

TÍTULO IV

GESTIÓN DE PERSONAL

Artículo 37. El personal contratado para atender los diferentes servicios establecidos en el Consorcio se regirá por la legislación laboral vigente. Igualmente las distintas Administraciones Públicas podrán adscribir personal al servicio del Consorcio en la forma permitida en la legislación vigente.

Artículo 38. Las condiciones de trabajo y salariales se desarrollarán en el marco de lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, y demás disposiciones laborales vigentes.

TÍTULO V

FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Artículo 39. A la Junta de Andalucía, a la Diputación Provincial de Jaén y al resto de Entidades consorciadas les corresponde la inspección superior de la gestión desarrollada por el Consorcio «Centro de Asesoramiento y Formación en Agricultura y Ganadería Ecológica».

Artículo 40. La Presidencia del Consejo Rector presentará anualmente en el primer trimestre del año, al Consejo Rector, Memoria de la Gestión Económica y del Balance de Actividad correspondiente al ejercicio del año anterior, comprendiendo dicha Memoria las Cuentas de Liquidación del Presupuesto, de Valores Independientes y Auxiliares, de Caudales y de Administración del Patrimonio, así como Balance del Desarrollo de cada uno de los Programas de Actividades. El Consejo Rector, una vez aprobada la Memoria de la Gestión Económica y del Balance de Actividad, dará conocimiento de ésta a las Administraciones y Entidades Consorciadas.

TÍTULO VI

MODIFICACION, SEPARACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y DISOLUCIÓN

Artículo 41. La modificación de estos Estatutos, mediante acuerdo del Consejo Rector adoptado con el quórum de las dos terceras partes de derecho, habrá de ser ratificada por la totalidad de los Entes consorciados, con las mismas formalidades seguidas para la aprobación de aquéllos.

Artículo 42. 1. La separación de un Ente del Consorcio precisará los siguientes requisitos:

- a) Preaviso de un año dirigido a la Presidencia del Consorcio.
- b) Estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones y compromisos anteriores respecto del Consorcio y garantizar el cumplimiento de las obligaciones pendientes con el mismo.

2. La separación no podrá comportar perturbación, perjuicio o riesgo evidente para la realización inmediata de cualquiera de los servicios o actividades del Consorcio, ni perjuicio para los intereses públicos al mismo encomendados.

Artículo 43. El Consorcio podrá transformarse en otra Entidad, mediante acuerdo del Consejo Rector, con el quórum de las dos terceras partes, ratificado por los dos tercios de derecho de las Entidades consorciadas.

Artículo 44. 1. El Consorcio podrá disolverse por acuerdo unánime de todos los Entes Territoriales consorciados.

2. El acuerdo de disolución determinará la forma que haya de procederse a la liquidación de los bienes del Consorcio y la reversión a los Entes consorciados de las obras, instalaciones,

y en general, de los bienes propios y de los que el Consorcio administrase en régimen de cesión de uso, cuya titularidad correspondiese a otras Entidades o Administraciones Públicas.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. La entrada en vigor de los presentes Estatutos se producirá, una vez aprobados definitivamente por los Entes consorciados, al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, conteniéndose en los referidos Estatutos su objeto, fines y miembros que lo integran.

Segunda. La reunión constitutiva del Consejo Rector del Consorcio tendrá lugar dentro de los diez días siguientes a la fecha de la publicación a que se refiere la disposición anterior.

En dicha reunión constitutiva se procederá a la designación y constitución de los órganos de gestión, gobierno y representación y a la fijación de la fecha y hora de celebración de las reuniones

Contra la presente resolución se podrá interponer recurso contencioso-administrativo en la forma y plazo previsto en la Ley 29/1998, de 13 de julio reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Sevilla, 1 de diciembre de 2006.- El Director General, Juan R. Osuna Baena.

CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN de 22 de noviembre de 2006, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

Visto el proyecto de actualización de la Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, y de acuerdo con las competencias que esta Dirección General tiene establecidas en 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.

