de los Servicios Sociales de Andalucía (BOJA núm. 39, de 28 de marzo).

- Decreto 102/2000, de 15 de marzo, de modificación del Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro, acreditación e inspección de los servicios sociales de Andalucía (BOJA núm. 33, de 18 de marzo).

- Decreto 16/1994, de 25 de enero, sobre autorización y registro de centros y establecimientos sanitarios (BOJA núm. 14, de 5 de febrero).

- Decreto 300/2003, de 21 de octubre, por el que se regulan los tratamientos con opiáceos de personas dependientes de los mismos (BOJA núm. 206, de 27 de octubre).

Sobre Convenios y Ayudas.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía.

- Orden de 21 de julio de 2005, por la que se regulan y convocan subvenciones a las Entidades Locales para el desarrollo de programas y el mantenimiento, construcción, reforma y equipamiento de los centros de atención a las drogodependencias (BOJA núm. 149, de 2 de agosto).

- Orden de 8 de febrero de 2006, por la que se regulan y convocan subvenciones dirigidas al fomento del empleo de drogodependientes y personas afectadas por el juego patológico en proceso de incorporación social (BOJA núm. 46, de 9 de marzo).

III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de las personas usuarias.

Durante el tratamiento las personas usuarias en los centros de la Fundación, cuentan con un amplio conjunto de derechos reconocidos expresamente en la normativa vigente de Régimen Interior.

- A no ser discriminados por razón de raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancias personales o sociales.

- A que se respete su personalidad, dignidad humana e intimidad.

- A la confidencialidad en cualquier información relacionada con su proceso de tratamiento, incluido el secreto de su estancia, excepto si existe una petición judicial de algún dato de su historia clínica.

- A la atención individualizada según sus necesidades específicas, proporcionándole una asistencia técnica correcta con los medios profesionales disponibles y con los mínimos riesgos, dolor y molestias, tanto físicas como psíquicas.

- A recibir información en lo referente a su proceso, pudiendo participar en la toma de decisiones.

- A relacionarse con sus familias a través del teléfono, visitas, etc., siempre reguladas según la fase del tratamiento y la dinámica del centro.

- A conocer los cauces formales para formular las quejas y sugerencias, debiendo existir unas hojas de reclamaciones así como un buzón de sugerencias.

- A no continuar con el tratamiento solicitando el alta voluntaria, si así lo desea.

- El familiar responsable tendrá derecho a ser informado sobre los tratamientos (previo consentimiento del usuario/a), a asistir y participar en las entrevistas que se concierten así como a recibir información de aquellas decisiones urgentes que hayan de ser adoptadas en relación al usuario/a y de aquellas que puedan incidir en la salud o situación del mismo.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Las personas usuarias de los servicios prestados por la Fundación, también podrán presentar las reclamaciones y sugerencias que consideren oportunas en el libro de sugerencias y reclamaciones ubicado en formato papel en el registro de documentos de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, así como en internet en formato electrónico www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

Las hojas de reclamaciones son un instrumento por el que los/as consumidores/as y usuarios/as pueden expresar a la administración competente en materia de consumo su disconformidad con un producto adquirido o con el servicio recibido por parte de un comercio o empresa. En ellas el /la consumidor/a puede denunciar una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio, o bien puede reclamar a la empresa prestadora del servicio la restauración del producto o servicio en las condiciones pactadas o la indemnización por daño o perjuicio. La administración competente abrirá diligencias para comprobar las posibles infracciones denunciadas o dará trámite a las reclamaciones efectuadas a través de los sistemas de resolución de conflictos establecidos por la normativa vigente (arbitraje, mediación,...).

