

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRESA

ORDEN de 1 de julio de 2008, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería.

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,

D I S P O N G O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Atención a la Ciudadanía, que se incorpora como Anexo a esta Orden.
2. Ordenar la publicación de la presente Orden y la Carta de Servicios de los Servicios de Atención al Ciudadano en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. Dejar sin vigor las Cartas de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano, de 21 de julio de 2005 (BOJA núm. 141), y la del Servicio de Atención Telefónico al Ciudadano, de 31 de julio de 2006 (BOJA núm. 146).
4. La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 1 de julio de 2008

FRANCISCO VALLEJO SERRANO
Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS

1. Datos de carácter general.

1.1. Datos identificativos.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía es un servicio administrativo de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, que constituye una forma de atención personalizada a las demandas que la ciudadanía realiza a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

Este servicio se lleva a cabo a través de dos modalidades:

- Presencial: Oficinas de atención a la ciudadanía en todas las provincias andaluzas.
- No presencial: En esta modalidad se presta el servicio mediante la atención de consultas realizadas por la ciudadanía telemáticamente (página web) así como a través del teléfono de la innovación (902 113 000).

1.2. Misión, Visión y Valores del SAC.

Misión.

Dar respuesta al ciudadano sobre los servicios prestados por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, así como los trámites administrativos para solicitarlos.

Visión.

Ser reconocidos por los ciudadanos andaluces 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 asertiva y personalizada.

Valores.

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

- Claridad y acercamiento a la ciudadanía.
- Polivalencia y flexibilidad.
- Formación continua.
- Fomento de iniciativa para el desempeño de sus actividades.
- Pertenencia a un equipo de trabajo de ámbito autonómico e integrado.
- 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 SAC es la Secretaría General Técnica de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía, sita en Albert Einstein, 4, Parque Científico Tecnológico Cartuja, 93, 41092, Sevilla.

1.4. Formas de colaboración y participación de la ciudadanía.

Las personas usuarias podrá colaborar con el SAC a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente.
- Mediante comunicación electrónica realizada a través de la página web de la CICE: buzonweb.sac.cice@juntadeandalucia.es.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

1.5. Relación de servicios prestados.

A continuación se detallan la totalidad de los servicios prestados desde ambas modalidades del Servicio de Atención a la Ciudadanía, es decir, desde la Modalidad Presencial y la Modalidad No Presencial.

- Información General: Facilitar información de carácter general en el ámbito de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

- Información Especializada: Facilitar información de carácter especializado en el ámbito de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

- Gestión de cita previa: Se proporcionará una cita cuando la persona lo solicite o bien cuando se considere que las consultas o solicitudes de ésta así lo precisen, por no poder ser resueltas directamente desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

- Puntos Interactivos de Información (PIC): A partir de estos PIC, la ciudadanía tiene acceso a cualquier información relacionada con la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, así como realizar consultas en el ámbito de esta Consejería. Estos PIC están ubicados en las oficinas presenciales y a través de la siguiente ruta existente en la página web del Servicio de Atención a la Ciudadanía: www.juntadeandalucia.es/inovacioncienciayempresa/ > Servicio de Atención al Ciudadano @ 902 113 000 > Información y trámites > Información y Trámites.

- Entrega de impresos: Desde el Servicio se facilitará a la ciudadanía impreso, solicitudes, instancias, etc., relacionados con la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa a través de cualquiera de las dos modalidades.

Servicios específicos de la Modalidad Presencial:

- Revisión y registro de documentos: Se asesorará sobre la correcta cumplimentación de un solicitud y si reúne toda la documentación necesaria que debe aportar antes de su presentación.

Las personas usuarias tienen la posibilidad de registrar en nuestras oficinas cualquier documento al tener el Servicio de Atención a la ciudadanía asignadas las funciones de Registro General.

- Tramitación de procedimientos: En nuestras oficinas se podrá tramitar manual y telepáticamente los procedimientos de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa que sean regulados a través de una Orden de la citada Consejería.

- Compulsas de Documentos: La ciudadanía puede realizar compulsas de uno o varios documentos. Cuando se trate de varios documentos a compulsar, lo que el SAC denomina como grandes compulsas, el propio servicio del SAC recoge estos documentos y cita al interesado/a para que los recoja una vez hayan sido compulsados.

Así mismo, los servicios específicos y prestados desde la Modalidad No Presencial son:

- Asistencia Técnica en programas de tramitación Telemática: Desde nuestro teléfono de la Innovación, 902 113 000, le asesoramos y guiamos sobre cómo se debe tramitar telepáticamente, haciendo un seguimiento de los datos introducidos y pasos a seguir para su confirmación y procedimientos posteriores.