RESUELVO

1. Aprobar la actualización de la Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, aprobada mediante Orden de 12 de marzo de 2004.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Orden surtirá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 22 de noviembre de 2006

MARÍA JOSÉ LÓPEZ GONZÁLEZ
Consejera de Justicia y Administración Pública

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de la Consejería de

Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General.

Esta Carta pretende conseguir una mejora de los servicios prestados por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Dirección General adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos identificativos de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

La Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios es un Centro Directivo que depende de la Secretaría General para la Administración Pública en la Consejería de Justicia y Administración Pública. Se encuentran adscritos a la Dirección General, la Coordinación para la Calidad de los Servicios y Administración Electrónica, el Servicio de Organización y Modernización Administrativa, el Servicio de Coordinación de Administración Electrónica y el Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio de la Calidad.

I.II. Misión de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

La Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios tiene como misión la modernización del servicio a la ciudadanía en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, analizar la organización y estructura administrativa, así como impulsar la simplificación de procedimientos y la implantación de la administración electrónica, todo ello con el fin de mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos.

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

La Coordinación para la Calidad de los Servicios y Administración Electrónica es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios en calidad de clientes, ya sea de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de los servicios de la Dirección General.

2. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

3. Mediante su participación a través de colectivos representativos en los diversos Canales de comunicación de participación ciudadana que se establezcan por la Dirección General.

4. A través de su participación en Encuentros, Jornadas, Cursos, Congresos y Foros que se organicen desde la Dirección General.

5. A través del «Contacte» de la Guía de la Administración Andaluza en la siguiente dirección web:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/gaa/gaa.html

6. A través de los «Foros» y del «Contacto» del Soporte Web de la Administración Electrónica en la siguiente dirección web:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/ae

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios le corresponde las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios, en el ámbito de la Junta de Andalucía:

1. A la Coordinación para la Calidad de los Servicios y Administración Electrónica le corresponde:

a) Gestionar la elaboración, firma y seguimiento, de Convenios y Acuerdos Específicos de la Consejería con otras Administraciones, Instituciones y Entidades, sobre temas de competencia de la Dirección General.

b) Planificar y coordinar las actuaciones de gestión de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica.

c) Coordinar las actuaciones de las Oficinas para la Calidad de los Servicios ubicadas en cada Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

d) Planificar la organización de los cursos de formación y divulgación sobre el desarrollo de la «Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos».

2. Al Servicio de Organización y Modernización Administrativa le corresponde:

a) Informar con carácter preceptivo y previamente a la aprobación de las disposiciones normativas.

b) Informar y normalizar todos los formularios que se acompañan como anexo a cualquier disposición normativa.

c) Gestionar el análisis de la simplificación de los procedimientos administrativos.

3. Al Servicio de Coordinación de Administración Electrónica le corresponde:

a) Promocionar e impulsar, entre la ciudadanía el conocimiento y uso del «certificado digital», para los procedimientos electrónicos con la Administración Pública.

a) Desarrollar las plataformas horizontales de Administración Electrónica.

b) Gestionar las infraestructuras tecnológicas de Administración Electrónica.

c) Asesorar y dar soporte técnico en la implantación de la Administración Electrónica.

d) Elaborar informes técnicos de homologación de procedimientos electrónicos.

4. Al Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad de los Servicios le corresponde:

a) Prestar información administrativa de carácter general a través de canales de información, veinticuatro horas al día, los siete días de la semana, durante los trescientos sesenta y cinco días del año, (24 x7 / 365).

b) Promover el desarrollo de una gestión de servicios públicos basada en instrumentos de calidad, (Cartas de Servicios, Autoevaluaciones, Planes de Mejora).

c) Desarrollar formas de participación ciudadana que orienten las acciones de mejora y el funcionamiento de los servicios públicos.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

- 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. (BOJA núm. 154, de 9 de agosto de 2005).

- Decreto 132/2005, de 24 de mayo, por el que se modifica el Decreto 200/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública (BOJA núm. 102, de 27 de mayo de 2005).

- Decreto 200/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública (BOJA núm. 94, de 14 de mayo de 2004) (corrección de errores BOJA núm. 132, de 7 de julio de 2004).

- 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, (BOJA núm. 225, de 21 de noviembre de 2003).