Según lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 171/1989, de 11 de julio, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los/as consumidores/as y usuarios/as, todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes y productos o presten servicios en la Comunidad Autónoma Andaluza, deberán tener a disposición de los/as consumidores/as y usuarios/as un libro de quejas y reclamaciones debidamente numerado y sellado por las Delegaciones del Gobierno. Eso quiere decir que en cualquier momento que usted lo desee puede solicitar el libro de reclamaciones al centro o establecimiento para expresar por escrito su queja y que el establecimiento tiene obligación de facilitárselo.

El libro de reclamaciones se presenta en papel copiativo en el formato adjunto, con tres hojas por cada reclamación, una para el consumidor, otra para el reclamado y una tercera para la Administración. Además de una expresión sencilla y clara de los hechos reclamados, no olvide consignar correctamente sus datos personales, especialmente su domicilio, para poder recibir por parte de la empresa una contestación por escrito a su reclamación, así como los propios datos de la empresa, -que debe facilitárselos el establecimiento-, para que la Administración pueda identificar correctamente a la empresa. Para dejar constancia en el establecimiento de la reclamación, la hoja debe ser rellena en el propio estable-

cimiento y una vez rellena debe entregar allí la copia para el reclamado (copia de color rosa). Llévase consigo las otras dos copias.

IV.III. Tramitación.

El consumidor o la consumidora reclamante, una vez rellena y entregada la hoja de reclamaciones en el establecimiento, deberá esperar diez días a que éste conteste por escrito a su reclamación, a lo que está obligada la empresa reclamada. Si pasado dicho plazo el consumidor no está satisfecho con la contestación o ésta no se hubiera producido, el/la reclamante, a fin de que se le dé el tratamiento que sea adecuado en cada caso, habrá de cursarla en cualquiera de las siguientes instituciones:

- En los servicios de consumo de las Delegaciones del Gobierno de la provincia en que tenga su residencia habitual el consumidor.
- En las Oficinas Municipales de Información al consumidor, en el caso de que exista una en su municipio.
- En las asociaciones de consumidores, en el caso de que el reclamante fuera socio de alguna.

Para cursar la reclamación, entregue el original en cualquiera de estas instituciones y conserve en su poder la copia para el/la reclamante (copia de color verde), a la espera de notificación de la resolución de la misma.

Para mayor información podrá acudir a las Oficinas Municipales de Información al consumidor, a las Delegaciones del Gobierno o a las asociaciones de consumidores.

IV.IV. Buzón de sugerencias.

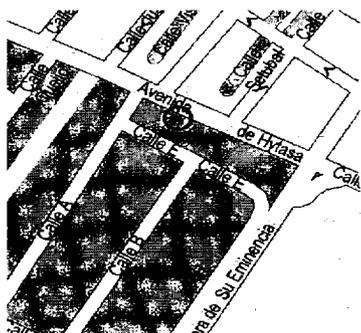
Asimismo, las personas usuarias de los servicios de la Fundación podrán realizar las sugerencias que estimen oportunas, en orden a mejorar la eficacia de los mismos, utilizando los formularios destinados para ello y depositándolas en los buzones de sugerencias que se encuentran a su disposición en los centros.

IV.V. Direcciones y formas de acceso.

Las direcciones y planos de localización tanto de los servicios centrales como de los seis centros de la Fundación se detallan a continuación.

Servicios Centrales:

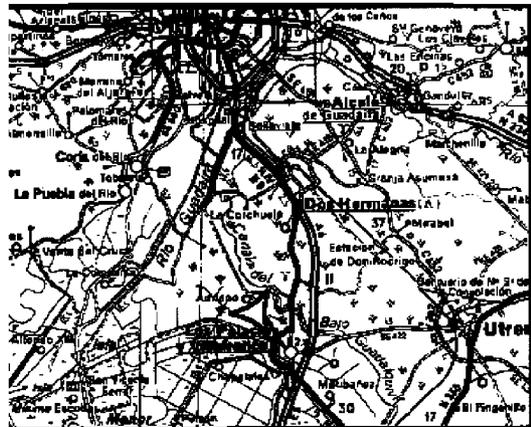
Dirección: Avda. Hytasa, Edif. Toledo II, 2.ª planta, oficina 3. 41006, Sevilla.
 Teléfono: 955 053 270.
 Fax: 955 053 280.
 Web: www.juntadeandalucia.es/fundaciondrogodependencias.