- Envío de SMS: con información de relevancia para la ciudadanía a solicitud de las Direcciones Generales y Organismos Adscritos.

- Resolución de consultas: realizadas a través del buzón de consultas existentes en la página web de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa además de las realizadas a través del PIC.

- Páginas web del Servicio de Atención a la Ciudadanía: A través de internet, en la página web del SAC se ofrece toda la información correspondiente a nuestro Servicio: www.junta-deandalucia.es/innovacioncienciayempresa/websac.

Las competencias de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 117/2008, de 29 de abril, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa son:

1. La enseñanza universitaria en Andalucía, en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, sin perjuicio de la autonomía universitaria y de las salvedades constitucionales y legalmente previstas.

2. La coordinación y el fomento de la investigación científica y técnica, la innovación y la transferencia de tecnología en el Sistema Andaluz de Ciencia, Tecnología y Empresa.

3. El desarrollo tecnológico aplicado a las empresas mediante el fomento de la implantación de nuevas tecnologías y en concreto, de la inversión empresarial en materia tecnológica.

4. Las políticas de innovación derivadas de la aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones, así como la elaboración y desarrollo de la política informática en la Administración de la Comunidad Autónoma, la definición de los bienes y servicios informáticos de carácter general y en su caso su gestión y contratación, incluida la intervención reglamentariamente prevista para el supuesto de Adquisiciones centralizadas.

5. Los sistemas de información y de telecomunicaciones relacionados con las políticas de desarrollo de la sociedad de la información en Andalucía.

6. La economía social, y en especial las cooperativas y las sociedades laborales.

7. Las actividades industriales, energéticas y mineras, así como la cooperación económica y el fomento de las iniciativas y acciones en dicho campo.

8. La planificación, gestión promoción y evaluación de los programas y acciones relativos al fomento de vocaciones empresariales, la formación de emprendedores y pequeños empresarios, el fomento del autoempleo y la difusión de la cultura empresarial.

9. Cuantas iniciativas tiendan al desarrollo de la cultura emprendedora en la Comunidad Autónoma, mediante medidas de unificación, coordinación y apoyo que resulten pertinentes.

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

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285/1992, de 27 de noviembre de 1992), 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».

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE núm. 150, de 23 de junio de 2007).

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

- Decreto 262/1988, de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los servicios de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre de 1988).

- Ley Orgánica 15/1999, de 11 de junio, que regula la protección de datos de carácter personal. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 17, de 19 de enero 2008).

- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal (BOE núm. 151, de 25 de junio de 1999).

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

2. Derechos de los usuarios de los servicios.

2.1. Derechos de los usuarios.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reconoce los siguientes derechos a la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Pública:

- Ser tratado con el debido respeto y consideración.

- 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.

- Ser objeto de atención directa y personalizada.

- La ciudadanía como objetivo:

- Mejorar la calidad de todos los servicios ofrecidos por el Servicio de Atención a la Ciudadanía y evaluarlo externamente alcanzando un índice de satisfacción de las personas usuarias, mayor o igual a 7 (escala de 1 al 10).

- Ante cualquier reclamación interpuesta contra el Servicio de Atención a la Ciudadanía, contactar con el reclamante en un plazo de dos días hábiles, para indicarle las actuaciones iniciadas. Así mismo, el Servicio de Atención a la Ciudadanía elaborará un informe de respuesta al reclamante en un plazo máximo de 15 días hábiles entre la fecha de registro de entrada y la fecha de registro de salida para aquellas reclamaciones presenciales interpuestas contra nuestro servicio. Para aquellas reclamaciones presentadas por vía telemática se dará traslado del informe evacuado al Organismo competente, según proceda, en un plazo máximo de 5 días.

- Garantizar la calidad de la información ofrecida a través de inspecciones mensuales realizadas sobre la correcta prestación del servicio.

- Mejora continua y transparencia en la gestión:

- Mejorar continuamente los servicios prestados en el Servicio de Atención a la Ciudadanía mediante la publicación y actualización de datos de forma mensual, a través del enlace SAC en cifras de la página web del SAC: www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciaiyempresa/ > Servicio de Atención al Ciudadan@ 902 113 000 > El servicio en cifras.

Así como en el apartado de estadísticas de la página web de la CICE: www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciaiyempresa/ > Documentación > Estadísticas.

- Asegurar la actualización y publicación mensual de las Preguntas ubicadas en la página web del SAC: www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciaiyempresa/ > Servicio de Atención al Ciudadan@ 902 113 000 > Preguntas frecuentes.

- Gestión de citas previas: El Servicio de Atención a la Ciudadanía gestionará una cita en un plazo máximo de 48 horas laborables.

Los compromisos de calidad específicos de la Modalidad Presencial son:

- Reducción de los tiempos de espera:

- Tiempo medio de espera para ser atendidos en Información General menor o igual a 10 minutos.