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet), (BOJA núm. 134, de 15 de julio de 2003).

- Decreto 166/2001, de 10 de julio, sobre coordinación de políticas de desarrollo de la Sociedad de la Información.

- Decreto 204/1995, 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, (BOJA núm. 136, de 26 de octubre de 1995).

- Decreto 260/1988, de 2 de agosto, por el que se desarrollan atribuciones para la racionalización administrativa de la Junta de Andalucía, (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre del 1988).

- Decreto 22/1985, de 5 de febrero, sobre elaboración de la memoria funcional y económica justificativa de las normas legales, disposiciones administrativas y convenios (BOJA núm. 16, de 19 de febrero de 1985).

- Orden de 1 de diciembre de 2004, por la que se aprueba el logotipo de calidad de los servicios y se establecen normas para su utilización, (BOJA núm. 245, de 17 de diciembre de 2004).

- Orden de 28 de julio 1989, de la Consejería de Gobernación, por la que se establecen los criterios de normalización de formularios y papel impreso y se crea el Registro de formularios de la Junta de Andalucía, (BOJA núm. 64, de 8 de agosto de 1989).

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de 20 de junio por el que se aprueba la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 1270, de 4 de julio de 2006).

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza 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 Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, 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 de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

2. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien 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.

IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Direcciones:

- Director General: Plaza de la Gavidía núm. 10 (41071-Sevilla).
 - Servicios de la Dirección General: Avenida de la República Argentina núm. 25, plantas 2.ª y 5.ª, y núm. 27 B, planta 1.ª (41071-Sevilla).

- Oficinas para la Calidad de los Servicios de cada Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración Pública:

Oficina para la Calidad en Almería.- C/ Alcalde Muñoz, núm. 15, 04071- Almería.

Oficina para la Calidad en Cádiz.- C/ Nueva, núm. 4, 2.ª planta, 11071- Cádiz.

Oficina para la Calidad en Córdoba.- C/ Tomás de Aquino, núm. 1, 14071- Córdoba.

Oficina para la Calidad en Granada.- C/Gran Vía, núm. 34, 18071-Granada.

Oficina para la Calidad en Huelva.- C/ Vázquez López, núm. 4, 21071- Huelva.

Oficina para la Calidad en Jaén.- C/ Santo Reino, núm. 4, 4.ª planta 23071- Jaén.

Oficina para la Calidad en Málaga.- C/ Tomás Heredia, núm. 18, 4.º Izqda., 29001- Málaga

Oficina para la Calidad en Sevilla.- C/ Luis Montoto, núm. 133, 41007-Sevilla.

Teléfonos:

- Teléfono de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía 902 505 505.

- Teléfono de la Dirección General: 955031800.

- Coordinación para la Calidad de los Servicios y Administración Electrónica: 955065928.

- Servicio de Organización y Modernización Administrativa: 955030636.

- Servicio de Coordinación de Administración Electrónica: 955066338.

- Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad de los Servicios: 955066359.

- Oficinas para la Calidad de los Servicios en cada Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración Pública:

Oficina para la Calidad en Almería: 950006402.

Oficina para la Calidad en Cádiz: 956012349.

Oficina para la Calidad en Córdoba: 957762068.

Oficina para la Calidad en Granada: 958024377.

Oficina para la Calidad en Huelva: 959650031-959650032.

Oficina para la Calidad en Jaén: 953003618.

Oficina para la Calidad en Málaga: 951037920-951037923-951037939.

Oficina para la Calidad en Sevilla: 954980651-954980650.

Fax:

- Dirección General: 955031841.

- Coordinación para la Calidad de los Servicios y Administración Electrónica: 955030620.

- Servicio de Organización y Modernización Administrativa: 955030620.

- Servicio de Coordinación de Administración Electrónica: 955009343.

- Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad de los Servicios: 955030620.

Dirección de Internet:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica.

- Guía de la Administración Andaluza:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/gaa/gaa.html.