LOCALIZACION: Línea Autobús 26.

CENTRO LOS PALACIOS

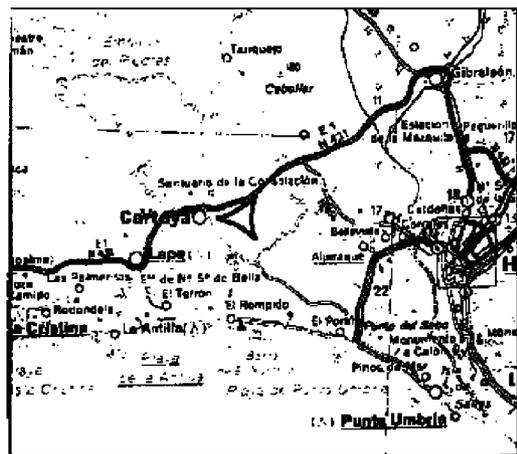
Dirección: Ctra. del Monte, km 4, Apto. de Correos 98. 41720-Los Palacios y Vfca. (Sevilla).
 Telf.: 955 898 058.
 Fax: 955 898 394.



LOCALIZACION: Sevilla-Los Palacios: Autobús Los Amarillos, salida lunes a viernes: 07,00/08,00/10,00/11,00/13,00/14,00/-15,00/ 16,30/19,00/20,00/21,00. Sábados, domingos y festivos: 08,00/09,00/10,00/14,00/17,00/18,00/20,00.

CENTRO CARTAYA

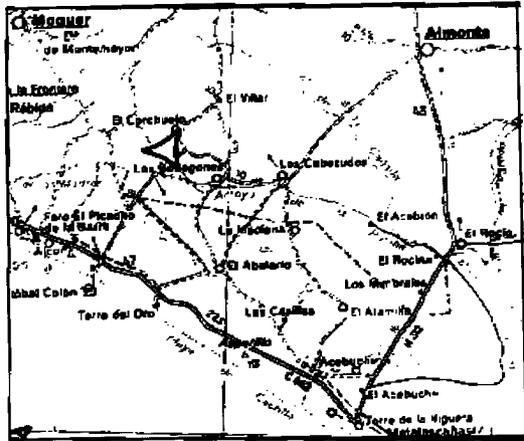
Dirección: Ctra. N-431, km 107. Apto. de Correos 99. 21450-Cartaya (Huelva).
 Teléfono: 959 504 194.
 Fax: 959 504 195.



LOCALIZACION: Autobuses Sevilla-Huelva-Cartaya. Laborales. Plaza de Armas: 08,30/09,30/10,00/11,00/12,00/-13,30/16,30. Huelva a Cartaya: Cada hora en punto.

CENTRO ALMONTE

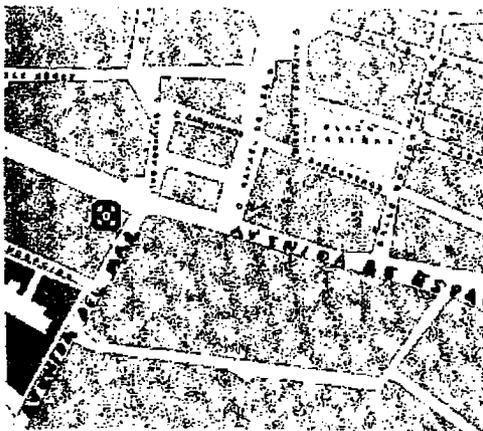
Dirección: Ctra. de Los Cabezudos, km 23. Apto. de Correos 68.
21730-Almonte (Huelva).
Teléfono: 959 506 169.
Fax: 959 506 173.