- Tiempo medio de espera para ser atendido en Información Especializada menor o igual a 15 minutos.

- Tiempo medio de espera para el registro de documentos menor o igual a 5 minutos.

- Tiempo medio de espera en la tramitación de procedimientos menor o igual a 15 minutos.

- Polivalencia del personal:

- Asegurar que el personal de atención en información no especializada intervenga en diferentes actividades en al menos, el 75% de los casos.

- Mantener los Puntos Interactivos de Información a la ciudadanía (PIC) en todas las oficinas del SAC.

Asimismo, los compromisos de calidad de la Modalidad No Presencial son los siguientes:

- Confianza en las respuestas a las consultas de la ciudadanía:

- Verificar la correcta respuesta proporcionada a la ciudadanía mediante un muestreo aleatorio que proporcione un intervalo de confianza del 95%, admitiéndose un error máximo del 3%.

- Verificar el correcto envío de SMS con información de relevancia e información personalizada a aquellos que no hayan recibido la información al identificarse un error en el envío.

- Polivalencia del personal:

- Dar respuesta de forma inmediata al menos en un 80% de las consultas realizadas por la ciudadanía.

- Para el resto de consultas, dar respuesta en un plazo máximo de 48 horas laborables, siempre que éstas no requieran actuaciones externas al Servicio de Atención a la ciudadanía.

- Mantener el nivel medio de llamadas abandonadas por debajo del 15% (excepto en actuaciones de campaña, entendiéndose estas como situaciones puntuales o sucesos singulares de corta duración que suponen un fuerte impacto en la ciudadanía, como por ejemplo caída de aplicaciones informáticas, difusión de eventos, convocatorias, etc.).

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 una serie de indicadores de calidad.

Los indicadores de calidad establecidos para la prestación del servicio desde cualquiera de sus modalidades, es decir, Presencial y No Presencial son los siguientes:

- Índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

- Porcentaje de reclamaciones presentadas por la ciudadanía entendidas como el número de reclamaciones interpuestas contra el Servicio de Atención a la Ciudadanía por el número de consultas atendidas.

- Índice de calidad de la información ofrecida, entendido como las no conformidades detectadas en las inspecciones realizadas sobre la correcta prestación del servicio.

- Tiempo medio de publicación de los datos mensuales, asegurando que estos se realizan antes del día 20 del siguiente mes.

- Porcentaje mensual de Citas Previas gestionadas en un plazo superior a 48 horas laborables.

Los indicadores de calidad específicos de la Modalidad Presencial son los siguientes:

- Tiempo medio de espera de la ciudadanía en:

- Información atendida desde primera línea:

- Información General.

- Registro de documentos.

- Información atendida desde segunda línea:

- Información Especializada.

- Tramitación de procedimientos.

- Grado de polivalencia del personal de atención no especializada: Porcentaje mínimo de personal que debe realizar más del 50% de las actividades consideradas polivalentes.

- Porcentaje de personas usuarias de atención en Información Especializada que no han de superar los 15 minutos de espera.

- Porcentaje de personas usuarias de atención en tramitación que no han de superar los 15 minutos de espera.

- Porcentaje de personas usuarias de atención en Información General que no han de superar los 10 minutos de espera.

- Porcentaje de personas usuarias para Registro de documentos que no han de superar los 5 minutos de espera.

- Número de incidencias abiertas por mal funcionamiento de los PIC respecto a las inspecciones mensuales realizadas en cada Delegación.

Los indicadores de calidad específicos de la Modalidad No Presencial son los siguientes:

- Porcentaje mensual de consultas revisadas y erróneas con respecto a las cerradas On-line.

- Porcentaje mensual de consultas resueltas On-line.

- Porcentaje mensual de consultas resueltas en un plazo superior a 48 horas.

- Porcentaje mensual de llamadas perdidas.

- Porcentaje de SMS enviados correctamente a la ciudadanía.

3.3. Sistemas de Gestión implantados.

El Servicio de Atención a la ciudadanía dispone de un sistema normalizado de Gestión de la Calidad de conformidad con los requisitos a la Norma Internacional ISO 9001:2000, disponiendo de la Certificación, otorgada por Aenor, en ambas modalidades.

4. Datos de carácter complementario.

Los datos de carácter personal que sean comunicados voluntariamente por las personas usuarias del servicio se destinarán únicamente a la finalidad concreta de gestionar su condición de usuario registrado serán tratados con la más absoluta confidencialidad, destinándose únicamente a aquellas finalidades para las que fueron recabados y de las que expresamente se informa en el momento de realizar la consulta.

De igual forma estos datos podrán ser almacenados en bases de datos automatizadas, cuya titularidad corresponde en exclusiva a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, asumiendo éstas todas las medidas de índole técnica, organizativa y de seguridad que garantizan la confidencialidad, integridad y calidad de la información contenida en las mismas de acuerdo con lo establecido en la LOPD y en el Reglamento 994/1999.

RESOLUCIÓN de 10 de julio de 2008, de la Secretaría General Técnica, por la que se dispone el cumplimiento de la sentencia de 27 de mayo de 2008, núm. 806/2008, dictada por la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Granada, en el recurso de apelación núm. 242/2006, interpuesto por Mármoles Ibéricos, S.A..

En el recurso de apelación número 242/2006, interpuesto por Mármoles Ibéricos, S.A., siendo la actuación recurrida la sentencia de 27.6.05 dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Dos de Granada mediante la que desestima recurso contencioso-administrativo núm. 317/04 (PO114/04) interpuesto contra resoluciones de 13.5.03 y 3.10.02, por la que desestima recurso de alzada y se aprueba, respectivamente, la resolución de 16.9.02, que suspende provisionalmente los trabajos de explotación de la concesión minera de la sección c), denominada «El Macho», núm. 30044, en el t.m. de Alhama de Granada hasta que el titular de la explotación cuente con la autorización pertinente de la Consejería de Medio Ambiente, pues por Resolución de esta Consejería se acordó no autorizar a la recurrente la ocupación de una parcela de 4 ha en el monte «La Resinera» al estar ubicado en los límites del Parque Natural de las Sierras de Tejada, Almijara y Alhama, sin perjuicio del reconocimiento de los derechos económicos y laborales que pudieran corresponder al personal afectado, se ha dictado sentencia con fecha 27 de mayo de 2008, núm. 806/2008, por la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Granada, cuya parte dispositiva es del siguiente tenor literal:

«Fallo: Desestima el recurso de apelación interpuesto por Mármoles Ibéricos, S.A., contra la sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Dos de Granada, de fecha 27.6.05, dictada en el Procedimiento Ordinario núm. 114/04, declarando confirmada íntegramente la sentencia recurrida, con expresa imposición de las costas de esta alzada a la parte apelante.»

En virtud de lo establecido en el artículo 3 de la Orden de 18 de mayo de 2004, de delegación de competencias (BOJA núm. 111, de 8 de junio de 2004), y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 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 Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 10 de julio de 2008.- El Secretario General Técnico, Juan Francisco Sánchez García.

RESOLUCIÓN de 10 de julio de 2008, de la Secretaría General Técnica, por la que se dispone el cumplimiento de la sentencia de 4 de septiembre de 2007, dictada por la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Sevilla, en el recurso contencioso-administrativo, procedimiento ordinario, núm. 840/2004, interpuesto por Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U.

En el recurso contencioso-administrativo número 840/2004, interpuesto por Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U., siendo la actuación administrativa recurrida la Resolución de fecha 29 de julio de 2004, mediante la que se desestima recurso de alzada contra Resolución de 15.3.04, que establece, para la Comunidad Autónoma de Andalucía, el procedimiento para la aplicación de la Orden FOM/1100/2002, de 8 de mayo, que establece el control metrológico del Estado sobre contadores eléctricos de inducción, Clase 2, se ha dictado sentencia con fecha 4 de septiembre de 2007, por la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Sevilla, cuya parte dispositiva es del siguiente tenor literal:

«Fallamos: que debemos estimar el recurso contencioso-administrativo interpuesto por Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U., contra Resolución citada en el fundamento de derecho primero que declaramos nula. Sin costas.»

En virtud de lo establecido en el artículo 3 de la Orden de 18 de mayo de 2004, de delegación de competencias (BOJA núm. 111, de 8 de junio de 2004), y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 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 Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 10 de julio de 2008.- El Secretario General Técnico, Juan Francisco Sánchez García.

RESOLUCIÓN de 13 de junio de 2008, de la Delegación Provincial de Cádiz, por la que se reconoce a Endesa Cogeneración y Renovables, S.A., la utilidad pública en concreto del parque eólico «Los Granujales» en el término municipal de Vejer de la Frontera. (PP. 2798/2008).

Nuestra referencia: SIEM/E/AFA/JDC/mpb.
Expediente: AT-4707/98.

Visto el escrito de solicitud formulado por Endesa Cogeneración y Renovables, S.A.,

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. Con fecha 18 de enero de 2002, la Dirección General de Industria, Energía y Minas dictó resolución por la cual fue otorgada Autorización Administrativa a Endesa Cogeneración y Renovables, S.A., para la instalación del parque eólico «Los Granujales» y por Resolución de fecha 12 de marzo de 2007, de la Delegación Provincial en Cádiz de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, se aprobó el proyecto de ejecución de la misma.