- Soporte web de la Administración Electrónica:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/ae.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Correo Electrónico:

- Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios:

dgaecs.cjap@juntadeandalucia.es

Correo de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía:

información@juntadeandalucia.es

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea B2: parada en la Plaza de la Encarnación.

- Línea 13: parada en la Plaza del Duque.

- Línea 14: parada en la Plaza del Duque.

1.a. A los «Servicios» de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea C3: parada en la Avda. de República Argentina.

- Línea 5: parada Avda. de República Argentina.

- Línea 40: parada de la Plaza de Cuba.

- Línea 42: parada Avda. de República Argentina.

- Línea B2: parada Avda. de República Argentina

2. Planos de situación:

Dirección General de Admón Electrónica y Calidad de los Servicios



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios recogidos en esta Carta se prestará y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

4. En relación con la Coordinación para la Calidad de los Servicios y Administración Electrónica:

a) Fomentar y garantizar que al menos el 80% de la firma de convenios y acuerdos de colaboración con todas las Administraciones, Instituciones y Entidades se haga en un plazo no superior a un mes desde que se reciba el acuerdo de Adhesión correspondiente.

b) Garantizar que todas las unidades que decidan presentar su candidatura a los Premios reciban al menos una acción de asesoramiento para la preparación de sus memorias.

c) Realizar acciones de divulgación que garanticen el aumento de candidaturas en cada Edición, de al menos un 20%.

d) Garantizar que todos los evaluadores de las candidaturas a los Premios tengan experiencia acreditada en el Modelo EFQM.

e) Asegurar que todas las Oficinas para la Calidad de los Servicios en cada Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración Pública, actúan bajo criterios uniformes de coordinación y planificación, manteniendo con los responsables de las Oficinas para la Calidad de los servicios al menos 4 reuniones anuales.

f) Organizar anualmente, al menos, 15 cursos y/o seminarios de formación relacionados con el desarrollo de «La Estrategia de modernización de los Servicios Públicos», asegurando que el grado de satisfacción de los alumnos supere al menos el 60%.

2. En relación con el Servicio de Organización y Modernización Administrativa:

a) Garantizar la elaboración de los informes preceptivos previos a la aprobación de disposiciones normativas en un plazo de 10 días, desde la entrada del oficio correspondiente en el Servicio.

b) Incluir en Internet para su cumplimentación y descarga por impresora los modelos de solicitud normalizados e inscritos en el Registro de Formularios de la Junta de Andalucía.

c) Impulsar la simplificación y racionalización de todos los procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía.

4. En relación con el Servicio de Coordinación de Administración Electrónica:

a) Programar y organizar anualmente eventos de expedición de certificados digitales para la ciudadanía.

b) Colaborar con otras Administraciones Públicas, que lo soliciten en eventos de expedición de certificados digitales.

c) Asegurar la evolución de las plataformas de Administración Electrónica, garantizando un mínimo de 10 acciones de mantenimiento evolutivo, así como un periodo máximo de 4 meses de tiempo medio de desarrollo evolutivo.

d) Garantizar que los desarrollos responden a las necesidades de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas y organismos, desarrollando en al menos un 60% del grado de utilización de las plataformas por parte de la Junta de Andalucía, un 10% por parte de otras Administraciones Públicas y Organismos y un 1% por parte de los ciudadanos.

e) Asegurar el correcto funcionamiento de las plataformas horizontales de Administración Electrónica garantizando que el tiempo medio de resolución de errores no supere las 2 semanas, y que el número de acciones de mantenimiento correctivo anuales no supere las 10.

f) Garantizar la disponibilidad del servicio «24 x 7 x 365», asegurando que la desviación del Plan de Mantenimiento Preventivo no sea superior al 20% y que el porcentaje de disponibilidad de las plataformas sea de al menos el 95%.

g) Asegurar la resolución de las incidencias en el plazo máximo de 2 semanas.

h) Asegurar la extensión de los mecanismos de firma electrónica, garantizando que el incremento anual de oficinas de registro de certificados digitales sea de al menos el 5%, de certificados digitales en Andalucía de al menos el 10% y de registradores de certificados digitales de al menos el 5%.