LOCALIZACION: Huelva-Almonte: Autobuses Damas. Salida
lunes a viernes: 08,15/12,00/13,00/15,30/17,00/-
18,00/19,00. Sevilla-Almonte: 08,15/11,00/13,00/ 15,00/-
17,00/18,30/19,30.

CENTRO DE LA LINEA

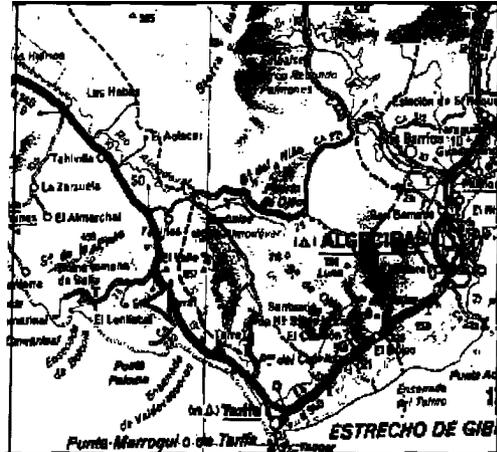
Dirección: Avda. de España, 96-98. 11300-La Línea de la
Concepción (Cádiz).
Teléfono: 956 175 577.
Fax: 956 175 577.



LOCALIZACION: Autobuses Sevilla (Prado de San Sebastián).
La Línea: 09,00/15,00/17,30/20,00. Cádiz-La Línea:
08,00/12,00/17,00/20,00.

CENTRO DE TARIFA

Dirección: Ctra. N-340, km 71. Apto. Correos 217.
11380-Tarifa (Cádiz).
Teléfono: 956 236 491.
Fax: 956 236 511.



LOCALIZACION: Autobuses Sevilla-Tarifa: 09,00/15,00/-
17,30/20,00. Cádiz-Tarifa: 07,00/08,00/09,00/11,30/-
14,00/16,00/18,00/19,30. Málaga-Tarifa: 07,30/13,00/15,00.

CENTRO DE MIJAS

Dirección: Casa de los Forestales, Cerro del Púlpito, Entreríos.
Apto. Correos 504.
29650-Mijas (Málaga).



Málaga-Fuengirola: Autobuses Portillo. Salida Málaga de lunes
a viernes: 07,05/07,50/08,40/09,30/10,30/11,25/
12,15/13,05/13,55/14,45/15,35/16,25/17,25/
18,20/19,10/20,00.
Sábados, domingos y festivos: 07,45/09,20/11,10/12,50/
14,30/16,05/17,55/19,30.

B. DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Sistema de Gestión de la Calidad.

La política de calidad de la Fundación tiene como principios:

- Garantizar a los usuarios y usuarias el acceso en igualdad de condiciones a los recursos de la red andaluza de atención a las drogodependencias y adicciones.

- Informar, asesorar y motivar para iniciar, continuar y/o retomar el tratamiento de la adicción, facilitando una atención integral (médica, psicológica, socioeducativa, etc.) a las personas con problemas de adicción, en régimen residencial, siguiendo una serie de principios básicos como son la gratuidad de la asistencia, la igualdad, confidencialidad, individualidad, complementariedad, participación, etc. y previniendo o reduciendo la incidencia o severidad de los problemas asociados a las adicciones.

- Facilitar la puesta en marcha y gestionar aquellos recursos y programas encomendados por la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía en materia de incorporación social, investigación y formación.

Todo ello asegurando el control económico y financiero, planificando y ejecutando las compras e inversiones, gestionando el personal y potenciando los recursos humanos, para incrementar la satisfacción y optimización del equipo de profesionales de la Fundación.

Encaminado a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes (personas usuarias y centros derivadores) en el ámbito de la comunidad andaluza, dentro el marco jurídico al que estamos sujetos.

Y con un compromiso de mejora continua de la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad para alcanzar los objetivos deseados.