i) Detectar las necesidades de asesoramiento y soporte técnico de las Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía, asegurando que al menos anualmente, se celebrarán 20 reuniones de asesoramiento y soporte y se participará en 5 proyectos en colaboración.

j) Prestar información útil y actualizada sobre Administración Electrónica a través de la página Web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/ae, garantizando un incremento anual en el porcentaje de visitas a la web de al menos el 2%, así como que el tiempo medio de actualización de la misma en un plazo máximo de 2 semanas.

k) Programar y organizar anualmente, al menos 8 acciones de divulgación sobre iniciativas de Administración Electrónica.

l) Facilitar el soporte técnico en la implantación de la Administración Electrónica a otras Administraciones Públicas y organismos mediante la firma de al menos 20 convenios anuales y participar, anualmente, en al menos 5 proyectos en colaboración.

m) Emitir los informes sobre la homologación de los procedimientos y servicios de Administración Electrónica, en un plazo inferior a 10 días, desde su entrada en Coordinación de Administración Electrónica.

4. En relación con el Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad de los Servicios:

a) Ofrecer respuesta rápida y orientativa a las preguntas sobre información general de la Junta de Andalucía a través del teléfono 902505505, en al menos el 95% de las llamadas recibidas y garantizar que las consultas sin respuesta inmediata sean atendidas en un plazo menor a 48 horas laborables.

b) Ofrecer respuesta rápida y orientativa a las preguntas sobre información general de la Junta de Andalucía a través del correo información@juntadeandalucia.es, contestando en un plazo menor de 5 días.

c) Mantener actualizado el contenido de la Guía de Administración Andaluza, garantizando que el tiempo medio de actualización sea de 3 días máximo y atender a las sugerencias y comentarios de los usuarios recogidos en «contacte», en al menos el 99% de los casos.

d) Apoyar y asesorar técnicamente la elaboración, divulgación, publicación y actualización de las Cartas de Servicios, de las Unidades de la Junta de Andalucía, garantizando un incremento anual de al menos el 30% de las Cartas de Servicios sobre las publicadas.

e) Consolidar el uso del sistema de autoevaluación EFQM adaptado por la Junta de Andalucía en el análisis y diagnóstico de la prestación de servicios que garantice que al menos un 30% anual de las unidades autoevaluadas se presentarán como candidatos a los Premios a la Calidad de los Servicios.

f) Facilitar el establecimiento de planes de mejora de calidad de los servicios, en el 100% de las Unidades autoevaluadas.

g) Generar espacios de intercambio y comunicación con la ciudadanía, desarrollándose al menos 3 convocatorias anuales.

h) Publicar anualmente la «Memoria Global de Calidad», garantizando su difusión a Instituciones, Entidades y Organizaciones representativas de la ciudadanía.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Dirección General:

1. Respecto a la Coordinación para la Calidad de los Servicios y Administración Electrónica:

- a) Porcentaje de Convenios firmados dentro del plazo.
- b) Núm. de candidaturas presentadas por modalidad en cada Edición.
- c) Núm. de Asistentes a las Jornadas de Presentación de los Premios.
- d) Núm. de acciones de asesoramiento realizadas anualmente dirigidas a los candidatos.
- e) Porcentaje de aumento de candidaturas presentadas por modalidad en cada Edición.
- f) Núm. de acciones de divulgación de la convocatoria anual del Premio.
- g) Porcentaje de convenios de colaboración con Universidades, instituciones y otras Administraciones que hayan derivado la presentación de sus candidaturas a los Premios.
- h) Porcentaje de evaluadores que hayan recibido formación en EFQM (al menos 80%).
- i) Porcentaje de evaluadores que hayan participado en otras ediciones de Premios a la Calidad o a la Excelencia, (al menos el 75%)
- j) Núm. de reuniones anuales de coordinación con las Oficinas para la Calidad de los Servicios.
- k) Número de cursos realizados.
- l) Grado de satisfacción de los alumnos.

2. Respecto al Servicio de Organización y Modernización Administrativa:

- a) Núm. de informes preceptivos elaborados al año.
- b) Tiempo medio de elaboración de los informes preceptivos.
- c) Núm. de informes por Consejerías.
- d) Núm. Informes por rango de disposiciones.
- e) Núm. de formularios normalizados anuales por Consejerías.
- f) Núm. de formularios normalizados anualmente por materia.
- g) Porcentaje de formularios disponibles en Internet sobre el total de los inscritos en el registro de formularios de la Junta de Andalucía.
- h) Núm. de procedimientos simplificados anualmente.
- i) Porcentaje de procedimientos analizados en los que se realizan simplificaciones.

3. Respecto al Servicio de Coordinación de Administración Electrónica:

- a) Número de certificados digitales expedidos en Andalucía.
- b) Número de acciones de divulgación.
- c) Número de acciones de mantenimiento evolutivo.
- d) Tiempo medio de desarrollo evolutivo.
- e) Grado de utilización de las plataformas por parte de la Junta de Andalucía.

f) Grado de utilización de las plataformas por parte de las Administraciones y Organismos.

g) Grado de utilización de las plataformas por parte de los ciudadanos.

- h) Número de acciones de mantenimiento correctivo.
- i) Plazo de resolución de errores.
- j) Desviación del Plan de Mantenimiento preventivo.
- k) Porcentaje de disponibilidad de las plataformas.
- l) Tiempo medio de resolución de las incidencias.
- m) Porcentaje de incremento anual de oficinas de registro de certificados digitales.
- n) Porcentaje de incremento anual de certificados digitales en Andalucía.
- o) Porcentaje de incremento anual de registradores de certificados digitales.
- p) Número de reuniones de asesoramiento y soporte.
- q) Número de Proyectos en colaboración.
- r) Porcentaje de incremento anual de visitas a la página web.
- s) Tiempo medio de actualización.
- t) Número de convenios firmados.
- u) Número de acciones de divulgación.
- v) Número de Proyectos en colaboración con otras AAPP y organismos.
- w) Número de informes emitidos anualmente.
- x) Tiempo medio de elaboración de los informes.
- y) Porcentaje de informes emitidos dentro del plazo de 10 días.
- z) Porcentaje de servicios de Administración Electrónica informados e incorporados con respecto al año anterior.
- aa) Porcentaje de procedimientos de Administración Electrónica informados e incorporados respecto al año anterior.

4. Respecto al Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad de los Servicios:

- a) Porcentaje de llamadas diarias atendidas con respecto a las recibidas.
- b) Número de consultas sin respuesta inmediata atendidas en un plazo menor de 48 horas laborables a consultas que no disponen de respuesta inmediata.
- c) Número de sugerencias y reclamaciones recibidas.
- d) Porcentaje de correos contestados en el plazo máximo de 5 días.
- e) Número de sugerencias y reclamaciones recibidas.
- f) Porcentaje de tiempo medio de actualización del contenido de la guía que se deriva del BOJA en un plazo máximo de 3 días desde la publicación.
- g) Número de modificaciones derivadas del «contacte» de la Guía de la Administración Andaluza.
- h) Número de unidades de la Junta de Andalucía que disponen de carta de servicios, con respecto al año anterior.
- i) Porcentaje de satisfacción de las unidades participantes en el proceso de autoevaluación a través del Modelo EFQM.
- j) Porcentaje de candidatos a los Premios a la Calidad que se han autoevaluado a través del Modelo EFQM.
- k) Número de planes de mejora que se derivan de cada Autoevaluación.
- l) Número de acciones de intercambio comunicación con la ciudadanía desarrolladas (jornadas de participación, congreso, portal web).
- m) Número de acciones de comunicación sobre la Memoria Anual de Calidad realizadas.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.1. Horarios de atención al público.

- El horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 9.00 hasta las 14.00 horas.

- El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 9.00 a las 14.00 horas.

- El servicio telefónico de información al Ciudadano de la Junta de Andalucía a través del 902 505 505 funcionará las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.

- El servicio de información administrativa de carácter general a través del correo electrónico: informacion@juntadeandalucia.es, funcionará las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.

I.II. Otros datos de interés:

- La Guía de la Administración Andaluza está disponible en la dirección web:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/gaa/gaa.html.