El certificado de acreditación de calidad expedido por Aenor, alcanza tanto los servicios centrales como los centros.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad consiste en:

- Aprobación de un plan de objetivos de calidad donde se detallan las actuaciones a realizar por las áreas y departamento, seguimiento y control del cumplimiento de los mismos.

- Seguimiento e inspección de indicadores de los procesos del sistema de calidad.

- Análisis de los resultados y datos de las distintas entradas del sistema y adopción de decisiones.

II. Compromisos de calidad.

Los compromisos de calidad asumidos son los siguientes:

- Optimización del tiempo de espera para el acceso de las personas usuarias a los recursos de segundo y tercer nivel de la red andaluza de atención a las drogodependencias y adicciones.

- Mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por la Fundación.

- Mantener actualizada la información contenida en la página web.

- Atender y resolver eficaz y eficientemente las consultas, reclamaciones y sugerencias que realicen las personas usuarias a través de los medios establecidos.

- Garantizar a los profesionales una formación continuada.

- Realizar encuestas sobre la satisfacción de las personas usuarias en relación a los distintos servicios y programas.

- Dar respuesta al 90% de las consultas recibidas en la página web de la Fundación en el plazo máximo de 2 días desde la recepción de la consulta.

- Prestar una atención individualizada y profesionalizada a través de equipos interdisciplinares en todos los Centros.

- Entregar los certificados de asistencia a los cursos de formación presenciales en el mismo momento de su finalización.

- Emitir los certificados que se soliciten, de forma inmediata o en un plazo no superior a las 48 horas, que no precisen comprobaciones de especial dificultad.

III. Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados.

Para comprobar el nivel de cumplimiento de los principales servicios prestados antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de éstos:

- Tiempo medio de revisión de protocolo de derivación.

- Número de no conformidades que no se cierran en la fecha prevista/total de las abiertas en cada período.

- Tiempo medio (días) de actualización de la información contenida en la página web.

- Atender de manera eficaz y eficiente el 100% de las consultas, reclamaciones y sugerencias realizadas por las personas usuarias.

- Número de cursos de formación y participantes en los mismos.

- Nivel de satisfacción de las personas usuarias en las encuestas de satisfacción.

- Porcentaje de consultas contestadas en el plazo máximo de 2 días desde su recepción a través de la página web.

- Número de profesionales con titulación específica que trabajan en cada uno de los Centros.

- Porcentaje de certificados emitidos a la finalización de los cursos de formación presenciales.

- Porcentaje de certificados emitidos, que no precisen comprobaciones de especial dificultad, en el plazo máximo de 48 horas.

C. DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I. Horario y teléfono de atención al público en los servicios centrales de la Fundación.

Se ofrece información general sobre nuestros servicios o relacionada con alguna actividad concreta de la Fundación, en los servicios centrales del siguiente modo:

- Personalmente previa cita, en horario de atención al público de lunes a jueves, de 8 a 15 horas y de 16,30 a 19 horas y los viernes, de 8 a 15 horas.

- Por teléfono 955 053 873.

Sevilla, 28 de septiembre de 2006

MICAELA NAVARRO GARZON
Consejera para la Igualdad y Bienestar Social

CONSEJERIA DE MEDIO AMBIENTE

RESOLUCION de 11 de septiembre de 2006, de la Secretaría General Técnica, por la que se aprueba el Deslinde de la vía pecuaria «Cordel de Guadalimar», en el tramo desde la Venta Fernández hasta las proximidades de la A-317, en el término municipal de La Puerta de Segura, provincia de Jaén (VP @114/05).

Examinado el Expediente de Deslinde de la Vía Pecuaria «Cordel de Guadalimar», en el tramo comprendido desde la Venta Fernández hasta las proximidades de la A-317, en el término municipal de La Puerta de Segura, provincia de Jaén, se ponen de manifiesto los siguientes