- Soporte web de Administración Electrónica, en la que se puede obtener información técnica sobre proyectos de Administración Electrónica:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/ae

- Oficinas para la Calidad de los Servicios en las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Justicia y Administración Pública: Son unidades adscritas a cada Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración Pública y tienen asumidas las competencias de impulsar en sus provincias correspondientes los proyectos de Administración Electrónica y de Calidad de los Servicios, de acuerdo con los criterios de planificación y coordinación establecidos por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

RESOLUCIÓN de 30 de noviembre de 2006, de la Dirección General de Inspección y Evaluación, por la que se ordena la publicación de las declaraciones de actividades, bienes e intereses, de los altos cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y otros cargos públicos que se adjuntan como anexos.

Los artículos 10 y 11 de la Ley 3/2005, de 8 de abril, establecen la obligación de los Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y otros Cargos Públicos, de formular declaración de incompatibilidad, así como de sus actividades, bienes e intereses; declaraciones que se inscribirán en el Registro de Actividades, Bienes e Intereses, dependiente de esta Dirección General, a quien corresponde la gestión y control del mismo.

Por su parte, el artículo 14 de la citada Ley establece que el Registro será público, insertándose el contenido de las declaraciones en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y en Internet en la página web de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

En su virtud y en base a la competencia que me otorga el artículo 13 del Decreto 176/2005, de 26 de julio

R E S U E L V O

Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y en Internet, del contenido de las declaraciones de actividades, bienes e intereses de los Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y otros Cargos Públicos que se adjuntan como Anexos.

Sevilla, 30 de noviembre de 2006.- El Director General, Javier de la Cruz Ríos.

DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES DEL DECLARANTE		
PRIMER APELLIDO: BRENES	SEGUNDO APELLIDO: RIVAS	NOMBRE: MANUEL
CARGO: Delegado Provincial de CADIZ		
CONSEJERÍA: EDUCACIÓN		ORGANISMO:
MOTIVOS DE LA DECLARACIÓN		
MOTIVO DE LA DECLARACIÓN: Modif. circunstancias de hecho		FECHA DEL EVENTO: 31/12/2005
Nº DE BOJA:		FECHA DE PUBLICACIÓN:
DECLARACIÓN DE ACTIVIDADES		
DECLARACIÓN DE ACTIVIDADES E INTERESES		
Otros cargos públicos que le correspondan con carácter institucional (excluido el citado en el punto 1)		
CONSEJO ESCOLAR DE ANDALUCIA		
JUUNTA RECTORA PARQUE NATURAL SIERRA DE GRAZALEMA		
JUUNTA RECTORA PARQUE NATURAL LOS ALCORNOCALES		
COMISIÓN PROVINCIAL DEL MENOR		
COMISIÓN PROVINCIAL DE SOLIDARIDAD		
COMISIÓN PROVINCIAL DEL VOLUNTARIADO		
DECLARACIÓN DE BIENES PATRIMONIALES		
ACTIVO		
Bienes, inmuebles urbanos y rústicos		
Características	Provincia	Valor catastral
VIVIENDA HABITUAL	CÁDIZ	28.841,32 €
SEGUNDA VIVIENDA	CÁDIZ	14.129,06 €
PLAZA DE GARAJE	CÁDIZ	1.461,49 €
Saldo total de cuentas bancarias: 7.287,46 €		
Acciones y participaciones en capital de sociedades, títulos de deuda pública, fondos de inversiones y otros valores mobiliarios		
Entidad	Valor euros	
TELEFÓNICA MÓVILES	975,70 €	
REPSOL YPF	1.233,50 €	
ENDESA	1.821,67 €	
Automóviles, embarcaciones, obras de arte y otros bienes y derechos de cualquier naturaleza cuyo valor supere los 6000 euros		
		Valor euros
AUTOMÓVIL FORD MONDEO		12.621,00 €

DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES DEL DECLARANTE		
PRIMER APELLIDO: CANO	SEGUNDO APELLIDO: BUESO	NOMBRE: JUAN BAUTISTA
CARGO: Presidente/a del CONSEJO CONSULTIVO DE ANDALUCIA		
CONSEJERÍA:		ORGANISMO: CONSEJO CONSULTIVO DE ANDALUCIA
MOTIVOS DE LA DECLARACIÓN		
MOTIVO DE LA DECLARACIÓN: Modif. circunstancias de hecho		FECHA DEL EVENTO: 15/11/2005
Nº DE BOJA:		FECHA DE PUBLICACIÓN:
DECLARACIÓN DE ACTIVIDADES		
DECLARACIÓN DE ACTIVIDADES E INTERESES		
Otros cargos públicos que desempeñe y órganos de que dependan		
MIEMBRO DEL PATRONATO DEL CENTRO DE ESTUDIOS DE ANDALUCIA (CENTRA)- CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA		
DECLARACIÓN DE BIENES PATRIMONIALES		
ACTIVO		
Bienes, inmuebles urbanos y rústicos		
Características	Provincia	Valor catastral
APARTAMENTO	GRANADA	29.882,16 €
APARTAMENTO	SEVILLA	68.745,43 €
VIVIENDA UNIFAMILIAR	GRANADA	56.118,01 €
RÚSTICA (250 M2 ADQUIRIDO POR HERENCIA)	GRANADA	1.803,03 €
Saldo total de cuentas bancarias: 56.936,00 €		
Acciones y participaciones en capital de sociedades, títulos de deuda pública, fondos de inversiones y otros valores mobiliarios		
Entidad	Valor euros	
PLAN DE PENSIONES UNICORP-VIDA	20.982,56 €	
PLAN DE PENSIONES UNIVERSIDAD ALMERÍA	1.146,86 €	
PASIVO (créditos, prestamos, deudas, etc)		
		Valor euros
PENSIÓN ALIMENTICIA ANUAL		26.698,56 €

DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES DEL DECLARANTE		
PRIMER APELLIDO: CERCAS	SEGUNDO APELLIDO: DOMÍNGUEZ	NOMBRE: MARÍA LUISA
CARGO: Directora General de REFORMA JUVENIL		
CONSEJERÍA: JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		ORGANISMO:
MOTIVOS DE LA DECLARACIÓN		
MOTIVO DE LA DECLARACIÓN: Modif. circunstancias de hecho		FECHA DEL EVENTO: 13/11/2006
Nº DE BOJA: 154		FECHA DE PUBLICACIÓN: 09/08/2005
DECLARACIÓN DE BIENES PATRIMONIALES		
ACTIVO		
Bienes, inmuebles urbanos y rústicos		
Características	Provincia	Valor catastral
URBANO (50%)	HUELVA	5.557,68 €
URBANO (50%)	HUELVA	7.784,10 €
URBANO (50%)	SEVILLA	180.405,00 €
RÚSTICO (8ª PARTE)	CÁCERES	15.025,30 €
Saldo total de cuentas bancarias: 5.219,81 €		
Automóviles, embarcaciones, obras de arte y otros bienes y derechos de cualquier naturaleza cuyo valor supere los 6000 euros		
		Valor euros
VOLVO S60-D5-AUTOMÁTICO (50%)		10.000,00 €
PASIVO (créditos, prestamos, deudas, etc)		
		Valor euros
URBANO 50%		210.354,24 €
URBANO (50%) - HUELVA		1.746,04 €
URBANO (50%) - HUELVA		16.438,26 €
CRÉDITO PERSONAL VEHÍCULO (50%)		1.978,26 €

DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES DEL DECLARANTE		
PRIMER APELLIDO: COROMINAS	SEGUNDO APELLIDO: MASIP	NOMBRE: JOAN
CARGO: Director Gerente de la AGENCIA ANDALUZA DEL AGUA		
CONSEJERÍA: MEDIO AMBIENTE		ORGANISMO: AGENCIA ANDALUZA DEL AGUA
MOTIVOS DE LA DECLARACIÓN		
MOTIVO DE LA DECLARACIÓN: Modif. circunstancias de hecho		FECHA DEL EVENTO: 31/12/2005
Nº DE BOJA:		FECHA DE PUBLICACIÓN: