



SUMARIO

(Continuación del fascículo 1 de 2)

3. Otras disposiciones

	PÁGINA
CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA	
Resolución de 7 de mayo de 2009, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización sobre el seguimiento de los Ayuntamientos entre 10.000 y 50.000 habitantes que no rinden cuentas en los ejercicios 2002 a 2004.	114
Resolución de 7 de mayo de 2009, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización de las Cartas de Servicios ofrecidas por la Administración de la Junta de Andalucía.	144
Resolución de 7 de mayo de 2009, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización del Programa de Ayudas a las Zonas declaradas de Acción Especial, correspondiente al ejercicio 2006.	194

Número formado por dos fascículos

Martes, 26 de mayo de 2009

Año XXXI

Número 99 (2 de 2)

Edita: Servicio de Publicaciones y BOJA
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA
Secretaría General Técnica.
Dirección: Apartado Oficial Sucursal núm. 11. Bellavista.
41014 SEVILLA
Talleres: Servicio de Publicaciones y BOJA



Teléfono: 95 503 48 00*
Fax: 95 503 48 05
Depósito Legal: SE 410 - 1979
ISSN: 0212 - 5803
Formato: UNE A4

3. Otras disposiciones

CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

RESOLUCIÓN de 7 de mayo de 2009, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización sobre el seguimiento de los Ayuntamientos entre 10.000 y 50.000 habitantes que no rinden cuentas en los ejercicios 2002 a 2004.

En virtud de las facultades que me vienen atribuidas por el artículo 21 de la Ley 1/1988, de 17 de marzo, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, y del acuerdo aprobado por el Pleno de esta Institución, en la sesión celebrada el día 25 de febrero de 2009,

R E S U E L V O

De conformidad con el art. 12 de la citada Ley 1/1988, ordenar la publicación del Informe de Fiscalización sobre el seguimiento de los Ayuntamientos entre 10.000 y 50.000 habitantes que no rinden cuentas en los ejercicios 2002 a 2004.

Sevilla, 7 de mayo de 2009.- El Consejero Mayor, Rafael Navas Vázquez.

SEGUIMIENTO DE AYUNTAMIENTOS ENTRE 10.000 Y 50.000 HAB. QUE NO RINDEN CUENTAS EN LOS EJERCICIOS 2002 A 2004

(SL 03/2007)

El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en su sesión celebrada el día 25 de febrero de 2009, con la asistencia de todos sus miembros, ha acordado aprobar por unanimidad el Informe de Fiscalización sobre el seguimiento de los Ayuntamientos entre 10.000 y 50.000 habitantes que no rinden cuentas en los ejercicios 2002 a 2004.

Í N D I C E

- I. INTRODUCCIÓN
- II. OBJETIVO, ALCANCE Y METODOLOGÍA
- III. LIMITACIONES AL ALCANCE
- IV. ÁMBITO OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN
- V. LA OBLIGACIÓN DE RENDIR CUENTAS
- VI. SITUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS
- VII. CAUSAS DE LA FALTA DE RENDICIÓN
- VIII. SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LAS CORPORACIONES
 - VIII.1. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES DE APROBACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS GENERALES, LA LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO Y LA CUENTA GENERAL
 - VIII.2. ANÁLISIS DEL RESULTADO PRESUPUESTARIO Y EL REMANENTE DE TESORERÍA
 - VIII.3. ANÁLISIS DEL ESTADO DE SITUACIÓN DE LA TESORERÍA

- VIII.4. ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA DEUDA
- VIII.5. SITUACIÓN DE LAS CORPORACIONES RESPECTO A LA TGSS Y LA AEAT
- VIII.6. OTRAS INCIDENCIAS

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

X. ANEXOS

- I. Cuadros de ocupación de los puestos de trabajo reservados a FHE.
- II. Cuadros de control del cumplimiento de la legalidad en los expedientes de aprobación de los Presupuestos Generales, la liquidación del Presupuesto y la Cuenta General.
- III. Cuadros de la situación financiera de los Ayuntamientos en el ejercicio 2005.

XI. ALEGACIONES

A B R E V I A T U R A S

AEAT	Agencia Estatal de la Administración Tributaria
ALM	Almería
CAD	Cádiz
CO	Córdoba
EST	Estado de Situación de la Tesorería
FHN	Funcionarios con habilitación de carácter nacional
FHE	Funcionarios con habilitación de carácter estatal
GR	Granada
HU	Huelva
IRPF	Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas
JAÉ	Jaén
LBRL	Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local
M/P	Población del municipio sobre la de su provincia
M/CA	Población del municipio sobre la de la Comunidad Autónoma
m€	Miles de euros
OA	Organismo Autónomo
OOAA	Organismos Autónomos
P/CA	Población la provincia sobre la de la Comunidad Autónoma
RDDMP	Real Decreto 500/1990, de 20 de abril, de Desarrollo del Capítulo I del Título Sexto de la LRHL, en materia de Presupuestos
RDL	Real Decreto Legislativo
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
S/D	Sin datos
SE	Sevilla
SM	Sociedad Mercantil
SSMM	Sociedades Mercantiles
SPLA	Sector Público Local Andaluz
TGSS	Tesorería General de la Seguridad Social
TRLCPA	Real Decreto Legislativo 2/2002, de 16 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas
TRLRHL	Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales

I. INTRODUCCIÓN

1. El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía aprobó, en sesión celebrada el 22 de febrero de 2007, incluir dentro del Plan de Actuaciones del ejercicio una actuación fiscalizadora denominada “Seguimiento de Ayuntamientos entre 10.000 y 50.000 habitantes que no rinden cuentas en los ejercicios 2002 a 2004”.

2. Esta actuación se enmarca en la línea de trabajo de seguimiento de las corporaciones que incumplen el artículo 11.1.b) de la Ley 1/1988 de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en el que se determina la obligación de rendir las cuentas ante esta Institución.

3. La Cámara de Cuentas de Andalucía incluyó en el Plan de actuaciones del ejercicio 2002 el informe de fiscalización SL 03/2002 de “Seguimiento de corporaciones que no rindieron sus cuentas en los últimos ejercicios”, cuyo ámbito objetivo lo componían 88 corporaciones.

En este nuevo trabajo de fiscalización, se han delimitado los Ayuntamientos que no rinden a un determinado tramo de población y el incumplimiento de la rendición a tres ejercicios.

II. OBJETIVO, ALCANCE, Y METODOLOGÍA

4. El objetivo de seguimiento de las Corporaciones que no han rendido sus cuentas incluye tres finalidades complementarias:

- Conocer las causas de esta situación.
- Conseguir la normalización de las rendiciones en los Ayuntamientos objeto del informe.
- Analizar la situación económica de los Ayuntamientos en el ejercicio 2005, cuyas cuentas, al inicio de este trabajo de fiscalización, no habían sido rendidas por ninguno de estos Ayuntamientos.

La elección del ejercicio 2005 para este análisis se fundamenta en dos cuestiones: es el ejercicio del último Informe Anual del Sector Local y el inmediato al periodo del incumplimiento de las rendiciones, 2002 a 2004.

5. Para el logro de estos objetivos generales se establecen otros más específicos:

- Conocer la situación de cada uno de los Ayuntamientos respecto a la elaboración y aprobación del Presupuesto y las cuentas anuales.
- Analizar las causas que han motivado el incumplimiento reiterado del artículo 11.1.b) de la Ley 1/1988 de la Cámara de Cuentas de Andalucía.
- Aportar una visión general de la situación financiera de cada una de las entidades en el ejercicio 2005.

6. El ámbito subjetivo de esta actuación lo componen 10 Ayuntamientos de 7 provincias andaluzas, relacionados en el cuadro nº 1, cuya población total, referida al censo al 1 de enero del año 2004, es de 178.435 habitantes, el 2,83% del total de población de esas provincias y el 2,32% del total de la población andaluza.

7. La población de los Ayuntamientos objeto de este informe representa un 8,30% del total de 2.150.596 habitantes, a de los Ayuntamientos andaluces con población comprendida entre 10.000 y 50.000 habitantes. (Cuadro nº 2)

Comparativo población municipio provincia

Provincia	Población	Municipio	Población	% M/P
Almería	580.077	Berja	13.924	2,40
Cádiz	1.164.374	Los Barrios	19.260	1,65
		Vejer de la Frontera	12.685	1,09
Córdoba	779.870	Peñarroya-Pueblonuevo	12.351	1,58
Granada	841.687	Almuñécar	23.073	2,74
Huelva	476.707	Bollullos Par del Condado	13.143	2,76
Jaén	662.751	Jódar	12.135	1,83
		Brenes	11.156	0,62
Sevilla	1.792.420	Carmona	26.558	1,48
		Los Palacios y Villafranca	34.150	1,91
Total	6.297.886		178.435	2,83

Cuadro nº 1

Comparativo población

	Población	%	%	%
Provincias	6.297.886	100		
Ayuntamientos entre 10.000 y 50.000 habitantes	2.150.596		100	
Andalucía	7.687.518			100
Ayuntamientos del informe	178.435	2,83	8,30	2,32

Cuadro nº 2

8. La metodología seguida en la elaboración de este informe ha consistido, en llevar a cabo las acciones necesarias para conocer las causas del incumplimiento detectado.

9. Asimismo, se ha recabado información económica y administrativa del ejercicio 2005, para analizar la situación de la Corporación respecto al cumplimiento de la legalidad en la formación y aprobación de los principales estados contables y la situación financiera de la misma.

10. Los trabajos se han desarrollado de acuerdo con los Principios y Normas de Auditoría aplicables al sector público y se han efectuado aquellas pruebas y procedimientos necesarios para soportar las conclusiones y comentarios reflejados en el Informe.

La fecha de finalización de los trabajos de campo fue el 7 de mayo de 2008, fecha de la última recepción de documentación.

La lectura adecuada de este Informe requiere que se tenga en cuenta el contexto global del mismo. Cualquier conclusión hecha sobre un epígrafe o párrafo concreto pudiera no tener sentido, aisladamente considerada.

III. LIMITACIONES AL ALCANCE

11. Las limitaciones al alcance que se han puesto de manifiesto en el desarrollo de esta actuación han estado motivadas por alguna de las circunstancias siguientes:

1.- No haber dispuesto de la documentación solicitada, que ha impedido obtener información sobre la situación financiera del ejercicio 2005, en los siguientes Ayuntamientos:

-**Almuñécar:** Presupuesto, liquidación y Cuenta General del ejercicio 2005.

-**Los Barrios:** Cuenta General del ejercicio 2005.

-**Jódar:** Cuenta General del ejercicio 2005.

2.- Documentación incompleta de la que no ha podido obtenerse conclusiones fiables:

- No están cuantificados los Derechos de difícil o imposible recaudación en el remanente de tesorería en los Ayuntamientos de **Berja, Vejer de la Frontera, Jódar y Los Palacios y Villafranca.**

- Falta el Estado de la deuda en la Cuenta General en el Ayuntamiento de **Berja**.

- En el Ayuntamiento de **Jódar** no está cuantificado el importe de los gastos con financiación afectada, porque no se controlan.

- Falta en el Presupuesto el Anexo de inversiones y en la liquidación el Estado de la liquidación de los Presupuestos cerrados en el Ayuntamiento de **Los Barrios**.

- Faltan las Bases de Ejecución del Presupuesto en el Ayuntamiento de **Peñarroya-Pueblonuevo**.

3.- La falta de respuesta de la Tesorería de la Seguridad Social, respecto al Ayuntamiento de **Peñarroya-Pueblonuevo** ha impedido comparar los saldos de la deuda, a 31 diciembre de 2005.

IV. ÁMBITO OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN

12. El ámbito objetivo de esta actuación fiscalizadora está determinado por sus dos fines principales:

1.-Analizar las causas de la falta de rendición de sus cuentas a esta Institución.

2.-Conocer la situación económica financiera de los Ayuntamientos, respecto al ejercicio 2005, analizando los siguientes puntos:

-Formación y aprobación de los principales estados contables: Presupuesto, liquidación y Cuenta General.

-Situación y coherencia interna de las siguientes magnitudes representativas de la gestión de la Corporación: remanente de tesorería, resultado presupuestario, Estado de Situación de la Tesorería.

-Situación del endeudamiento de la corporación.

-Situación de la corporación respecto a la AEAT, por las retenciones del IRPF.

-Situación de la corporación respecto a la TGSS, por las retenciones a los trabajadores y las cuotas de la Seguridad Social.

V. LA OBLIGACIÓN DE RENDIR CUENTAS

13. Todas las Entidades Locales que forman parte del sector público local andaluz están sometidas al régimen de contabilidad pública, lo que lleva consigo la obligación de rendir cuentas de sus respectivas operaciones, cualquiera que sea su naturaleza, a la Cámara de Cuentas de Andalucía como así lo determina el artículo 11.1.b) de la Ley 1/1988 de la Cámara de Cuentas de Andalucía y el artículo 130.1 de la Ley Orgánica 2/2007 de 19 de marzo de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

14. Esta obligación ha sido cumplida por la mayoría de las entidades locales desde 1989, fecha en que esta Institución inició el ejercicio de las funciones de control externo que le corresponden.

15. Los porcentajes de rendición alcanzados, tomados en función del número de entidades y de la población que éstas abarcan, han tenido, en general, una trayectoria ascendente cortada por la entrada en vigor de la Instrucción de Contabilidad para la Administración Local, 1 de enero de 1992, aprobada por Orden de 17 de julio de 1990, que obligó a los Ayuntamientos a efectuar un esfuerzo de adaptación al nuevo sistema contable y originó retrasos generalizados en la rendición de cuentas.

16. En el cuadro nº 3, donde se detalla el nivel de rendición de los Ayuntamientos desde 1989 hasta 2005, puede observarse que aunque el porcentaje del número de Ayuntamientos que rinden sus cuentas ha tenido fluctuaciones en este periodo de 17 años, el de la población que representan los Ayuntamientos que rinden sus cuentas, mantiene, con la excepción descrita en el punto anterior, una línea ascendente.

Esta situación confirma que son los Ayuntamientos de los municipios más pequeños, con algunas excepciones, los que más incumplen la obligación de rendir las cuentas, situación que

puede ser causada por la insuficiencia de medios materiales y personales de la que, en general, adolecen estos Ayuntamientos.

Ejercicio	Nivel de rendición	
	%Ayuntamientos	% Población
1989	64 %	71 %
1990	68 %	80 %
1991	67 %	85 %
1992	45 %	60 %
1993	37 %	43 %
1994	62 %	69 %
1995	49 %	71 %
1996	63 %	81 %
1997	63 %	83 %
1998	63 %	80 %
1999	57 %	81 %
2000	68 %	87 %
2001	72 %	90 %
2002	69 %	86 %
2003	64 %	85 %
2004	65 %	86 %
2005	61 %	86 %

Cuadro nº 3

17. Con el fin de potenciar la rendición de cuentas a esta Institución, se han puesto en marcha diversas medidas, entre las que cabe destacar la rendición telemática de las cuentas, que facilitan a las corporaciones la rendición de las cuentas y su control por esta Institución

18. No obstante se sigue incumpliendo reiteradamente, por determinadas Corporaciones, la obligación de rendir las cuentas por lo que se ha planteado la necesidad de conocer las causas de estos incumplimientos para conseguir la regularidad en las rendiciones.

19. Con la actuación fiscalizadora que dio lugar al Informe SL 03/2002 se consiguió que, de los 88 Ayuntamientos objeto del mismo, 64 rindieran algunas cuentas de los ejercicios 2000, 2001 y otros anteriores.

20. Entre estos Ayuntamientos se encontraban 4 de los que son objeto en este Informe, que rindieron las siguientes cuentas:

Peñarroya-Pueblonuevo: liquidación 2001.

Almuñécar: Cuenta General 1992 y liquidación 1999.

Brenes: liquidación 2000.

Los Palacios y Villafranca: Cuenta General 1996 y liquidación 2000.

VI. SITUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

21. En el análisis de los Informes Anuales del Sector Público Andaluz, se ha podido constatar que diversos Ayuntamientos no cumplieron, en algún ejercicio, con la obligación de rendir sus cuentas anuales, en los ejercicios 2002, 2003 y 2004, incumpliendo el artículo 11.1.b) de la Ley 1/1988 de la Cámara de Cuentas de Andalucía

22. Sin embargo, sólo en los 10 Ayuntamientos siguientes, el incumplimiento se dio en los tres ejercicios: **Berja, Los Barrios, Vejer de la Frontera, Peñarroya-Pueblonuevo, Almuñécar, Bollullos Par del Condado, Jódar, Brenes, Carmona, y Los Palacios y Villafranca.**

23. La Cámara de Cuentas de Andalucía ha realizado actuaciones de fiscalización específicas en tres de estas corporaciones: **Almuñécar**, referida a los ejercicios 1990 y 1991, **Bollullos Par del Condado**, respecto al ejercicio 1996 y **Jódar** al ejercicio 2003.

24. Para valorar la situación general, aunque el informe está referido a la falta de rendición en el periodo 2002 a 2004, se ponen de manifiesto las rendiciones de estos 10 Ayuntamientos desde el ejercicio 2000, al que está referido el primer informe de seguimiento, SL 03/ 2002, hasta el 2005, ejercicio al que corresponde el último Informe sobre el SPLA publicado por esta Institución.

25. Como consta en el cuadro nº 4, la obligación de rendir las cuentas anuales a la Cámara de Cuentas de Andalucía, ha sido incumplida por todas las entidades locales objeto de este informe, no sólo en los ejercicios 2002 a 2005, sino también algunos anteriores, destacando tres Ayuntamientos: **Berja, Los Barrios y Carmona**, de los que no consta ninguna rendición ni envío de cuentas de ejercicios anteriores:

RENDICIONES INCLUIDAS EN LOS INFORMES ANUALES DEL SPLA

Provincia	Municipio	Anteriores a 1996	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Almería	Berja							
	Los Barrios							
Cádiz	Vejer de la Frontera					SPLA 2000	SPLA 2000	SPLA 2001
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo							SPLA 2001
Granada	Almuñécar	1992 a 1995 SPLA 2000	SPLA 2000	SPLA 2000	SPLA 2000	SPLA 2000		
Huelva	Bollullos P. C.							SPLA 2001
Jaén	Jódar							
	Brenes						SPLA 2000	SPLA 2001
Sevilla	Carmona							
	Los Palacios y Villafranca		SPLA 2000	SPLA 2001	SPLA 2001	SPLA 2001	SPLA 2001	

Cuadro nº4

26. La referencia al SPLA indica el informe en el que está incluida la rendición de cuentas, figurando en el Anexo correspondiente en los casos de envíos de ejercicios anteriores al Informe.

27. Al inicio de los trabajos de fiscalización, se constató que algunos Ayuntamientos ya tenían las Cuentas Generales formadas, y en algunos casos aprobadas, por lo que se les instó a proceder al envío de las mismas haciendo constar, en su caso, la falta de aprobación.

28. Como consecuencia, antes del inicio de los trabajos de campo, se recibió la siguiente documentación:

-Ayuntamiento de **Peñarroya-Pueblonuevo**: Cuentas Generales aprobadas de los ejercicios 2002 a 2005.

-Ayuntamiento de **Bollullos Par del Condado**: Cuentas Generales aprobadas de los ejercicios 2002 y 2003 y pendiente de aprobación la del 2004.

-Ayuntamientos de **Brenes** y **Carmona**: Cuentas Generales, pendientes de aprobación, de los ejercicios 2002 a 2005.

-Ayuntamiento de **Almuñécar**: liquidación del Presupuesto de los ejercicios 2002 y 2003.

29. En los trabajos de campo, se ha obtenido la siguiente documentación del ejercicio 2005.

-Documentos de la Cuenta General del Ayuntamiento de **Berja**.

-Liquidación del Presupuesto aprobada de los Ayuntamientos de **Berja** y **Jódar**.

-Cuenta General, formada y pendiente de aprobación, de los Ayuntamientos de **Los Barrios**, **Vejer de la Frontera** y **Los Palacios y Villafranca**.

VII. CAUSAS DE LA FALTA DE RENDICIÓN

30. Las Entidades locales están obligadas a formar la Cuenta General a la terminación del ejercicio presupuestario que pondrá de manifiesto la gestión realizada en los aspectos económico, financiero, patrimonial y presupuestario, según determina el artículo 208 del TRLRHL.

31. El artículo 212 del TRLRHL establece que los estados y cuentas de la entidad deberán ser rendidas por su Presidente, antes del 15 de mayo del ejercicio siguiente al que correspondan.

Con ellas y las de los OOAA y SSMM de capital íntegramente municipal, la Intervención formará la Cuenta General de la entidad para ser sometida antes del 1 de junio, del mismo

ejercicio, a la Comisión especial de cuentas y antes del 1 de octubre al Pleno para su aprobación.

32. La obligación de rendir las cuentas ante esta Institución está establecida en el artículo 130.1 de la Ley Orgánica 2/2007 de 19 de marzo de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía que determina que “*La Cámara de Cuentas es el órgano de control externo de la actividad económica y presupuestaria de la Junta de Andalucía, de los entes locales y del resto del sector público de Andalucía*” y en el artículo 11.1.b) de la Ley 1/1988 de la Cámara de Cuentas de Andalucía que obliga a las Corporaciones Locales a presentar las Cuentas Generales, aprobadas por los respectivos Plenos, “*antes del primero de noviembre inmediato posterior al ejercicio económico al que se refieran*”.

33. Según los responsables económicos de las entidades fiscalizadas la falta de rendición es debida, fundamentalmente, a las siguientes razones:

1-Falta de aprobación de las Cuentas Generales formadas.

2.-Retrasos en la contabilización de las operaciones económicas.

3.-Ejercicio de las funciones reservadas a FHE por personal que no pertenece a este colectivo y falta de recursos humanos y materiales para el desarrollo de las funciones.

Estas causas están estrechamente ligadas dando lugar a que cada una de ellas agudice las otras.

34. Sobre la primera de ellas se ha constatado que, salvo algunas excepciones, los Ayuntamientos aprueban, con mayor o menor retraso los Presupuestos y sus Liquidaciones, pero la formación y aprobación de la Cuenta General puede retrasarse *sine die*, situación que puede estar motivada por las siguientes circunstancias:

1.-La falta de aprobación no condiciona la gestión económica de la Corporación, como ocurre en los casos del Presupuesto y la liquidación. (artículos 50, 51, 52.2, y 53.1 y 2 del TRLRHL)

2.- La necesidad del dictamen de la Cuenta General por la Comisión especial de cuentas y de la aprobación por el Pleno, que como establece la regla 102.4 de la Instrucción del modelo normal de la Contabilidad Local de 23 de noviembre de 2004, es necesaria para la fiscalización de la misma por esta institución y no requiere conformidad con las misma ni genera responsabilidad. Sin embargo, quienes no han participado en la gestión, muestran reticencias a la hora de aprobarla.

3.- La falta de remisión de las cuentas de las entidades dependientes.

35. No obstante, el hecho de que las Cuentas Generales no estén aprobadas por el Pleno de la Corporación no debe ser obstáculo para que el Presidente de la misma envíe el expediente de la Cuenta General haciendo constar las causas por las que está pendiente de aprobación.

36. Esta es la situación de los Ayuntamientos de **Brenes, Carmona, y Bollullos Par del Condado**. En los dos primeros casos estaban formadas y sin aprobar las cuentas de los ejercicios 2002 a 2005 y en el segundo las del 2004 y el 2005.

37. El retraso en la contabilización de las operaciones económicas ha sido, en el Ayuntamiento de **Bollullos Par del Condado**, el factor determinante de la falta de aprobación de las cuentas.

38. En el Ayuntamiento de **Vejer de la Frontera** el retraso de la contabilidad ha sido el motivo de la falta de aprobación de las Cuentas Generales, de los ejercicios 2002, 2003 y 2004, aunque estaba cumplimentado el trámite de la Comisión especial de cuentas.

39. El motivo de dicho retraso fue un descuadre a 01/01/2002, de 3.181,25 m€, entre las existencias del acta de arqueo con un saldo correcto de 3.182,55 m€ y las que figuraban en el resumen general de tesorería, 1,30 m€.

Esta diferencia, producto de errores de contabilización, fue explicada en el Informe de Intervención a la Cuenta General del ejercicio 2005 emitido en febrero de 2008.

La implantación de un nuevo programa informático retrasó la corrección de los errores y la llevanza diaria de la contabilidad de los ejercicios 2005 y 2006.

40. El ejercicio de las funciones públicas necesarias en todas las corporaciones locales reservadas a FHE por personal ajeno a este colectivo y la falta de recursos humanos y materiales, es otro de los motivos del retraso en la gestión contable y administrativa de los Ayuntamientos, que redundan en la falta de rendición de las cuentas.

41. El artículo 1.1 y 2 del RD 1174/87 y el artículo 92. 2 y 3 de la LBRL establecen que:

“Son funciones públicas necesarias en todas las Corporaciones locales:

-La de Secretaría, comprensiva de la fe pública y el asesoramiento legal preceptivo.

- El control y la fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria y la contabilidad, tesorería y recaudación.

La responsabilidad administrativa de las funciones enumeradas en el apartado anterior está reservada a funcionarios en posesión de la habilitación de carácter nacional”.

42. Los artículos 8, 14 y 18 del RD 1174/1987, en relación con el artículo 2 a) y b) del RD 1732/1994, de Provisión de puestos de trabajo a FHN, determinan la clasificación de los Ayuntamientos para tener en su RPT las plazas de Secretaría, Intervención y Tesorería reservadas a FHE.

43. Todos los Ayuntamientos, objeto de este informe, deben tener en su RPT los puestos de Secretaría e Intervención, pero sólo 3 cumplen las condiciones para que las funciones de Tesorería, estén reservadas a FHE: **Almuñécar, Carmona y Los Palacios y Villafranca.**

44. Estos puestos de trabajo no siempre están ocupados por funcionarios de habilitación estatal. Es más, en poblaciones pequeñas y/o alejadas de capitales de provincias, tienen un alto

nivel de rotación, no permaneciendo los titulares, en ocasiones, más de unos pocos meses, especialmente la plaza de Intervención.

45. Aunque las funciones de contabilidad, control interno y fiscalización están reservadas al Interventor, la ausencia de FHE que ejerzan las funciones de fe pública y asesoramiento legal y las de tesorería, dificultan el desarrollo de aquellas.

Por ello, en el Anexo I, cuadros 1 y 2, se ponen de manifiesto las carencias de las corporaciones respecto a la ocupación por FHE de los puestos de Secretaría, Intervención y Tesorería, durante los ejercicios 2002 a 2005.

46. La ocupación, durante los ejercicios 2002, 2003 y 2004, del puesto de Interventor por FHE fue la siguiente:

Almuñécar, Vejer de la Frontera, Bollullos Par del Condado, salvo un semestre, y **Brenes** lo tuvieron cubierto todo el periodo.

Peñarroya-Pueblonuevo y **Carmona**. sólo durante parte del ejercicio 2004.

En **Berja, Los Barrios, Jódar y Los Palacios y Villafranca** estuvo vacante todo el periodo.

47. Respecto al ejercicio 2005 la situación fue similar:

En **Almuñécar, Vejer de la Frontera, Bollullos Par del Condado y Brenes** estuvo cubierta la plaza.

En **Los Barrios, Peñarroya-Pueblonuevo y Carmona** estuvo ocupada durante parte del ejercicio.

En **Berja, Jódar y Los Palacios y Villafranca** estuvo vacante.

48. A la fecha de los trabajos de campo, sólo en 3 Ayuntamientos el puesto de trabajo de Intervención está ocupado por FHE, **Vejer de la Frontera, Carmona** y **Jódar**, este último en régimen de acumulación de funciones por ser titular de otro Ayuntamiento.

VIII. SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LAS CORPORACIONES

49. Uno de los objetivos de esta actuación fiscalizadora ha consistido en analizar la situación financiera de las entidades locales, en el ejercicio 2005, examinando la siguiente documentación:

- 1.-Los expedientes de aprobación de: los Presupuestos Generales de la Corporación, la liquidación del Presupuesto y la Cuenta General.
- 2.-El remanente de tesorería.
- 3.-El resultado presupuestario.
- 4.-El Estado de la deuda.
- 5.-El Estado de situación de la Tesorería.
- 6.-La situación de la corporación respecto a la TGSS y la AEAT.

VIII.1. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES DE APROBACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS GENERALES, LA LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO Y LA CUENTA GENERAL

50. En el Anexo II, cuadros 1, 2 y 3, se pone de manifiesto la falta de documentación en dichos expedientes, lo que ha dado lugar a los siguientes incumplimientos legales:

De los Presupuestos Generales

51. Los Ayuntamientos de **Vejer de la Frontera, Peñarroya-Pueblonuevo, Bollullos Par del Condado, Carmona y Los Palacios y Villafranca** han incumplido el artículo 169.4 del TRLRHL al no enviar copia de los Presupuestos Generales a las Administraciones del Estado y de la Comunidad Autónoma Andaluza.

52. Los Ayuntamientos de **Los Barrios y Brenes** han incumplido, respectivamente, los artículos 168.1 d) y 166.1 c) y del TRLRHL al no incluir en el Presupuesto, el primero el Anexo de inversiones y el segundo el estado de conso-

lidación del Presupuesto del Ayuntamiento con la previsión de ingresos y gastos de la SM.

De la liquidación del Presupuesto

53. Los Ayuntamientos de **Almuñécar y Los Barrios** no han aprobado la liquidación del Presupuesto incumpliendo el artículo 191.3 del TRLRHL que obliga a hacerlo antes del 1 de marzo del ejercicio siguiente al que se liquida. La del primero no está formada y la del segundo carece del estado de liquidación de los Presupuestos cerrados.

De la Cuenta General

54. Los Ayuntamientos de **Los Barrios, Almuñécar y Jódar** incumplieron el artículo 208 del TRLRHL que establece la obligación de formar la Cuenta General al terminar el ejercicio presupuestario.

55. Se ha detectado que en los expedientes formados de las Cuentas Generales se incumple el artículo 209 del TRLRHL al carecer de la siguiente documentación:

- 1.-El estado de la deuda en los Ayuntamientos de **Brenes y Carmona**.
- 2.-La Cuenta General de los OOAA del Ayuntamiento de **Berja**.
- 3.-Las Cuentas anuales de la SM del Ayuntamiento de **Brenes**.
- 4.- El informe de Intervención en los Ayuntamientos de **Berja y Brenes**.
- 5.-El balance de comprobación en los Ayuntamientos de **Berja, Peñarroya-Pueblonuevo, Bollullos Par del Condado, Carmona y Los Palacios y Villafranca**.
- 6.-La aprobación de la Comisión especial de cuentas en los Ayuntamientos de **Berja, Vejer de la Frontera, Bollullos Par del Condado, Brenes y Carmona**.

Cumplimiento de los plazos de aprobación

56. Los artículos 169.2, 191.3, y 212.4 del TRLRHL especifican el límite temporal para la aprobación del Presupuesto, antes del 31 del año anterior al ejercicio en que deba aplicarse, la liquidación, antes del 1 de marzo del ejercicio siguiente al que se aprueba, y la Cuenta General, antes del 1 de octubre del ejercicio siguiente al que se aprueba.

57. Como se pone de manifiesto en el cuadro nº 5, todas las Corporaciones, salvo la de **Vejer de la Frontera**, han incumplido el artículo 169.2 del TRLRHL, que establece que: “La aprobación definitiva del presupuesto general por el Pleno de la Corporación habrá de realizarse antes del día 31 de diciembre del año anterior al del ejercicio en que deba aplicarse”.

58. Los retrasos en la aprobación de los Presupuestos van desde los 124 días de **Carmona** a los 383 de **Peñarroya-Pueblonuevo**, cuya aprobación definitiva se produjo en el ejercicio 2006. Este acto de aprobación, no sólo carece de eficacia administrativa sino que incumple el principio de anualidad presupuestaria determinada en el artículo 163 del TRLRHL, que:

“El ejercicio presupuestario coincidirá con el año natural y a él se imputarán:

- a) Los derechos liquidados en el ejercicio, cualquiera que sea el período de que deriven.*
- b) Las obligaciones reconocidas durante el ejercicio.”*

Asimismo, hay que destacar que las aprobaciones de los Presupuestos de los Ayuntamientos de **Berja** y **Jódar** se formalizaron, respectivamente, 8 días y 60 días antes de finalizar el ejercicio 2005.

59. Los Ayuntamientos de **Los Barrios** y **Almuñécar** no aprobaron la liquidación y ninguno de los 8 Ayuntamientos restantes la aprobó en el plazo legalmente establecido, con retrasos que van desde los 112 días de **Brenes** a los 560 de **Bollullos Par del Condado**, incumpliendo, todos, el artículo 191.3 del TRLRHL, que determina que:

“Las entidades locales deberán confeccionar la liquidación de su presupuesto antes del día primero de marzo del ejercicio siguiente.”

La aprobación de la liquidación del presupuesto corresponde al presidente de la entidad local, previo informe de la Intervención”.

60. Respecto la Cuenta General, sólo el Ayuntamiento de **Peñarroya-Pueblo-nuevo** tenía aprobada, con un retraso de 261 días, la Cuenta General del ejercicio 2005, por lo que todas las demás corporaciones incumplieron el artículo 212.4 del TRLRHL, que regula la fecha máxima de su aprobación.

CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE APROBACIÓN

Provincia	Municipio	Presupuesto		Liquidación		Cuenta General	
		Fecha aprobación.	Días de retraso	Fecha aprobación.	Días de retraso	Fecha aprobación.	Días de retraso
Almería	Berja	22.12.05	356	15.06.07	472	No aprobada	
	Los Barrios	24.06.05	175	No aprobada		No aprobada	
Cádiz	Vejer de la Frontera	22.11.04	0	29.01.07	336	No aprobada	
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	18.01.06	383	23.11.06	268	31.01.07	261
Granada	Almuñécar	30.12.04	0	No aprobada		No aprobada	
Huelva	Bollullos Par del Condado	05.09.05	248	11.09.07	560	No aprobada	
Jaén	Jódar	31.10.05	304	06.09.06	190	No aprobada	
	Brenes	11.07.05	192	20.06.06	112	No aprobada	
Sevilla	Carmona	04.05.05	124	20.11.06	265	No aprobada	
	Los Palacios y Villafranca	20.06.05	171	10.10.06	224	No aprobada	

Cuadro nº 5

ENTIDADES DEPENDIENTES

Provincia	Municipios	Organismos autónomos	Nº	Sociedades municipales	Nº
Almería	Berja	P.M. de Deportes. Centro Virgitano de Estudiosas Históricos	2	No tiene	0
Cádiz	Los Barrios	Fundación Municipal de Deportes	1	Iniciativa Los Barrios S.L. E. M. Recaudación Los Barrios S.L. Radio Televisión Los Barrios S.L. Gestión Agropecuaria y Medio-ambiental de los Alcornocales S.L.	4
Córdoba	Vejer de la Frontera	No tiene	0	No tiene	0
	Peñarroya-Pueblonuevo	Promociones Industriales del Valle del Guadiato P.M. Cultivos Subtropicales. P.M. Turismo. P.M. Deportes.	1	No tiene	0
		Centro 3ª Edad. Escuela Taller. Castillo de San Miguel P.M. Escuela de Música	6		
Granada	Almuñécar			ATUR S.A.	1
Huelva	Bollullos Par del Condado	No tiene	0	Bubulca S.A.	1
Jaén	Jódar	Villa de Jódar	1	No tiene	0
	Brenes	No tiene	0	Eurobrenes de Desarrollo S.L.	1
Sevilla	Los Palacios y Villafranca	No tiene	0	Iniciativas de Desarrollo de Los Palacios S.L.	1
	Carmona	Centro Municipal de Formación integral.Escuela Taller.	2	LIMARCAR S.L.U. SODECAR. S.A.	2
Total			13		10

Cuadro nº 6

Entidades dependientes

61. De los 10 Ayuntamientos objeto de este informe hay un total de 13 OAAA y 10 SSMM, relacionadas en el cuadro nº 6, con el siguiente resumen:

- 1.-El Ayuntamiento de **Vejer de la Frontera**, no tiene OAAA ni SSMM.
- 2.-Los Ayuntamientos de **Los Barrios, Almuñécar y Carmona** tienen OAAA y SSMM.
- 3.-Los Ayuntamientos de **Berja, Peñarroya-Pueblonuevo y Jódar** tienen sólo OAAA.
- 4.-Los Ayuntamientos de **Bollullos Par del Condado, Brenes y Los Palacios y Villafranca** tienen sólo SSMM.

62. El artículo 162 del TRLRHL obliga a incluir en los Presupuestos Generales de la entidad local, el de sus OAAA y la previsión de ingresos y gastos de las SSMM de capital íntegramente municipal. El artículo 209, del mismo texto legal, determina la misma obligación respecto a la Cuenta General.

63. En el Anexo II, cuadros 1, 2 y 3 se pone de manifiesto el cumplimiento de estos artículos, constatando que:

-En los Presupuestos todos los Ayuntamientos, salvo **Almuñécar** que no lo tiene aprobado, cumplen la normativa.

-En las Cuentas Generales formadas, sólo el Ayuntamiento de **Berja** no presenta la Cuenta General de los OAAA, pero sí la liquidación de los mismos.

Información financiera

64. En el Anexo III, cuadros 1 y 2, se relacionan las cifras globales de los Presupuestos y Liquidaciones de los Ayuntamientos fiscalizados.

De los Presupuestos

65. El importe de los Presupuestos aprobados para el ejercicio 2005, ha oscilado entre los 8.166,00 m€ de **Jódar** y los 45.804,71 m€ de **Los Barrios**. Hay que destacar que sólo el Ayuntamiento de **Vejer de la Frontera** lo aprobó con superávit y que el de **Almuñécar** tuvo en el ejercicio 2005 el Presupuesto prorrogado del ejercicio anterior.

De la liquidación

66. También en este caso es el Ayuntamiento de **Almuñécar** el único que no ha formado la liquidación del Presupuesto.

67. Los porcentajes de ejecución de las previsiones definitivas de ingresos y los créditos definitivos de gastos, así como las diferencias porcentuales, de cada Ayuntamiento, de la ejecución de ingresos y gastos, están relacionados en el Anexo III, cuadros 4, 5 y 6.

Dichas diferencias porcentuales indican el signo del resultado presupuestario que, sin embargo, una vez efectuado los correspondientes ajustes se modifica en 4 Ayuntamientos, en **Vejer de la Frontera y Los Palacios y Villafranca** que pasa de negativo a positivo y en **Brenes y Carmona** que es al contrario.

68. El grado de ejecución de los ingresos, en general, no es especialmente alto, exceptuando los Ayuntamientos de **Peñarroya-Pueblonuevo**, un 72,54%, y **Jódar**, un 83,51%. Destaca por el bajo nivel de ejecución de los ingresos el Ayuntamiento de **Los Barrios** con un 38,14%.

69. Respecto a la ejecución de los gastos, son también los Ayuntamientos de **Peñarroya-Pueblonuevo y Jódar** los que presentan un mayor nivel de ejecución, un 91,32% y un 79,84% respectivamente. Los que presentan un menor nivel de ejecución son los Ayuntamientos de **Bollullos Par del Condado**, 34,90%, y **Brenes**, 39,30%.

VIII.2. ANÁLISIS DEL RESULTADO PRESUPUESTARIO Y EL REMANENTE DE TESORERÍA

70. Como consecuencia de la liquidación del Presupuesto, habrá de determinarse el resultado presupuestario y el remanente de tesorería, artículo 93.2 b) del RDDMP.

Resultado Presupuestario

71. El resultado presupuestario refleja en qué medida los derechos liquidados han sido suficientes para financiar las obligaciones reconocidas en un ejercicio.

De acuerdo con los artículos 96 y 97 del RDDMP, vendrá determinado por la diferencia entre los derechos presupuestarios liquidados y las obligaciones presupuestarias reconocidas durante el ejercicio, ambas magnitudes por sus valores netos, y debe ser ajustado en función de las obligaciones financiadas con remanentes de Tesorería y con las diferencias de financiación derivadas de gastos con financiación afectada.

72. Los importes del resultado presupuestario ajustado, relacionados en el Anexo III, cuadro 3, van desde los -9.886,96 m€ de **Los Barrios** a los 667,60 m€ de **Bollullos Par del Condado**.

73. Los Ayuntamientos de **Bollullos Par del Condado, Jódar, Brenes y Carmona**, presentan un resultado presupuestario positivo de, 1.256,46 m€, 316,20 m€, 1.156,01 m€ y 1.820,27 m€ respectivamente.

Sin embargo, esta situación varía una vez ajustado el mismo, ya que en los Ayuntamientos de **Brenes y Carmona** el resultado presupuestario pasa a ser negativo: -476,60 m€ y -1.709,06 m€, respectivamente. Por el contrario, en los Ayuntamientos de **Vejer de la Frontera y Los Palacios y Villafranca** sus Resultados Presupuestarios pasan a ser de signo positivo después del ajuste determinado por el artículo 97 del RDDMP, elevándose a 179,03 m€ y 118,27 m€, respectivamente.

Hay que destacar los Ayuntamientos de **Los Barrios** por el elevado importe del resultado presupuestario negativo, -9.886,96 m€ y el de **Jódar** porque no controla los gastos con financiación afectada y por ello no procede a ningún ajuste.

Asimismo, hay que poner de manifiesto que el importe del resultado presupuestario del Ayuntamiento de **Bollullos Par del Condado** debería ajustarse, minorándolo, en la cuantía de los gastos sin crédito del ejercicio 2005.

Remanente de Tesorería

74. El remanente de tesorería refleja la liquidez total acumulada de la entidad y es un indicativo de la capacidad de autofinanciación.

75. En el análisis de esta magnitud, se ha comprobado la coherencia interna de las cifras de los derechos pendientes de cobro, los fondos líquidos y las obligaciones pendientes de pago, así como el remanente de tesorería afectado a gastos con financiación afectada, cuyo importe, una vez deducido del total del remanente de tesorería, da lugar al remanente de tesorería para gastos generales.

76. Si esta magnitud es positiva, se podrán financiar gastos en el ejercicio siguiente y, si es negativa, la corporación deberá adoptar una de las medidas previstas en el artículo 193 del TRLRHL:

- Reducción de gastos del nuevo Presupuesto por cuantía igual al déficit producido.

- Acudir al concierto de operación de crédito por el mismo importe, siempre que se den las condiciones del artículo 177.5 del TRLRHL.

- Aprobar el Presupuesto del ejercicio siguiente con un superávit inicial de cuantía no inferior al déficit generado.

77. El artículo 103 del RDDMP determina que los derechos pendientes de cobro se cuantificarán deduciendo aquellos que se consideren de difícil o imposible recaudación y establece los criterios que deberán tenerse en cuenta para determinar el modo de obtener el importe a deducir.

78. El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía aprobó en 1997 un documento, en el que se recogían los criterios a tener en cuenta en las actuaciones fiscalizadoras que se lleven a cabo sobre esta materia.

79. De acuerdo con esos criterios los Ayuntamientos de **Peñarroya-Pueblo-nuevo, Bollullos Par del Condado, Brenes y Carmona** han determinado los Derechos de difícil o im-

posible recaudación, aunque los tres últimos sólo aplicando el criterio de antigüedad.

80. El Ayuntamiento de **Los Barrios** ha aplicado el criterio de antigüedad establecido en las Bases de ejecución del Presupuesto que estima unos porcentajes del 50% de los estimados por la Cámara de Cuentas de Andalucía, excepto para los derechos con dos años de antigüedad, que es el 60%.

Se han calculado los Derechos de difícil o imposible recaudación según el criterio de antigüedad de la Cámara de Cuentas de Andalucía, con un resultado de 5.511,19 m€, lo que supone una diferencia de 2.727,25 m€, que incidiría en el remanente de tesorería disminuyéndolo en ese importe.

Asimismo, según el informe de la Interventora a la liquidación del ejercicio 2005, el remanente de tesorería habría que ajustarlo en -30.450,75 m€ por el mayor importe de deuda a la TGSS, 21.940,01 m€ y el ajuste de las desviaciones de financiación en 8.510,74 m€.

El remanente de tesorería ajustado de este Ayuntamiento, pasaría, una vez efectuado todos los ajustes, a ser de -53.290,15 m€.

81. Los Ayuntamientos de **Berja, Vejer de la Frontera** (con advertencia del interventor), **Jódar y Los Palacios y Villafranca** no han determinado los Derechos de difícil o imposible recaudación.

82. Los importes por los que se ha minorado la cifra de los deudores pendiente de cobro, en concepto de Derechos de difícil o imposible recaudación son los siguientes:

Los Barrios	2.783,94 m€
Peñarroya-Pueblonuevo	2.996,11 m€
Bollullos P Condado	441,58 m€
Brenes	539,09 m€
Carmona	2.150,00 m€

83. En las liquidaciones de los Ayuntamientos de **Bollullos Par del Condado, Jódar y Los Palacios y Villafranca**, el remanente de tesorería aparece con signo positivo, por un total de

3.474,50 m€ y en las de los demás, salvo **Almuñécar** que no tiene formada la liquidación, aparece con signo negativo, por un importe total de -34.652,75 m€, del que hay que destacar el de **Los Barrios** que asciende a -20.112,14 m€, según el Ayuntamiento y, al menos, a -22.839,39 m€ según el criterio de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

84. En el remanente de tesorería del Ayuntamiento de **Bollullos Par del Condado** el importe de los acreedores pendientes de pago es de -788,57 m€ debido a que esta corporación mantiene unos pagos pendientes de aplicación de 6.045,01 m€, entre los que se han encontrado gastos de ejercicio anteriores, como nóminas de 1999, y saldos extrapresupuestarios de signo contrario a su naturaleza.

En el informe a la Cuenta General del ejercicio 2005 el Interventor indica: “*Este importe está constituido principalmente por pagos realizados fuera de Presupuesto debido a la inexistencia o carencia en la partida presupuestaria*”. Esta situación desvirtúa los importes del remanente de tesorería y el resultado presupuestario y se incumple el artículo 173.5 de la TRLRHL, que prohíbe adquirir compromisos de gastos por cuantía superior al importe de los créditos autorizados, estableciendo que serán nulos de pleno derecho los acuerdos que lo hagan, sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiera lugar.

VIII.3. ANÁLISIS DEL ESTADO DE SITUACIÓN DE LA TESORERÍA

85. En el Anexo III, cuadro 8, se relacionan los fondos líquidos que aparecen en EST de cada uno de los Ayuntamientos.

86. Se ha comprobado la coherencia de los saldos de tesorería en las actas de arqueo, a 31 de diciembre de 2005, con las que aparecen en el EST, así como la exactitud de las conciliaciones de los saldos de la Tesorería Municipal con los certificados bancarios y se han detectado incidencias en los Ayuntamientos que se tratan seguidamente.

1.-Los Barrios

La diferencia, entre el saldo contable de caja y el efectivo comprobado, de 2,26 m€ correspondiente a diferencias y errores contables, desde el arqueo 15 de mayo de 2005 hasta el 5 de septiembre de 2006, fecha en que dicha diferencia se ha regularizado.

2.-Vejer de la Frontera

En el EST hay una cuenta de crédito por importe de 5,08 m€ que no aparece en los extractos bancarios, ni está reclamada por las entidades financieras.

Un descuadre de 3.181,25 m€ entre el EST y el arqueo, desde el 1 de enero de 2002, correspondiente a errores contables detectados y corregidos en su totalidad en el ejercicio 2007.

3.-Bollullos Par del Condado

Saldo de caja -20,79 m€ por error del ejercicio 2004 y subsanado en el ejercicio 2005.

4.-Carmona

Diferencias entre el acta de arqueo y el EST, por importe de 683,57 m€ que ha sido explicada en el informe de tesorería de fecha 13 de marzo de 2008.

5.-Peñarroya-Pueblonuevo

Ajustes para cuadrar los saldos de los bancos con los de tesorería cancelando los saldos erróneos con una cuenta denominada “Descuadres de arqueos” que presentaba a fin de ejercicio un saldo deudor de 31,25 m€. Los ajustes fueron autorizados por el Alcalde Presidente de la corporación.

VIII.4. ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA DEUDA

87. De los importes de la deuda financiera relacionados en el Anexo III, cuadro 9, y 10, destacan los importes de los Ayuntamientos de **Los Barrios** con 12.543,32 m€, que contrasta con el 38,14% de nivel de ejecución de los ingresos y

de **Almuñécar** con 23.220,96 m€ del que no consta el nivel de ejecución al no tener formada la liquidación del ejercicio 2005.

88. En todos los Ayuntamientos la relación porcentual del los importes de la deuda con los de los derechos liquidados supera el 33%, destacando el de los Ayuntamientos de **Los Barrios y Bollullos Par del Condado**, con más del 66%.

VIII.5. SITUACIÓN DE LAS CORPORACIONES RESPECTO A LA TGSS Y LA AEAT

89. Se ha efectuado una circularización a las delegaciones provinciales de la TGSS y la AEAT, para conocer la deuda de cada una de las corporaciones a 31 de diciembre de 2005, y en su caso, los convenios de fraccionamiento y aplazamiento de la misma. Anexo III cuadros 11 y 12.

90. No se ha recibido respuesta de la TGSS sobre al Ayuntamiento de **Peñarroya-Pueblonuevo**, circunstancia puesta de manifiesto en las limitaciones al alcance (11).

91. De las diferencias detectadas entre las cifras certificadas por el Interventor y las respuestas recibidas de la TGSS hay que hacer constar lo siguiente:

- La interventora del Ayuntamiento de **Los Barrios** estima en 21.940,00 m€ la cifra en que habría que incrementar las obligaciones reconocidas pendientes de pago a la TASS.

- En el Ayuntamiento de **Jódar** la diferencia de -579,92 m€ es consecuencia de haber contabilizado en la cuenta extrapresupuestaria de la Seguridad Social los cargos de embargos por deuda atrasada con los intereses incluidos, ya que la Tesorería General de la Seguridad Social no indica, al hacer la retención los conceptos a los que obedece.

92. Del análisis sobre las diferencias, entre los Ayuntamientos y la AEAT, de saldos pendientes de pago, hay que señalar lo siguiente:

La diferencia de la cuenta extrapresupuestaria de retenciones del IRPF, del Ayuntamiento de **Los Barrios**, respecto a lo certificado por la AEAT, que es de 698,56 m€.

93. En el Ayuntamiento de **Peñarroya-Pueblonuevo**, la diferencia es consecuencia de un saldo erróneo de ejercicios anteriores no identificado por los técnicos municipales.

La deuda certificada por la AEAT corresponde al principal pendiente de pago, de 4 aplazamientos formalizados por un total de 192,29 m€.

94. En la contabilidad del Ayuntamiento de **Jódar** consta que la deuda por IRPF es de 1 m€, cifra que no concuerda con la certificada por la AEAT de 56,39 m€.

Aplazamientos

95. Tres Ayuntamientos firmaron convenios de aplazamientos de la deuda, con la TGSS, con fecha posterior al ejercicio 2005:

- El Ayuntamiento de **Los Barrios**, el 12/12/2006, por 23.113,86 m€, correspondiente a 21.398,80 m€ de deuda del Ayuntamiento hasta octubre del ejercicio 2006, de la que sólo cumplió los pagos de los 6 primeros plazos por un importe de 529,15 m€, y a 1.715,06 m€ de las entidades dependientes, de las que constan todos los pagos.

-El Ayuntamiento de **Vejer de la Frontera**, el 13/07/2006, por 19,86 m€, el 13,30% del total reclamado por conceptos distintos del IRPF.

-El Ayuntamiento de **Jódar**, el 31/08/ 2007, de 1.662,31 m€, de deudas del periodo comprendido entre junio de 2004 y mayo de 2007, del que quedan pendientes a 06/02/2008 1.448,21 m€.

96. El Ayuntamiento de **Los Barrios** firmó, el 21/02/2007 un convenio de fraccionamiento y aplazamiento con la AEAT, por importe de 3.442,58 m€ de los que 1.825,85 m€ corresponden a deuda del ejercicio 2005 y el resto al ejercicio 2006. Sólo atendió el pago de los 6 primeros plazos por un importe total de 447,12 m€.

VIII.6. OTRAS INCIDENCIAS

97. En el artículo nº 43 de las bases de ejecución del Presupuesto del Ayuntamiento de **Vejer de la Frontera** se establece la posibilidad de pagar con el concepto de gratificaciones los servicios prestados por personas ajenas al Ayuntamiento como “*colaboraciones que deriven de circunstancias extraordinarias y puntuales*” siempre que “*no sean periódicas en su cuantía y en su devengo y que no superen la cuantía diaria de 90€, hasta un máximo de cinco días seguidos.*”

Asimismo, considera que para el reconocimiento de la obligación sólo es necesario una justificación de la duración y el trabajo efectuado firmado por el concejal correspondiente.

El concepto de gratificaciones, está específicamente reservado a personal incluido en la nómina del Ayuntamiento, los pagos a esos trabajos deben estar soportados por contratos laborales temporales o de prestación de servicios, según las características de cada caso, incluyendo el gasto en las partidas presupuestarias correspondientes.

98. El artículo 43 también establece que son colaboraciones “*la prestación de actividades docentes en centros públicos de este Ayuntamiento*” y que por tanto no será de aplicación el TRLCAP.

Esta determinación, efectuada en general y a priori, es cuando menos irregular, puesto que la aplicación o no del TRLCAP vendrá determinada por las características de cada una de los trabajos y actividades a desarrollar.

99. Las Diputaciones provinciales están obligadas legalmente a prestar asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios y esta obligación está recogida en los siguientes textos legales:

-Los artículos 5.2, 6 y del 11 al 14 de 1ª Ley 11/1987, de 26 de diciembre de Relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales.

-Los artículos 36.1 b) y 26.3 y 4 de la LBRL.

-El artículo 30.6 a y b) del RDL 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local.

100. Sólo en el caso del ayuntamiento de **Vejer de la Frontera**, hay una referencia, a la utilización de dicho servicio de asistencia por parte del Interventor, en el Informe de la Cuenta General del ejercicio 2005.

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Sobre las limitaciones al alcance

101. En el desarrollo del trabajo de fiscalización se han puesto de manifiesto limitaciones al alcance en los siguientes Ayuntamientos:

Berja, Los Barrios, Vejer de la Frontera, Peñarroya-Pueblonuevo, Almuñécar, Jódar y Los Palacios y Villafranca (§11)

Sobre la situación de las rendiciones y sus causas

102. Del nivel de rendición de los Ayuntamientos desde 1989 hasta 2005, se deduce que son los Ayuntamientos de los municipios más pequeños, con algunas excepciones, los que más incumplen la obligación de rendir las cuentas. (§16)

103. El deber de la rendición de cuentas ha sido incumplido por los 10 Ayuntamientos no sólo en los ejercicios 2002 a 2005, sino también algunos anteriores, destacando tres Ayuntamientos: **Berja, Los Barrios y Carmona**, de los que no consta ninguna rendición ni envío de cuentas de ejercicios anteriores. (§25)

104. Con la realización de este trabajo de fiscalización se ha obtenido rendiciones de Cuentas Generales, del ejercicio 2005 y anteriores, de los siguientes Ayuntamientos:

Vejer de la Frontera, Peñarroya-Pueblonuevo, Bollullos Par del Condado Brenes, Carmona y Los Palacios y Villafranca (§28 y 29)

105. Según los responsables económicos de cada ayuntamiento, las razones del incumplimiento del deber de rendición de las cuentas a esta Institución, que están muy estrechamente ligadas dando lugar a que cada una de ellas agudice las otras, pueden concretarse en las siguientes:

- Falta de aprobación de las Cuentas Generales formadas en los Ayuntamientos de **Brenes, Carmona, y Bollullos Par del Condado**.

- Retrasos en la contabilización de las operaciones económicas en los Ayuntamientos de **Bollullos Par del Condado y Vejer de la Frontera**.

- Ejercicio de las funciones reservadas a FHE por personal ajeno a este colectivo, y falta de recursos humanos y materiales para el desarrollo de las funciones circunstancias que se ha dado, en mayor o menor medida, en todos los Ayuntamientos. (§33, 36 a 38, 46 y 47)

Sobre los Expedientes de aprobación de los Presupuestos Generales, la Liquidación y la Cuenta General

106. Respecto a los Presupuestos los Ayuntamientos de **Vejer de la Frontera, Peñarroya-Pueblonuevo, Bollullos Par del Condado, Carmona y Los Palacios y Villafranca**, han incumplido el artículo 164.4 del TRLRHL y **Los Barrios y Brenes** han incumplido, respectivamente, los artículos 168.1 d) y 166.1 c) y del TRLRHL. (§51 y 52)

107. Los Ayuntamientos de **Almuñécar y Los Barrios** no han aprobado la liquidación del Presupuesto incumpliendo el artículo 191.3 del TRLRHL. (§53)

108. Aunque sólo el Ayuntamiento de **Peñarroya-Pueblonuevo** tenía, aprobada la Cuenta General del ejercicio 2005, todos incumplieron el artículo 212.4 del TRLRHL. (§60)

Los Ayuntamientos de **Los Barrios, Almuñécar y Jódar**, al no tenerla formada incumplieron también, el artículo 208 del TRLRHL. (§54)

109. Se ha detectado el incumplimiento del artículo 209 del TRLRHL, ya que, en los siguientes Ayuntamientos, los expedientes de las Cuentas Generales no disponían de la documentación completa.

Berja, Vejer de la Frontera, Peñarroya-Pueblonuevo, Bollullos Par del Condado, Brenes, Carmona y Los Palacios y Villafranca (§55)

110. Todas las Corporaciones, salvo la de **Vejer de la Frontera**, han incumplido el artículo 169.2, del TRLRHL, respecto a la aprobación del Presupuesto, destacando **Peñarroya-Pueblonuevo**, cuya aprobación definitiva se produjo en el ejercicio 2006. (§57 y 58)

111. Todos los Ayuntamientos incumplieron los artículos 191.3 y 212.4 del TRLRHL al no aprobar, o hacerlo con retraso, la liquidación del Presupuesto y la Cuenta General respectivamente. (§59 y 60)

112. *De manera colectiva, hay que instar a todos los Ayuntamientos objeto de este Informe, especialmente al de **Almuñécar**, a disponer de todos los medios posibles, materiales, personales y de control, para mejorar la llevanza de la contabilidad con la consiguiente aprobación de las cuentas anuales y la rendición de las mismas a esta Institución.*

Sobre la situación financiera

113. Todos los Ayuntamientos aprobaron el Presupuesto nivelado, excepto **Vejer de la Frontera** que lo aprobó con superávit y **Almuñécar** que lo prorrogó del ejercicio anterior y es la única corporación que no tiene formada la liquidación. (§65)

114. Destacan en el grado de ejecución tanto de los ingresos como de los gastos, los Ayuntamientos de **Peñarroya-Pueblonuevo**, 72,54% de ingresos y 91,32% de gastos, y **Jódar**, 83,51%, de ingresos y 79,84% de gastos, por ser los más altos. (§68)

115. En el nivel más bajo de ejecución de ingresos, está el Ayuntamiento de **Los Barrios**, con un 38,14%, y en el de gastos los de **Bollullos Par del Condado**, y **Brenes** con un 34,90% y 39,30% respectivamente. (§68 y 69)

Se recomienda que por los responsables municipales se analicen las causas de los mismos para evitar estos niveles de ejecución.

116. En tres Ayuntamientos, el importe de del resultado presupuestario ajustado es positivo: **Vejer de la Frontera**, **Bollullos Par del Condado** y **Los Palacios y Villafranca**. (§72)

Jódar no ajusta el resultado presupuestario, de **Almuñécar** no hay datos y el resto lo tiene negativo, destacando el de **Los Barrios** por importe de -9.886,96 m€. (§73)

117. Los Ayuntamientos de **Berja**, **Vejer de la Frontera**, **Jódar** y **Los Palacios y Villafranca** no han determinado los Derechos de difícil o imposible recaudación de acuerdo al artículo 103 del RDDMP. (§12)

Se insta a estos Ayuntamientos a analizar los derechos pendiente de cobro y en su caso determinar aquellos que resulten de difícil o imposible recaudación.

118. Los demás lo han hecho tomando de referencia uno o varios de los criterios de la Cámara de Cuentas de Andalucía. Salvo, parcialmente, el Ayuntamiento de **Los Barrios**.

Este Ayuntamiento aplica sólo el criterio de antigüedad, con unos porcentajes menores que los aplicados por la Cámara de Cuentas de Andalucía, por lo que se ha recalculado el importe resultando un incremento de 2.727,25 m€. (§79 y 80)

119. Sólo tres Ayuntamientos, **Bollullos Par del Condado**, **Jódar** y **Los Palacios y Villafranca** tienen el remanente de tesorería positivo.

De **Almuñécar** no hay datos, ya que no tienen aprobada la liquidación y los demás Ayuntamientos tienen un remanente de tesorería negativo, por un importe total de 34.652,75 m€, del que hay que destacar el de **Los Barrios**, que consta como -20.112,14 m€, en la liquidación pero, según la Interventora debería ser de -50.562,90 m€ y según esta Institución de -53.290,15 m€ por el ajuste de los Derechos de difícil o imposible recaudación. (§80 y 83).

Se recomienda a los responsables municipales, dada la importancia de esta magnitud, a analizar las causas de su situación y poner los medios necesarios para revertirla.

120. El signo negativo de los acreedores pendientes de pago, -788,97 m€, del Ayuntamiento de **Bollullos Par del Condado** se produce porque esta Corporación mantiene a fin de ejercicio unos pagos pendientes de aplicación de 6.045,01 m€, que corresponden, según el Informe del Interventor a la Cuenta General del ejercicio 2005 a pagos efectuados sin crédito, incumpliendo el artículo 173.5 del TRLRHL, con las responsabilidades a que hubiera lugar. Y desvirtuando los importes del remanente de tesorería y el resultado presupuestario. (§84)

Se insta la depuración de los pagos pendientes de aplicación, hecho que ya fue puesto de manifiesto por el Interventor en el mismo informe.

Sobre el Estado de Situación de la Tesorería

121. En el análisis de los EST, se han detectado errores e incidencias, sin que conste explicación, en los siguientes Ayuntamientos:

- Una cuenta de crédito por importe de 5,08 m€ sin correspondencia en las entidades bancarias en el Ayuntamiento de **Vejer de la Frontera**.

- Ajustes, autorizados por alcaldía del Ayuntamiento de **Peñarroya-Pueblonuevo**, para cuadrar los saldos de los bancos con los de tesorería con cargos y abonos a una cuenta "Descuadres de arqueos" con un saldo deudor de 31,25m€ a fin del ejercicio 2005. (§86)

Se recomienda que los errores de cuadro se analicen y subsanen correctamente.

Sobre el Estado de la deuda

122. De los importes de la deuda financiera hay que destacar los siguiente:

El del Ayuntamiento de **Los Barrios**, 12.543,32 m€, que contrasta con el 38,14% de ejecución de los ingresos y supone el 66,68% de los ingresos liquidados.

El del Ayuntamiento de **Almuñécar**, 23.220,96 m€, del que no constan el nivel de ejecución.

El del Ayuntamiento de **Bollullos Par del Condado**, 5.736,87 m€, que supone el 66,17% de los ingresos liquidados. (§87 y 88)

Sobre la situación de las Corporaciones respecto TGSS y la AEAT.

123. De la circularización efectuada a la TGSS y la AEAT, los Ayuntamientos de **Los Barrios** y **Jódar**, tenían diferencias del saldo pendiente de pago con la TGSS y los Ayuntamientos de **Los Barrios**, **Peñarroya-Pueblonuevo** y **Jódar** con la AEAT, por el concepto de IRPF. (§91 y 92)

En el Ayuntamiento de **Los Barrios**, según la interventora, las obligaciones reconocidas pendientes de pago a la TGSS deben incrementarse en 21.940,00 m€. (§91)

La diferencia de -579,92 m€ del Ayuntamiento de **Jódar** corresponde a haber contabilizado en la cuenta de la Seguridad Social los intereses de demora incluidos en los embargos de ingresos por deuda a la TGSS. (§91)

Constan diferencias de saldo de la deuda pendiente de pago con la AEAT por retenciones de IRPF en los Ayuntamientos de **Los Barrios**, 698,56 m€, **Jódar**, 55,39 m€ y **Peñarroya-Pueblonuevo**, correspondiente éste último a saldo erróneo de ejercicios anteriores. (§92 a 94)

Se recomienda el análisis de las diferencias de saldos con la TASS y la AEAT y su subsanación.

Sobre otras incidencias

124. En las bases de ejecución del Presupuesto del Ayuntamiento de **Vejer de la Frontera**, se establece la posibilidad de efectuar contrataciones bien de índole laboral o de prestación de servicios, llamándole colaboraciones y pagándolas por el concepto de gratificaciones. (§97)

Se recomienda la corrección o supresión de esta posibilidad de contratación.

125. De la obligación legal de las Diputaciones provinciales de prestar asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, sólo hay una referencia a su utilización en el informe del Interventor del ayuntamiento de **Vejer de la Frontera** a la Cuenta General del ejercicio 2005. (§99 y 100)

Esta obligación debería incluir, la ayuda a la llevanza de la contabilidad y a la formación de las cuentas y estados anuales, especialmente, a los ayuntamientos con mayores carencias de recursos y con atrasos en la función contable.

Esta asistencia y asesoramiento sería especialmente efectiva en aquellos ayuntamientos que de forma reiterada no rinden sus cuentas por retrasos en la contabilidad y carencia de personal especializado y redundaría en un mayor nivel de rendición de cuentas a esta Institución.

Una mayor y más concreta demanda, por parte de cada uno los ayuntamientos, de los servicios de asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica que las Diputaciones Provinciales están obligadas a prestar, podría ayudar a solventar las deficiencias detectadas en la llevanza de la contabilidad y la formación y aprobación de las cuentas anuales.

X. ANEXOS

ANEXO I

OCUPACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO RESERVADOS A FHE 2002 A 2004

PROVINCIA	AYTO.	PUESTO DE TRABAJO	2002				2003				2004			
			1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Almería	Berja	Secretaría	X									X	X	X
		Intervención												
Cádiz	Los Barrios	Secretaría	X											
		Intervención												
	Tesorería											X	X	X
	Vejer de la Ftra.	Secretaría	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Intervención	X	X	X	X	X							
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	Secretaría												
		Intervención										X	X	X
Granada	Almuñécar	Secretaría	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Intervención	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Huelva	Bollullos Par del Condado	Tesorería					X	X	X	X	X	X	X	X
		Secretaría	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Jaén	Jódar	Intervención	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Secretaría	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sevilla	Brenes	Intervención	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Secretaría	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Carmona	Intervención											X	X
		Tesorería										X	X	X
	Los Palacios y Villafranca	Secretaría												
Tesorería														

Cuadro I.1

OCUPACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO RESERVADOS A FHE 2005

PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	HABILITADO	2005			
			1T	2T	3T	4T
Almería	Berja	Secretaría	X	X	X	X
		Intervención				
Cádiz	Los Barrios	Secretaría				
		Intervención		X	X	X
	Vejer de la Frontera	Tesorería	X	X	X	X
		Secretaría	X	X	X	X
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	Intervención	X	X		
		Secretaría	X	X	X	X
		Intervención	X	X	X	X
Granada	Almuñécar	Tesorería	X	X	X	X
		Secretaría	X			
		Intervención	X			
Huelva	Bollullos Par del Condado	Secretaría	X	X	X	X
		Intervención	X	X	X	X
Jaén	Jódar	Secretaría				
		Intervención				
	Brenes	Secretaría	X	X	X	X
		Intervención	X	X	X	X
Sevilla	Carmona	Secretaría	X	X		
		Intervención	X			
		Tesorería	X	X	X	X
	Los Palacios y Villafranca	Secretaría				
		Intervención				
		Tesorería				

Cuadro I.2

ANEXO II

CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD EN EL EXPEDIENTE DEL PRESUPUESTO

Provincia	ALM	CAD	CO	GR	HU	JAE	SE
Documentación del expediente	Los Barrios	Vejer de la Frontera	Peñarroya-Pueblonuevo	Almuñécar	Bollullos Par Cdo	Jódar	Carrmona
Estado de Gastos							
Estado de Ingresos							
Bases de Ejecución del Presupuesto			Las del 2004				
Estado de Consolidación del Presupuesto con entidades dependientes		No aplica				No	
Memoria del Alcalde							
Anexo de Personal							
Anexo de Inversiones	No			PRORROGADO			
Informe Económico-Financiero							
Presupuestos de los OO.AA.		No aplica	No aplica		No aplica	No aplica	No aplica
Previsiones de Ingresos y Gastos de las SS.MM.	No aplica	No aplica					
Informe de Intervención							
Acuerdo de Pleno de Aprobación Inicial del Presupuesto							
Publicación en BOP de la aprobación inicial							
Acuerdo de Pleno de Aprobación Definitiva del Presupuesto							
Publicación en BOP de la aprobación definitiva							
Escritos de remisión a J.A. y Estado	Gobernación	No	No		No		No

Cuadro II.1

CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD EN EL EXPEDIENTE DE LA LIQUIDACIÓN

Provincia	ALM	CAD	CO	GR	HU	JA	SE
Documentación del expediente	Berja	Los Barrios la Frra.	Peñarroya- Pueblonuevo	Almuñécar	Bollullos Par Condado	Jódar	Carmona Brenes
Estado de Liquidación del Presupuesto de Gastos							
Estado de Liquidación del Presupuesto de Ingresos							
Estado del Resultado Presupuestario							
Estado del Remanente de Tesorería							
Estado de Liquidación de Presupuestos Cerrados	No			NO FORMADA			
Estado de Operaciones no Presupuestarias							
Informe de Intervención							
Decreto de Alcalde de Aprobación de la Liquidación	No						
Dación de cuentas al Pleno de la Aprobación de la Liquidación	No						

Cuadro II.2

CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD EN EL EXPEDIENTE DE LA CUENTA GENERAL

Provincia	ALM		CAD		CO		GR		HU		JAE		SE	
	Los Barrios	Berja	Vejer de la Fira	Peñarroya-Pueblonuevo	Almuñécar	Bollullos Par Cdo	Jódar	Brenes	Carmona	Los Palacios Villafraanca				
Balance de Situación	NO ESTÁ FORMADA													
Cuenta de Resultados	NO ESTÁ FORMADA													
Estado de Liquidación del Pto de Gastos	NO ESTÁ FORMADA													
Estado de Liquidación del Pto de Ingresos	NO ESTÁ FORMADA													
Estado del Resultado Presupuestario	NO ESTÁ FORMADA													
Estado de Liquidación de Ptos Cerrados	NO ESTÁ FORMADA													
Estado de Tesorería	NO ESTÁ FORMADA													
Estado de la Deuda	NO ESTÁ FORMADA													
Estado de Remanente de Tesorería	NO ESTÁ FORMADA													
Estado de Operaciones no Presupuestarias	NO ESTÁ FORMADA													
Cuenta General de los OO.AA.	Liq	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	NO ESTÁ FORMADA	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Cuentas Anuales de las SS.MM.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	NO ESTÁ FORMADA	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Informe de Intervención	No	No	No	No	No	No	NO ESTÁ FORMADA	No	No	No	No	No	No	No
Balance de Comprobación	No	No	No	No	No	No	NO ESTÁ FORMADA	No	No	No	No	No	No	No
Aprobación por Com. Especial de Cuentas	No	No	No	No	No	No	NO ESTÁ FORMADA	No	No	No	No	No	No	No
Aprobación por Pleno	No	No	No	No	No	No	NO ESTÁ FORMADA	No	No	No	No	No	No	No

Cuadro II.3

ANEXO III

Presupuesto

		m€		
Provincias	Ayuntamiento	Derechos a liquidar	Obligaciones a reconocer	Diferencia
Almería	Berja	12.811,81	12.811,81	0,00
Cádiz	Los Barrios	45.804,71	45.804,71	0,00
	Vejer de la Frontera	11.649,84	11.604,45	45,38
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	11.854,93	11.854,93	0,00
Granada	Almuñécar (1)	S/D	S/D	
Huelva	Bollullos Par del Condado	13.706,02	13.706,02	0,00
Jaén	Jódar	8.166,00	8.166,00	0,00
	Brenes	12.283,92	12.283,92	0,00
Sevilla	Carmona	17.656,34	17.656,34	0,00
	Los Palacios y Villafranca	27.434,71	27.434,72	0,00
Total		156.112,38	156.067,00	45,38

Cuadro III.1

Liquidación

		m€		
Provincia	Ayuntamiento	Derechos Liquidados	Obligaciones Reconocidas	Resultado Presupuestario
Almería	Berja	9.090,87	12.085,34	-2.994,47
Cádiz	Los Barrios	18.810,31	27.774,55	-8.964,24
	Vejer de la Frontera	7.950,91	8.329,62	-378,71
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	8.503,42	9.660,18	-1.156,76
Granada	Almuñécar	S/D	S/D	S/D
Huelva	Bollullos Par del Condado	8.669,40	7.412,94	1.256,46
Jaén	Jódar	7.188,06	6.871,86	316,20
	Brenes	7.839,46	6.683,45	1.156,01
Sevilla	Carmona	23.254,78	21.434,51	1.820,27
	Los Palacios y Villafranca	23.366,16	23.750,43	-384,27
Total		114.673,37	124.002,88	-9.329,51

Cuadro III.2

Resultado Presupuestario

		m€	
Provincia	Ayuntamiento	Resultado Presupuestario	Resultado Presupuestario ajustado
Almería	Berja	-2.994,47	-231,87
	Los Barrios	-8.964,24	-9.886,96
Cádiz	Vejer de la Frontera	-378,71	179,03
	Peñarroya-Pueblonuevo	-1.156,76	-869,25
Granada	Almuñécar	S/D	S/D
Huelva	Bollullos Par del Condado	1.256,46	667,60
Jaén	Jódar	316,20	316,20
	Brenes	1.156,01	-476,60
Sevilla	Carmona	1.820,27	-1.709,06
	Los Palacios y Villafranca	-384,27	118,27
Total		-9.329,51	-11.892,64

Cuadro III.3

Grado de ejecución de los Ingresos

Provincias	Ayuntamiento	Previsiones Definitivas	Derechos Liquidados	% Ejecución
Almería	Berja	18.206,22	9.090,87	49,93
Cádiz	Los Barrios	49.324,53	18.810,31	38,14
	Vejer de la Frontera	15.476,45	7.950,91	51,37
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	11.722,71	8.503,42	72,54
Granada	Almuñécar (1)	s/d	s/d	s/d
Huelva	Bollullos Par del Condado	21.068,26	8.669,40	41,15
Jaén	Jódar	8.607,19	7.188,06	83,51
	Brenes	17.005,90	7.839,46	46,10
Sevilla	Carmona	36.007,22	23.254,78	64,58
	Los Palacios y Villafranca	34.192,25	23.366,16	68,34
Total		211.610,73	114.67,37	54,19

(1) Almuñécar: Presupuesto prorrogado y liquidación sin formar.

Cuadro III.4

Grado de ejecución de los Gastos

Provincia	Ayuntamiento	Créditos Definitivos	Obligaciones Reconocidas	% Ejecución
Almería	Berja	18.206,22	12.085,34	66,38
Cádiz	Los Barrios	49.324,53	27.774,55	56,31
	Vejer de la Frontera	15.395,00	8.329,62	54,11
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	10.578,37	9.660,18	91,32
Granada	Almuñécar (1)	s/d	s/d	s/d
Huelva	Bollullos Par del Condado	21.240,26	7.412,94	34,90
Jaén	Jódar	8.607,19	6.871,86	79,84
	Brenes	17.005,90	6.683,45	39,30
Sevilla	Carmona	36.007,22	21.434,51	59,53
	Los Palacios y Villafranca	34.192,25	23.750,43	69,46
Total		210.557,00	124.002,88	58,89

(1) Almuñécar: Presupuesto prorrogado y liquidación sin formar.

Cuadro III.5

Comparación de los grados de ejecución de Ingresos y Gastos

Provincias	Ayuntamiento	% Ejecución Ingresos	% Ejecución gastos	Diferencia porcentual
Almería	Berja	49,93	66,38	-16,45
Cádiz	Los Barrios	38,14	56,31	-18,17
	Vejer de la Frontera	51,37	54,11	-2,72
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	72,54	91,32	-18,78
Granada	Almuñécar (1)	s/d	s/d	s/d
Huelva	Bollullos Par del Condado	41,15	34,90	6,25
Jaén	Jódar	83,51	79,84	3,67
	Brenes	46,10	39,30	6,80
Sevilla	Carmona	64,58	59,53	5,05
	Los Palacios y Villafranca	68,34	69,46	-1,12
Total		54,19	58,89	-4,70

(1) Almuñécar: Presupuesto prorrogado y liquidación sin formar.

Cuadro III.6

Remanente de Tesorería

		m€					
Provincia	Ayuntamiento	Deudores pte . Cobro	Acreedores Pte. Pago	Fondos Líquidos	Rte liquido	Rte Afectado a gastos	Rte Para Gtos. Grales
Almería	Berja	4.268,07	4.972,15	984,58	280,50	1.455,74	-1.175,24
Cádiz	Los Barrios	17.930,34	35.502,54	1.902,58	-15.669,61	4.442,53	-20.112,14
	Vejer de la Ftra	4.130,41	4.261,10	1.839,90	1.709,21	2.224,43	-515,22
Córdoba	Peñarroya- Pueblonuevo	3.525,04	9.192,52	7,65	-5.590,84	2.210,07	-7.800,91
Granada	Almuñécar (1)	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d
Huelva	Bollullos Par del Condado	4.059,28	-788,57	295,34	5.143,19	1.98391	3.159,27
Jaén	Jódar	9.441,29	9.442,76	106,11	104,65	0,00	104,65
	Brenes	2.276,76	3.319,33	1.547,05	504,47	4.620,10	-4.115,63
Sevilla	Carmona	10.820,51	4.214,56	4.162,99	10.768,94	11.702,55	-933,61
	Los Palacios y Villafranca	15.935,31	16.897,08	1.172,35	210,58	0,00	210,58
Total		72.387,01	87.013,47	12.087,55	-2.538,91	28.639,34	-31.178,25

(1) Almuñécar: Presupuesto prorrogado y liquidación sin formar.

Cuadro III.7

Treasurería a 31 de diciembre de 2005

		m€
Provincia	Ayuntamiento	Fondos Líquidos
Almería	Berja	984,58
Cádiz	Los Barrios	1.902,58
	Vejer de la Frontera	1.839,90
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	7,65
Granada	Almuñécar (1)	s/d
Huelva	Bollullos Par del Condado	295,34
Jaén	Jódar	106,11
	Brenes	1.547,05
Sevilla	Carmona	4.162,99
	Los Palacios y Villafranca	1.172,35
Total		12.087,55

Cuadro III.8

Capital pendiente de pago a 31/12/2005

		m€		
Provincia	Municipio	C/P	L/P	Total
Almería	Berja	0,00	4.912,27	4.912,27
Cádiz	Los Barrios	7.758,10	4.785,22	12.543,32
	Vejer de la Frontera	800,00	2.522,00	3.322,00
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	124,96	2.780,08	2.905,04
Granada	Almuñécar	0,00	23.220,96	23.220,96
Huelva	Bollullos Par del Condado	828,20	4.908,67	5.736,87
Jaén	Jódar	1.295,16	2.065,42	3.360,58
	Brenes	717,09	3.675,72	4.392,81
Sevilla	Carmona	0,00	8.425,31	8.425,31
	Los Palacios y Villafranca	1.953,29	6.967,40	8.920,69
Total		13.476,80	64.263,05	77.739,85

Cuadro III.9

Significación del importe de la deuda sobre los derechos liquidados

		m€		
Provincia	Municipio	Deuda financiera	Derechos liquidados	%
Almería	Berja	4.912,27	9.090,87	54,03
Cádiz	Los Barrios	12.543,32	18.810,31	66,68
	Vejer de la Frontera	3.322,00	7.950,91	41,78
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	2.905,04	8.503,42	34,16
Granada	Almuñécar	23.220,96	S/D	S/D
Huelva	Bollullos Par del Condado	5.736,87	8.669,40	66,17
Jaén	Jódar	3.360,58	7.188,06	46,75
	Brenes	4.392,81	7.839,46	56,03
Sevilla	Carmona	8.425,31	23.254,78	36,23
	Los Palacios y Villafranca	8.920,69	23.366,16	38,18
Total		77.739,85	114.67,37	

Cuadro III.10

Situación de la deuda de los Ayuntamientos respecto a la TGSS

		m€		
Provincia	Municipio	Ayuntamiento	TGSS	Diferencia
Cádiz	Los Barrios	4.027,03	24.514,85	-20.847,82
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	71,48	S/D	71,48
Jaén	Jódar	128,02	707,94	-579,92

Cuadro III.11

Situación de la deuda de los Ayuntamientos respecto a la AEAT

		m€		
Provincia	Municipio	Ayuntamiento	AEAT	Diferencia
Cádiz	Los Barrios	3.713,94	4.412,50	-698,56
	Los Barrios (1)		534,24	-534,24
	Vejer de la Frontera (1)		149,04	-149,04
Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo	347,98	50,57	297,41
	Peñarroya-Pueblonuevo(1)		14,50	-14,50
Jaén	Jódar	1,00	56,39	-55,39
	Jódar(1)		275,42	-275,42
Sevilla	Brenes(1)		0,32	-0,32

(1)Deuda por conceptos distintos del IRPF

Cuadro III.12

XI. ALEGACIONES

AYUNTAMIENTO DE CARMONA

CUESTIÓN OBSERVADA (pág. 10 p. 55.1 y 5)

55. Se ha detectado que en los expedientes formados de las Cuentas Generales se incumple el artículo 209 del TRLRHL al carecer de la siguiente documentación:

1.-El estado de la deuda en los Ayuntamientos de **Brenes y Carmona**.

5.-El balance de comprobación en los Ayuntamientos de **Berja, Peñarroya-Pueblonuevo, Bollullos Par del Condado, Carmona y Los Palacios y Villafranca**.

ALEGACIÓN Nº 1

D. Antonio Caro Luís, Alcalde-presidente del Exmo. Ayuntamiento de Carmona, solicita que se admita como alegación al informe provisional emitido por la Cámara de Cuentas de Andalucía referente al seguimiento de ayuntamientos entre 10.000 y 50.000 habitantes que no rinden sus cuentas en los ejercicios 2002 a 2004, la presentación de documentos que no se habían aportado en su momento.

Se adjunta el Balance de comprobación del ejercicio 2005 y un certificado de la Tesorería Municipal sobre la deuda viva a 31/12/2005.

AYUNTAMIENTO DE LOS PALACIOS Y VILLAFRANCA

CUESTIÓN OBSERVADA (pág. 6 p. 29 pfo. 4º)

29. En los trabajos de campo, se ha obtenido la siguiente documentación del ejercicio 2005.

- Cuenta General, formada y pendiente de aprobación, de los Ayuntamientos de **Los Barrios, Vejer de la Frontera y Los Palacios y Villafranca**.

ALEGACIÓN Nº 2

En relación a su escrito, de fecha 14 de enero de 2009, por el que nos remiten “informe provisional del seguimiento de los ayuntamientos entre 10.000 y 50.000 habitantes que no rinden en los ejercicios 2002 a 2004”, por la presente he de informar lo siguiente:

- Celebrado una primera Comisión Especial de Cuentas para la aprobación de la Cuentas Generales 2001 a 2005, hubo requerimientos de información y documentación por parte de los grupos de la oposición.

- Una vez enviada la documentación requerida se ha celebrado una segunda Comisión Especial de Cuentas, el pasado 18 de diciembre de 2008, donde se analizó la documentación previamente remitida a los grupos de la oposición y se aprobaron las Cuentas Generales 2001, 2002, 2003, 2004 y 2005 con el voto favorable del Grupo Socialista y las abstenciones de los Grupos IP-LV-Cádiz, Andalucista y Popular. En esta Comisión especial de Cuentas han requerido más documentación.

- Actualmente se está preparando esta nueva documentación, próximamente serán llevadas al Pleno de la Corporación y se está formando la Cuenta General de 2006.

AYUNTAMIENTO DE VEJER DE LA FRONTERA

CUESTIÓN OBSERVADA (pág. 6 p. 29 pfo. 4º)

29. En los trabajos de campo, se ha obtenido la siguiente documentación del ejercicio 2005.

- Cuenta General, formada y pendiente de aprobación, de los Ayuntamientos de **Los Barrios, Vejer de la Frontera y Los Palacios y Villafranca**.

ALEGACIÓN N° 3

En relación con su comunicación de referencia de fecha de 14 de enero de 2009, en relación con el informe provisional del seguimiento de los ayuntamientos entre 10.000 y 50.000 habitantes que no rinden en los ejercicios 2002 a 2004, tengo el gusto de comunicarle, que por diversos problemas técnicos de implantación de la contabilidad municipal en adaptación a la última Instrucción de contabilidad aprobada, y tam-

bién por problemas en los recursos humanos que deben atender estos menesteres a lo largo de estos últimos ejercicios. Resueltos en primera instancia todos estos problemas, y en aras de cumplir fielmente con la normativa vigente, en los próximos seis meses se procederá a realizar todos y cada uno de los atrasos habidos, tanto de cuentas generales como de liquidaciones presupuestarias de los últimos ejercicios.

RESOLUCIÓN de 7 de mayo de 2009, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización de las Cartas de Servicios ofrecidas por la Administración de la Junta de Andalucía.

En virtud de las facultades que me vienen atribuidas por el artículo 21 de la Ley 1/1988, de 17 de marzo, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, y del Acuerdo adoptado por el Pleno de esta Institución, en la sesión celebrada el día 28 de enero de 2009,

R E S U E L V O

De conformidad con el art. 12 de la citada Ley 1/1988, ordenar la publicación del Informe de Fiscalización de las Cartas de Servicios ofrecidas por la Administración de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 7 de mayo de 2009.- El Consejero Mayor, Rafael Navas Vázquez.

LAS CARTAS DE SERVICIOS OFRECIDAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

(JA 04/2006)

El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en su sesión celebrada el día 28 de enero de 2009, con la asistencia de todos sus miembros, ha acordado aprobar por unanimidad el Informe de Fiscalización de las Cartas de Servicios ofrecidas por la Administración de la Junta de Andalucía.

Í N D I C E

- I. INTRODUCCIÓN
- II. OBJETIVOS, ALCANCE Y LIMITACIONES
 - II.1. LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA
- III. LA ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS
 - III.1. RESPONSABILIDADES FUNCIONALES
 - III.2. ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS
 - III.3. ARMONIZACIÓN Y COORDINACIÓN
 - III.4. APROBACIÓN
 - III.5. FINALIDAD DE LAS CARTAS DE SERVICIOS
 - III.6. ESTRUCTURA Y CONTENIDO
 - III.7. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN
 - III.8. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO
 - III.9. APRENDIZAJE DEL EQUIPO DE TRABAJO
 - III.10. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS PÚBLICOS SOBRE LOS QUE VERSA LA CARTA DE SERVICIOS
 - III.11. ASUNCIÓN DE COMPROMISOS
 - III.12. IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES CON SERVICIOS
 - III.13. REALIZACIÓN DEL BORRADOR DE LA CARTA
 - III.14. APROBACIÓN DE LA CARTA
 - III.15. ELABORACIÓN DEL PLAN DE DIFUSIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS
 - III.16. ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA
 - III.17. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO DE ELABORACIÓN
- IV. SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS
 - IV.1. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE EXCELENCIA Y MODELO EFQM
 - IV.2. EL MODELO EFQM. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL MODELO
 - IV.2.1. Criterios del Modelo

- IV.3. EL ESQUEMA LÓGICO REDER
 - IV.3.1. La matriz de puntuación REDER
- V. METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS
 - V.1. ANÁLISIS DEL CONTENIDO BÁSICO
 - V.2. VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES
- VI. ANÁLISIS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS
 - VI.1. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES EN ALMERÍA
 - VI.2. CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN CÁDIZ
 - VI.3. CARTA DE SERVICIOS DE LA CAZA, LA PESCA CONTINENTAL Y OTROS APROVECHAMIENTOS DE LA FLORA Y LA FAUNA SILVESTRES DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE MEDIO AMBIENTE EN CÓRDOBA
 - VI.4. CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN EN GRANADA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
 - VI.5. CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN HUELVA
 - VI.6. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA DE PENSIONES EN JAÉN
 - VI.7. CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN DE CULTURA EN MÁLAGA
 - VI.8. CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRESA
 - VI.8.1. Satisfacción de los usuarios.
 - VI.8.2. Cumplimiento externo de requisitos (reclamaciones de usuarios).
 - VI.8.3. Cumplimiento interno de requisitos.
 - VI.9. CARTA DE SERVICIOS DEL FONDO ANDALUZ DE GARANTÍA AGRARIA (FAGA)
 - VI.10. CARTA DE SERVICIOS DE ACTIVIDADES FORMATIVAS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
- VII. BARÓMETRO DEL OBSERVATORIO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA. PRINCIPALES RESULTADOS
- VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
- IX. ANEXOS
 - ANEXO IX.1 CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS
 - ANEXO IX.2 ENLACES DE RED CON LOS QUE SE PUEDE ACCEDER A LOS DISTINTOS FOLLETOS DIVULGATIVOS
- X. ALEGACIONES

A B R E V I A T U R A S

- | | |
|---------|--|
| AENOR | Asociación Española de Normalización y Certificación |
| BOJA | Boletín Oficial de la Junta de Andalucía |
| DDPP | Delegaciones Provinciales |
| DGAECS | Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios |
| D.P. | Delegación Provincial |
| EFQM | Fundación Europea para la Gestión de la Calidad |
| FAGA | Fondo Andaluz de Garantía Agraria |
| IAAP | Instituto Andaluz de Administración Pública |
| OAAA | Organismos Autónomos |
| PLADOCs | Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios |
| SAC | Servicio de Atención al Ciudadano |
| SSCC | Servicios Centrales |

I. INTRODUCCIÓN

1.- El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, aprobó la elaboración de un informe sobre las Cartas de Servicios ofrecidas por la administración de la Junta de Andalucía, en el que se ponga de manifiesto su grado de implantación y su utilidad para la promoción de la calidad en los servicios públicos.

2.- En el Libro Blanco sobre la Gobernanza Europea del año 2000, se proponen procedimientos genéricos que profundicen en la participación democrática. De ellos se señalan, entre otros:

- facilitar una información actualizada y en línea sobre la elaboración de las políticas en todas las fases del proceso de decisión
- establecer y publicar un conjunto de normas mínimas de consulta sobre la política de la Unión Europea
- intensificar los esfuerzos tendentes a garantizar la coherencia de las políticas e identificar objetivos a largo plazo.

Todo ello es el fruto de una reflexión sobre el alejamiento entre los ciudadanos y la estructura política y burocrática de la Unión.

3.- Las Cartas de Servicios en la Administración de la Junta de Andalucía, se regulan mediante el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, en el que se concibe a la administración como un conjunto de órganos e instituciones prestatarios de servicios requeridos por la sociedad en su conjunto y que debe adecuarse a la evolución de las exigencias de calidad.

El 23 de julio de 2002, se aprobó, por Acuerdo del Consejo de Gobierno, el *Plan director de organización para la calidad de los servicios* para el período 2002-2005, cuyo objetivo final no es otro que el de alcanzar el mayor grado de excelencia en los servicios que presta la Administración. A tal efecto, el plan director se configura en torno a cinco estrategias, entre las que se encuentra el *plan de calidad*, donde se engloban los programas de creación de las Cartas de Servicios y de creación de los premios a la calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.

En el decreto, las Cartas de Servicios se definen como documentos en los que los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus organismos autónomos, informan a los ciudadanos sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma, las condiciones en que se prestan, los derechos del ciudadano en relación con tales servicios y los compromisos de calidad adquiridos en relación con su prestación.

II. OBJETIVOS, ALCANCE Y LIMITACIONES

4.- Con la realización de este informe se pretende exponer las conclusiones que ofrezcan una visión sobre la situación de las Cartas de Servicios ofrecidas por la Administración de la Junta de Andalucía y sus OAAA.

Para la consecución de tal objetivo, se ha hecho necesario:

- Identificar las Cartas de Servicios ofrecidas por la Administración de la Junta de Andalucía y sus OAAA para comprobar que su contenido, elaboración, ámbito de aplicación, coordinación, armonización y aprobación, se realiza de acuerdo con la normativa aplicable.
- Analizar el seguimiento que de tales Cartas se hace.
- Verificar la fiabilidad de los datos estadísticos que resultan de los procedimientos establecidos.
- Proponer, en su caso, medidas que puedan mejorar la gestión.

El informe se refiere a las Cartas aprobadas y publicadas a la fecha de elaboración del mismo. Su número en mayo de 2008 asciende a 208, como puede apreciarse en el Anexo I.

5.- Para analizarlas se ha extraído una muestra con el criterio de que formaran parte de la misma unidades con sede en cada una de las ocho provincias. en dicha muestra, además de las citadas unidades provinciales, se incluye el IAAP y el FAGA.

La adopción de un muestreo de criterio se ha debido a la disparidad de fechas de aprobación de las Cartas, evitándose así, en la muestra, la selección de aquellas que por su reciente fecha de aprobación no resultara representativo el análisis de su puesta en práctica o de su seguimiento.

Las Cartas analizadas han sido las siguientes:

- Carta de Servicios del servicio de transportes de la D.P. en Almería de la Consejería de Obras Públicas y Transportes.
- Carta de Servicios de la D.P. de Justicia y Administración Pública en Cádiz.
- Carta de Servicios de la caza y pesca continental y otros aprovechamientos de la flora y la fauna silvestre de la D.P. de la Consejería de Medio Ambiente en Córdoba.
- Carta de Servicios del servicio de administración tributaria de la D.P. de la Consejería de Economía y Hacienda en Granada.
- Carta de Servicios de la Delegación del Gobierno en Huelva.
- Carta de Servicios del servicio de gestión económica de pensiones, de la D.P. en Jaén de la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social.
- Carta de Servicios de la D.P. de la Consejería de Cultura en Málaga.
- Carta de Servicios de atención al ciudadano de la D.P. en Sevilla de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.
- Carta de Servicios del Fondo Andaluz de Garantía Agraria.
- Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Administración Pública.

6.- Como limitación al alcance se pone de manifiesto la ausencia de respuesta, de la Dirección General del FAGA, a parte de la documentación que le fue solicitada. Tal falta de respuesta ha

impedido contrastar algunos de los datos estadísticos que figuran en su informe de seguimiento.

7.- La finalización de los trabajos de campo se produjo el 18 de mayo de 2008.¹

La adecuada lectura de este informe requiere la consideración del mismo en su totalidad, ya que cualquier conclusión extraída de un párrafo aisladamente considerado, podría carecer de sentido.

II.1. LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA

8.- En la medida en que con las Cartas de Servicios se pretende incrementar la satisfacción de los usuarios o demandantes de bienes y servicios públicos, es necesario delimitar, de la forma más precisa posible, cuales son las necesidades y cual el modo más eficiente y eficaz de satisfacerlas.

9.- En el *Plan director de organización para la calidad de los servicios*, en adelante PLADOCS, se diseña, entre otras, una línea referida al *Plan de calidad*, proponiendo la elaboración de unas Cartas de servicios en las que se informe a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos, las prestaciones concretas que se suministran y la unidad administrativa a la que se atribuye la función, entendiendo tales Cartas, “no sólo como imagen de marca sino como un auténtico marco documental explícito, que recoge los compromisos de la organización con sus clientes, garantizando así los derechos de los usuarios”.

El concepto de calidad, aplicado al ámbito de las administraciones públicas, no se agota en el cumplimiento de una serie de requisitos fijados por la organización sobre la prestación de un servicio. Implica la búsqueda continua de la excelencia en los servicios que se prestan, para satisfacer al máximo las necesidades y expectativas de los clientes de los servicios públicos.

¹ El Decreto 305/2008, de 20 de mayo, ha aprobado la nueva estructura orgánica de Consejería de Justicia y Administración Pública, que asigna las funciones de la DGAECS a la Dirección General de Modernización e innovación de los Servicios Públicos.

La calidad se define sobre la base de dos vertientes fundamentales:

- Una externa, subjetiva, que expresa la aptitud de un servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Un vertiente interna, objetiva, que refleja la capacidad de un servicio para cumplir las especificaciones con que fue diseñado.

III. LA ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

10.- A continuación y siguiendo el Manual metodológico para la elaboración de las Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía, se ofrece una somera perspectiva de los pasos y del procedimiento seguidos para su confección y aprobación.

III.1. RESPONSABILIDADES FUNCIONALES

11.- El Decreto 317/2003, que regula las Cartas, se estructura en cuatro capítulos. El capítulo I, asigna a la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, posteriormente denominada Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en adelante DGAECS, las funciones de coordinación, impulso y apoyo de las medidas dispuestas en dicho decreto.

III.2. ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

12.- El ya citado decreto señala, en su artículo 6, que corresponde a los titulares de las Viceconsejerías, en la caso de la Administración General o a la presidencia o dirección de los OOAA, determinar los órganos, organismos o unidades que han de elaborar su Carta de Servicios, sin que, en ningún caso, el rango o nivel pueda ser inferior al de servicio.

Igualmente señala que, los titulares de los órganos, organismos o unidades a los que se refieren las Cartas serán los responsables últimos de su elaboración.

III.3. ARMONIZACIÓN Y COORDINACIÓN

13.- Les corresponde a los titulares de las Viceconsejerías, en el caso de la Administración General o a la presidencia o dirección de los OOAA, la designación de la unidad o persona que coordina la elaboración, gestión y seguimiento de las Cartas.

La Consejería de Justicia y Administración Pública velará por una correcta elaboración de las Cartas y colaborará técnicamente con las unidades responsables de tal elaboración, si se le requiere para ello.

III.4. APROBACIÓN

14.- Las Cartas de Servicios se aprueban por Resolución del titular o máximo responsable del órgano o unidad a cuyos servicios se refieran, previo informe de la DGAECS.

Si el procedimiento o los servicios afectan a más de un órgano, la Resolución de aprobación ha de ser conjunta.

III.5. FINALIDAD DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

15.- Las Cartas de Servicios son documentos cuya finalidad estriba en informar a los ciudadanos sobre los servicios que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, las condiciones en que se prestan, los derechos de los ciudadanos en relación con tales servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

Su redacción ha de ser breve, clara, sencilla, y en unos términos que resulten fácilmente inteligibles para el ciudadano, su destinatario.

III.6. ESTRUCTURA Y CONTENIDO

16.- Las Cartas no deben entenderse como un mero documento, pues las mismas pretenden lograr un impacto de calidad en los servicios públicos y en la sociedad y se caracterizan por ser dinámicas y una herramienta de mejora con-

tinua, adecuándose a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

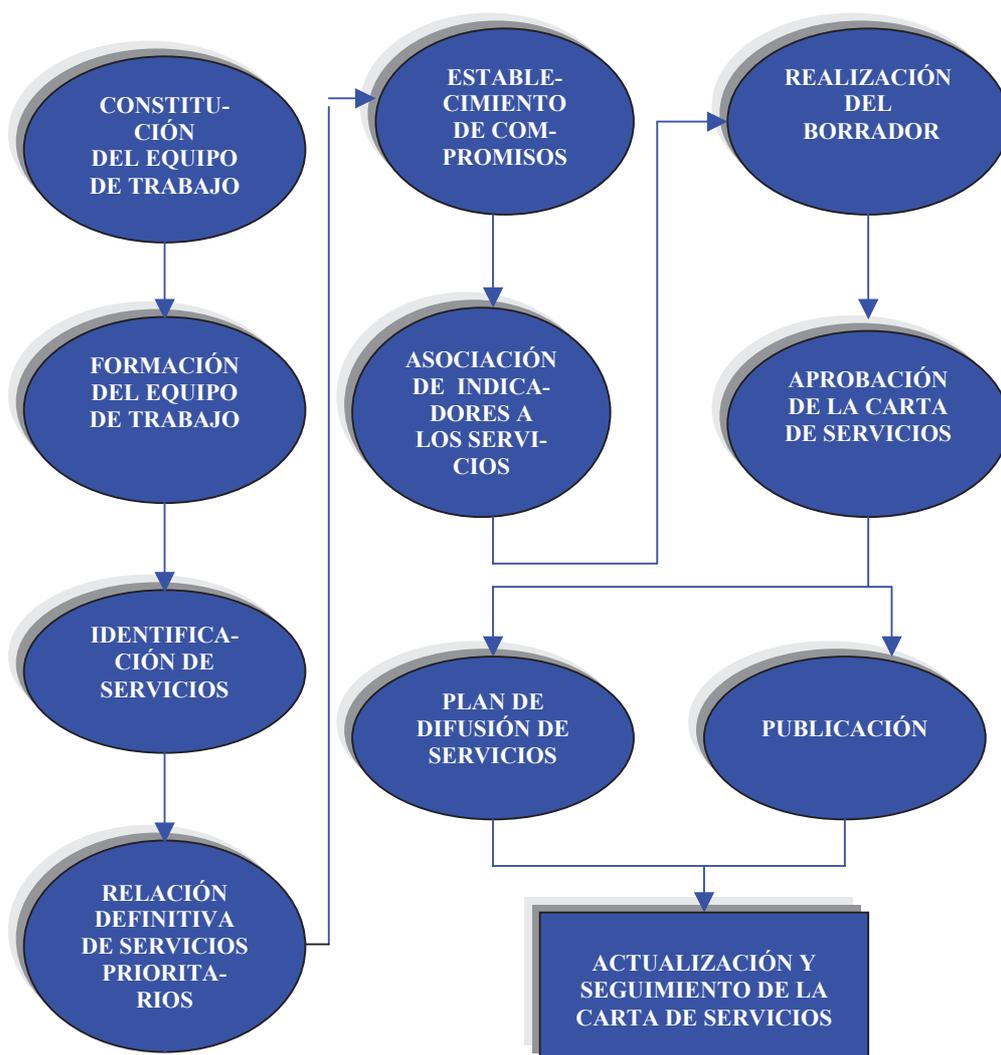
17.- Su contenido se estructura en tres grandes apartados:

- a) Información de carácter general.
- b) Información sobre los compromisos de calidad y de la legislación aplicable.
- c) Información complementaria.

Cada uno de los apartados debe contener la información pormenorizada y adecuadamente a los fines que con las Cartas se persiguen.

III.7. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN

18.- En el diagrama siguiente se señalan las fases de elaboración de una Carta de Servicios:



De otro modo, el detalle del proceso de elaboración de una Carta de Servicios, que se recoge en el manual para su elaboración, es el siguiente:

		Semanas									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Sesión formativa de información	X									
2	Trabajo interno de recopilación de datos		X	X							
3	Primera reunión				X						
4	Primer borrador de la Carta				X	X					
5	Segunda reunión					X					
6	Borrador definitivo/Selección de datos del folleto						X				
7	Informe de la DGAECS							X			
8	Publicación en BOJA								X		
9	Divulgación interna									X	
10	Divulgación externa									X	

Cuadro nº 1

III.8. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

19.- En el organismo o unidad que se trate se constituye un equipo formado por entre cuatro y ocho personas, que deben conocer profundamente tal unidad.

III.9. APRENDIZAJE DEL EQUIPO DE TRABAJO

20.- Constituido el equipo, se le imparte una formación sobre las Cartas, que corre a cargo de la Delegación correspondiente o de la DGAECS.

III.10. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS PÚBLICOS SOBRE LOS QUE VERSA LA CARTA DE SERVICIOS

21.- Una vez detallados los servicios que proporciona la unidad de que se trate, se acuerda la redacción de los mismos, ordenándolos en función de su importancia ante los usuarios.

III.11. ASUNCIÓN DE COMPROMISOS

22.- El compromiso debe entenderse como una obligación que se contrae con los ciudadanos y que figurará en la Carta de Servicios. Su establecimiento es una de las etapas con mayor dificultad en la elaboración de la Carta.

Son compromisos básicos aquellos que deben asumirse por todas las unidades; entre otros pueden señalarse:

La corrección y cortesía ante los usuarios, la adecuación a las exigencias normativas, la agilidad en el servicio prestado. La agilidad puede expresarse en términos de cobertura de objetivos o bien en tiempos de espera.

III.12. IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES CON SERVICIOS

23.- Un indicador es una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de diferentes actividades o servicios. Los indicadores de calidad se construyen a partir de la experiencia y del conocimiento sobre el servicio de que se trate.

III.13. REALIZACIÓN DEL BORRADOR DE LA CARTA

24.- Posteriormente se elabora un borrador de la Carta de Servicios que ha de ser sometido a la consideración de la DGAECS y en el que deben figurar los extremos que se señalan en el Decreto 317/2003, respecto a su estructura y contenido.

III.14. APROBACIÓN DE LA CARTA

25.- Las Cartas se aprueban por resolución del titular o máximo responsable del órgano, organismo o unidad a cuyo servicio se refieren, previo informe de la DGAECS.

La publicación de la Resolución aprobatoria de cada Carta de Servicios en el BOJA señala el momento a partir del que surte plenos efectos.

III.15. ELABORACIÓN DEL PLAN DE DIFUSIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

26.- Cada órgano, organismo o unidad, garantiza en cada momento que sus Cartas puedan ser conocidas por los usuarios de sus servicios y lleva cabo acciones para la divulgación de aquéllas a través de los medios que considera más eficaces para tal fin. Asimismo, se incluirán en el Portal de la Junta de Andalucía.

III.16. ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA

27.- Todos aquellos órganos o unidades que cuentan con Cartas aprobadas y publicadas, deben elaborar un informe acerca de su cumplimiento durante el año anterior, en el que se

analicen los resultados e indicadores y en el que se propongan, en su caso, aquellas medidas correctoras y planes de mejora que se consideren, que deben tenerse en cuenta a la hora de actualizar los compromisos contenidos en la Carta de Servicios.

III.17. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO DE ELABORACIÓN

28.- El uno de marzo de 2004, se publicó en BOJA la primera Carta de Servicios de la Junta de Andalucía, que correspondía al Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Desde aquel momento la evolución, por años, de las Cartas publicadas hasta la fecha de finalización de los trabajos de campo, ha sido la siguiente:

EJERCICIO	Nº DE CARTAS PUBLICADAS (1)	CON FOLLETO DIVULGATIVO (2)	CARTAS CON WEB PROPIA (3)	NÚMERO DE CARTAS CON INFORME DE SEGUIMIENTO (4)	INFORMES DE SEGUIMIENTO RECIBIDOS EN EL EJERCICIO (5)
2004	43	41	24	23	0
2005	28	26	11	12	1
2006	41	36	4	23	24
2007	11	7	2	4	36
2008 (14/5/2008)	85	0	25	0	36
TOTAL	208	110	66	62	

Cuadro nº 2

(1) Hace referencia al número de unidades/organismos que disponen de Carta de Servicios. Se ha modificado el dato de 2006, ya que la Carta de Servicios correspondiente al servicio de atención telefónica al ciudadano estaba duplicada.

(2) Cartas que cuentan con folleto divulgativo que está disponible en la página web de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

(3) Número de Cartas de Servicios con web propia.

(4) El dato muestra el número de Cartas de Servicios sobre las que se ha realizado algún informe de seguimiento desde su aprobación.

(5) Representa el número de informes de seguimiento recibidos en cada ejercicio, con independencia del año a que pertenezca la Carta de Servicios.

De las antes citadas Cartas, la muestra seleccionada, con su correspondiente fecha de publicación, es la siguiente:

Denominación	Consejería	Provincia	Fecha publicación	Informe seguimiento
Servicio de Transportes de la Delegación provincial de Almería	Consejería de Obras Públicas y Transporte	Almería	9/9/2005	Sí
Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Cádiz	Consejería de Justicia y Administración Pública	Cádiz	2/3/2005	Sí
Caza, Pesca Continental y otros aprovechamientos de la Flora y Fauna Silvestre	Consejería de Medio Ambiente	Córdoba	9/11/2004	Sí
Servicio de Administración Tributaria de Granada	Consejería de Economía y Hacienda	Granada	24/8/2004	Sí
Delegación del Gobierno en Huelva	Consejería de Gobernación	Huelva	19/8/2005	Sí
Servicio de Gestión Económica de Pensiones	Consejería para la Igualdad y Bienestar Social	Jaén	27/10/2004	Sí
Delegación de Cultura de Málaga	Consejería de Cultura	Málaga	25/5/2005 modificada 11/02/2008	Sí
Atención al Ciudadano	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa	Sevilla	1/3/2004	Sí
Fondo Andaluz de Garantía Agraria	Consejería de Agricultura y Pesca	(SSCC)	24/9/2004	Sí
Instituto Andaluz de Administración Pública	Consejería de Justicia y Administración Pública	Sevilla	31/05/2005	Sí

Cuadro nº 3

IV. SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

29.- Cualquier herramienta de calidad necesita contar regularmente con informes de seguimiento, con la doble finalidad de:

- ayudar a la gestión de los servicios que se prestan y
- mejorar continuamente dicha prestación

30.- La Junta de Andalucía para realizar el seguimiento de las Cartas se ha basado en el modelo EFQM ², en su versión para el Sector Público y las Organizaciones de Voluntariado, para comprobar los niveles de calidad establecidos en las Cartas y establecer planes de mejora en los casos que sea necesario.

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), es una organización sin ánimo de lucro formada por organizaciones y empresas y fue creada en 1988 con el fin de ser el agente impulsor en Europa de la excelencia sostenida.

El modelo EFQM de excelencia en la Junta de Andalucía es una adaptación del modelo EFQM en su versión para el Sector Público, en

el que se han tenido en cuenta las peculiaridades de la administración autonómica.

IV.1. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE EXCELENCIA Y MODELO EFQM

31.- Los conceptos fundamentales de la excelencia se aplican a todo tipo de organizaciones, independientemente de su sector o tamaño, y constituyen la base del modelo EFQM de excelencia.

La implantación de esta herramienta de gestión de la calidad total, permite conseguir mayor eficacia y flexibilidad en los procesos, optimizando los resultados.

Seguidamente se ofrecen las definiciones y descripciones de los conceptos utilizados en el modelo.

Orientación hacia los resultados

32.- La excelencia persigue alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la organización.

En un entorno que cambia rápidamente, las organizaciones excelentes han de ser ágiles y flexibles para ser capaces de responder a los cambios de las necesidades y expectativas.

2

http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/administraciones_publicas/calidad_servicios/Modelo_EFQM_JA_EDO_1.pdf

Orientación al cliente

33.- La excelencia consiste en crear valor sostenido para el cliente o usuario, como juez de la calidad del producto o del servicio.

Liderazgo y coherencia en la dirección

Las organizaciones excelentes cuentan con líderes que implantan y comunican una dirección clara a su organización y al hacerlo, unen y motivan a los demás líderes para que sean fuente de inspiración para sus colaboradores.

Gestión por procesos y hechos

34.- La excelencia se asienta en la gestión de la organización mediante un conjunto de sistemas, procesos y datos, interdependientes e interrelacionados.

Desarrollo e implicación de las personas

35.- La excelencia se fundamenta en optimizar la contribución de los empleados mediante su desarrollo e implicación en los procesos.

Aprendizaje, innovación y mejora continuos

36.- Las organizaciones excelentes hacen realidad el cambio aprovechando el aprendizaje, para crear innovación y oportunidades de mejora ya que aprenden continuamente, tanto de sus actividades y resultados como de las actividades y resultados de los demás.

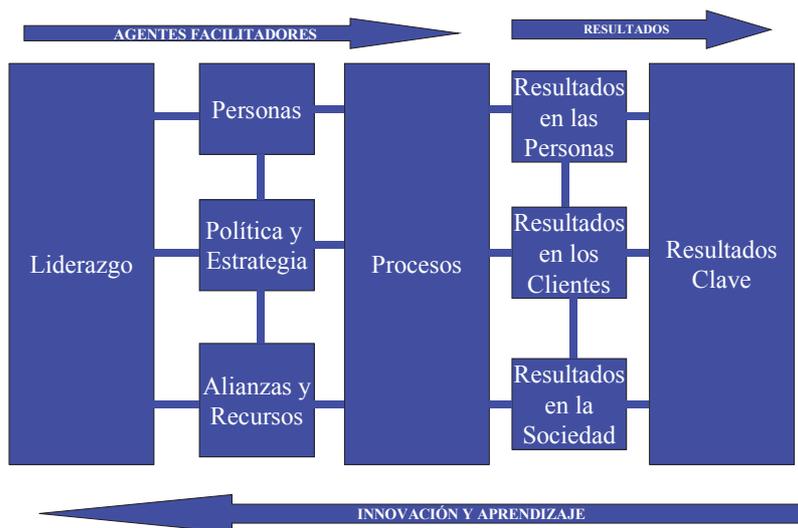
Desarrollo de alianzas

37.- La excelencia consiste, igualmente, en mantener alianzas que añadan valor. Alianzas para alcanzar objetivos comunes, compartiendo conocimientos y construyendo una relación duradera basada en la confianza mutua y la transparencia.

Responsabilidad social de la organización

La excelencia no se satisface con el mero cumplimiento de la legalidad, sino que ésta se convierte en un marco mínimo en el que debe operar la organización.

38.- El modelo EFQM de excelencia se representa gráficamente del siguiente modo:



IV.2. EL MODELO EFQM. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL MODELO

39.- Las nueve cajas o compartimentos que se han representado anteriormente, muestran los criterios que permiten evaluar el progreso hacia la excelencia de una organización.

Cada uno de los criterios se define de un modo que explica su contenido.

A su vez cada criterio se acompaña de un determinado número de subcriterios que se hacen imprescindibles a la hora de realizar una evaluación. Por razones de brevedad no se exponen aquí tales subcriterios.

IV.2.1. Criterios del Modelo

IV.2.1.1 Liderazgo

40.- Los líderes deben desarrollar y facilitar la consecución de la tarea, impulsando los valores y sistemas necesarios para que la organización consiga un éxito sostenido.

Así, los líderes se implican en el desarrollo y la mejora de los sistemas de gestión, fomentan la participación y motivan a los componentes de los equipos.

IV.2.1.2. Política y estrategia

41.- Las organizaciones deben desplegar una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tenga en cuenta el sector en el que opera. Así, debe analizarse el rendimiento de otras organizaciones consideradas mejores, para asumir sus prácticas y mejorar la gestión.

IV.2.1.3. Personas

42.- Las organizaciones excelentes deben lograr que sus integrantes se motiven, y aumenten así el compromiso con la organización.

Todo lo anterior implica la asunción de responsabilidades, el fomento de las actitudes innovadoras y el apoyo del aprendizaje individual y de equipo.

IV.2.1.4. Alianzas y recursos

43.- La excelencia requiere la planificación de las alianzas externas y el establecimiento de un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización

A tal fin se necesita identificar las oportunidades para el intercambio de conocimientos y aprovechar éstos para incentivar el desarrollo mutuo.

IV.2.1.5. Procesos

44.- Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer a sus grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.

Ello supone identificar las oportunidades de mejora continua, así como los cambios necesarios para que dicha mejora se produzca.

Del mismo modo, se requiere identificar mejoras en los servicios ofrecidos, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los grupos de interés a los que se dirigen.

IV.2.1.6. Resultados en los clientes

45.- Las organizaciones excelentes alcanzan notables resultados con los clientes y miden estos resultados de modo exhaustivo. En este sentido y en el ámbito de las Administraciones Públicas, ha de considerarse cliente al usuario de los servicios públicos.

En el sector público el término se debe entender por cliente a todo aquel que demande o reciba los servicios prestados por cualquier unidad administrativa.

Los resultados para el cliente deben medirse tanto en sus aspectos objetivos (nivel de servicio real) como subjetivo (percepción del usuario).

IV.2.1.7. Resultados en las personas

46.- Las organizaciones excelentes evalúan de manera exhaustiva y alcanzan resultados excelentes con respecto a las personas que las integran.

Para la obtención de estos resultados, tienen en cuenta medidas de la percepción que sobre ella tienen quienes trabajan allí; así se valoran y promocionan la motivación, el desarrollo de sus carreras, la igualdad de oportunidades, la implicación en el trabajo, etc.

IV.2.1.8. Resultados en la sociedad

47.- Las organizaciones excelentes evalúan exhaustivamente el impacto social de su actividad. Esta evaluación se refiere a la percepción que la sociedad tiene de la organización y a la imagen que tal organización transmite.

IV.2.1.9. Resultados clave

48.- Las organizaciones excelentes miden exhaustivamente los elementos clave de su política para alcanzar los resultados proyectados.

Estos elementos claves han de ser, forzosamente, cambiantes en función del objeto y los clientes a los que va dirigida su actividad, no obstante deben señalarse como resultados clave comunes a todas ellas, la tecnología, su ritmo de innovación, accesibilidad, etc.

IV.3. EL ESQUEMA LÓGICO REDER

49.- En los fundamentos del modelo EFQM se encuentra un esquema lógico llamado REDER.

Dicho esquema lo conforman cuatro elementos:

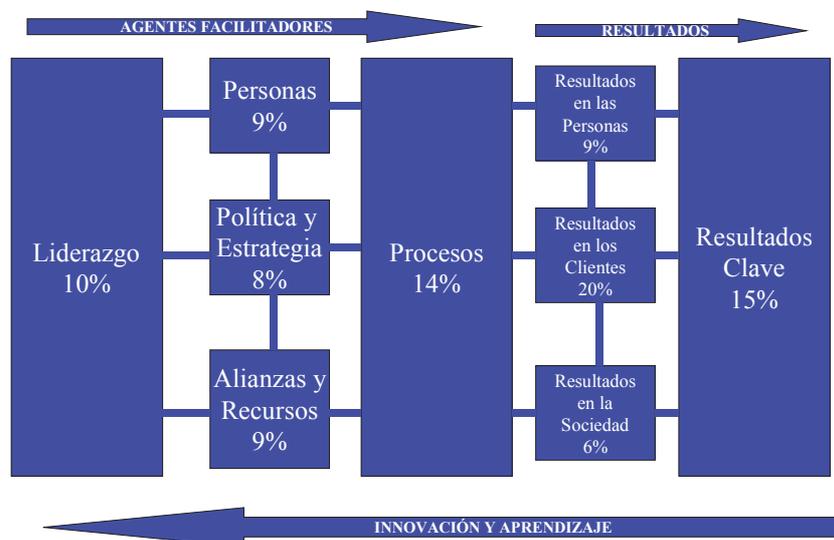
- Resultados
- Enfoque
- Despliegue
- Evaluación y Revisión

El esquema señala que cualquier organización necesita:

- 1.- Determinar los resultados que quiere lograr, analizando el rendimiento de sus recursos.
- 2.- Planificar y desarrollar los enfoques encaminados a conseguir los resultados requeridos en el presente y en el futuro.
- 3.- Desplegar tales enfoques sistemáticamente para asegurar su completa implantación.
- 4.- Evaluar y revisar los enfoques usados, basándose en el análisis y seguimiento de los resultados obtenidos y en el aprendizaje.

IV.3.1. La matriz de puntuación REDER

50.- La matriz de puntuación REDER es un método de evaluación que utilizan las organizaciones candidatas al premio europeo de la calidad. No obstante, puede emplearse para la autoevaluación en aquellas organizaciones que han implantado el modelo.



Al evaluar una organización, mediante la matriz de puntuación REDER, se asigna a cada uno de los nueve criterios del modelo EFQM, un peso específico o porcentaje que permitirá calcular el total de puntos asignados finalmente a dichos criterios.

En el siguiente gráfico se muestra dichos porcentajes, que se establecieron en 1991 como resultado de numerosas consultas en toda Europa.

En general, se asigna un idéntico porcentaje a cada subcriterio de un mismo criterio; no obstante existen excepciones a tal norma.

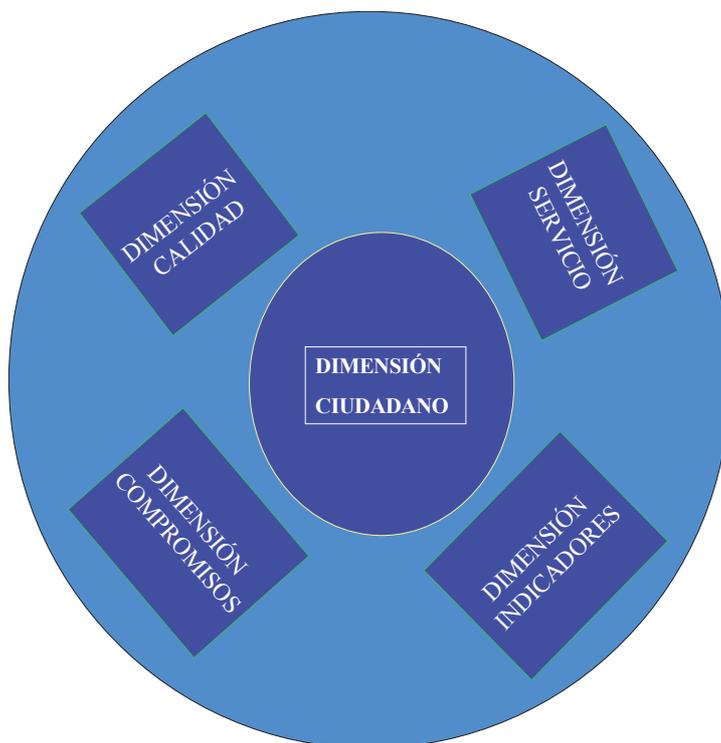
V. METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

51.- La elaboración de los informes de seguimiento de las Cartas de Servicios está prevista en el propio Decreto de regulación de las mismas.

Dicha norma prevé su redacción, por parte de cada uno de los organismos que tengan aprobada su Carta de Servicios, en el primer trimestre de cada año, Todo lo anterior con fundamento en dos conceptos básicos.

1. La ciudadanía como centro del sistema
2. La mejora continua.

52.- El análisis se estructura en cinco conceptos fundamentales a los que se denominan dimensiones y una parte final que se compone del plan de acción y del gráfico de evaluación de la Carta.



Dimensión del servicio: el objetivo de su análisis consiste en identificar la adecuación de la definición de:

- los servicios prestados por la unidad
- los derechos de los usuarios
- las formas de participación de tales usuarios
- los datos identificativos del centro.

Dimensión del ciudadano: su propósito es analizar la consideración de los ciudadanos en la definición de los servicios y en la formulación de los compromisos.

Dimensión del proceso: su objetivo es el uso de la Carta de Servicios como un medio para la definición de los objetivos en los procesos y la monitorización de la mejora en los mismos.

Dimensión compromiso: tiene por finalidad analizar los compromisos como eje de la Carta y de la gestión del servicio que se ofrece.

Dimensión del indicador: su objetivo es la valoración del uso de los indicadores como medio para evaluar el cumplimiento de los compromisos y el fomento de la mejora de los servicios que se ofrecen al usuario.

V.1. ANÁLISIS DEL CONTENIDO BÁSICO

53.- La finalidad de este análisis es la determinación de la correlación entre las necesidades sentidas por los ciudadanos y los servicios ofrecidos, implantando indicadores para evaluar el grado de cumplimiento de objetivos. Para ello, el examen ha de consistir en corroborar que la Carta de Servicios se basa en los siguientes elementos:

- una definición de compromisos que puedan cuantificarse
- un despliegue de un cuadro de mando de indicadores
- la aplicación de una herramienta de seguimiento
- una planificación e implantación de actividades de mejora
- la identificación de procesos y servicios
- la identificación de estándares de servicios
- la identificación del grado de cumplimiento de los compromisos
- la medición sistemática de las necesidades de los ciudadanos
- la medición del grado de satisfacción de los usuarios.

54.- El análisis ha de tener como objetivos la adecuada definición de los servicios que la unidad presta, de los derechos de los usuarios, de las formas de participación de tales usuarios y la adecuada identificación de la organización en que la unidad se encuadra.

55.- El Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, establece los elementos que resultan básicos (B) y otros que se clasifican de complementarios (C) en la Carta de Servicios.

Estos elementos y su tipología se exponen seguidamente:

CARÁCTER GENERAL	TIPO ¹
Identificación del órgano, organismo o unidad prestadora del servicio	B
Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento	B
Servicios que presta	B
Formas de colaboración o participación de los ciudadanos	B
Relación actualizada de normas reguladoras	B
Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios	B
Disponibilidad y acceso al libro de sugerencias y reclamaciones	B
Dirección postal, telefónica y telemática	B
COMPROMISOS DE CALIDAD	
Determinación de los estándares de calidad ofrecida	B
Horario de atención al público	B
Mecanismos de comunicación e información	C
Tramitación electrónica de los servicios prestados	C
Indicaciones que faciliten el acceso al servicio	C
Sistemas de gestión de calidad, ambiental, de riesgos laborales, etc.	C
Referencias de otras informaciones divulgativas	C
INDICADORES DE GESTIÓN	
Indicadores para la evaluación de la calidad	B
Mecanismos de comunicación del cumplimiento de los compromisos	C
Medidas compensatorias en el caso de que no se cumplieran los compromisos	C
Obligaciones de los ciudadanos	C

(1) B: básico. C: complementario

Cuadro nº 4

V.2 VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES

56.- Para cada una de las dimensiones que ya se han citado, se definirán unos elementos que habrán de valorarse. A cada uno de estos elementos se les otorga un peso específico, según su importancia para la medición de los compromisos.

En cada dimensión, la metodología señala cuatro apartados:

- Revisión de los aspectos: apartado en el que se revisarán los elementos definidos, para verificar que tales elementos han sido tenidos en cuenta.
- Descripción en él deben quedar de manifiesto las anomalías que se han encontrado en el análisis de los elementos de la dimensión y, en su caso, deben exponerse las razones por las que no se ha podido dar respuesta a los requerimientos del elemento.

- Recomendaciones: apartado éste en el que se expondrán las ideas que ayuden a la mejora de la Carta de Servicios.

- Propuesta de acciones de mejora: en cada una de las dimensiones de la Carta y a la luz de la incidencias que se detecten.

Como resultado del análisis de cada una de las dimensiones, se valora el grado de cumplimiento de cada elemento. La puntuación se realiza otorgando una calificación que oscila entre uno y cinco; entendiéndose que la máxima puntuación representa la consecución plena de dicho elemento.

A continuación se expone un breve ejemplo sobre la valoración de las dimensiones, que en este caso se limita a la dimensión del servicio.

57.- Los datos básicos que deben revisarse en esta dimensión son:

ELEMENTOS DE LA DIMENSIÓN DE CARÁCTER GENERAL	TIPO
Identificación del órgano, organismo o unidad que presta los servicios	B
Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento	B
Servicios que presta	B
Relación actualizada de normas reguladoras	B
Disponibilidad y acceso al libro de sugerencias y reclamaciones	B
Direcciones postales, telefónicas y telemáticas	B

Cuadro nº 5

Los elementos antes señalados se acompañan de una ponderación, que en el caso que se expone tiene exclusivamente el carácter de propuesta y que es la siguiente:

DIMENSIÓN DE LA CARTA		ELEMENTOS	Ponderación
DIMENSIÓN DEL SERVICIO	SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD	Adecuación de la definición	2,5
		Adaptación del lenguaje	2,5
		Homogeneidad en la definición con Cartas de similar alcance	1,3
		Desagregación del servicio	1,0
	DERECHOS DE LOS USUARIOS	Derechos contemplados en la legislación	2,5
		Detalle del folleto	0,5
	FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS	Canales genéricos de participación de la Junta de Andalucía	1,8
		Canales específico del servicio	1,0
		Nivel de actualización	2,0
		Compromiso por canales específico	0,7
	DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CENTRO	Mapa de localización	1,4
		Identificación de líneas de transporte	1,3
Otros datos		0,5	

Cuadro nº 6

Para cada una de los elementos considerados como básicos en la correspondiente dimensión y que han de figurar en la Carta de Servicios, se hacen constar las deficiencias que se hayan detectado así como las recomendaciones que se tengan por convenientes y las acciones de mejora propuestas en relación con los aspectos anteriores.

58.- A cada dimensión se le otorga la ponderación y la puntuación máxima, que a continuación se señalan:

DIMENSIÓN	PONDERACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
Dimensión servicio	19,0	95,0
Dimensión ciudadanía	51,5	257,5
Dimensión proceso	4,0	20,0
Dimensión compromiso	12,4	62,0
Dimensión indicador	13,1	65,5
TOTALES	100,0	500,0

Cuadro nº 7

59.- El resultado final será la expresión gráfica del grado de cumplimiento de cada una de las dimensiones.

Para la representación de la evaluación, se adopta la forma de red, ya que cada una de las dimensiones posee identidad propia para ser valorada de modo individual. Cabe señalar igualmente que, la variedad de los servicios prestados por parte de la Administración de la Junta de Andalucía, conlleva que la evaluación haya de ser necesariamente flexible, de modo que sea viable establecer la importancia que cada dimensión tiene en los distintos servicios que presta.

VI. ANÁLISIS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

VI.1. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES EN ALMERÍA

60.- La Carta fue aprobada por Resolución del delegado provincial de Obras Públicas y Transportes de Almería, de fecha 30 de agosto de 2005.

61.- Entre las actuaciones llevadas a cabo para la comunicación y divulgación de la Carta, se señalan las siguientes:

Una presentación oficial ante los medios de comunicación y ayuntamientos de la provincia

El envío de folletos divulgativos a las asociaciones de transportistas, sindicatos, asociaciones de consumidores, Cámara de Comercio de Almería y Asempal como asociación de empresarios.

62.- Para la implantación de la Carta se elaboró un mapa de procesos con las siguientes fases:

- Identificación de los procesos estratégicos, fundamentales u operativos y de soporte.
- Construcción del mapa de procesos.
- Asignación de procesos clave a sus responsables.

- Desarrollo de instrucciones de trabajo de los procesos.
- Análisis y mejora de procesos.

63.- De la Carta analizada se señalan los siguientes extremos:

A lo largo de la implantación de la Carta, la Delegación no estaba dotada de los recursos materiales necesarios para una adecuada recogida de información, que sirviera de fuente para la elaboración de los indicadores. Lo anteriormente señalado se tradujo en una sobrecarga de trabajo para el personal de la Delegación, sin que se consiguiese la implicación de dicho personal.

Si bien en el momento de implantación de la Carta de Servicios se apreciaron carencias de formación, en materia de calidad, con el transcurso del tiempo se han producido mejoras en dicha formación, a través de los cursos impartidos. Cabe señalar, asimismo, la mejora en los equipos informáticos con que la Delegación cuenta.

64.- Los indicadores que figuran en la Carta no siempre responden a criterios de calidad y en muchos casos reflejan indicadores de actividad.

65.- La Delegación dispone de diversos programas informáticos como el SITRAN o el ESTALIS; a pesar de ello, son tres las formas con las que se obtiene la información; la primera, derivada del propio sistema informático o indicadores monitorizados, la segunda, manual y la tercera, obtenida mediante estimadores.

De los catorce indicadores que se han analizado, seis de ellos son estimadores por muestreo, que se realiza a diario. En este sentido pueden señalarse como ejemplos, el número de personas atendidas en el punto de atención ciudadano, el número de personas citadas en un plazo inferior a cinco días, etc. De los catorce indicadores, diez de ellos alcanzan su valor estándar.

66.- Se realiza una encuesta de satisfacción entre los usuarios, si bien no se analizan los resultados de la misma.

67.- El servicio de transportes indica que los servicios prestados son percibidos como rápidos, y en plazo según las observaciones que efectúan las gestorías, asesores, asociaciones y demás representaciones de órganos colegiados como vocalías, miembros de la junta arbitral etc.

68.- En la Delegación no se habían presentado sugerencias o reclamaciones.

69.- Las nuevas competencias asumidas, entre las que se cuentan las relativas a la implantación de tacógrafos con tarjetas de conductor, y el control sobre los cursos de iniciación para la formación de conductores con permisos C, D y E, hacen necesaria una modificación de los compromisos e indicadores que en la Carta de Servicios se contienen.

VI.2. CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN CÁDIZ

70.- La Carta, publicada en el BOJA 42/2005 de 2 de marzo, cuenta con folleto divulgativo y web propia.

En el ejercicio 2003 se comenzó a trabajar en la Carta de Servicios, sin que con anterioridad el personal que habría de hacerse cargo de los compromisos que en la misma se contemplan, recibieran una adecuada formación en materia de calidad de los servicios. Se trata de una Carta tipo, prácticamente idéntica a las de otras Delegaciones y en su confección se apreció una falta de coordinación con los SSCC.

71.- Sobre la sede de la Delegación se señala que, está situada en un inmueble compartido con otros y de una considerable antigüedad, que requiere mejoras. Asimismo, la superficie útil para la atención a los ciudadanos resulta escasa y, en ocasiones, las colas de los usuarios han tenido que ocupar la escalera común, que sirve igualmente a locales privados, dando ello lugar a una inadecuada atención, fundamentalmente en el caso del Servicio de Justicia, que comparte espacio con el de Medicina Legal.

72.- Los anteriores extremos merman aspectos básicos de la calidad de los servicios como son, la apropiada apariencia y señalización, las correctas condiciones ambientales y la comodidad razonable ante las demoras en la atención. Todo ello favorece que los funcionarios aprecien como residuales o secundarios los aspectos relativos a la Carta de Servicios.

73.- De la Carta analizada se señalan las siguientes consideraciones:

En la misma figuran indicadores que no cuentan con un estándar y únicamente representan niveles de actividad, sin que de ellos pueda concluirse sobre la calidad del servicio. Tales indicadores deberían acompañarse de unos estándares de calidad. Basten citarse como ejemplos de lo anterior: el número de personas atendidas al mes, o el porcentaje de atendidos que han esperado menos de cinco minutos.

74.- Otros indicadores no dependen de la delegación provincial sino de terceros, tal es el caso del “*número de folletos informativos distribuidos en un mes*”. Dicha cuantía no la fija la delegación sino los SSCC, por lo que no se considera un indicador de calidad de la Delegación, dado que su cumplimiento no está directamente relacionado con sus propios recursos.

75.- Algo similar ocurre con el indicador “*número de personas que acceden a la base de datos de los Boletines oficiales al mes*”. Debe entenderse que tal variable no expresa la calidad de los servicios ofrecidos.

76.- Algunos indicadores, como “*el número de personas que obtienen el certificado digital en un mes*”, se calcula por un procedimiento estimativo. En cualquier caso tal indicador, igualmente, no representaría calidad sino actividad realizada.

77.- Las unidades de la delegación no utilizan procedimientos homogéneos para la medición de su calidad o actividad. Así, mientras algunos cuentan con herramientas informáticas para ello, los restantes utilizan registros manuales.

78.- El software utilizado no facilita la información necesaria para el seguimiento de los indicadores, especialmente en la obtención de datos globales de actividad.

79.- En el cuadro adjunto se recoge, globalmente, el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

UNIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
SECRETARÍA GENERAL	80%
SERVICIO DE JUSTICIA	65%
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	85%
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	65%
SECCIÓN DE PERSONAL	75%
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	100%
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL	85%
EQUIPOS TÉCNICOS DE APOYO A MENORES	90%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE ANDALUCÍA (SAVA)	100%

Cuadro nº 8

Durante el ejercicio 2006, período al que se refiere el informe de seguimiento, se presentaron dos reclamaciones que fueron resueltas por la Delegación. En el ejercicio 2007, se presentó una única reclamación.

VI.3. CARTA DE SERVICIOS DE LA CAZA, LA PESCA CONTINENTAL Y OTROS APROVECHAMIENTOS DE LA FLORA Y LA FAUNA SILVESTRES DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE MEDIO AMBIENTE EN CÓRDOBA

80.- La Carta se aprobó mediante la Orden de 7 de octubre de 2004, publicada en el BOJA 218/2004 de 9 de noviembre. Cuenta con folleto divulgativo y con su propia web.

81.- En cuanto a los aspectos generales que inciden en la elaboración y desarrollo de la Carta hay que señalar:

Aunque la Carta de Servicios fue aprobada en octubre de 2004, los primeros cursos de formación sobre calidad no se impartieron a los responsables de la delegación hasta mayo de 2007.

82.- Dado que para la atención al ciudadano no existe una primera línea, formada por personal de atención directa a los usuarios, que resuelva las dudas más sencillas, son los propios técnicos, cuya tarea, en principio, no es la de atención al público, los encargados de resolverlas.

83.- La Delegación cuenta con una relación de puestos de trabajo insuficiente y su personal rota con relativa frecuencia, por lo que la elaboración de indicadores, al no estar monitorizada, supone un sobreesfuerzo para los funcionarios.

84.- Sobre los indicadores que figuran en el folleto divulgativo de la Carta ha de señalarse:

La toma de datos para el indicador “número de inscripciones en el registro andaluz de caza y pesca continental en un plazo inferior a diez días” se elabora con un procedimiento mixto de carácter informático y manual.

85.- Los estándares fijados para tal indicador no se cumplen, sin que la Delegación pueda evitar tal incumplimiento, al depender, en parte, de la actuación del personal ajeno a la misma.

86.- Un gran número de indicadores, tales como el número de licencias de caza tramitadas al año, se encuentran centralizados, por lo que la Delegación queda vinculada por la actuación de los SSCC.

87.- Los hechos mencionados invalidan, en gran medida, tales parámetros como indicadores de calidad de los servicios, tanto por depender de unidades distintas a la Delegación, como por la imposibilidad de fijar políticas tendentes a la mejora de aquellos.

88.- La mayoría de los indicadores que hacen referencia a número de planes, número de expedientes, número de autorizaciones, etc. son indicadores de actividad y no de calidad de los servicios.

89.- La Delegación desconoce los eventuales trabajos que la Dirección General pueda realizar para recabar la opinión de los usuarios sobre los servicios que presta y al desconocer la opinión de los usuarios, se dificulta la corrección de prácticas que requieran mejoras.

90.- Los cambios normativos relativos a la flora, caza, biodiversidad y geodiversidad hacen necesario una actualización de los compromisos e indicadores que en la Carta de Servicios se contemplan.

VI.4. CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN EN GRANADA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

91.- La Carta, centralizada, se publicó en el BOJA número 165, de 24 de agosto de 2004. Cuenta con folleto divulgativo y web propia.

92.- Para la elaboración de la Carta, la Delegación contó con los servicios de una empresa privada, que colaboró en:

- la toma de datos
- las sesiones de trabajo con los responsables de la Carta
- los trabajos de gabinete para la definición de los requisitos básicos con los que debían contar los indicadores
- la elaboración de las fichas individualizadas, los indicadores y el sistema de evaluación del cumplimiento de los objetivos.

93.- Se analizaron todos los indicadores que figuran en el folleto divulgativo de la Carta de Servicios, revelándose los siguientes extremos:

En el folleto figuran indicadores, como “*el número de folletos informativos realizados*”, que no de-

pende directamente de la actividad y calidad de los servicios de la Delegación. En todo caso, tal cuantía depende de los SSCC de la Consejería. En la Carta, figuran mezclados indicadores tanto de la Delegación como de los SSCC. Así, de los doce que constan en la Carta de Servicios, tres, al menos, no dependen de la acción directa de la Delegación.

94.- Uno de los indicadores es el tiempo medio de espera. Las colas se ordenan mediante la recogida de boletos en expendedores mecánicos, sin embargo, cuando el ciudadano es atendido, un sistema manual determina el comienzo de un nuevo turno. Los olvidos al accionar el dispositivo, introducen errores en el cálculo del indicador y distorsionan los promedios.

95.- El indicador “*tiempo medio de espera*” está determinado por la distribución física del edificio, que al ser antiguo y posteriormente remodelado, no ofrece la mejor adecuación a la atención de los ciudadanos, ya que deben esperar en un espacio distinto al que se encuentran los mostradores donde son atendidos.

96.- Los indicadores no están acompañados de sus correspondientes estándares de calidad, por lo que se desconoce la desviación respecto de los mismos.

97.- El número de tiques expedidos puede ser distinto al del número de usuarios atendidos, ya que se puede producir un reenvío del usuario hacia otra dependencia.

98.- En el ejercicio 2005, se produjeron cambios en los sistemas de información, sustituyéndose los sistemas NEMO y Q-MATIC por sistema CIYAT de forma definitiva como sistema integrado de gestión de colas y gestión del conocimiento.

En noviembre de 2007 se propuso una modificación de la Carta de Servicios debida fundamentalmente a los cambios en los procedimientos, sin embargo al ser una Carta de Servicios que atañe a todas las Delegaciones Tributarias, tales cambios resultan de gran complejidad.

VI.5. CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN HUELVA

99.- La Carta de Servicios se publicó en el BOJA número 161/2005, de 19 de agosto, cuenta con folleto divulgativo y no tiene web propia.

100.- Respecto a la Carta, deben señalarse algunos factores que influyeron para que su elaboración no resultara adecuada; entre otros, cabe significar:

- La ausencia de formación previa del personal sobre la terminología, metodología y los conceptos relacionados con la calidad.
- La alta rotación del personal y una plantilla infradotada en algún caso, ya que muchas de las tareas que requiere la puesta en marcha y el seguimiento de la Carta de Servicios, han venido a sumarse al trabajo ordinario de ciertos empleados.
- La insuficiente coordinación con los SSCC, que debieran ser sensibles a las demandas de recursos para añadir calidad a los servicios prestados.
- Una cierta premura en la redacción de la Carta de Servicios, que colaboró a que en ella figuraran indicadores no del todo coherentes; así el “número de diligencias policiales instruidas y de personas detenidas o imputadas”, resultan ser valores que, en gran medida, viene impuestos por variables ajenas a la calidad y gestión del servicio.

101.- Asimismo, un gran número de los indicadores que constan en el folleto divulgativo de la Carta, son de actividad y no de calidad de los servicios. Así, pueden señalarse: el número de actuaciones inspectoras, el número de autorizaciones en materia de juego, el número de planes de emergencia elaborados o actualizados, etc.

102.- Al no estar monitorizados, los sistemas de registro son inadecuados, pues, en ocasiones, se invierte más tiempo en dejar constancia de una

consulta que de la consulta en sí misma, como ocurre en el caso de la atención telefónica a los ciudadanos.

103.- La Delegación no cuenta con software adecuado para realizar mediciones de los indicadores ya que los programas que posee no son más que bases de datos para registrar determinados parámetros. Al no estar integradas las aplicaciones informáticas, los datos pueden ser duplicados o registrados en varias ocasiones.

104.- El sistema informático de gestión que utiliza el Servicio de juego sufrió una serie de cambios que impidió durante, al menos, cuatro meses, grabar las altas de máquinas recreativas, ello dio lugar a que los indicadores de calidad del Servicio de juego bajaran significativamente.

105.- Numerosos indicadores muestran valores por debajo del estándar de calidad, como consecuencia de una errónea valoración inicial de tales parámetros. Es el caso de la resolución, en el plazo máximo de 72 horas, de los expedientes. Todo ello se debe a que en el análisis preliminar que se realizó antes de publicar la Carta, no se contemplaron valores posibles y realistas de los indicadores, ni se tuvieron presentes factores que pueden distorsionarlos.

106.- En la Carta figuran indicadores, como la cuantía de material divulgativo editado, que no depende directamente de la actividad y calidad de los servicios de la Delegación. En todo caso, tal cuantía depende de los SSCC de la Consejería, por lo que su incumplimiento no resulta imputable a la acción de la Delegación y que, en todo caso, deberían formar parte de los compromisos e indicadores de tales SSCC.

107.- Con fecha 18 de abril de 2008 se había realizado el informe de seguimiento y evaluación que correspondía al ejercicio 2006. En él se describen una serie de indicadores no válidos debido a:

- No garantizan el cumplimiento del compromiso (número de expedientes sancionadores, tiempo medio de tramitación de quejas, etc..)

- Se señalan indicadores que no establecen una relación con ningún compromiso, como el grado de ejecución del crédito presupuestario, el tiempo medio de tramitación de subvenciones, etc.
- Se aprecian indicadores basados en números absolutos que no permiten el análisis, ni la evaluación del grado de cumplimiento, como por ejemplo, el número de colaboradores en los medios de comunicación, etc.

108.- A la fecha de la finalización de los trabajos de campo, la Carta no se había modificado, si bien se estaba planteando una nueva, con distintos indicadores, debido fundamentalmente a los cambios normativos producidos a lo largo de su vigencia, a la falta de utilidad de algunos de estos indicadores y a la gran dificultad para su registro.

VI.6. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA DE PENSIONES EN JAÉN

109.- La Carta de Servicios fue publicada en BOJA número 210, de fecha 27 de octubre de 2004.

110.- Fue elaborada por una empresa de consultoría. Durante la fase de implantación, la Delegación no se encontraba dotada de los medios y recursos necesarios para su desarrollo y recogida de información.

111.- Todo ello unido a la carencia de una adecuada formación del personal y de cauces para canalizar las sugerencias ante la DGAECS, llevó a que los primeros momentos del nuevo instrumento de calidad no estuvieran exentos de dificultades que, pese a todo, fueron resueltos por el servicio de pensiones, que elaboró sus propias fichas de seguimiento y aplicaciones informáticas.

112.- Para el seguimiento y cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta, el servicio de pensiones elabora y explota los siguientes sistemas de información:

- Estadísticas de Jubilación.
- Estadísticas de Invalidez.
- Estadísticas de revisión de Oficio.
- Estadísticas de revisión a instancia de parte.
- Estadísticas de reclamaciones.

113.- Ciertos indicadores, se ven influidos por la actividad de otras unidades, como la Intervención Provincial o los servicios de valoración, que al no contar entre sus fines con el de reducir los tiempos de tramitación, influyen negativamente en los valores que el servicio de pensiones podría alcanzar.

Otros indicadores utilizados en la Carta, se refieren más bien a la actividad interna que a la calidad con que se prestan los servicios. Sirvan como ejemplos de lo anterior el “*número actualizado de pensionistas*”, el “*número de certificados emitidos*” o el de “*folletos divulgativos distribuidos*”.

De los catorce indicadores analizados, once de ellos alcanzan los valores de los estándares fijados y el resto no lo logra, al definirse incorrectamente o porque su cumplimiento está condicionado por la actuación de otras unidades.

114.- En una encuesta elaborada por el Servicio, se pone de manifiesto que la mayoría de los ciudadanos -entre el 70% y el 80%- valoran el servicio prestado como satisfactorio o muy satisfactorio, sin embargo, cuando se pregunta por el grado de conocimiento que tienen de la Carta de Servicios, el 86% manifiesta desconocerla.

115.- Las reclamaciones, con un promedio de 20 por mes, se resuelven en un plazo que oscila entre 17 y 87 días, aunque en los últimos doce meses dicho plazo no alcanza los 50 días.

116.- Con fecha abril de 2008, la Carta de Servicios no se había modificado y no se realiza el seguimiento de la misma debido a la reducción de personal del Servicio y al aumento de competencias asumidas tras la entrada en vigor de la Ley de Dependencia.

VI.7. CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN DE CULTURA EN MÁLAGA

117.- Esta Carta de Servicios se publicó en el BOJA nº 100 de 25 de mayo de 2005, por tanto la valoración hace referencia al período de junio a diciembre de 2005.

118.- Desde la publicación de la Carta de Servicios se decidió por los responsables de su seguimiento el inicio de un proceso de mejora de los servicios que desembocó en una autoevaluación, consistente en examinar sistemáticamente las actividades y resultados de la Delegación, conforme al modelo EFQM, constituyéndose a tal fin un grupo formado por responsables de los departamentos y unidades que componen la Delegación.

Para este proceso la Delegación contó con la asistencia técnica proporcionada desde la DGAECS, a través de una consultora. El resultado se puso en común con todos los participantes, adoptándose la decisión de emprender dichas mejoras. Actualmente cuenta, para tal tarea, con la asistencia de la Oficina de Calidad de los Servicios de Málaga.

119.- Del análisis de los indicadores de la Carta de Servicios se extraen las siguientes conclusiones:

Durante la implantación de la Carta no se dotó a la Delegación de los medios y recursos necesarios para el desarrollo y recogida de información.

120.- La implantación no contó con la implicación de toda la plantilla y ésta carecía de la adecuada formación sobre los fundamentos y terminología de la calidad de los servicios públicos. Asimismo se evidencian lagunas para canalizar las sugerencias de las distintas unidades hacia la Dirección General.

121.- La mayoría de los indicadores son de actividad interna. Un ejemplo de estos indicadores son: el número de hombres y mujeres atendidas al mes, número de registros de entrada y salida realizados al mes, número de personas atendidas en el registro de la propiedad, etc.

122.- De los seis indicadores analizados, dos extraen sus valores de datos registrados manualmente, dos no alcanzan el estándar de calidad y en uno no coincide el resultado anual con el que se desprende de los registros

Por Resolución de 1 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, se aprueba una nueva Carta de Servicios de la Delegación. Esta supone un cambio sustancial al pasar de 54 indicadores a 14 y al ser una Carta común a todas las Delegaciones Provinciales.

En la actual se incluyen indicadores de más fácil medición y más cercanos al ciudadano en relación con la anterior que hacía referencia básicamente a la actividad de la propia Delegación. El cambio también se ve motivado, en parte, por las modificaciones normativas producidas, como la nueva Ley de Patrimonio Histórico.

123.- La nueva Carta se encuentra en sus inicios, por lo que no se ha podido realizar una valoración de los resultados.

124.- Durante el trabajo se pusieron de manifiesto dificultades para acceder al programa informático que controla el proceso de elaboración y modificación de las Cartas, en concreto el programa de gestión de proyectos de calidad (ÁGORA), ya que durante el trabajo de campo no se pudieron realizar las consultas debidas a deficiencias en la red.

125.- Hasta el momento no se han realizado encuestas de satisfacción de los usuarios.

126.- El espacio de atención al ciudadano ha mejorado notablemente respecto a la situación que existía en 2007 debido a las obras de reforma en el edificio.

127.- Durante el ejercicio 2007 se realizaron 12 reclamaciones que fueron resueltas por la Delegación.

VI.8. CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRESA

128.- La Carta de Servicios de Atención al Ciudadano (SAC) de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía fue la primera que se publicó. (Boja nº 141 de 21 de julio de 2005).

129.- Posee folleto divulgativo y no tiene web propia. Actualmente se encuentra en proceso de modificación y se publicará una nueva con la inclusión de distintos indicadores relativos a la atención telefónica que no se recogían en la anterior.

130.- La Carta de Servicios cuenta con informes de observancia de los ejercicios 2004, 2005, 2006 y 2007, informe de satisfacción de clientes, informe de auditoría de seguimiento de AENOR 2007, carta respuesta y entrega de Plan de acciones correctivas a AENOR y Manual de acogida al Servicio de atención al ciudadano.

Dado que la Delegación de Innovación Ciencia y Empresa implantó los modelos de calidad con anterioridad al modelo EFQM, implantado por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, la Delegación

sigue manteniendo un modelo de gestión de la calidad de acuerdo con las normas ISO 9001:2000. El seguimiento de los indicadores se realiza con una periodicidad mensual.

VI.8.1. Satisfacción de los usuarios

La metodología aplicada para medir la satisfacción de los usuarios es coherente y adecuada para cualquier tipo de usuario.

Satisfacción en la atención no presencial:

131.- El grado de satisfacción global percibido por el usuario en 2007 se sitúa en 7,88 puntos en una escala de 1 a 10.

Tal puntuación muestra una evolución favorable en el tiempo, ya que en el tercer cuatrimestre del año 2006 su valor fue de 7,5. Tal tendencia queda pendiente de ser confirmada por los datos futuros.

Satisfacción en la atención presencial:

132.- En la encuesta realizada por los SAC en las ocho DDPP y con la escala de puntuación ya señalada, se obtuvieron los siguientes resultados:

	2005	2006	2007	Media Aritmética
ALMERÍA	7,9	7,9	8,1	8,0
CÁDIZ	7,8	8,5	8,2	8,2
CÓRDOBA	8,1	7,9	8,1	8,0
GRANADA	7,9	8,1	7,9	8,0
HUELVA	8,7	7,9	7,8	8,1
JAÉN	8,5	8,4	8,3	8,4
MÁLAGA	7,7	8,3	8,3	8,1
SEVILLA	7,3	7,7	7,7	7,6
Media Aritmética	8,0	8,1	8,1	

Cuadro nº 9

La tendencia observada es relativamente homogénea y su valoración se sitúa en torno a los 8 puntos.

VI.8.2. Cumplimiento externo de requisitos (Reclamaciones de usuarios)

Atención no presencial:

133.- El número de reclamaciones se sitúa en un valor de una reclamación por cada 10.000 consultas atendidas.

Atención presencial:

El número de reclamaciones por cada 1.000 consultas atendidas ha sido el siguiente:

	2005	2006	2007	Media Aritmética
ALMERÍA	0,03	0,18	0,17	0,13
CÁDIZ	0,08	0,12	0,16	0,12
CÓRDOBA	0,05	0,06	0,05	0,05
GRANADA	0,00	0,10	0,14	0,08
HUELVA	0,06	0,28	0,28	0,21
JAÉN	0,11	0,00	0,00	0,04
MÁLAGA	0,41	0,10	0,24	0,25
SEVILLA	0,12	0,13	0,46	0,24
Media Aritmética	0,11	0,12	0,19	

Cuadro nº 10

134.- Con los datos anteriormente expuestos, cabe señalar que el número de reclamaciones no resulta significativo y así se ha mantenido en los últimos tres años.

VI.8.3. Cumplimiento interno de requisitos

135.- La organización dispone de un amplio conjunto de indicadores para la medida del desempeño eficaz de los principales procesos de prestación de servicio, en las distintas modalidades de atención al ciudadano.

Atención no presencial:

136.- A modo de ejemplo, podría citarse el porcentaje de llamadas perdidas frente a las recibidas, situado en el 27% durante 2007 (10,68% durante el tercer cuatrimestre de 2006). A este respecto, la organización ha identificado dicha circunstancia y planteado acciones correctivas para 2008.

Atención presencial:

137.- En este tipo de atención, la organización dispone de un conjunto de indicadores, entre los que se pueden señalar los siguientes:

Porcentaje de usuarios que permanecen en espera un tiempo inferior a 10 minutos, en primera línea.

138.- Los datos, para el conjunto de las DDPP, son los siguientes:

2005	2006	2007
86,87%	96,33%	93,94%

Porcentaje de usuarios que permanecen en espera un tiempo inferior a 15 minutos, en atención específica - información especializada. (2ª línea).

Los valores para el conjunto de las DDPP son los siguientes:

2005	2006	2007
79,25%	88,39%	88,74%

139.- Los valores antes citados pueden considerarse dentro de los objetivos predeterminados. El relativo incremento que se produce en 2007 ha obedecido a factores relacionados con la disponibilidad de personal.

140.- Respecto al resto de indicadores, queda de manifiesto que se encuentran en los límites de los valores señalados como objetivo y, en todo caso, se constata la toma de medidas conducentes a la mejora de la calidad del servicio.

141.- Los indicadores analizados se corresponden con los señalados en el folleto divulgativo (índice de reclamaciones, tiempo medio de espera, tiempo de atención al ciudadano, índice de satisfacción, índice de calidad de la información ofrecida, etc.). La prueba realizada por el equipo como observador pasivo, en el indicador "tiempo medio de espera", resultó satisfactoria.

142.- Para completar lo anteriormente señalado, debe significarse que el indicador relativo al “*índice de calidad de la información ofrecida*”, que obtiene la más alta puntuación, viene determinado por el conocimiento que tienen los funcionarios de que las explicaciones ofrecidas a los usuarios están siendo oídas por sus superiores.

VI.9. CARTA DE SERVICIOS DEL FONDO ANDALUZ DE GARANTÍA AGRARIA (FAGA)

143.- La Carta de Servicios del FAGA entró en vigor el 25 de septiembre de 2004. Con posterioridad se modificó por Resolución de fecha 8 de marzo de 2006. Cuenta con folleto divulgativo y web propia.

144.- En la Carta de Servicios figuran 50 compromisos, asumidos por la dirección general del FAGA, sus correspondientes subdirecciones y los servicios dependientes de las mismas.

145.- Se seleccionaron, para su análisis, trece de los indicadores que aparecen en el folleto divulgativo.

146.- El indicador relativo al número de solicitudes tramitadas por Internet ha ido disminuyendo debido a problemas en la aplicación informática, mal funcionamiento y las caídas constantes de la red.

147.- Indicadores como el número de visitas realizadas al portal del sistema integrado, el número de solicitudes tramitadas por Internet o el número de controles planificados sobre el total de los solicitados, son en realidad indicadores de actividad y no propiamente de calidad.

148.- De los trece indicadores analizados, no se ha facilitado la documentación que soporta los valores de seis de ellos.

149.- Entre los servicios prestados por el FAGA figura en la Carta de Servicios, la realización de encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los clientes o perceptores de ayudas. A tal fin se seleccionaron 289 beneficia-

rios. Las respuestas fueron anónimas y el cuestionario constó de preguntas generales, específicas y comentarios

150.- Del total de 289 encuestas enviadas se recibieron 85 respuestas (29,41%) y no llegaron a sus destinatarios 9 (3,11%).

151.- En líneas generales, el nivel de satisfacción del perceptor de ayudas ha empeorado con respecto al 2004 (pasando del 58% al 49% en 2006), fundamentalmente en lo que refiere al servicio recibido de forma presencial, tanto en la información previa como en la tramitación y gestión de los expedientes.

152.- La Carta de Servicios que fue aprobada en septiembre de 2004, era conocida por el 38% de los usuarios encuestados en ese año, porcentaje que disminuye en el 2006 hasta el 30%.

153.- El 48% de los beneficiarios encuestados consideran que no han cobrado la ayuda en el período de tiempo esperado. En tal sentido, se señala que se trata de una percepción que no está relacionada con el cumplimiento de los plazos legales.

154.- Durante el año 2007 se continuó la adecuación de los compromisos e indicadores establecidos en la Carta, para lograr una mejor adaptación de los mismos a los servicios prestados por el FAGA.

VI.10. CARTA DE SERVICIOS DE ACTIVIDADES FORMATIVAS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

155.- La Carta se publicó en el BOJA nº 104 de 31 de mayo de 2005.

156.- De los cinco indicadores que se recogen en la el folleto divulgativo, uno (porcentaje de actividades que tienen mayor demanda) no está operativo ya que se desestimó, por no medir lo que se pretendía, es decir la adecuación entre oferta y demanda, ya que no representaba un parámetro de calidad dependiente del IAAP.

157.- Dos de los indicadores analizados alcanzan los parámetros establecidos (uno de ellos mide la satisfacción) y otros dos (Plazo medio de expedición de certificados de asistencia o aprovechamiento y el plazo medio de tramitación de propuestas de inscripción) no los alcanzan debido en parte a que dependen de servicios externos no dependientes del IAAP.

158.- Anualmente el IAAP se somete a dos auditorías por una empresa externa y a la auditoría AENOR contando con indicadores de satisfacción cuyos resultados son favorables.

159.- Los procedimientos de registro son adecuados y todos los datos se encuentran informatizados.

VII. BARÓMETRO DEL OBSERVATORIO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA. PRINCIPALES RESULTADOS

160.- El barómetro es una herramienta del observatorio para la mejora de los servicios

públicos que permite a la Junta de Andalucía, conocer la opinión y la satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad y la modernización de los servicios públicos.

El barómetro realiza cada año un estudio de opinión, que permite disponer de datos actualizados y analizar su evolución temporal.

161.- El barómetro se ha realizado mediante encuesta telefónica a 768 personas (96 por provincia). El tipo de muestreo ha sido el aleatorio estratificado, estableciendo cuotas de sexo y edad siguiendo una afijación proporcional para cada estrato. El nivel de error a nivel agregado de Andalucía es de $\pm 3,54\%$

162.- A continuación se exponen los resultados más significativos relativos al ejercicio 2007.

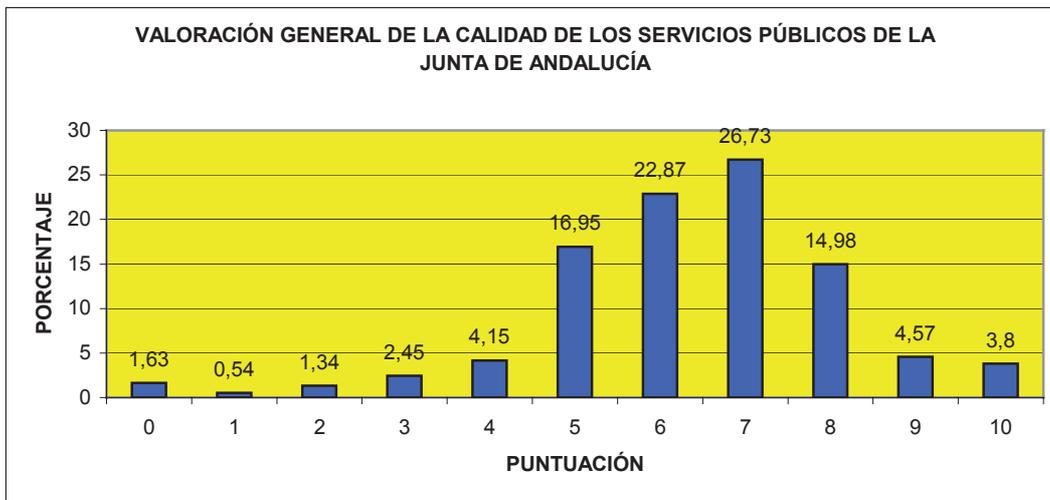


Gráfico nº 1

Fuente: Barómetro del observatorio para la mejora de la calidad de los servicios públicos 2007

163.- Como se puede apreciar, la valoración más veces señalada por la población encuestada, es 7 puntos. La media es de 6,35. Los que

valoran con un 6 o más puntos la calidad de los servicios públicos es de un 73%.

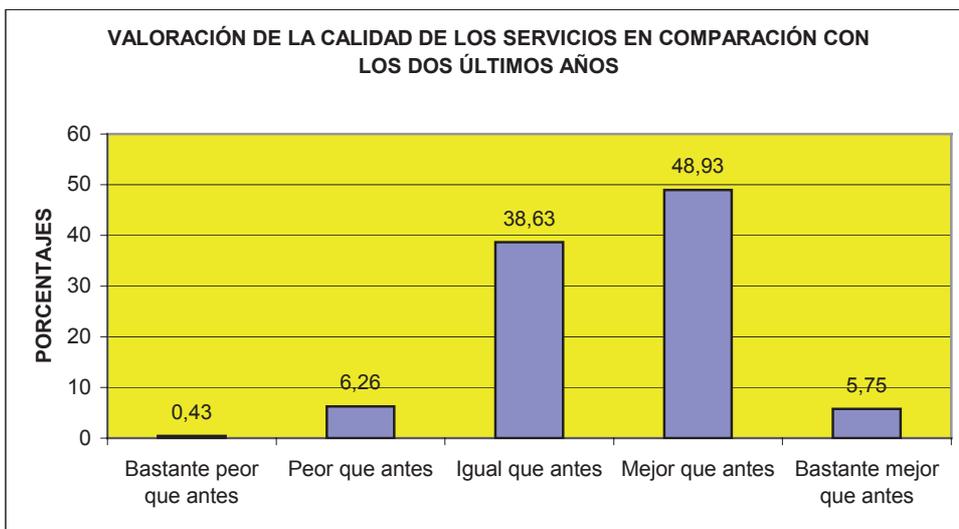


Gráfico nº 2

Fuente: Barómetro del observatorio para la mejora de la calidad de los servicios públicos 2007

164.- Más de la mitad de la población encuestada opina que los servicios públicos de la Junta de Andalucía están mejor o bastante mejor que

antes (el 54,68%). Un 38,63% opina que están igual y un 6,69% piensa que han empeorado.

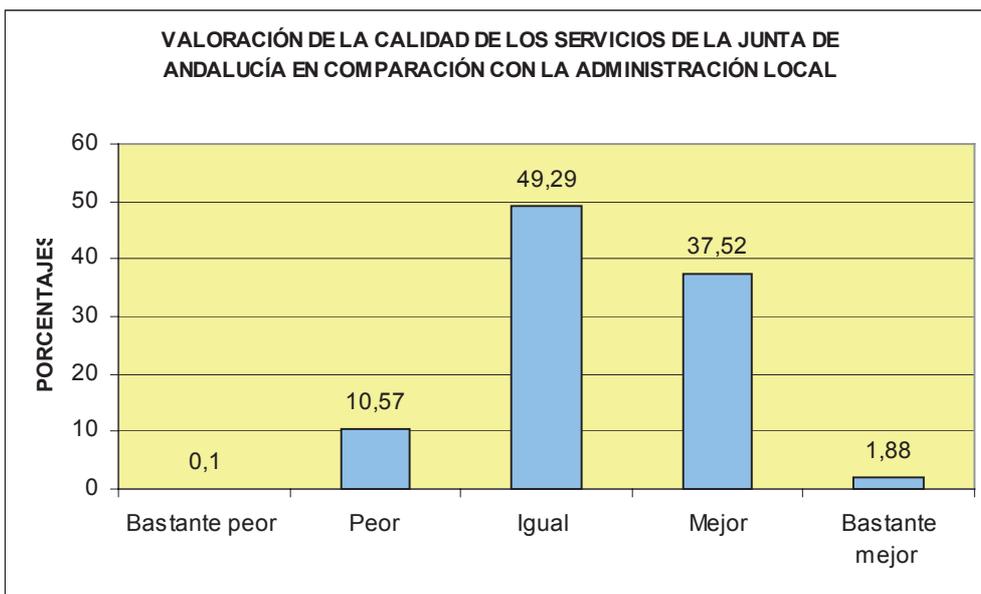


Gráfico nº 3

Fuente: Barómetro del observatorio para la mejora de la calidad de los servicios públicos 2007

165.- La mitad de la población encuestada opina que la Administración Autonómica es, en calidad, igual que la Administración Local. No

obstante, un 39,4% opina que es mejor o bastante mejor y un 10,67% percibe que es peor o bastante peor.

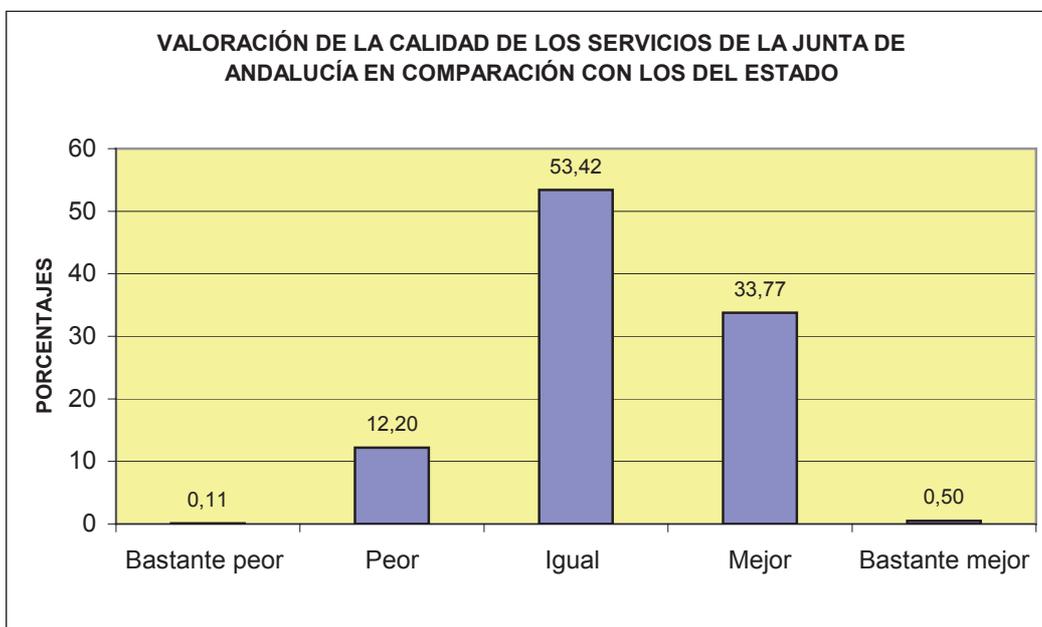


Gráfico nº 4

Fuente: Barómetro del observatorio para la mejora de la calidad de los servicios públicos 2007

166.- Más de la mitad de la población opina que la Administración Autonómica es igual que la Estatal. Un 34,2% opina que es mejor o bastante mejor y un 12,31% la percibe como peor o bastante peor.

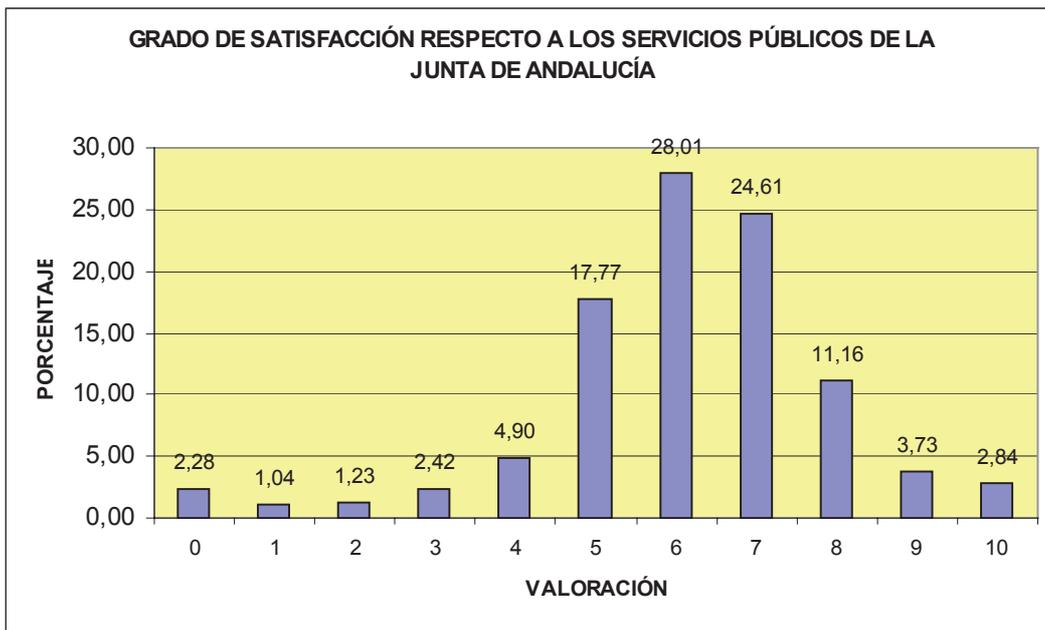


Gráfico nº 5

Fuente: Barómetro del observatorio para la mejora de la calidad de los servicios públicos 2007

167.- La valoración que más se repite es la de 6 puntos y un 11,9% manifiesta

estar insatisfecho con los servicios prestados por la Junta de Andalucía.

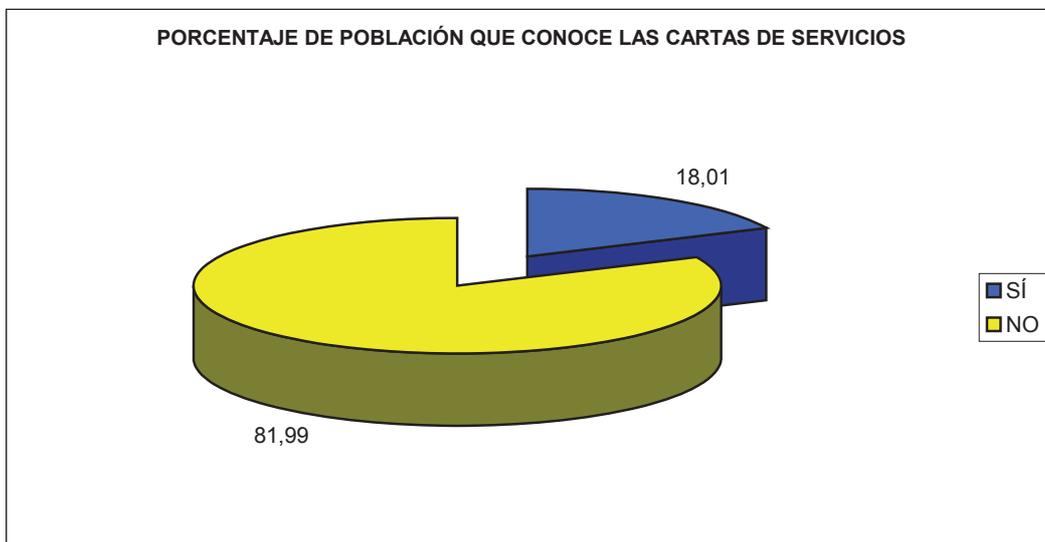


Gráfico nº 6

Fuente: Barómetro del observatorio para la mejora de la calidad de los servicios públicos 2007

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

168.- La elaboración de una Carta de Servicios, la asunción de los compromisos que en ella se contienen y la apuesta por la mejora de los servicios públicos, debe considerarse como un proceso en

el que implícitamente se actualizan y perfeccionan los objetivos y las prácticas para su consecución.

El presente informe es sensible a esta realidad y ha de entenderse como una pieza más de tal proceso de mejora. Sus conclusiones y recomendaciones pretenden arrojar luz sobre algu-

nos aspectos que deben ser tenidos en cuenta para lograr la excelencia. (§ 4)

169.- El número de Cartas aprobadas y publicadas por la Junta de Andalucía y sus OOA ha crecido desde su implantación, en 2004, de manera muy significativa, al pasar de 43 en 2004 a 208 en mayo de 2008. (cuadro nº 2)

170.- La elaboración de una Carta de Servicios requiere un estudio previo suficientemente profundo en el que se identifiquen los procesos estratégicos y el análisis y mejora de tales procesos. En numerosas Cartas objeto del informe, se evidencia una urgente elaboración que carece de dicho examen. (§§ 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26)

Se recomienda, para la elaboración de las Cartas de Servicios, un estudio pormenorizado de los procesos estratégicos fundamentales y de soporte, la asunción de los correspondientes compromisos y la correcta identificación de los indicadores con los servicios prestados.

171.- El número de compromisos e indicadores que figuran en las Cartas analizadas es, en numerosos casos, superior a los que pueden y deben ser asumidos por la correspondiente unidad administrativa, por lo que su incumplimiento desvirtúa los resultados de la gestión de tales unidades. (§§ 74, 75, 86, 93, 101, 106)

Se recomienda limitar el número de compromisos que figuran en las Cartas, que tales compromisos respondan a una adecuada gestión de los procesos estratégicos y que tengan un impacto directo en los clientes de los servicios públicos.

172.- No todos los indicadores que figuran en las Cartas de Servicios se refieren a la calidad de dichos servicios y muchos de ellos son indicadores de actividad. (§§ 88, 101, 105, 113, 121)

Se recomienda un exhaustivo análisis de indicadores, de modo que se omitan en las Cartas aquellos que no representan niveles de calidad.

173.- La asunción de una Carta de Servicios y, en general, la política de mejora de los servicios públicos, requiere la adecuada formación del personal que los gestiona. En las DDPP se evi-

dencian las carencias de formación sobre políticas de calidad y específicamente sobre las Cartas de Servicios. (§§ 100, 111, 120)

Se recomienda la celebración de cursos referidos a dichas políticas, entre el personal encargado de asumir los nuevos retos que figuran en las Cartas de Servicios.

174.- El conocimiento exacto de la calidad de los servicios prestados y la mejora de los mismos, requiere la fijación de unos estándares de calidad para conocer la situación de hecho y los objetivos que se pretenden; por ello la fijación de indicadores sin el acompañamiento de sus adecuados estándares, sustraen utilidad a tales indicadores o los invalidan. (§§ 85, 96, 105, 107, 121)

Se recomienda que cada uno de los indicadores que figuran en las Cartas de Servicios, lo hagan acompañados de su correspondiente estándar de calidad.

175.- La monitorización de los indicadores resulta imprescindible para objetivar los resultados de la gestión y evitar sesgos en la evaluación de la calidad. (§§ 102, 103, 122)

Se recomienda una mayor y mejor dotación de equipos informáticos y software para todos aquellos procesos de los que se deriven indicadores de calidad.

IX. ANEXOS

ANEXO IX. 1

CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS

EXPEDIENTES 2004

DENOMINACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	CONSEJERÍA	PROVINCIA	FECHA ENTRADA	FECHA INFORME	FECHA SALIDA	INDICADOR DÍAS	Nº EXPTE	Fecha	BOJA	BOJA	BOJA	Fecha informe Seguimiento	Fecha Entrada	BOJA	Fecha	CAMBIOS	Publicación	Folletoización	Actualización propia	Web
									2005	2006	2007	2008		Número				SI	SI	NO
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRESA	SS.CC.	19/01/2004	28/04/2004	02/02/2004	7	Expte. 01/04	01/03/04 nº 41	30/03/06			12/05/2008	04/05/2005	141	21/07/05	SERVICIOS COMPROMISOS INDICADORES FOLLETO	22/07/2005	SI	SI	NO
INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE ANDALUCÍA	ECONOMÍA Y HACIENDA	SS.CC.	25/04/2003	27/05/2003	29/05/2003	2	Expte. 02/04	10/03/04 nº 48			10/08/07	25/04/2008				DG. ADMON. ELECTRÓNICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	22/03/2004	SI		SI
D.G. DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS*	JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	SS.CC.					Expte. 03/04	22/03/04				07/06/2006	09/06/2006	181	18/09/06	DG. INSPECCION Y EVALUACION				
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA ANDALUZA	ECONOMÍA Y HACIENDA	SS.CC.	28/05/2004	04/06/2004	14/06/2004	7	Expte. 04/04	24/08/04 nº 105	26/07/06			07/04/2008					25/08/2004	SI		SI
SERVICIO DE INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES	TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE	SS.CC.	28/05/2004	07/06/2004	09/06/2004	2	Expte. 05/04	02/07/04 nº 129									03/07/2004	SI		SI
SERVICIO DE ARQUITECTURA Y VIVIENDA DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE SEVILLA	OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	SEVILLA	11/06/2004	16/06/2004	18/06/2004	2	Expte. 06/04	20/07/04 nº 141									21/07/2004	SI		SI
D.P. JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE MÁLAGA	JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	MÁLAGA	17/06/2004	22/06/2004	24/06/2004	5	Expte. 07/04	26/07/04 nº 145	24/04/06	02/04/07				154	09/08/06		27/07/2004	SI	SI	SI
CENTRO ANDALUZ DE ARTE CONTEMPORÁNEO	CULTURA	SS.CC.	22/06/2004	23/06/2004	25/06/2004	1	Expte. 08/06	14/07/04 nº 137	03/04/06								15/07/2004	SI		SI
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER	IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	SS.CC.	23/06/2004	28/06/2003	02/07/2004	5	Expte. 09/04	02/08/04 nº 150			30/03/07	28/03/2008					03/08/2004	SI	SI	SI
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER, D.P. DE HUELVA	IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	HUELVA	23/06/2004	28/06/2003	02/07/2004	5	Expte. 09/04	02/08/04 nº 150										SI		
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER, D.P. DE ALMERÍA	IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	ALMERÍA	23/06/2004	28/06/2003	02/07/2004	5	Expte. 09/04	02/08/04 nº 150										SI		
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER, D.P. DE CÁDIZ	IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	CÁDIZ	23/06/2004	28/06/2003	02/07/2004	5	Expte. 09/04	02/08/04 nº 150										SI		SI
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER, D.P. DE CÓRDOBA	IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	CÓRDOBA	23/06/2004	28/06/2003	02/07/2004	5	Expte. 09/04	02/08/04 nº 150										SI		SI

D.P. JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE JAÉN	JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	JAÉN	11/11/2004	17/11/2004	25/11/2004	6	Expte. 22/04	27/12/04 nº 251	03/04/06	31/03/2008				28/12/2005	SI	SI
INSTITUTO ANDALUZ DE PATRIMONIO HISTÓRICO	CULTURA	SS.CC.	18/11/2004	24/11/2004	10/12/2004	6	Expte. 24/04	16/02/05 nº 33	24/04/06	31/05/07				17/02/2005	SI	SI
D.P. JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE CÓRDOBA	JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	CÓRDOBA	22/11/2004	30/11/2004	10/12/2004	6	Expte. 25/04	13/01/05 nº 8	27/07/06	13/08/07				14/01/2005	SI	SI
REGISTRO ADMINISTRATIVO DE SOCIEDADES LABORALES DE ANDALUCÍA	INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRESA	SS.CC.	24/11/2004	02/12/2004	10/12/2004	6	Expte. 26/04	11/02/05 nº 30	07/03/06	14/08/07				14/02/2005	NO	NO
UNIDAD CENTRAL DEL REGISTRO DE COOPERATIVAS ANDALUZAS	INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRESA	SS.CC.	07/12/2004	09/12/2004	10/12/2004	1	Expte. 27/04	11/02/05 nº 30	11/04/06					14/02/2005	NO	NO
SECRETARÍA GENERAL DE RELACIONES CON EL PARLAMENTO	PRESIDENCIA	SS.CC.	06/04/2005	06/04/2005	08/04/2005	2	Expte. 28/04	07/03/05 nº 46	23/03/06					08/03/2005	SI	SI

EXPEDIENTES 2005

DENOMINACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	CONSEJERÍA	PROVINCIA	FECHA ENTRADA INFORME	FECHA SALIDA	INDICADOR DÍAS	Nº EXPTE	BOJA 2004	BOJA 2005	BOJA 2006	BOJA 2007	BOJA 2008	Fecha informe Seguimiento	Fecha Entrada	BOJA	CAMBIOS	Publicación	Folleto	Actualización	Web propia
PARQUE NATURAL SIERRA DE GRAZALEMA	MEDIO AMBIENTE	CÁDIZ	30/12/2004	11/01/2005	12/01/2005	1	Expte. 29/04	21/07/05 nº 141								22/07/2005	SI		SI
SERVICIO DE COORDINACIÓN ASISTENCIAL DE LA D.G. PARA LAS DROGODEPENDENCIAS Y ADICCIONES	IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	SS.CC.	18/01/2004	20/01/2005	21/01/2005	1	Expte. 01/05	09/02/05 nº 28	17/04/06	18/06/07	12/05/2008					10/02/2005	SI		SI
SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VICTIMA DE ANDALUCÍA DE SEVILLA	JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA	SEVILLA	15/04/2005	20/04/2005	27/04/2005	5	Expte. 02/05	08/07/05 nº 132	05/04/06	26/06/07						11/07/2005	SI		SI
SERVICIO COMUN DE NOTIFICACIONES Y EMBARGOS	JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA	SS.CC.	07/02/2005	24/02/2005	25/02/2005	1	Expte. 03/05	27/10/05 nº 210								28/10/2005	SI		SI
SERVICIO DE GESTION DE SERV. SOCIALES DE LA D.P. PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL DE ALMERIA	IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	ALMERIA	21/01/2005	17/02/2005	21/02/2005	4	Expte. 04/05	31/03/05 nº 62								01/04/2005	SI		NO
D.P. CULTURA DE MÁLAGA	CULTURA	MÁLAGA	14/04/2005	20/04/2005	22/04/2005	2	Expte. 05/05	25/05/05 nº 100	11/04/06	04/04/07	03/04/2008	03/01/08	21/12/07	46	06/03/08				SI
INSTITUTO ANDALUZ DE LA ADMINISTRACION PUBLICA	JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA	SS.CC.	21/04/2005	26/04/2005	29/04/2005	3	Expte. 06/05	31/05/05 nº 104		16/04/07	27/03/2008					01/06/2005	SI		SI
BIBLIOTECA DE ANDALUCIA	CULTURA	GRANADA	29/06/2005	04/07/2005	05/07/2005	1	Expte. 07/05	07/10/05 nº 197	10/04/06		24/03/2008					18/10/2005	SI		SI
SERVICIO DE TRANSPORTES DE LA DELEGACION DE GRANADA	OBRA PUBLICAS Y TRANSPORTES	GRANADA	24/06/2005	04/07/2005	05/07/2005	1	Expte. 08/05	14/10/05 nº 201								17/10/2005	SI		NO
DELEGACION DEL GOBIERNO EN HUELVA	GOBERNACION	HUELVA	07/07/2005	08/07/2005	12/07/2005	3	Expte. 09/05	19/08/05 nº 161								22/08/2005	SI		NO
SERVICIO DE TRANSPORTES DE LA DELEGACION DE ALMERIA	OBRA PUBLICAS Y TRANSPORTES	ALMERIA	11/08/2005	16/08/2005	16/08/2005	5	Expte. 10/05	15/09/05 nº 181	27/02/06	28/05/07	03/2008					19/09/2005	SI		NO
SERVICIO DE ADMINISTRACION GENERAL Y TITULOS	EDUCACION	SS.CC.	20/09/2005	22/09/2005	27/09/2005	5	Expte. 11/05	27/12/05 nº 250		08/05/07						28/12/2005	SI		NO
SECRETARIA GRAL. TECNICA PARA LOS AGENTES DE MEDIO AMBIENTE	MEDIO AMBIENTE	SS.CC.	15/09/2005	27/09/2005	29/09/2005	2	Expte. 12/05	20/12/05 nº 246								21/12/2005	SI		REFERENCIA AL TEXTO
SERVICIO DE INFORMACION Y EVALUACION AMBIENTAL	MEDIO AMBIENTE	SS.CC.	06/09/2005	04/10/2005	10/10/2005	6	Expte. 13/05	14/11/05 nº 222		01/08/07						15/11/2005	SI		SI
DPTO. DE DOCUMENTACION Y BIBLIOTECA	SALUD	SS.CC.	04/10/2005	11/10/2005	13/10/2005	2	Expte. 14/05	10/01/06 nº 5								11/01/2006	SI		SI

EXPEDIENTES 2006

DENOMINACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	CONSEJERÍA	PROVINCIA	FECHA ENTRADA	FECHA INFORME	FECHA SALIDA	INDICADOR DIAS	Nº EXPTE	Fecha	BOJA			Fecha informe Seguimiento	BOJA	CAMBIOS	Publicación	Folleto	Actualización	Web propia
									2004	2005	2006							
D.G. DE ANDALUCES EN EL EXTERIOR	GOBERNACIÓN	SS.CC.	29/12/2005	18/01/2006	23/01/2006	3	Espre. 01/06	06/06/06 n° 107						07/06/2006	SI			
SERVICIO DE INFORMES ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	SALUD	SS.CC.	04/01/2006	18/01/2006	23/01/2006	3	Espre. 02/06	10/03/06 n° 47						13/05/2006	NO			NO
SERVICIO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA	SALUD	SS.CC.	04/01/2006	24/01/2006	01/02/2006	6	Espre. 03/06	10/03/06 n° 47						13/05/2006	NO			NO
SERVICIO DE RESIDUOS AMBIENTE	MEDIO AMBIENTE	SS.CC.	30/12/2005	18/01/2006	18/01/2006	19	Espre. 04/06	19/04/06 n° 73						20/04/2006	SI			NO
NATURAL DE LAS SIERRAS DE TEJEDA, ALMILARA Y ALHAMA	MEDIO AMBIENTE	CÁDIZ	09/01/2006	15/02/2006	15/02/2006	2	Espre. 05/06	26/05/06 n° 100						31/05/2006	SI			
D.P. TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE CÓRDOBA	TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE	CÓRDOBA	18/01/2006	21/02/2006	22/02/2006	34	Espre. 06/06	11/04/06 n° 69						12/04/2006	SI			SI
D.P. MEDIO AMBIENTE DE CÁDIZ	MEDIO AMBIENTE	CÁDIZ	01/03/2006	06/03/2006	09/03/2006	3	Espre. 07/06	02/05/06 n° 81						03/05/2006	SI			NO
SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA DE LA FUNDACIÓN ANDALUZA DE SERVICIOS SOCIALES	IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	SS.CC.	24/02/2006	02/03/2006	13/03/2006	7	Espre. 09/06	12/06/06 n° 111						30/05/07/02/04/2008	SI			
CENTRO ANDALUZ DE MEDICINA DEL DEPORTE	TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE	SS.CC.	20/03/2006	28/03/2006	29/03/2006	1	Espre. 10/06	19/04/06 n° 73						20/04/2006	SI			SI
FUNDACIÓN ANDALUZA FONDO DE FORMACIÓN Y EMPLEO	EMPLEO	SS.CC.	24/03/2006	27/03/2006	29/03/2006	2	Espre. 11/06	20/04/06 n° 74						21/04/2006	SI			NO
PARQUE DEL PÚBLICAS Y TRANSPORTES	EMPLEO	SS.CC.	27/03/2006	28/03/2006	29/03/2006	1	Espre. 12/06	11/04/06 n° 69						12/04/07/24/03/2008	SI			NO
INSTITUTO ANDALUZ DEL DEPORTE	TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE	SS.CC.	28/04/2006	08/05/2006	11/05/2006	3	Espre. 13/06	02/06/06 n° 105						25/06/07/26/03/2008	SI			
I.E.S. ZAIDIN-VERGELLES	EDUCACIÓN	GRANADA	15/03/2006	16/03/2006	16/03/2006	1	Espre. 15/06	12/04/06 n° 70						03/05/07/07/04/2008	SI			NO
D.P. TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE MÁLAGA	TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE	MÁLAGA	11/05/2006	07/06/2006	20/06/2006	9	Espre. 16/06	20/07/06 n° 139						21/07/2006	SI			
D.P. TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE ALMERÍA	TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE	ALMERÍA	22/05/2006	07/06/2006	20/06/2006	9	Espre. 17/06	20/07/06 n° 139						21/07/2006	SI			
D.P. TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE CÁDIZ	TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE	CÁDIZ	22/05/2006	07/06/2006	20/06/2006	9	Espre. 18/06	20/07/06 n° 139						21/07/2006	SI			

ANEXO IX.2

ENLACES DE RED CON LOS QUE SE PUEDE ACCEDER A LOS DISTINTOS FOLLETOS DIVULGATIVOS

Carta de Servicios	Enlaces de red
Servicio de Transportes de la Delegación provincial de O.P.T de Almería	http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/archivos/archivos_cartas_servicios/folleto_divulgativo_990.pdf
Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Cádiz	http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/archivos/archivos_cartas_servicios/folleto_divulgativo_185.pdf
Caza, Pesca Continental y otros aprovechamientos de la Flora y Fauna Silvestre de Córdoba	http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/archivos/archivos_cartas_servicios/folleto_divulgativo_1273.pdf
Servicio de Administración Tributaria de Granada	http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/archivos/archivos_cartas_servicios/folleto_divulgativo_112.pdf
Delegación del Gobierno en Huelva	http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/archivos/archivos_cartas_servicios/folleto_divulgativo_544.pdf
Servicio de Gestión Económica de Pensiones de Jaén	http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/archivos/archivos_cartas_servicios/folleto_divulgativo_167.pdf
Delegación de Cultura de Málaga	http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/archivos/archivos_cartas_servicios/folleto_divulgativo_980.pdf
Atención al Ciudadano de Sevilla	http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2004/41/d/udp/d2.pdf
Fondo Andaluz de Garantía Agraria (SSCC)	http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/archivos/archivos_cartas_servicios/folleto_divulgativo_1072.pdf
IAP (SSCC)	http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/archivos/archivos_cartas_servicios/folleto_divulgativo_906.pdf

X. ALEGACIONES

ALEGACIÓN Nº 1:

ALEGACIONES A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME PROVISIONAL DE LA CÁMARA DE CUENTAS SOBRE FISCALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS OFRECIDAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA:

Este Informe de alegaciones debe considerarse en el contexto de respuesta al Informe provisional de Fiscalización de Cartas de Servicios de la Cámara de Cuentas y, complementario al emitido por la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos³, con fecha 30 de junio 2008, en respuesta al borrador de dicho informe.

Como apreciación general destacar que todas las recomendaciones recogidas en las conclusiones son compartidas y están en consonancia y alineadas con el marco de desarrollo estratégico, metodológico y político que respalda las acciones de este centro directivo, en base a las competencias asignadas por la Consejería de Justicia y Administración Pública en el decreto de estructura de la misma⁴.

Al final del presente informe se recoge una relación de recomendaciones básicas y fundamentales que consideramos deben ser referenciados y señalados en el Informe definitivo.

Apartado VIII, conclusiones y recomendaciones del Informe

168.- Actualmente está vigente la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos (2006-2010), como sucesora del antiguo PLADOCS; de su despliegue se han publicado los Cuadernos para la Gestión de las Cartas de Servicios, que sustituyen al antiguo Manual Metodológico para la Elaboración de las Cartas de Servicios:

La mención de los principales elementos que aportan dimensión de calidad al instrumento de la Carta de Servicios con el que se inicia la primera recomendación para servir de contextualización la lectura de este apartado de conclusiones viene respaldado por el Plan Estratégico de Administración Pública aprobado por Consejo de Gobierno y publicado en BOJA en Junio de 2006. Este plan, sucesor al mencionado PLADOCS (página 1 del informe) y denominado Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos, dispone de un período de vigencia de 2006 a 2010 y tiene como objetivo: *el establecer herramientas que faciliten la elaboración y evaluación de las cartas de servicios.*

Como línea de actuación para su consecución se determina el desarrollo del Sistema de cartas de Servicios con las siguientes acciones:

1. *Rediseñar e implantar la metodología para la elaboración de las cartas de servicios*
2. *Implantar el proceso de actualización de las cartas de servicios*
3. *Promover la elaboración de cartas de servicios inter-administrativas*
4. *Impulsar la certificación de las cartas de servicios.*



La publicación de un nuevo manual en junio 2007 perseguía dar respuesta a este planteamiento dinámico e integral del ciclo de vida de una carta de servicios como sistema de gestión total de la calidad. Dividido en 8 cuadernos, ofrecen una guía fundamental para facilitar

tanto su elaboración, como el seguimiento y evaluación interna incluido el proceso de actualización de la misma. Igualmente recoge el modelo de Informe de Seguimiento que las unidades deben remitir anualmente según establece el Decreto 317/2003, y un cuestionario autodiagnóstico que orienta a las unidades a valorar la conveniencia de proceder a actualizar su Carta de Servicios, entre otros.

169.- La actualización del Decreto 317/2003 por el Decreto 177/2005 que amplía su ámbito de actuación, la creación de las Ofici-

³ En adelante DGMISP

⁴ Decreto 305/2008, de 20 de mayo, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública.
[BOJA 102, de 23/ 05/ 08](#)

nas Provinciales de Calidad y el desarrollo de la aplicación áGoRa, son los principales factores determinantes del gran incremento en el número de las Cartas de Servicios:

El llamativo incremento en el número de cartas en este período de tiempo viene determinado por tres factores principales:

- 1º. La ampliación del ámbito de actuación del Decreto 317/2003 con el Decreto 177/2005 que lo hace extensivo a la administración instrumental y mediante convenios de colaboración, a las instituciones públicas andaluzas.
- 2º. La creación de Oficinas de Calidad en las provincias dependientes de las Delegaciones de esta Consejería que ha facilitado el asesoramiento y orientación personalizada a todos aquellos centros y unidades que se plantean elaborar una Carta de Servicios.



- 3º. Desde principios de 2007, las Unidades cuentan con una plataforma telemática: áGoRa, sistema de trabajo en equipo que permite orientar en el análisis de los procesos de gestión, medir resultados evaluar y planificar mejoras a las unidades. Actualmente, dicha aplicación ofrece la posibilidad de trabajar todo el proceso de gestión de cartas de servicios telemáticamente y cada proyecto de cartas tiene asignado un “tutor” en línea para apoyar y asesorar al equipo de trabajo asignado. En la actualidad son más de 1.400 personas usuarias las que están dadas de alta en algún proyecto de ágora.

170.- Para la elaboración de las Cartas de Servicios, la DGMISP en su labor de facilitadora y de asesoramiento a las unidades, promueve la metodología recogida en los Cuadernos para la Gestión de las Cartas de Servicios. Esto incluye la orientación hacia

procesos en la definición de los compromisos a asumir en la misma.

Respecto a esta recomendación, igualmente viene enmarcada en la propia Estrategia de Modernización a través de las siguientes líneas de actuación y acciones:

- IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES QUE PERMITAN AVANZAR EN UNA GESTIÓN POR PROCESOS
- DISEÑO Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS Y APLICACIÓN DE SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Asimismo, el propio proceso de asesoramiento a las unidades al inicio de un proyecto de calidad contempla el análisis de los servicios prestados por los diferentes órganos o unidades de la Junta de Andalucía en función de las competencias descritas en los respectivos Decretos de Estructura de cada Consejería. De este modo se recomienda la elaboración de Carta de Servicios en aquellos órganos o unidades donde de sus competencias se deduzca un claro impacto de sus servicios en la ciudadanía. Para el resto de unidades se les recomienda la reorientación a la Gestión por Procesos, respecto de aquellos servicios que se presten de un modo descentralizado por las Delegaciones Provinciales y que requieran de una uniformidad en su prestación; de tal modo que pueda ayudar a la posterior elaboración o actualización de las Cartas de Servicios de los servicios finalistas como las Delegaciones Provinciales. Con este objeto se persigue que éstas reflejen una prestación de servicios uniforme en todas las provincias. Del mismo modo, se recomienda la Gestión por Procesos respecto de aquellos servicios que dan soporte al resto de centros directivos.

También, los proyectos de autoevaluación EFQM así como los informes de evaluación de las Memorias EFQM presentadas a la modalidad de Excelencia en los Premios de Calidad de la Junta de Andalucía, prestan especial atención, tanto si son detectados como punto fuerte o como área de mejora, sobre la relevancia de profundizar en el análisis y gestión de los procesos claves de la unidad.



171.- Los compromisos deben responder claramente a los servicios con un impacto directo en la ciudadanía; la Central de Atención de Relaciones con la Administración Andaluza (CLARA) se convierte en un instrumento que facilita al equipo de trabajo la identificación de los servicios de impacto:

En relación con esta recomendación, efectivamente, lo más relevante es que los compromisos establecidos respondan realmente a los servicios con un impacto directo en la ciudadanía, lo que dará una mayor calidad a la Carta de Servicios finalmente elaborada y redundará posteriormente en la obtención de una información más relevante del análisis del seguimiento de dicha Carta. La Central de Atención de Relaciones con la Administración andaluza se convierte en un instrumento ilustrativo para los equipos de trabajo a la hora de determinar esos servicios de impacto al ofrecer información general de la administración de forma estructurada y orientada a la ciudadanía.



A pesar de ello, el número de compromisos no debe ser un condicionante, siempre y cuando se tengan en cuenta los aspectos anteriormente descritos de solvencia técnica, tal como se expresa en el cuaderno número 02 de cartas.

172.- Diversas herramientas desarrolladas por esta DGMISP permiten el análisis de los indicadores de las Cartas de Servicios, ofreciendo resultados concretos sobre los mismos y posibilitando su mejora y actualización:

En el aspecto específico de las Cartas de Servicios éstas se ven apoyadas por el propio informe de retroalimentación (Análisis de las Cartas de Servicios) que esta Dirección General realiza a todas las unidades que han publicado su carta de servicios, con anterioridad al primer trimestre del año de publicación de la carta; incluso aunque no hayan emitido el Informe de seguimiento correspondiente al año desarrollado. En dicho informe se analizan varias dimensiones relevantes y significativas de la Carta de Servicios como es precisamente los procesos y los indicadores; incluyéndose una propuesta de revisión de indicadores concretos y de modificación de los mismos.

La metodología empleada viene toda recogida en el cuaderno de cartas número 04 así como el propio proceso de análisis y benchmarking recogido en su informe en el apartado V de Metodología del Análisis de Cartas de Servicios. La información recogida mediante este procedimiento es utilizada para la elaboración de la **Memoria Global de la Calidad** anual. Esta memoria recoge también los estudios y análisis que realiza el **Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos** sobre los compromisos de calidad recogidos en las cartas de servicios de la Junta de Andalucía, proporcionando diferentes funcionalidades para el seguimiento y control de los indicadores, ofreciéndose datos objetivos sobre el cumplimiento de los mismos.



174.- Entre las sugerencias que se recogen en el Informe Previo (preceptivo no vincu-

lante) que emite la DGMISP, se incluye esta apreciación, siempre que se detecta en el borrador de la carta una construcción inadecuada del indicador o una ausencia del estándar de calidad:

Según establece el Decreto 317/2003, previamente a su publicación, la unidad responsable deberá solicitar a esta Dirección General un informe sobre la adecuación del contenido de la Carta de Servicio. Si bien no es vinculante, la unidad cuenta con estudio previo del borrador en el que se repasan todos los apartados que contienen el texto de la misma y en especial se profundiza en las cuestiones técnicas y metodológicas de los compromisos e indicadores.

En la Metodología de Elaboración de Cartas de Servicios y en su Seguimiento (en concreto en el Cuaderno 02), se hacen recomendaciones explícitas al respecto, al igual que en las diferentes Fichas Metodológicas de Gestión de Proyectos de Calidad que se encuentran disponibles en Agora, como ejemplo en el Módulo de Gestión por Procesos donde se incluyen las características metodológicas que debe tener los indicadores y los estándares de calidad.



175.- áGoRa y el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos son dos herramientas TIC que prestan apoyo y soporte en los procesos de elaboración, seguimiento y evaluación de las Cartas de Servicios:

Respecto a la primera parte de la recomendación, entendemos que queda dentro del ámbito de cada unidad administrativa la gestión de sus recursos, ahora bien, respecto a la segunda parte de la recomendación, esta Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, pone a disposición de todas las unidades de la Junta de Andalucía, la aplicación

informática Ágora, que entre sus múltiples funcionalidades, permite la gestión de indicadores y el mantenimiento de sus valores.

La monitorización de indicadores y su relación con los objetivos establecidos, tiene en las TIC un espacio idóneo, flexible y ágil que facilita enormemente el proceso de medición. En este entorno, el observatorio presenta un módulo de indicadores sobre los compromisos que se asumen en las Cartas de Servicios que se encuentran organizados por dimensiones de calidad.

ELEMENTOS A CONSIDERAR SU INCORPORACIÓN AL INFORME PRELIMINAR

Introducción

- *Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos*

Objetivos, alcance y limitaciones

- *Actuaciones de la Estrategia de Modernización sobre el desarrollo del Sistema de Cartas*
- *El Decreto 177/2005 que amplía el ámbito de actuación que desarrolla el Decreto 317/2003*

La elaboración de las Cartas de Servicios

- *Responsabilidades funcionales. Actualmente la Dirección General ha cambiado su denominación a Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos*
- *Cuadernos para la Gestión de las Cartas de Servicios en la Junta de Andalucía*
- *Informe previo preceptivo no vinculante*
- *La creación de las Oficinas Provinciales de Calidad como servicio de apoyo y asesoramiento*
- *El desarrollo de la plataforma telemática: áGoRa, Sistema de gestión de proyectos de calidad*
- *El Decreto 177/2005 que amplía el ámbito de actuación que desarrolla el Decreto 317/2003*



Seguimiento de las Cartas de Servicios

- *Informe de seguimiento anual de la Carta de la unidad responsable (Decreto 317/2003)*
- *El desarrollo de la plataforma telemática: áGoRa, Sistema de gestión de proyectos de calidad*

- *La creación de las Oficinas Provinciales de Calidad como servicio de apoyo y asesoramiento*
- *Análisis individualizado de las Cartas de Servicios de la DGMISP*

Metodología del análisis de las Cartas de Servicios

- *Cuadernos para la Gestión de las Cartas de Servicios en la Junta de Andalucía*
- *Memoria Global de la Calidad*
- *Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos*

RESOLUCIÓN de 7 de mayo de 2009, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización del Programa de Ayudas a las Zonas declaradas de Acción Especial, correspondiente al ejercicio 2006.

En virtud de las facultades que me vienen atribuidas por el artículo 21 de la Ley 1/1988, de 17 de marzo, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, y del Acuerdo adoptado por el Pleno de esta Institución, en la sesión celebrada el día 19 de diciembre de 2008,

R E S U E L V O

De conformidad con el art. 12 de la citada Ley 1/1988, ordenar la publicación del Informe de Fiscalización del Programa de Ayudas a las Zonas declaradas de Acción Especial, correspondiente al ejercicio 2006.

Sevilla, 7 de mayo de 2009.- El Consejero Mayor, Rafael Navas Vázquez.

FISCALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE AYUDAS A LAS ZONAS DECLARADAS DE ACCIÓN ESPECIAL

EJERCICIO 2006

(JA 03/2006)

El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en su sesión celebrada el día 19 de diciembre de 2008, con la asistencia de todos sus miembros, ha acordado aprobar por unanimidad el Informe de Fiscalización del Programa de Ayudas a las Zonas declaradas de Acción Especial, correspondiente al ejercicio 2006.

Í N D I C E

- I. INTRODUCCIÓN
- II. OBJETIVOS Y ALCANCE
 - II.1. OBJETIVOS

II.2. ALCANCE

- II.2.1. Método de muestreo

III. CONSIDERACIONES RELATIVAS AL PROGRAMA DE AYUDAS ZAES

- III.1. EVOLUCIÓN DE LAS AYUDAS

IV. RESULTADO DE LA FISCALIZACIÓN ESPECÍFICA DE LA MUESTRA

- IV.1. CONTROL INTERNO
- IV.2. MUNICIPIOS
- IV.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN
- IV.4. PROYECTOS Y CONCEPTOS SUBVENCIONABLES
- IV.5. REQUISITOS DE LOS PROYECTOS SUBVENCIONABLES
- IV.6. PLAZO DE RESOLUCIÓN
- IV.7. PROCEDIMIENTO DE INCUMPLIMIENTO
- IV.8. INCIDENCIAS POSTERIORES A LA CONCESIÓN
- IV.9. VERIFICACIÓN FÍSICA

V. HECHOS POSTERIORES

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- VI.1. CONCLUSIONES GENERALES
- VI.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

VII. ANEXOS

VIII. ALEGACIONES

A B R E V I A T U R A S

- CAA: Comunidad Autónoma de Andalucía
- CCA: Cámara de Cuentas de Andalucía
- €: Euros
- M€: Millones de euros
- m€: Miles de euros
- OP: Fase contable Reconocimiento de la Obligación y Propuesta de Pago
- PYMES: Pequeñas y Medianas Empresas
- ZAE: Zona de Acción Especial

I. INTRODUCCIÓN

1. El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía aprobó, para el Plan de Actuaciones de 2006, la realización de un Informe denominado “Fiscalización del programa de ayudas a las zonas declaradas de acción especial”.

2. Las zonas de acción de especial (en adelante ZAES) tienen su origen en el Acuerdo de Concertación Social suscrito entre los Agentes Sociales y Económicos y el Gobierno Andaluz el 24 de junio de 1987, en el que se establecía la posibilidad de crear ZAES en aquellas comarcas industriales en crisis no sujetas a procesos espe-

cíficos de reconversión sectorial. Aunque inicialmente se crearon dos comarcas, (Linares-La Carolina y Franja Pirítica de Huelva), dado los resultados obtenidos se fueron ampliando las zonas con los objetivos de estimular la actividad empresarial y desarrollo económico a través del apoyo a la implantación de nuevas empresas y la ampliación, renovación y consolidación de las existentes.

3. El siguiente cuadro muestra un detalle de las ZAES y el marco normativo que las regula:

ZONA ACCIÓN ESPECIAL	MARCO NORMATIVO
Zona de Acción Especial del Noroeste y Sur de Jaén	Decreto 143/1998 de 7 de julio
Zona de Acción Especial de la franja pirítica de Huelva y Sevilla	Decreto 144/1998 de 7 de julio modificado por Decreto 274/2001 de 18 de diciembre
Zona de Acción Especial del Campo de Gibraltar	Decreto 287/1995 de 5 de diciembre prorrogado por Decreto 247/1998 de 24 de noviembre
Zona de Acción Especial de la bahía de Cádiz y Jerez de la Frontera	Decreto 288/1995 de 5 de diciembre prorrogado por Decreto 246/1998 de 24 de noviembre

Cuadro nº 1

4. La declaración de ZAES supone el establecimiento de una línea de ayudas a las empresas para la localización de inversiones productivas en las mismas. De esta forma se ponen en marcha una serie de actuaciones para paliar los desequilibrios económicos de la región, estableciendo las normas de procedimiento comunes a través de la Orden de 30 de enero de 1996 y posteriormente la Orden de 4 de enero de 1999, por la que se determinan las normas de procedimiento para la tramitación de los expedientes de subvención de las ZAES.

La Orden de 7 de mayo de 2001, realiza la convocatoria de ayudas y dicta las normas de desarrollo y procedimiento de los expedientes de subvención para cada una de las ZAES para los periodos 2001-2006, de acuerdo con las directrices señaladas en el Decreto 24/2001 de 13 de febrero que determina el marco regulador de las ayudas de finalidad regional y en favor de las PYMES.

5. La reestructuración de las Consejerías llevada a cabo por el Decreto 11/2004 de 24 de abril, ha supuesto un cambio en la gestión y

tramitación de estas ayudas. La Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico a través de la Dirección General de Desarrollo Tecnológico e Incentivos es la competente hasta el año 2003. A partir de 2004, el órgano competente es la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa a través de la Dirección General de Industria, Energía y Minas.

6. La Orden de 24 de mayo de 2005 de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa establece las bases reguladoras de un programa de incentivos para el fomento de la innovación y el desarrollo empresarial en Andalucía y efectúa la convocatoria para los años 2005 y 2006.

Dicha Orden, de acuerdo con las directrices del VI Acuerdo de Concertación Social de Andalucía, el Plan de Innovación y Modernización de Andalucía, el Programa Industrial para Andalucía 2003-06 y el Programa Integrado para Andalucía 2000-06, establece un programa de incentivos a las empresas unificando en un sólo texto todos los incentivos de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Se instaura un único procedimiento general de tramitación, justifica-

ción y de abono que se adapte a la nueva estructura de la Consejería y a la Ley 38/2003 de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE nº 276 de 18 de noviembre de 2003), y en la que se incluyen las ayudas a las ZAES, derogando el régimen anterior dispuesto en la Orden de 7 de mayo de 2001.

Asimismo, se produce la delegación de competencias en la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía a la que se le asigna la tramitación, análisis, control de las justificaciones, pa-

go, reintegro así como la competencia para la resolución de los incentivos.

7. La Orden de 19 de septiembre de 2006 modifica el artículo 3 de la Orden de 24 de mayo de 2005, ampliando el ámbito temporal del plazo de admisión de solicitudes hasta el 31 de diciembre de 2006 quedando la concesión de incentivos condicionada a la aprobación de la Comisión Europea.

El siguiente cuadro muestra el régimen aplicable según el período:

PERIODO	MARCO NORMATIVO
Del 4 de febrero de 1996 al 6 de febrero de 1999	Orden de 30 de enero de 1996 por la que se determinan las normas de procedimiento para la tramitación de los expedientes de subvención del Campo de Gibraltar y Zona de Acción Especial de la Bahía de Cádiz y Jerez de la Frontera
Del 7 de febrero de 1999 al 31 de diciembre de 2000	Orden de 4 de enero de 1999, por la que se determinan las normas de procedimiento para la tramitación de los expedientes de subvención de Zonas de Acción Especial.
Desde el 1 de enero de 2001 al 18 de febrero de 2005	Orden de 7 de mayo de 2001 Por la que se convocan ayudas y se dictan normas de desarrollo y procedimiento de los expedientes de subvención de zona de acción especial para el período 2001-2006
Desde el 18 de febrero de 2005 al 15 de junio de 2005	Orden de 24 de mayo de 2005 de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa por la que se establecen las bases reguladoras de un programa de incentivos para el fomento de la innovación y el desarrollo empresarial en Andalucía y se efectúa la convocatoria para los años 2005 y 2006. Disposición transitoria única
Desde el 15 de junio de 2005 al 30 de septiembre de 2006	Orden de 24 de mayo de 2005 de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa por la que se establecen las bases reguladoras de un programa de incentivos para el fomento de la innovación y el desarrollo empresarial en Andalucía y se efectúa la convocatoria para los años 2005 y 2006.

Cuadro nº 2

8. Adicionalmente, para la ZAES de la Franja Pirítica de Huelva y Sevilla, la Consejería de Empleo dispone de una serie de ayudas y subvenciones en materia de Fomento de Empleo y Formación Profesional Ocupacional y más concretamente, incentivos a la contratación indefinida e incentivos a la contratación de duración determinada para colectivos con especiales dificultades de acceso al mercado, así como ayudas al desarrollo e impartición de acciones formativas y becas.

II. OBJETIVOS Y ALCANCE

II.1 OBJETIVOS

9. El objetivo principal es verificar la adecuada y correcta concesión, tramitación, justificación, control y pagos de las ayudas por parte de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

10. Este objetivo se concreta en los siguientes puntos:

- Evaluar que el sistema de control interno implantado funciona y es el apropiado a las características de las gestión de estas ayudas.

- Verificar la legalidad aplicable en todas las fases del procedimiento de gestión de las subvenciones, tanto en el ámbito del órgano concedente como del beneficiario.
- Verificar la existencia física del hecho subvencionado.
- Evaluar la posible concurrencia de subvenciones.
- Valorar la eficacia de las ayudas, comprobando el cumplimiento de los objetivos establecidos y analizando diversos aspectos como consecuencia de las visitas a las instalaciones de los beneficiarios.

II.2 ALCANCE

11. Los trabajos para la fiscalización de este programa de ayudas se ha desarrollado en visitas a la Consejería otorgante de las subvenciones y a los beneficiarios seleccionados.

La actuación se ha llevado a cabo de conformidad con principios y normas de auditoría del sector público, haciéndose las pruebas y obtenido los datos que han resultado necesarios.

La adecuada comprensión de este informe requiere que se tenga en cuenta el contexto global del mismo. Cualquier conclusión sobre un párrafo, cuadro o anexo determinado, pudiera no tener sentido aisladamente considerado. Los trabajos de campo sobre los expedientes de subvenciones se dieron por concluidos en julio de 2007.

II.2.1 Método de muestreo

12. La población ha quedado definida como el conjunto de proyectos o expedientes subvencionados con el correspondiente importe del incentivo, por lo que es posible que un mismo beneficiario pueda encontrarse varias veces en la población porque haya obtenido varios incentivos en el tiempo de varios proyectos. Cada número de expediente lleva asociado una cuantía que se corresponde con el importe incentivado.

Se ha tomado una población de 472 individuos que se corresponde con el conjunto de expedientes aprobados mediante resolución publicada en el Boletín de la Junta de Andalucía durante el periodo 2000-2005 y que ha sido suministrado por la Consejería de Innovación Ciencia y Empresa y que aparece como Anexo I.

13. Los sistemas de información no suministran un listado completo del programa de ayudas que contenga la totalidad de los expedientes con su situación, y ordenados por código para cada una de las ZAES y que incluya los datos más significativos: código, año, beneficiario e importe de la inversión y subvención. No obstante, se han obtenido listados parciales e individuales para las ZAES de Sevilla y Cádiz, Jerez y Campo de Gibraltar, aunque en este último caso la numeración de los expedientes no es correlativa. No se han dispuesto de los listados para la Franja Pirítica de Huelva y del noroeste y sur de Jaén. Por tanto, como se indica en el párrafo anterior, el listado utilizado es el relativo a los expedientes aprobados durante el período analizado.

14. El tamaño muestral seleccionado, de acuerdo con los recursos disponibles, ha sido de 25 individuos. Se ha procedido a estratificar la población, ya que la misma contenía elementos con valores monetarios que varían con gran amplitud, por lo que se han seleccionado todos los elementos que superan el importe de incentivos por valor de 2.000.000 de euros por considerar estos individuos de especial relevancia, y se han analizado en su totalidad.

15. La relación de individuos cuyos incentivos superan dicho importe es el siguiente:

Nº	EXPEDIENTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
1	CA/497/BC/ZAE	AIRBUS ESPAÑA, S.L.	17.507.450,20
2	SE/002/ZAE	COBRE LAS CRUCES	10.555.074,00
3	H/280/ZAE	CITRICOS DEL ANDEVALO, S.A.	8.779.798,45
4	CA/392/BC	CONSTRUCCIONES AERONAUTICAS, S.A.	8.689.165,43
5	J/641/ZAE	TABLEROS TRADEMA, S.L.	5.277.098,55
6	CA/533/BC/ZAE	DELPHI AUTOMOTIVE SYSTEM ESPAÑA, S.L.	5.111.480,00
7	SE/006/ZAE	FUNDICIONES CAETANO, S.A.	4.440.409,40
8	CA/355/CG/ZAE	PETROQUIMICA ESPAÑOLA S.A.	3.119.252,82
9	J/748/ZAE	SMURFIT ESPAÑA, S.A.	2.607.325,00
10	CA/375/CG/ZAE	INTERCONTINENTAL QUIMICA SA	2.143.331,77

Cuadro nº 3

En el resto de la población se procederá a aplicar un muestreo aleatorio simple sin reposición a través del método de eliminación de duplicados para la generación de la muestra. El anexo II, contiene de manera más detallada el procedimiento de muestreo.

Tras este proceso, se han obtenido la relación de 25 expedientes (ordenados por importe) sobre un total de 472, que conforman la muestra a analizar.

N	EXPDTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
1	CA/497	AIRBUS ESPAÑA S.L.	17.507.450,20
2	SE/002	COBRE LAS CRUCES	10.555.074,00
3	H/280	CÍTRICOS DEL ANDÉVALO S.A	8.779.798,45
4	CA/392	CONSTRUCCIONES AERONÁUTICAS S.A	8.689.165,43
5	J/641	TABLEROS TRADEMA S.L.	5.277.098,55
6	CA/533	DELPHI AUTOMITIVE SYSTEM ESPAÑA S.L.	5.111.480,00
7	SE/006	FUNDICIONES CAETANO S.A	4.440.409,40
8	CA/355	PETROQUÍMICA ESPAÑOLA S.A	3.119.252,82
9	J/7 48	SMURFIT ESPAÑA S.A	2.607.325,00
10	CA/375	INTERCONTINENTAL QUÍMICA S.A.	2.143.331,77
11	CA/310	CÍA ESPAÑOLA DE PETROLEOS S.A.	640.560,02
12	SE/027	EXTRUSIONADOS DEL GUADALQUIVIR S.L	278.311,54
13	H/249	CONSORCIO DE JABUGO S.A.	139.755,90
14	CA/511	WORLD SEC S.L.	105.190,34
15	J/490	SOLAR JIENNENSE S.L.	33.083,17
16	J/511	UTICA DEL MUEBLE S.L.	32.918,88
17	J/784	LACADOS JUAN CASTILLO S.L.	24.231,02
18	JR/226	TUBERÍAS ANDALUZAS CLIMATIZACIÓN S.L.	21.691,75
19	JR/243	CERÁMICA LA VICTORIA S.C.A.	21.321,25
20	JR/251	CERÁMICA FAMORGA DE BAILÉN S.L.	21.056,45
21	CA/560	LA FORESTAL JEREZ S.L.	14.596,95
22	J/483	CARPINTERIA Y MUEBLES DE COCINAS SANCHEZ S.L.	11.604,52
23	CA/740	MAXIMO GAVIRA S.A.	11.100,72
24	J/648	TOXIMUEBLES S.C.A.	8.658,25
25	J/768	CAMPOS GARRIDO S.L.	7.272,71
TOTAL			69.601.739,11¹

(1) Representan el 63,38% del total de subvenciones de este tipo (109.812,51 m€)

Cuadro nº 4

16. La siguiente tabla refleja otros expedientes aprobados y no analizados de los beneficiarios que conforman la muestra de este tipo de incentivos para el período examinado (2000-2005):

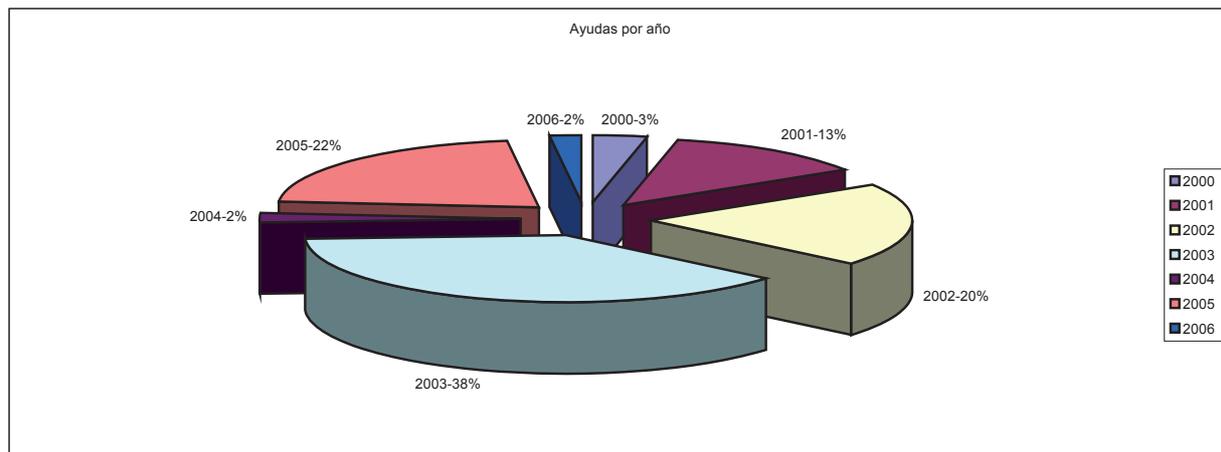
Nº	Nº EXPTE.	BENEFICIARIO	IMPORTE €
1	CA/642	PETROQUÍMICA ESPAÑOLA, S.A.	137.998,67
2	CA/332	INTERCONTINENTAL QUÍMICA, S.A.	797.399,30
3	J/772	UTICA DEL MUEBLA, S.L.	35.960,91
4	J/524	LACADOS JUAN CASTILLO, S.L.	28.509,37
5	J/525	CAMPOS GARRIDO, S.L.	22.713,03
6	J/462	CAMPOS GARRIDO, S.L.	8.122,38
TOTAL			1.030.703,66

Cuadro nº 5

III. CONSIDERACIONES RELATIVAS AL PROGRAMA DE AYUDAS ZAES

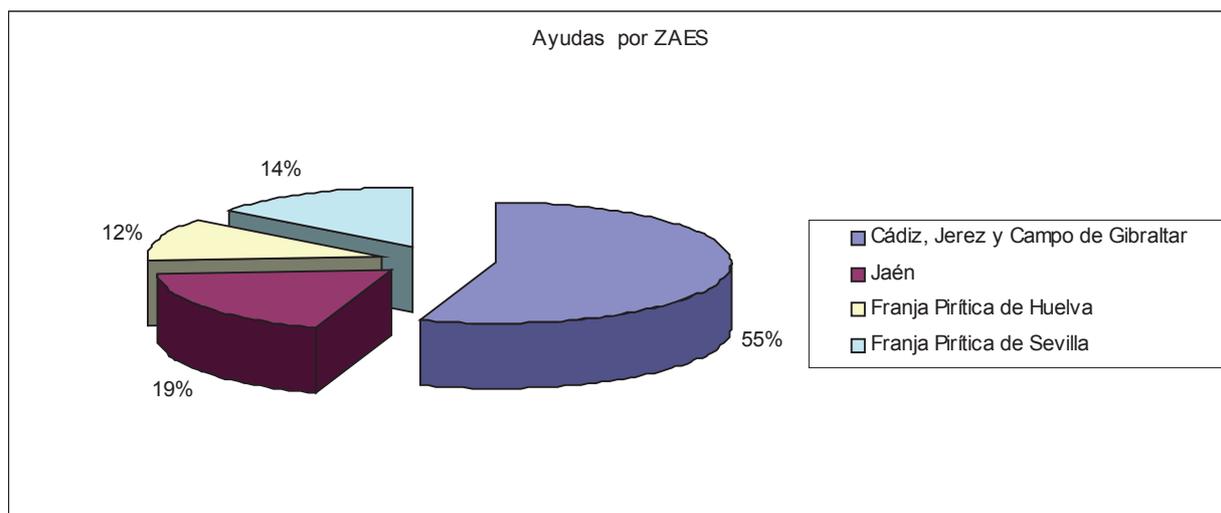
III.1 EVOLUCIÓN DE LAS AYUDAS

17. Los siguientes gráficos muestran un detalle de los importe concedidos de las ayudas tanto por año como por ZAES:



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico nº 1



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico nº 2

La distribución de la ayuda en el periodo estudiado no ha sido uniforme, el mayor porcentaje resuelto se produce en el ejercicio 2003 donde se alcanza el 38% sobre la totalidad de las subvenciones concedidas. En cuanto al reparto por ZAES, Cádiz, Jerez y Campo de Gibraltar alcanza el 55% de la ayuda frente al 45% que representan el resto de zonas.

La siguiente tabla muestra una serie de datos por cada una de las ZAES así como el cálculo de la media de inversión y subvención por expediente.

					Importe €		
	Inversión	Subvención	Nº expedientes	Inversión	Subvención	Media	
Cádiz, Jerez y Campo de Gibraltar	1.086.548.929,92	64%	60.757.182,80	55%	188	5.779.515,58	323.176,50
Jaén	218.850.882,00	13%	20.421.871,24	19%	245	893.268,91	83.354,58
Franja Pirítica de Huelva	97.061.452,47	6%	12.783.051,40	12%	25	3.882.458,10	511.322,06
Franja Pirítica de Sevilla	301.231.599,01	18%	15.850.404,59	14%	14	21.516.542,79	1.132.171,76
TOTAL	1.703.692.863,40	100%	109.812.510,04	100%	472	3.609.518,78	232.653,62

Cuadro nº 6

La Franja Pirítica de Sevilla tiene la media más alta por expediente; no obstante, un sólo expediente, el SE/002 Cobre Las Cruces S.A., representa el 87,6% de la inversión y el 66,6% de la subvención. La ayudas de la ZAE de Cádiz, Jerez y Campo de Gibraltar se encuentran también concentradas. En lo que respecta a la subvención, el 60% corresponde a cinco expedientes que conforman parte de la muestra (CA/ 355, 375, 392, 497 y 533) y que a su vez suponen el 48% de la inversión realizada en esa ZAE, por lo que los datos relativos a las medias se encuentran influenciados por este aspecto. En definitiva, 6 empresas ¹ de las 472 reciben el 42,91% del importe total destinado a este tipo de subvención.

IV. RESULTADO DE LA FISCALIZACIÓN ESPECÍFICA DE LA MUESTRA

IV.1. CONTROL INTERNO

18. Durante la realización del trabajo, se han observado los siguientes hechos significativos referentes al control interno:

- Los expedientes administrativos están incompletos y duplicados en las Delegaciones y la Consejería. Así, determinada documentación no se traslada a la Consejería (documentos justificativos de la inversión) que se queda en las delegaciones y tan sólo se trasladan los certificados que a tal efecto emite la delegación. En la mayoría de los casos, las delegaciones no disponen en sus archivos de los documentos que se han emitido por la propia Consejería (normalmente resoluciones y acuerdos).
- En lo referente a los sistemas de información en los cuales se tramita y gestiona la ayuda, se han observado determinadas deficiencias:

1. La falta de uniformidad en la tramitación de las ayudas. Cada una de las delegaciones que gestiona la ayuda utiliza un sistema de información diferente.
2. Como consecuencia de lo anterior, la Consejería no se encuentra informáticamente conectada con las delegaciones, por lo que en caso de que los expedientes se trasladen a aquella, se realiza un traspaso del expediente administrativo y se procede a la introducción y análisis de nuevo de los datos en los propios sistemas de información de la consejería.

¹ CA/497 Airbus España, S.L.
SE/002 Cobre Las Cruces
CA/392 Construcciones Aeronáuticas S.A.
CA/533 Delphi Automotive System España, S.L.
CA/355 Petroquímica española.
CA/375 Intercontinental Química, S.A.

El programa de incentivos para el fomento de la innovación y el desarrollo en las convocatorias 2007-2009, se ha de tramitar necesariamente a través de una herramienta web, sistema unificado de incentivos. Este sistema informático conecta a todas las gerencias provinciales de la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía.²

IV.2. MUNICIPIOS

19. El Decreto 274/2001, de 18 de diciembre, que modifica el Decreto 144/1998, de 7 de julio, que delimita la zona de Acción Especial de la Franja Pirítica de Huelva establece que, con carácter excepcional, podrán extenderse los beneficios en términos municipales colindantes por acuerdo de la Consejería.

20. Los expedientes H/249 Consorcio de Jabugo S.L. y H/280 Cítricos del Andévalo S.A. se localizan en los municipios de Jabugo y Villanueva de los Castillejos, respectivamente, ambos municipios colindantes, pero no ZAE.

En el expediente, H/249, no aparece el acuerdo de excepcionalidad para la ubicación de la inversión en el municipio de Jabugo.

IV.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

21. El artículo 10 de la Orden de 7 de mayo de 2001 se refiere a los criterios de valoración y recoge que los proyectos, al menos, tendrán en cuenta, por un lado, la relación entre la cuantía de la subvención y la inversión aprobada, el número de puestos de trabajo y la clase de proyecto, y por otro, valorarán los factores productivos, la tasa de valor añadido, la incorporación de tecnología y el carácter dinamizador de la zona.

22. La Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, a través de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, ha aprobado dos instrucciones que recogen criterios de valoración a aplicar tanto en los expedientes como en la tramitación y gestión de las convocatorias.

En lo referente a los subcriterios que contienen son los siguientes:

- 1.- Empleo a crear y mantener.
- 2.- Importe de la inversión.
- 3.- Nivel de autofinanciación.
- 4.- Factores productivos de la zona.
- 5.- Tecnología.
- 6.- Valor añadido
- 7.- Clase de proyecto.
- 8.- Carácter dinamizador.
- 9.- Criterio discrecional.

23. No obstante, la aplicación de los criterios no es homogénea por ZAE, mientras que en algunas se aplica una puntuación sobre un baremo, en otras cada subcriterio es calculado a partir del resultado obtenido a través de un cociente preestablecido, siendo en ambos casos la ponderación de cada subcriterio diferente. No se detalla de manera suficiente los criterios y, en cualquier caso, se incluye un apartado de puntuación discrecional que en algunos casos representa más del 46% sobre la puntuación total. Finalmente, en determinados expedientes de la muestra analizada, como aparece en los cuadros siguientes, el porcentaje propuesto no se corresponde con el finalmente concedido.

24. Los siguientes cuadros muestran un detalle de las valoraciones realizadas por ZAES para los expedientes que componen la muestra analizada, así como la subvención propuesta según la valoración y la que finalmente se ha concedido:

² Punto modificado por la alegación presentada.

ZAE de Franja Pirítica de Huelva y Sevilla

Crterios		SE/002	SE/006	SE/027	H/249	H/280
Creación y mantenimiento de empleo	0-35	1	12	10	0	4
Importe de la inversión aprobada	0-10	10	10	-	39	10
Nivel de autofinanciación	0-5	-	4	-	-	-
Factores productivos de la zona	0-10	4	7	-	5	10
Tecnología	0-10	3	6	4	2	8
Valor añadido/incremento de la productividad	0-10	2	10	2	-	5
Clase de proyecto	0-5	5	1	-	2	5
Carácter dinamizador	0-10	4	8	4	-	8
Criterio discrecional	0-5	1	4	-	-	5
Otras ayudas	0-5	-	-	5	-	-
Total		30	62	25	48	55
Porcentaje propuesto en informe de valoración		6%	22%	5%	17%	19%
Porcentaje concedido		4%	24,5%	5%	17%	13%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro nº 7

ZAE de Jaén

Crterios		J/483	J/490	J/511	J/648	J/748	J/784
Creación y mantenimiento de empleo	0-35	-	12	13	-	-	18
Importe de la inversión aprobada	0-10	5	-	5	4	10	4
Nivel de autofinanciación	0-5	4	5	3	4	5	1
Factores productivos de la zona	0-10	4	-	3	5	5	5
Tecnología	0-10	-	6	-	2	4	4
Valor añadido/incremento de la productividad	0-10	10	10	10	-	10	-
Clase de proyecto	0-5	-	-	-	-	1	-
Carácter dinamizador	0-10	-	-	-	4	2	7
Criterio discrecional	0-5	20	20	20	5	-	5
Total		43	53	54	24	37	44
Porcentaje propuesto en informe de valoración		13%	16%	17%	8%	7%	15%
Porcentaje concedido		13%	16%	17%	8%	7%	15%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro nº 8

ZAE de Jerez, Cádiz y Campo de Gibraltar

Criterios	CA/310	CA/355	CA/375	CA/392	CA/497	CA/511	CA/740	CA/533	CA/560	
Creación empleo	0-12	-	0,1	0,15	-	0,02	2,57	4,87	-	12
Empleo a mantener	0-3	0,32	3	1,43	3	0,48	3	-	3	-
Nave industrial	0-1,5	0,35	0,53	0,38	1,46	0,31	1,19	1,32	-	0,99
Recursos propios	0-1,5	0,56	0,6	0,6	1,5	1,5	-	0,6	1,5	1,37
Recursos naturales	0-3	1	3	1	0,33	3	-	0,5	-	1,5
Tecnología	0-3	-	-	-	2	3	-	-	-	-
Valor añadido	0-3	-	-	-	-	-	-	-	-	1,16
Incremento productividad	0-3	1,34	3	3	3	3	3	2,31	2,08	-
Criterio discrecional	0-6	2	3	1	3	7	2	-	5	-
Total		5,56	13,23	7,56	14,29	18,31	11,76	9,6	11,58	17,02
Porcentaje s/informe de valoración		2%	4%	4%	12,4%	20%	12%	9%	11%	15%
Porcentaje concedido		2%	3%	1%	13%	20%	10%	1%	11%	15%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro nº 9

25. En los expedientes JR/226 Tuberías Andaluzas de Climatización, S.L., JR/243 Cerámica Victoria, S.C.A., JR/251 Cerámica Famorga de Bailén, S.L., J/641 Tableros Tradema, S.L. y J/768 Campos Garrido, S.L., los informes de

valoración sólo contienen la puntuación total, sin detallar individualmente la puntuación de los distintos criterios a considerar.

El detalle de los porcentajes propuestos y finalmente concedidos son los siguientes:

	JR/226	JR/243	JR/251	J/641	J/768
Porcentaje s/informe de valoración	30%	30%	No aparece	No aparece	No aparece
Porcentaje concedido	30%	30%	30%	6%	18%

Cuadro nº 10

IV.4. PROYECTOS Y CONCEPTOS SUBVENCIONABLES

26. La Orden dispone que se pueden acoger a la misma tanto proyectos de creación como de ampliación, estableciendo los conceptos subvencionables y las cuantías de las ayudas.

27. Tan sólo los expedientes J/641, CA/560, SE/027, H/280 y SE/002 que representan el 16% de la muestra, se corresponden con proyectos de nueva creación siendo el resto proyectos de ampliación.

28. El siguiente cuadro muestra de manera detallada los conceptos subvencionables en los expedientes analizados:

	Terreros y edificaciones	Edificación obra civil	Bienes de equipo	Planificación	Otras inversiones activos fijos	I+D	Total inversión
CA/497 AIRBUS ESPAÑA, S.L.	0,00 0%	6.011.888,02 7%	77.892.971,76 89%	3.632.390,95 4%	0,00 0%	0,00 0%	87.537.250,73
J/768 CAMPOS GARRIDO, S.L.	0,00 0%	0,00 0%	40.403,96 100%	0,00 0%	0,00 0%	0,00 0%	40.403,96
J/483 CARPINTERIA Y MUEBLES DE COCINA SANCHEZ, S.L.	0,00 0%	74.899,53 84%	14.365,98 16%	0,00 0%	0,00 0%	0,00 0%	89.265,51
JR/251 CERAMICA FAMORGA DE BAILEN, S.L.	0,00 0%	15.249,03 22%	54.939,15 78%	0,00 0%	0,00 0%	0,00 0%	70.188,18
JR/243 CERAMICA LA VICTORIA, S.C.A.	28.116,85 40%	12.429,35 17%	30.524,65 43%	0,00 0%	0,00 0%	0,00 0%	71.070,85
CA/310 CIA. ESPAÑOLA DE PETROLEOS S.A.	0,00 0%	2.206.916,45 7%	24.789.952,28 77%	2.372.441,19 7%	2.658.691,24 8%	0,00 0%	32.028.001,16
H/280 CITRICOS DEL ANDEVALO, S.A.	24.040,48 0%	7.931.017,94 12%	56.857.888,63 84%	2.723.964,11 4%	0,00 0%	0,00 0%	67.536.911,16
SE/002 COBRE LAS CRUCES	16.096.306,20 6%	73.614.721,20 28%	161.804.479,00 61%	12.361.352,50 5%	0,00 0%	0,00 0%	263.876.858,90
H/249 CONSORCIO DE JABUGO, SA.	0,00 0%	0,00 0%	805.771,31 98%	16.322,21 2%	0,00 0%	0,00 0%	822.093,52
CA/392 CONSTRUCCIONES AERONAUTICAS, S.A.	2.569.165,68 4%	16.768.237,71 25%	43.020.446,43 64%	1.544.601,11 2%	0,00 0%	3.137.283,19 5%	66.839.734,12
CA/533 DELPHI AUTOMOTIVE SYSTEM ESPAÑA, S.L.	0,00 0%	0,00 0%	46.468.000,00 100%	0,00 0%	0,00 0%	0,00 0%	46.468.000,00
SE/027 EXTRUSIONADOS DEL GUADALQUIVIR, S.L.	0,00 0%	1.383.566,00 25%	3.789.342,00 68%	240.000,00 4%	153.322,00 3%	0,00 0%	5.566.230,00
SE/006 FUNDICIONES CAETANO, S.A.	120.202,00 1%	5.048.501,00 28%	10.902.359,00 60%	799.346,76 4%	1.253.711,25 7%	0,00 0%	18.124.120,01
CA/375 INTERCONTINENTAL QUIMICA SA	0,00 0%	16.095.344,56 8%	168.111.668,05 78%	30.126.164,46 14%	0,00 0%	0,00 0%	214.333.177,07
CA/560 LA FORESTAL JEREZ, S.L.	0,00 0%	11.920,00 12%	79.468,00 82%	5.180,00 5%	744,99 1%	0,00 0%	97.312,99
J/784 LACADOS JUAN CASTILLO, S.L.	0,00 0%	0,00 0%	161.540,10 100%	0,00 0%	0,00 0%	0,00 0%	161.540,10
CA/740 MAXIMO GAVIRA, S.A.	0,00 0%	141.026,00 13%	940.174,00 85%	28.872,00 3%	0,00 0%	0,00 0%	1.110.072,00
CA/355 PETROQUIMICA ESPAÑOLA S.A.	0,00 0%	11.118.723,93 11%	83.528.662,27 80%	9.327.707,86 9%	0,00 0%	0,00 0%	103.975.094,06
J/748 SMURFIT ESPANA, S.A.	0,00 0%	4.597.500,00 12%	30.650.000,00 82%	2.000.000,00 5%	0,00 0%	0,00 0%	37.247.500,00
J/490 SOLAR JIENNENSE, S.L.	0,00 0%	117.107,95 57%	89.661,86 43%	0,00 0%	0,00 0%	0,00 0%	206.769,81
J/641 T'ABLEROS TRADEMA, S.L.	3.125.262,94 4%	8.790.937,94 10%	72.243.175,51 82%	1.937.665,02 2%	1.854.603,16 2%	0,00 0%	87.951.642,57
J/648 TOXIMUEBLES, S.C.A.	0,00 0%	0,00 0%	124.154,98 100%	0,00 0%	0,00 0%	0,00 0%	124.154,98
JR/226 TUBERIAS ANDALUZAS CLIMATIZACION, S.L.	12.477,51 17%	50.485,01 70%	1.785,32 2%	0,00 0%	7.558,00 10%	0,00 0%	72.305,84
J/511 UTICA DEL MUEBLE, S.L.	0,00 0%	134.716,86 70%	56.369,32 29%	2.554,30 1%	0,00 0%	0,00 0%	193.640,48
CA/511 WORLD SEC, S.L.	0,00 0%	145.456,95 14%	899.841,33 86%	6.605,12 1%	0,00 0%	0,00 0%	1.051.903,40
TOTAL	21.775.571,66 2%	154.270.645,43 15%	783.357.944,89 76%	67.125.165,59 6%	5.928.630,64 1%	3.137.283,19 0%	1.035.595.241,40

Cuadro nº 11

Fuente: Elaboración propia

29. Los bienes de equipo representan el 76% de la inversión subvencionable, la edificación en obra civil alcanza el 15%, y el resto de conceptos tienen un valor residual sobre la muestra analizada. La investigación y desarrollo supone el 0,30% sobre el importe total de la inversión.

IV.5. REQUISITOS DE LOS PROYECTOS SUBVENCIONABLES

30. La normativa establece una serie de requisitos y documentación a cumplimentar por los beneficiarios de manera general. Aunque existe una instrucción sobre los criterios a aplicar en los expedientes la misma no especifica, de manera detallada, algunos aspectos como por ejemplo, la forma de acreditación de la viabilidad técnica, económica y financiera del proyecto, dejándolo a juicio de las Delegaciones Provinciales. Esto conlleva que los expedientes, en la práctica, no sean uniformes, pudiendo variar la documentación y la forma de acreditar determinados aspectos.

31. La regulación precisa que los proyectos de inversión no podrán estar iniciados antes de la fecha de solicitud de las ayudas. No obstante, no especifica la forma de justificar dicho aspecto (se acreditará con cualquier forma de prueba admitida en derecho). En todos los expedientes sólo aparece declaración jurada de no haber iniciado la inversión, excepto en los expedientes J/748 y CA/355, a los que se adjunta acta notarial que acredita dicho aspecto.

IV.6. PLAZO DE RESOLUCIÓN

32. El artículo 11 de la Orden de 7 de mayo de 2001 establece que el plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de seis meses, a contar desde la fecha de presentación de la solicitud.

En la muestra analizada, ninguno de los expedientes tiene un plazo de resolución que se ajuste a la norma como se refleja en el siguiente cuadro:

Código	Beneficiario	Fecha Solicitud	Fecha Resolución	Plazo Resolución (meses)
CA/497	AIRBUS ESPAÑA, S.L.	30-11-01	04-09-03	21,43
J/768	CAMPOS GARRIDO, S.L.	25-05-04	12-12-06	31,03
J/483	CARPINTERIA Y MUEBLES DE COCINA SANCHEZ, S.L.	18-01-00	07-08-03	43,23
JR/251	CERAMICA FAMORGA DE BAILEN, S.L.	19-01-99	26-03-02	38,73
JR/243	CERAMICA LA VICTORIA, S.C.A.	22-01-99	15-12-00	23,10
CA/310	CIA. ESPAÑOLA DE PETROLEOS S.A.	30-09-99	15-10-02	37,03
H/280	CITRICOS DEL ANDEVALO, S.A.	14-11-03	28-07-05	20,73
SE/002	COBRE LAS CRUCES	17-04-02	01-03-04	22,80
H/249	CONSORCIO DE JABUGO, SA.	09-08-01	19-07-02	11,47
CA/392	CONSTRUCCIONES AERONAUTICAS, S.A.	20-09-00	17-05-01	7,97
CA/533	DELPHI AUTOMOTIVE SYSTEM ESPAÑA, S.L.	03-06-02	28-07-05	38,37
SE/027	EXTRUSIONADOS DEL GUADALQUIVIR, S.L.	27-01-04	06-06-05	16,53
SE/006	FUNDICIONES CAETANO, S.A.	29-07-02	02-07-03	11,27
CA/375	INTERCONTINENTAL QUIMICA SA	19-06-00	01-08-03	37,93
CA/560	LA FORESTAL JEREZ, S.L.	11-09-02	01-12-05	39,23
J/784	LACADOS JUAN CASTILLO, S.L.	27-09-04	16-12-05	14,83
CA/740	MAXIMO GAVIRA, S.A.	15-09-04	27-06-05	9,50
CA/355	PETROQUIMICA ESPAÑOLA S.A.	30-03-00	23-10-02	31,23
J/748	SMURFIT ESPAÑA, S.A.	12-01-04	01-08-05	18,90
J/490	SOLAR JIENNENSE, S.L.	08-03-00	22-05-02	26,83
J/641	TABLEROS TRADEMA, S.L.	13-08-99	23-10-02	38,90
J/648	TOXIMUEBLES, S.C.A.	25-04-02	13-06-05	38,17
JR/226	TUBERIAS ANDALUZAS CLIMATIZACION, S.L.	13-11-98	20-11-00	24,60
J/511	UTICA DEL MUEBLE, S.L.	27-04-00	28-06-02	26,40
CA/511	WORLD SEC, S.L.	25-02-02	20-11-03	21,10

IV.7. PROCEDIMIENTO DE INCUMPLIMIENTO

33. El artículo 18 de la Orden regula el procedimiento de incumplimiento en el caso de que finalizada la fecha de vigencia el proyecto no se haya ejecutado de acuerdo a las condiciones establecidas.

Los expedientes en los que se ha dictado resolución de incumplimiento han sido los siguientes:

- JR/226 Tuberías Andaluzas de Climatización S.L.
- CA/740 Máximo Gavira S.A.
- J/490 Solar Jiennense

En los expedientes JR/226 y CA/740, la resolución se emite tras haber autorizado prórrogas de la fecha de vigencia y no autorizar nuevos aplazamientos, mientras que en el expediente J/490 se realiza por la no acreditación del cumplimiento en las medidas de prevención ambiental.

34. En ninguno de los casos analizados, se había percibido cantidad alguna, por lo que la resolución de incumplimiento lleva aparejada la pérdida de la subvención concedida.

IV.8. INCIDENCIAS POSTERIORES A LA CONCESIÓN

35. La normativa contempla una serie de supuestos en los que pueden basarse las incidencias posteriores a la concesión:

- a) Transformación, cambio de nombre o titularidad la empresa.
- b) Cambio de ubicación
- c) Cambio en la forma de cobro
- d) Modificación en los plazos de ejecución y/o cumplimiento del programa de empleo.
- e) Modificación por cuantía dentro del +/- 20% de dos o mas partidas presupuestarias de la inversión sin que se produzca variación de la inversión total.
- f) Modificación del proyecto de inversión y/o compromiso de creación de empleo.

36. El siguiente cuadro contempla un resumen de la tipología de modificaciones efectuadas en la muestra analizada:

Expediente	a)	b)	c)	d)	e)	f)
J/768						X
CA/560						X
J/641						X
J/648						X
CA/740				X		
J/748	X			X		
SE/002				X		
SE/027				X		
JR/226				X		
J/511				X		
CA/392	X			X		X
CA/497			X	X		
CA/511						X
CA/533			X	X		X

Cuadro nº 13

37. En ninguno de los expedientes analizados, las modificaciones efectuadas han implicado un cambio en el porcentaje de ayuda concedido, tan sólo en los casos en que varía la inversión subvencionable se aplica el porcentaje concedido al nuevo importe de la inversión aprobado.

38. Las modificaciones de los plazos de ejecución fueron las siguientes:

	Fecha vigencia inicial	Modificaciones	
CA/740	31-12-05	30-6-05	
J/748	31-3-06	30-9-06	30-3-07
SE/002*	27-03-/06	27-3-05	27-03-07/08
SE/027	30-9-06	4-3-07	4-3-08
JR/226	30-6-01	30-1-02	30-1-03
JR/243	30-12-00	31-5-01	
J/511	30-6-02	30-8-02	
CA/392**	31-12-05	21-7-07	
CA/497**	30-6-07		
CA/533***	12-12-05	30-6-06	

Cuadro n 14

* Las fechas varían según condiciones particulares

**En la fecha de finalización del trabajo de campo se encontraban pendientes de resolver nuevos aplazamientos

***Expediente en suspenso

39. Con fecha de 9 de abril de 2007 la Dirección General de Industria, Energía y Minas ha solicitado dictamen a la Asesoría Jurídica de la Consejería, en relación con los expedientes tramitados de Delphi Automotive Systems España S.L., motivado por la situación de cierre de la factoría y la tramitación del procedimiento

concurral instado por la empresa. El expediente CA/533 Delphi Automotive Systems España S.L. que conforma parte de la muestra analizada se encuentra en la siguiente situación:

- La Resolución de 28 de julio de 2005 concede una subvención de 5.111.480 euros correspondientes al 11% de la inversión a ejecutar (46.468.000 euros). La fecha de vigencia fijada fue el 12 de diciembre de 2005.
- El 20 de enero y 2 de junio de 2006 se dictan resoluciones de modificación del calendario de cobro, plazo de vigencia y la inversión a realizar.
- Durante la realización del trabajo de campo no se había producido al abono de cantidad alguna correspondiente a este expediente.
- El beneficiario no tiene concedido ninguna otra subvención relativa a este programa de ayudas para el período analizado (2000-2005).
- El 24 de mayo de 2007 se ha emitido la Resolución por la que se acuerda la suspensión de la tramitación de los procedimientos de la subvención y cuya notificación se realiza el 11 de julio de 2007.

IV.9. VERIFICACIÓN FÍSICA

40. Se ha procedido a realizar una visita de comprobación, durante los meses de junio y julio de 2007 a los diferentes proyectos de inversión que conforman la muestra, salvo en los casos que finalizaron con resolución de incumplimiento (JR/226, CA/740, J/490), así como el expediente JR/243 por haber transcurrido el plazo de los cinco años desde la fecha de vigencia y el expediente CA/ 533 Delphi Automotive Systems España S.L. por encontrarse en la situación descrita anteriormente.

41. La normativa regula los requisitos que deberán reunir los proyectos subvencionables:

- Proyectos viables desde el punto de vista técnico, económico y financiero.

- Aportación mínima del 30% de la inversión.
- Mantenimiento de las inversiones durante cinco años.

Además de estas condiciones generales, en las resoluciones de concesión de beneficios se establecen otras condiciones particulares entre las que se encuentran las relativas al empleo tanto de creación como mantenimiento de puestos de trabajo.

42. En algunas de las visitas realizadas, aún no se ha alcanzado la fecha de vigencia ³ por lo que no se han justificado las inversiones (J/748, SE/027, CA/ 392, CA/497, CA/533) o en el caso del expediente SE/002, se ha justificado tan sólo el 25% de las mismas.

43. Se ha solicitado una modificación del plazo de vigencia en los expedientes CA/497, J/748 y CA/392 que se encuentran pendientes de resolución en la fecha de realización del trabajo de campo. El resto de expedientes tenían las inversiones realizadas en la fecha de vigencia.

44. No se ha detectado ninguna incidencia en la comprobación física de las inversiones efectuadas a los diferentes beneficiarios.

45. Por lo que respecta al requisito de autofinanciación ⁴, se han solicitado los estados financieros a los beneficiarios. En el caso de Extrusionados del Guadalquivir S.L. y Cítricos del Andévalo S.A. en los que aún no se ha alcanzado la fecha de vigencia, los estados financieros a 31 de diciembre de 2006 presentan unos fondos propios inferiores al 30% de la inversión, por lo que será necesario realizar ampliaciones de capital de al menos 1.399.869 euros y 20.043.956,26 euros, respectivamente. En el beneficiario Cobre las Cruces S.A., la evolución de los resultados ha hecho que desde la justificación del nivel de autofinanciación, los fondos propios se encuentren en la actualidad por debajo del por-

³ Plazo fijado en la resolución de concesión de beneficios en la que deberán cumplirse todas y cada una de las condiciones estipuladas en la misma Resolución.

⁴ La aportación mínima del beneficiario será del 30% de la inversión subvencionable, libre de toda ayuda y que se concreta en los fondos propios.

centaje del 30%. Las cuentas anuales a 31 de diciembre de 2006 establecen unos fondos propios por importe de 98.086.751 €, cifra que se encuentra por debajo del importe de 98.947.599 € que fue acreditado y que tiene que mantenerse hasta la finalización de la fecha de vigencia (31 de marzo de 2008). El 24 de agosto de 2007, el 5 de junio de 2008 y el 25 de septiembre de 2008, Cobre Las Cruces, S.A. ha realiza-

do ampliaciones de capital por importes de 2.000.000€, 3.000.000€ y 3.000.000€ respectivamente. Los fondos propios a 29 de septiembre de 2008 ascienden a 122.649.740€. ⁵

46. El siguiente cuadro muestra los requisitos de empleo para los expedientes que conforman la muestra, recogidos en las resoluciones de concesión de beneficios:

⁵ Punto modificado por la alegación presentada.

		Empleo			
		Fecha vigencia	Inversión	Crear	Mantener
CA/497/BC/ZAE	AIRBUS ESPAÑA, S.L.(a)	30-06-07	87.537.250,73	3	472
J/768/ZAE	CAMPOS GARRIDO, S.L. (a)	07-10-04	29.613,00	1	
J/483/ZAE	CARPINTERIA Y MUEBLES DE COCINA SANCHEZ, S.L.	30-06-02	89.265,51	N/D	2
JR/251/ZAE	CERAMICA FAMORGA DE BAILEN, S.L.	30-06-02	70.188,18	1	N/D
JR/243	CERAMICA LA VICTORIA, S.C.A.	31-05-01	71.070,84	N/D	N/D
CA/310/CG/ZAE	CIA. ESPAÑOLA DE PETROLEOS S.A.	01-09-02	32.028.001,15	N/D	906
H/280/ZAE	CITRICOS DEL ANDEVALO, S.A. (a)	31-12-07	67.536.911,16	60	N/D
SE/002/ZAE	COBRE LAS CRUCES	27-03-08	263.876.858,90	169	N/D
H/249/ZAE	CONSORCIO DE JABUGO, SA.	31-07-02	822.093,52	N/D	N/D
CA/392/BC	CONSTRUCCIONES AERONAUTICAS, S.A.	21-07-07	66.839.734,11	N/D	250
CA/533/BC/ZAE	DELPHI AUTOMOTIVE SYSTEM ESPAÑA, S.L. (a)	30-06-06	42.656.100,00	N/D	1650
SE/027/ZAE	EXTRUSIONADOS DEL GUADALQUIVIR, S.L. (a)	04-03-08	5.566.230,00	64	N/D
SE/006/ZAE	FUNDICIONES CAETANO, S.A. (a)	06-11-04	18.124.120,00	24	88
CA/375/CG/ZAE	INTERCONTINENTAL QUIMICA SA	01-07-03	214.333.177,07	60	328
CA/560/BC/ZAE	LA FORESTAL JEREZ, S.L. (a)	30-06-06	80.370,15	3	N/D
J/784/ZAE	LACADOS JUAN CASTILLO, S.L. (a)	31-10-06	161.540,10	1	2
CA/740/CG/ZAE	MAXIMO GAVIRA, S.A. (a)	30-06-06	1.110.072,00	10	N/D
CA/355/CG/ZAE	PETROQUIMICA ESPAÑOLA S.A.	11-07-04	103.975.094,06	20	251
J/748/ZAE	SMURFIT ESPAÑA, S.A. (a)	30-03-07	37.247.500,00	2	130
J/490/ZAE	SOLAR JIENNENSE, S.L.	30-06-02	206.769,81	1	39
J/641/ZAE	TABLEROS TRADEMA, S.L.	11-01-03	87.951.642,57	164	N/D
J/648/ZAE	TOXIMUEBLES, S.C.A.	30-06-05	108.228,16	N/D	N/D
JR/226	TUBERIAS ANDALUZAS CLIMATIZACION, S.L.	30-01-03	72.305,84	1	7
J/511/ZAE	UTICA DEL MUEBLE, S.L.	30-08-02	193.640,48	1	23
CA/511/BC/ZAE	WORLD SEC, S.L. (a)	30-03-04	968.459,06	5	36

Cuadro n°15

(a) Los requisitos relativos al empleo se han de mantener dos años después de la finalización de la fecha de vigencia
N/D La Resolución de concesión de beneficios no contiene ninguna condición particular relativa al empleo.

47. En la realización de las visitas de comprobación, se ha solicitado documentación relativa al empleo para verificar el cumplimiento y mantenimiento de estos requisitos. En el caso de Extrusionados del Guadalquivir S.L. que no ha llegado a la fecha de vigencia, la plantilla no alcanza lo previsto en la resolución. Este beneficiario tiene, en mayo de 2007, 24 trabajadores frente al compromiso de crear 64 puestos.

48. El expediente SE/006 Fundiciones Caetano S.A. se resolvió el 2 de julio de 2003 concediendo una subvención de 4.440.409,40 euros (24,5% de la inversión subvencionable). La fecha de vigencia se estableció el 6 de noviembre de 2004. En cuanto al empleo los requisitos se fijaron en crear 24 puestos y mantener 88, conservando los mismos dos años después de la

fecha de vigencia. La empresa recibió los 4.440.409,40 € de la subvención en dos pagos cuyos documentos OP se emitieron a 31 de diciembre de 2003 y 2004 respectivamente.

Fundiciones Caetano S.A. se declaró en concurso voluntario de acreedores el 7 de diciembre de 2005. La fase común del concurso finalizó el 30 de octubre de 2006, aperturándose la fase de convenio el 21 de febrero de 2007. El 17 de marzo de 2007 se aprobó el convenio de acreedores. El 7 de noviembre de 2006, mediante auto 2276/2006, del Juzgado de lo Mercantil n° 1 de Sevilla, se autorizó la extinción colectiva de las relaciones laborales de dieciocho trabajadores. En el mes de julio de 2007, el Consejo de Administración de Cajasol ha acordado la quita del 50% de la deuda contraída con la empresa,

tras el compromiso de pago asumido por los propietarios del grupo Extuperfil. El 25 de febrero de 2008 se ha nombrado un nuevo director general propuesto por el anterior grupo.

La visita se ha realizado el 19 de junio de 2007, habiendo verificado que las diferentes inversiones se encuentran en las instalaciones de la sociedad.

Se han solicitado los estados financieros de la empresa. Las Cuentas Anuales relativas al ejercicio 2004 en su informe de auditoría incluyen una incertidumbre respecto a la situación financiera de la misma, así como su capacidad para mantener un desarrollo normal de su actividad. Los estados financieros de los ejercicios 2005 y 2006 no se encuentran auditados, pero presentan unos fondos propios de 3.057.404,80 y -1.632.402,93, respectivamente.

Se han solicitado los datos relativos a los puestos de trabajo obteniendo los siguientes datos:

- El TC2 para el período de marzo de 2007 relaciona 161 empleados, de los cuales 79 son eventuales y 82 indefinidos.
- La relación de puestos de trabajo entregada por la sociedad relativa al mes de junio de 2007 recoge 130 empleados de los que 78 son indefinidos y 52 eventuales.

Por tanto, se cumplen los requerimientos relativos al empleo contenidos en la resolución de concesión de beneficios.

El informe de valoración presentado relativo al proyecto de inversión, es informado favorablemente por la comisión de seguimiento y valoración. En el apartado IV.3, aparecen el detalle de la valoración y los criterios, así como el porcentaje de subvención propuesto, que fue del 22% y el finalmente concedido, mediante resolución, que ha sido el 24,5%.

El art. 6, apartado a de la Orden de 7 de mayo de 2001, establece como requisito de los proyectos subvencionables, que deberán ser considerados viables desde el punto de vista técnico,

económico, y financiero. Sin embargo, el informe de auditoría relativo a las cuentas anuales del ejercicio 2003 incluía incertidumbres relativas a la financiación del proyecto de traslado y modernización de las instalaciones, así como a los recuentos de los inventarios. Las cuentas anuales del ejercicio 2004 y los estados financieros de los ejercicios siguientes, muestran una desfavorable situación económica y financiera, que ha finalizado con la declaración del concurso voluntario de acreedores como se ha expuesto en los párrafos anteriores.

49. El día 11 de julio de 2007 se procedió a realizar visita de comprobación correspondiente al expediente J/251 Cerámica Famorga S.L. verificando que se encuentra sin actividad alguna desde enero de 2007.

La resolución de concesión de beneficios se realizó el 26 de marzo de 2002 fijando como fecha de vigencia el 30 de junio de 2002. El 27 de noviembre de 2002 se emite el documento OP y se procede al pago por importe de 21.056,45 €, tras el cumplimiento y justificación de las condiciones.

La entrada en vigor de la normativa medioambiental relativa a la emisión de gases, obligaba a las empresas del sector de fabricación de ladrillo a realizar una serie de inversiones en filtros que finalmente no se han realizado y que han provocado que la sociedad haya decidido el cierre y se encuentre pendiente de liquidación. Se han solicitado los TC2 relativos al mes de mayo de 2007 que recoge una plantilla de cuatro personas, tres indefinidos y uno eventual.

50. La siguiente tabla muestra la relación de los diferentes requisitos exigidos para la muestra de expedientes analizados, señalando los incumplimientos que se han observado de los mismos y que, en algunos de los casos, han derivado en la emisión de una resolución de incumplimiento de las ayudas:

BENEFICIARIO		A	B	C	D	E	F	G
CA/497	AIRBUS ESPAÑA S.L.							
SE/002	COBRE LAS CRUCES**		X					
H/280	CÍTRICOS DEL ANDÉVALO S.A							
CA/392	CONSTRUCCIONES AERONÁUTICAS S.A							
J/641	TABLEROS TRADEMA S.L.							
CA/533	DELPHI AUTOMITIVE SYSTEM ESPAÑA S.L.*	X						
SE/006	FUNDICIONES CAETANO S.A**	X						
CA/355	PETROQUÍMICA ESPAÑOLA S.A							
J/7 48	SMURFIT ESPAÑA S.A							
CA/375	INTERCONTINENTAL QUÍMICA S.A.							
SE/027	EXTRUSIONADOS DEL GUADALQUIVIR S.L.							
CA/310	CÍA ESPAÑOLA DE PETROLEOS S.A.							
J/784	LACADOS JUAN CASTILLO S.L.							
JR/251	CERÁMICA FAMORGA DE BAILÉN S.L.**	X						
J/511	UTICA DEL MUEBLE S.L.							
JR/243	CERÁMICA LA VICTORIA S.C.A.							
J/768	CAMPOS GARRIDO S.L.							
J/648	TOXIMUEBLES S.C.A.							
JR/226	TUBERÍAS ANDALUZAS CLIMATIZACIÓN S.L.*					X		
CA/511	WORLD SEC S.L.							
CA/560	LA FORESTAL JEREZ S.L.							
CA/740	MAXIMO GAVIRA S.A.*					X		
J/483	CARPINTERIA Y MUEBLES DE COCINAS SANCHEZ S.L.							
H/249	CONSORCIO DE JABUGO S.A.							
J/490	SOLAR JIENNENSE S.L.*							X

Cuadro nº 16

* Se han emitido Resoluciones de incumplimiento o de suspensión de la tramitación.

** Se han cobrado las subvenciones total (SE/006, JR/251) o parcialmente (SE/002)

X Indica el incumplimiento del requisito correspondiente.

A) Viabilidad técnica, económica y financiera

B) Aportación mínima del beneficiario del 30% de la inversión subvencionable

C) Mantenimiento de las inversiones durante cinco años desde la finalización

D) No inicio de la inversión antes de la fecha de presentación de la solicitud

E) Ejecución de la inversión antes de la fecha de vigencia

F) Empleo

G) Otros requisitos: Cumplimiento en las medidas de prevención ambiental

Por lo tanto, un total de 20.193.895,50€, que representan el 29,01% de la muestra, ha tenido algún tipo de incidencia, mientras que se han dictado resoluciones por incumplimiento por importe de 5.177.355,64€ que representan el 7,44% de la muestra.

V. HECHOS POSTERIORES

51. Con posterioridad a la finalización del trabajo de campo, se ha requerido determinada información relativa a la muestra de expedientes analizada.

52. El 22 de octubre de 2007 se han emitido resoluciones de modificación del plazo de ejecución de los proyectos CA/392/BC EADS Construcciones Aeronáuticas SAU y CA/497/BC Airbus España, S.L., por lo que los nuevos plazos se fijan el 30 de junio y 31 de julio de 2008, respectivamente.

53. El 15 de enero de 2008 se ha certificado el cumplimiento de las condiciones generales y particulares relativas al expediente J/748 Smurfit Kappa España S.A.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.1. CONCLUSIÓN GENERAL

54. Cabe concluir de lo hasta aquí expuesto, que la concentración de las ayudas en empresas de mayor dimensión no parece favorecer el objetivo de este tipo de subvenciones de apoyo y fomento a las PYMES que, por otra parte, no reúnen, en su cuantificación y distribución, criterios técnicos de objetividad suficiente. (§17, 23 y 24)

VI.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

55. Los sistemas de información no permiten obtener un listado completo del programa de ayudas que contenga la totalidad de expedientes con los datos más significativos. No obstante, se ha dispuesto de manera individualizada de listados para las ZAES de Franja Pirítica de Sevilla, Bahía de Cádiz y Jerez de la Frontera y Campo de Gibraltar. La Consejería no se encuentra conectada informáticamente con las Delegaciones Provinciales. (§ 13 y 18)

Se recomienda implantar los mecanismos necesarios para homogeneizar y unificar los sistemas de información a través de los que se gestionan las ayudas.

El programa de incentivos para el fomento de la innovación y el desarrollo en las convocatorias 2007-2009, se ha de tramitar necesariamente a través de una herramienta web, sistema unificado de incentivos. Este sistema informático conecta a todas las gerencias provinciales de la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía.⁶

56. Los expedientes administrativos relacionados con las subvenciones están duplicados y archivados tanto en las delegaciones como en la Consejería. (§18)

Se recomienda la unificación de los expedientes administrativos.

57. El objeto de este tipo de ayuda es el fomento de la inversión y localización de las empresas, especialmente PYMES, en los diferentes ámbitos territoriales. No obstante, se observa una concentración de los importes concedidos sobre determinados beneficiarios para el período analizado. (§17)

58. En siete de los veinticinco expedientes analizados, se ha incumplido uno de los requisitos exigidos en la resolución de concesión. Tan sólo en cuatro se han emitido resolución de incumplimiento o suspensión en la tramitación de la ayuda. (§50)

59. El expediente H/249, localizado en un municipio colindante, no contiene el acuerdo de excepcionalidad para la ubicación de la inversión en dicho municipio como se requiere en la normativa. (§20)

Se insta a incluir en los expedientes toda la documentación que contiene la legislación vigente.

60. La cuantificación y aplicación de los criterios de valoración no se detalla de manera suficiente, no es homogénea e incluye un criterio discrecional. En la mayoría de los casos analizados, el porcentaje propuesto, según el informe de valoración, no es coincidente con el finalmente aprobado en la resolución. En seis de los expedientes no se detalla como se obtiene la puntuación global. (§23 y 24)

Se recomienda sistematizar, unificar y baremar los criterios establecidos.

61. La normativa no especifica la forma de acreditar determinados aspectos (viabilidad técnica, económica y financiera, no inicio de la inversión...), que son requeridos en la misma, por lo que la documentación y forma de acreditación no es homogénea. (§30 y 31)

Se recomienda una unificación y concreción tanto en la documentación requerida como en la forma de acreditación.

62. Las resoluciones individuales de concesión de las subvenciones se emitieron fuera del plazo legalmente establecido. (§32)

63. La normativa contempla una serie de supuestos en los que pueden basarse las incidencias posteriores a la concesión. No obstante, en ninguno de los expedientes analizados las modificaciones efectuadas han conllevado un cambio en el porcentaje de ayuda concedido. (§35, 36 y 37)

Se insta a establecer un procedimiento detallado para analizar un posible cambio en el porcentaje concedido en los casos que se modifica el expediente.

VII. ANEXOS

⁶ Punto modificado por la alegación presentada.

ANEXO I

POBLACIÓN (ORDEN ALFABÉTICO)
(Total beneficiarios = 472)

ETIQUETA	EXPDTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
1	CA/531/BC/ZAE	ABAQUE HOTELERA, S.A.	32.069,50
2	CA/437/BC/ZAE	ABAQUE HOTELERA, S.A.	18.431,06
3	CA/738/CG/ZAE	AC HOTEL ALGECIRAS, S.L.	35.338,03
4	JR/253	ACABADOS Y PINTURAS LA CAROLINA, S.L.	4.098,90
5	JR/280	AEROPOXY COMPOSITES ANDALUCIA, S.L.	44.006,70
6	CA/578/BC/ZAE	AFORAND, S.L.U.	17.659,28
7	CA/288/CG	AGROPARK DE ALGECIRAS, S.L.	205.656,37
8	CA/497/BC/ZAE	AIRBUS ESPAÑA, S.L.	17.507.450,20
9	JR/236	AIRCLIMA 2000, S.L.	52.422,51
10	CA/605/BC/ZAE	AISLAMIENTOS FIGUEROA, S.L.	34.266,61
11	J/478/ZAE	AJUFE 2000, S.L.	30.867,98
12	J/783/ZAE	ALCAPLAS TEJIDOS AGRICOLAS, S.L.L.	2.980,00
13	J/620/ZAE	ALCAPLAS TEJIDOS AGRICOLAS, S.L.L.	1.715,59
14	J/500/ZAE	ALCAPLAST TEJIDOS AGRICOLAS, S.L.L.	15.940,58
15	CA/472/CG/ZAE	ALGEMADERAS, S.L.	28.406,48
16	J/487	ALMAZARA SAN PABLO, S.L.	12.913,35
17	CA/416/BC/ZAE	ALOGRAF, S.L.	22.208,75
18	JR/245	ALUFRAN, S.L.	43.084,80
19	CA/330/CG/ZAE	AMORIN FLORESTAL ESPAÑA, S.A.	89.786,40
20	JR/304	ANDALUZA DE COMPONENTES ELECTRICOS, S.A.	334.514,94
21	JR/297	ANDULLANA DE PINTURAS, S.L.	21.403,84
22	JR/286/ZAE	ANODIZADOS LA CAROLINA, S.A.	430.925,68
23	H/292/ZAE	ANTONIO LOPEZ LOPEZ	17.485,16
24	JR/258	APIFEMA, S.L.	43.169,75
25	H/247/ZAE	APLICAC. Y TRATAM.MADERA.SL.	206.988,00
26	JR/249	ARCILLAS DEL SUR, S.L.	82.605,55
27	CA/376/BC/ZAE	ARTE MARMOL CHICLANA, S.L.L.	14.212,13
28	J/522/ZAE	ARTESANIA BOLIME, S.L.	25.582,74
29	CA/513/CG/ZAE	ASAHI KANKO, S.A.	171.321,14
30	J/672/ZAE	ASTRAEA ASTILLEROS, S.L.	23.505,94
31	J/639/ZAE	ATIENZA Y AGUILAR, S.L.	15.780,15
32	J/752/ZAE	B. BRAUN MEDICAL, S.A.	190.598,17
33	CA/369/BC	BAE SYSTEMS FLIGHT TRAINING SERVICES, S.L.	1.020.285,96
34	J/654/ZAE	BARICROL, S.L.	24.053,50
35	J/503/ZAE	BARNIZADOS ANDRES PEÑA, S.L.	24.721,32
36	J/546/ZAE	BEHUUEMAR TUCCITANA, SL.	14.410,77
37	J/718/ZAE	BEHUUEMAR TUCCITANA, S.L.	36.360,72
38	J/548/ZAE	BITOXIRIA,S.L.L. MANUEL GOMEZ JIMENEZ	37.040,86
39	J/795/ZAE	BIZAN BAÑO, S.L.	6.000,00
40	J/779/ZAE	BIZAN, S.A.	15.752,00
41	JR/241	C.A.E.T., S.C.A	12.554,87
42	J/731/ZAE	CABAEXPO, S.L.	8.427,35
43	J/601/ZAE	CALDERERIA LA MAGDALENA, S.L.	65.045,28
44	CA/241/BC	CAMESOL, S.C.A	121.368,56
45	CA/484/BC/ZAE	CAMESOL, S.C.A.	12.365,88
46	J/606/ZAE	CAMPA LOPEXP SL.	2.120,10
47	J/525/ZAE	CAMPOS GARRIDO, S.L.	22.713,03
48	J/462	CAMPOS GARRIDO, S.L.	8.122,38
49	J/768/ZAE	CAMPOS GARRIDO, S.L.	7.272,71

ETIQUETA	EXPDTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
50	J/564/ZAE	CAPIJOBBER SL.	9.375,79
51	JR/250/ZAE	CARMEN OLIVER LACOMBA	9.853,27
52	J/528/ZAE	CARPINT. Y MUEB. HNOS. JURADO SL	15.429,06
53	J/510/ZAE	CARPINTERIA COLLADO, S.L.L.	35.050,75
54	J/646/ZAE	CARPINTERIA COLLADO, S.L.L.	5.450,74
55	CA/575/BC/ZAE	CARPINTERIA HERMANOS JURADO, S.L.	22.319,20
56	H/254/ZAE	CARPINTERIA LIRA Y NARANJO, S.L.	16.668,20
57	J/504/ZAE	CARPINTERIA MET. SANTA ANA S.L.L.	10.936,10
58	J/579/ZAE	CARPINTERIA METALICA LOPEZ QUERO SL.	5.456,16
59	CA/386/BC/ZAE	CARPINTERIA RAFAEL, S.L.	12.582,31
60	CA/598/BC/ZAE	CARPINTERIA TAYMA, S.L.	25.323,65
61	J/483/ZAE	CARPINTERIA Y MUEBLES DE COCINA SANCHEZ, S.L.	11.604,52
62	J/739/ZAE	CARPINTERIA Y MUEBLES HNOS JURADO, S.L.	5.107,67
63	CA/501/BC/ZAE	CARPINTERIA Y SERVICIOS DE PUERTO REAL, S.L.	102.042,86
64	CA/467/BC/ZAE	CARROCERIAS HERA, S.L.	6.751,37
65	JR/228	CARTONAJES Y TROQUELADOS DEL SUR, S.L.	56.737,95
66	J/531/ZAE	CASA D'ARTE SL	21.574,91
67	CA/480/BC/ZAE	CASA-AGUILAS, S.L.	20.073,91
68	JR/201/ZAE	CATALINA MORENO CASAS	29.242,42
69	J/538/ZAE	CATENA 3, S.L.	6.808,21
70	CA/622/CG/ZAE	CENTRO DE MECANIZADOS, S.A.	34.764,50
71	SE/032/ZAE	CENTRO ESPECIAL DE FORMACION Y EMPLEO, S.L.	10.773,08
72	CA/488/CG/ZAE	CEPSA ELF GAS SA.	80.497,40
73	CA/668/CG/ZAE	CEPSA ELF GAS, S.A.	15.615,00
74	J/626/ZAE	CERAMICA ARTISTICA CANO, S.L.	18.741,55
75	JR/251/ZAE	CERAMICA FAMORGA DE BAILEN, S.L.	21.056,45
76	CA/408/BC/ZAE	CERAMICA JEREZ DE LA FRONTERA, S.L.	436.871,66
77	JR/247	CERAMICA LA ANDALUZA DE BAILEN, S.A.	90.140,36
78	JR/243	CERAMICA LA VICTORIA, S.C.A.	21.321,25
79	JR/198	CERAMICA SANTA ADELA, S.L.	61.635,46
80	JR/182	CERAMICA VALVERDE DE BAILEN, S.L.L.	50.586,25
81	CA/539/BC/ZAE	CERRAJERIA JOSE ROMAN, S.L.	15.092,10
82	J/585/ZAE	CERVANHOTEL, S.L.	40.482,67
83	J/581/ZAE	CHICA INDUSTRIAS GRAFICAS, SL.	35.628,00
84	CA/310/CG/ZAE	CIA. ESPAÑOLA DE PETROLEOS S.A.	640.560,02
85	JR/321/ZAE	CIANSA	153.252,24
86	H/280/ZAE	CITRICOS DEL ANDEVALO, S.A.	8.779.798,45
87	JR/219	CLIMASUR 21, S.A.	55.662,15
88	SE/002/ZAE	COBRE LAS CRUCES	10.555.074,00
89	CA/390/BC/ZAE	COLON COSTA BALLENA , S.A.	727.699,21
90	CA/337/BC/ZAE	COLORGRAF, S.L.	37.791,64
91	CA/580/BC/ZAE	COLORGRAF, S.L.	12.079,55
92	CA/409/BC/ZAE	COMECAL SDAD. COOPERATIVA ANDALUZA	49.015,14
93	CA/699/BC/ZAE	COMPAÑÍA INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES, S.A.	436.392,83
94	J/434	COMYSER, S.C.A.	18.388,07
95	J/555/ZAE	CONFEC. PACO RODRIGUEZ S.L.U	10.823,63
96	J/484/ZAE	CONFECION PUNTO Y PIEL, S.L.	17.837,32
97	JR/227	CONFECIONES EKO, S.A.	95.490,65
98	J/536/ZAE	CONFECIONES R.E.S., S.L.	3.005,06
99	J/643/ZAE	CONFECIONES VACAS, S.L.	16.774,24
100	CA/256/BC	CONIL PARK HOTEL, S.A.	191.417,72
101	H/249/ZAE	CONSORCIO DE JABUGO, SA.	139.755,90
102	CA/392/BC	CONSTRUCCIONES AERONAUTICAS, S.A.	8.689.165,43
103	J/697/ZAE	CONSTRUCCIONES MET. Y ALUMINIO SANTA ANA, S.L.	11.253,03

ETIQUETA	EXPDTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
104	JR/260	CORTE DE CHAPA LA CAROLINA, S.L.	61.939,90
105	CA/492/BC/ZAE	CORTES DE CADIZ 1812, S.L.	139.514,18
106	CA/446/BC/ZAE	COSTA BALLENA CLUB DE GOLF SA.	20.781,98
107	J/613/ZAE	COTEXA ALCALAINA SA	25.473,79
108	J/488/ZAE	CRISTAL MAYORAL, S.L.	31.997,58
109	J/741/ZAE	CRISTAL MAYORAL, S.L.	7.359,10
110	CA/434/CG/ZAE	CRISTAL. FRANCISCO TRIVINO, S.L.	47.156,31
111	CA/380/BC/ZAE	CRISTALERIA AGUSTIN MARTIN, S.L.	20.397,15
112	CA/680/BC/ZAE	CRISTALERIA AGUSTIN MARTIN, S.L.	13.937,54
113	CA/462/CG/ZAE	CRISTALERIA FRANCISCO TRIVIÑO, S.L.	59.572,72
114	CA/370/BC/ZAE	CRISTALERIA PICAZO, S.L.	98.903,51
115	J/502/ZAE	CROLBAFE, S.C.A.	14.434,79
116	CA/667/CG/ZAE	CUADRO GONZALEZ, S.L.	11.896,01
117	J/662/ZAE	DANIEL ORTEGA, S.L.	24.222,34
118	CA/562/CG/ZAE	DAVID GALLEGO RONDON, S.L.	23.986,98
119	J/527/ZAE	DECORACIONES, CABINAS Y COMPONENTES, S.L.	14.246,99
120	CA/533/BC/ZAE	DELPHI AUTOMOTIVE SYSTEM ESPAÑA, S.L.	5.111.480,00
121	CA/567/BC/ZAE	DESARROLLOS TURISTICOS DEL SUR, S.L.	70.416,72
122	CA/743/BC/ZAE	DESARROLLOS TURISTICOS GUALDALMIRA, S.L.	82.596,80
123	J/633/ZAE	DEYFA INTERIORES SL	16.140,06
124	J/599/ZAE	DIATRAIMON SL.	25.755,71
125	CA/507/BC/ZAE	DIGITAL IMPRESIÓN SL	42.653,11
126	CA/381/BC/ZAE	DISEÑO DE PLASTICOS HERRERA, S.L.	21.553,14
127	J/777/ZAE	DISTEC IMPRESIÓN DIGITAL, S.L.	20.446,29
128	J/507/ZAE	DITRAIMON, S.L.	25.174,96
129	J/792/ZAE	DITRAIMON, S.L.	10.208,00
130	J/505/ZAE	E.S. GABINETE DE DECORACION, S.L.	54.057,70
131	J/533/ZAE	ECO TERRA CONSUM. ECOLOG. SLL	3.790,11
132	J/486/ZAE	ECOLOGIA DEL OLIVAR, S.L.	354.440,10
133	CA/587/CG/ZAE	EDITORIAL CAMPO DE GIBRALTAR, S.A.	14.580,00
134	SE/009/ZAE	EL MISIONERO, S.L.	7.445,97
135	H/248/ZAE	ELABORACION DE COLORANTES S.A.	422.611,48
136	J/563/ZAE	ELDON ESPAÑA S.A.	292.091,88
137	J/482/ZAE	ELDON ESPAÑA, S.A.	68.834,96
138	J/452	ELECTRO MOTOR EYROM, S.L.	52.355,52
139	J/797/ZAE	ELECTROMOTOR EYPROM, S.L.	6.720,00
140	SE/038/ZAE	ENCUADERNACIONES AZNALCOLLAR, S.L.	17.221,26
141	J/735/ZAE	ENCUADERNACIONES ROLUAN, S.L.	72.134,87
142	J/532/ZAE	ENVASES PLASTICOS DEL SUR,SL.	43.969,62
143	J/540/ZAE	ESPEJO Y JIMENEZ,S.L.	6.954,52
144	J/556/ZAE	ESTAMPACIONES DE ANDALUCIA, S.A	19.493,94
145	J/621/ZAE	ESTAMPACIONES DE ANDALUCIA, S.A.	17.434,30
146	CA/489/BC/ZAE	ESTRUCT. DE CALDERERIA E INSTALACIONES SLL	32.130,11
147	J/551/ZAE	ESTRUCTURAS E INGENIERIA PUERMA, S.L.	7.928,50
148	JR/306	ETIQUETAS Y DERIVADOS TEXTILES, S.A.L.	3.894,56
149	CA/038/BC	EXPLOTACIONES HOTELERAS JEREZ, S.A.	70.905,79
150	CA/249/CG	EXTRACTOS VEGETALES, S.A.	36.713,63
151	SE/027/ZAE	EXTRUSIONADOS DEL GUADALQUIVIR, S.L.	278.311,54
152	J/667/ZAE	FAMILIA ROBLES, S.L.L.	58.204,35
153	CA/331/BC/ZAE	FERRALLAS ELECTOSOLDADAS, S.L.	77.362,51
154	CA/490/BC/ZAE	FERRALLAS HNOS LOBATO Y EL SOLDADO SAL	26.611,01
155	CA/641/CG/ZAE	FORJADOS Y ESTRUCTURAS SPA, S.L.	25.801,58
156	J/726/ZAE	FORTTTER, S.L.	47.731,92
157	J/499/ZAE	FORTTTER, S.L.	8.600,84

ETIQUETA	EXPDTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
158	J/754/ZAE	FORVISUR, S.L.	3.004,00
159	CA/367/BC/ZAE	FOTOCROMIA LINEAL, S.L.	268.177,31
160	J/615/ZAE	FRAMAR MUEBLES, S.L.	17.143,55
161	CA/737/BC/ZAE	FRANCIS MARRIOTT, JOANA S.L.N.E.	11.463,74
162	CA/312/BC/ZAE	FRANCISCO GARCIA GIL	13.063,00
163	JR/252	FRANCISCO GUTIERREZ GARRIDO	98.391,64
164	CA/494/BC/ZAE	FRANJUBA PAN, S.L.	21.526,81
165	SE/007/ZAE	FRENOS CAMINO, S.L.	7.007,70
166	CA/632/BC/ZAE	FRONTERA ATLANTICA, S.L.	115.898,74
167	CA/491/BC/ZAE	FUERTE DE LA LUZ, S.A.	174.867,00
168	SE/006/ZAE	FUNDICIONES CAETANO, S.A.	4.440.409,40
169	CA/365/BC/ZAE	GADITANA DE ASFALTOS, S.A.	226.277,27
170	CA/553/BC/ZAE	GADITANA DE CHORRO Y LIMPIEZA, S.L.	132.626,40
171	CA/447/BC/ZAE	GADITANA DE PLASTICOS, S.L.	3.681,20
172	SE/004/ZAE	GAMESA SOLAR, S.A.	46.410,00
173	CA/756/BC/ZAE	GECI ESPAÑOLA, S.A.	67.312,80
174	H/273/ZAE	GEOTEXAN, S.A.	1.411.385,92
175	CA/398/CG/ZAE	GESANTUR, S.L.	25.693,27
176	JR/442/ZAE	GESTAMP LINARES, S.A.	314.143,22
177	CA/342/BC/ZAE	GOLF NOVO SANCTI PETRI, S.A.	131.310,81
178	JR/271	GRAFICAS JOSE RECA, S.L.L.	21.320,90
179	J/642/ZAE	GRAFICAS LA PAZ, S.L.	57.642,42
180	CA/460/CG/ZAE	GRAFISUR TARIFA, S.L.	38.963,76
181	JR/283	GRAHITEX, S.L.	27.242,26
182	CA/407/BC/ZAE	GRAN HOTEL LAS PALMERAS, S.L.	269.754,97
183	CA/404/BC/ZAE	GRESSIERRA- JOSE SIERRA GALERA	11.070,60
184	CA/435/BC/ZAE	GRUAS GIL CADIZ, S.A.	177.644,15
185	JR/270/ZAE	GRUPO ANTOLIN EUROEPSILON, S.L.	153.135,33
186	JR/269/ZAE	GRUPO ANTOLIN LINARA, S.A.	154.497,13
187	J/663/ZAE	GRUPO DE EMPRESAS SOCIALES DE JAEN, S.L.	27.284,33
188	CA/299/BC/ZAE	GRUPO HOTELES PLAYA, S.A.	1.074.530,00
189	CA/285/BC/ZAE	GRUPO HOTELES PLAYA, S.A.	635.397,51
190	CA/735/BC/ZAE	GRUPO HOTELES PLAYA, S.A.	139.966,28
191	CA/697/BC/ZAE	HACIENDA EL BOYAL, S.L.	41.409,08
192	J/682/ZAE	HERMANOS CASADO DE LOPERA, S.L.	89.346,98
193	J/559/ZAE	HERMANOS CASADO LOPERA, S.L.	37.737,70
194	J/501/ZAE	HERMANOS MONTILLA GODINO, S.L.	9.888,03
195	CA/476/BC/ZAE	HERMANOS VICARIO GIL, S.L.	11.952,51
196	CA/417/BC/ZAE	HERROSOL, S.L.	22.431,55
197	CA/374/BC/ZAE	HIDALGO VALIENTE, S.L.	12.876,32
198	CA/347/BC/ZAE	HIDRODIESEL CHICLANA, S.L.L.	19.008,57
199	CA/301/BC/ZAE	HIDROMECANE, S.L.	45.372,09
200	CA/498/BC/ZAE	HIERROS MONTALBAN Y SANCHEZ, S.L.	37.729,94
201	JR/303	HIERROS SAMAR, S.L.	59.601,89
202	JR/312/ZAE	HIERROS Y FERRALLA ARROYO S.L.	90.268,94
203	J/492/ZAE	HIJOS DE J. DELGADO MARTINEZ, S.L.	43.880,04
204	H/244	HORMIGONES SIERRA SUR, S.L.	39.700,46
205	J/591/ZAE	HORNIPAN RANGEL, S.L.	23.630,92
206	J/539/ZAE	HORNO LA PARRA, S.L.	70.126,73
207	J/281/ZAE	HOTEL COMPLEJO LA IMORA, S.A.	347.117,80
208	H/246	HOTEL ENCINARES SIERRA MORENA, S.L.	176.462,92
209	CA/391/BC/ZAE	HOTEL LA ALBARIZUELA, S.L.	47.998,81
210	H/245	HOTEL LA POSADA DE CORTEGANA, S.L.	17.659,56
211	CA/321/BC	HOTEL SAID, S.A.	1.153.943,24

ETIQUETA	EXPDTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
212	CA/394/CG/ZAE	HOTEL VELA, S.L.	1.214.348,86
213	CA/522/BC/ZAE	HOTEL VILLA DE JEREZ, S.L.	34.593,96
214	CA/335/BC/ZAE	HOTELES ALBORAN, S,A,	47.987,81
215	CA/577/CG/ZAE	HOTELES Y GESTION SOTOGRANDE, S.L.	15.706,48
216	H/290/ZAE	HUERTA SANTA ZITA, S.L.	34.125,71
217	J/561/ZAE	IMPRESA ENRIQUE RECA, S.L.	81.933,30
218	CA/401/BC/ZAE	IMPRESA SUR ARTES GRAFICAS, S.L.	15.491,74
219	CA/614/BC/ZAE	IMPRESA SUR ARTES GRAFICAS, S.L.	8.243,48
220	SE/003/ZAE	IND DEL PREFABRICADO ESTRUCTURAL, S.A.L.	102.380,71
221	J/439	IND. AUXILIARES MAREÑAS, S.A.	80.012,74
222	J/570/ZAE	INDELAMA, S.A.	21.548,38
223	JR/242	INDUSTRIAS ALGAMA, S.L.	33.006,91
224	J/629/ZAE	INDUSTRIAS AUXILIARES MARTEÑAS SA	32.815,75
225	J/494/ZAE	INDUSTRIAS AUXILIARES MARTEÑAS, S.L.	44.254,06
226	J/530/ZAE	INDUSTRIAS CRESYMO, S.L.	17.357,83
227	JR/289	INDUSTRIAS DE RELOJERIA SARS, S.L.	156.031,37
228	CA/468/BC/ZAE	INDUSTRIAS GRAFICAS GADITANAS	350.528,71
229	CA/722/BC/ZAE	INDUSTRIAS GRAFICAS GADITANAS, S.L.	93.645,00
230	JR/309/ZAE	INDUSTRIAS METALICAS PULIDO, S.L.	96.542,95
231	J/463	INDUSTRIAS RAAL 2000, S.L.	84.723,91
232	CA/452/BC/ZAE	INGENIERIA DEL SUR POLITECNICA, SL.	22.620,45
233	JR/216	INGOSUR, S.A.	95.029,03
234	CA/646/BC/ZAE	INMOBILIARIA ALAI-TXOKO, S.L.	52.382,84
235	SE/044/ZAE	INSELMA, S.A.	139.942,50
236	CA/412/BC/ZAE	INTEC-FRESADO QUIMICO, S.A.	276.080,92
237	CA/375/CG/ZAE	INTERCONTINENTAL QUIMICA SA	2.143.331,77
238	CA/332/CG/ZAE	INTERCONTINENTAL QUIMICA, S.A.	797.399,30
239	CA/290/CG	INVERSIONES Y SERV. ARRILUCE, S.L.	192.323,87
240	CA/599/BC/ZAE	JACARANDA DEL SUR, S.A.	26.876,40
241	SE/021/ZAE	JOSE ANTONIO FUENTES ROLAN	56.891,55
242	J/655/ZAE	JOSE LUIS DELGADO ALVAREZ, S.L.L.	37.242,96
243	CA/470/CG/ZAE	JOSE MIGUEL ALFAGEME VERA	11.088,07
244	CA/528/CG/ZAE	JOSE MONCADA ANDRADES, S.L.	62.766,40
245	CA/456/BC/ZAE	JOSE OLIVER SA	31.269,94
246	CA/662/BC/ZAE	JOSEFRANS, S.L.	57.063,52
247	J/480	JUMAX FABRICA DE MUEBLES, S.L.	76.640,29
248	J/744/ZAE	JUMAX FABRICA DE MUEBLES, S.L.	14.875,05
249	JR/240	JUMIPLANT, S.L.	31.673,94
250	CA/354/CG/ZAE	LA DIFICULTOSA, S.L.	128.883,20
251	CA/560/BC/ZAE	LA FORESTAL JEREZ, S.L.	14.596,95
252	CA/384/BC/ZAE	LABOLUZ XXI, S.L.	39.319,65
253	CA/547/BC/ZAE	LABORPROF DEL SUR, S.L.	50.074,70
254	J/524/ZAE	LACADOS JUAN CASTILLO	28.509,37
255	J/784/ZAE	LACADOS JUAN CASTILLO, S.L.	24.231,02
256	J/584/ZAE	LACTEOS CAPRINOS, S.A.	191.580,69
257	JR/267	LADRILLOS BAILEN, S.A.L.	13.188,58
258	H/289/ZAE	LAINER REIFS, S.L.	98.888,03
259	CA/303/CG/ZAE	LAJO Y RODRIGUEX, S.A.	88.671,04
260	CA/478/BC/ZAE	LASERGRAPH OTERO, S.L.	6.705,67
261	JR/287	LIDERKIT, S.L.	123.729,03
262	J/769/ZAE	LORENTE Y ESPEJO, S.L.	106.712,51
263	J/678/ZAE	LOS JARDINES DE PAL. PRINCESA ALAMHITA, S.L.	128.423,75
264	CA/340/BC/ZAE	LUIS NUÑEZ, S.A.	50.735,64
265	J/736/ZAE	LUISMARVI, S.L.	3.374,50

ETIQUETA	EXPDTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
266	JR/282	M.G. GOMARIZ COMERCIAL, S.L.	142.875,30
267	CA/570/BC/ZAE	Mª DEL CARMEN PEREZ GARCIA, S.L.	22.537,92
268	CA/357/BC/ZAE	MªANGELES GARCIA JIMENEZ	27.522,51
269	CA/359/CG/ZAE	MADERAS AGUILAR, S.L.	57.870,25
270	CA/308/BC	MADERAS DIEGO GONZALEZ, S.L.L.	78.926,95
271	CA/669/BC/ZAE	MADERAS DIEGO GONZALEZ, S.L.L.	52.535,84
272	CA/438/BC/ZAE	MADERAS POLANCO, S.A.	63.945,16
273	CA/431/CG/ZAE	MAERSK ESPAÑA, S.A.	1.043.885,90
274	CA/345/CG	MAERSK ESPAÑA, S.A.	278.208,50
275	CA/363/CG/ZAE	MAIINNTEC, S.L.	9.848,79
276	CA/502/BC/ZAE	MAN'TDESUR, S.L.	89.544,07
277	JR/187	MANUEL DE MANUEL, S.L.	66.047,92
278	J/630/ZAE	MANUEL GALLARDO MEDINA, S.L.	85.347,08
279	J/719/ZAE	MANUEL MOYADO, S.L.	5.745,63
280	J/554/ZAE	MANUFACTURAS ANDALUZAS,SL.	56.862,76
281	J/485	MANUFACTURAS CANDI, S.L.	3.846,48
282	CA/607/CG/ZAE	MAREIPOINT, S.A.	18.892,80
283	J/575/ZAE	MARMOLES MANUEL VALVERDE TRIGO, S.L.	19.269,65
284	CA/625/BC/ZAE	MASTER PUERTO, S.L.	12.684,21
285	CA/546/CG/ZAE	MATERIALES DE CONS CAMPO GIBRALTAR S.L.	24.631,29
286	J/600/ZAE	MATIAS LOPEZ SUCESORES SL	68.376,99
287	J/801/ZAE	MATIAS LOPEZ SUCESORES, S.L.	120.835,78
288	J/516/ZAE	MATIAS LOPEZ SUCESORES, S.L.	13.282,37
289	JR/196/ZAE	MATRIMEC, S.C.A	17.904,33
290	CA/740/CG/ZAE	MAXIMO GAVIRA, S.A.	11.100,72
291	CA/521/BC/ZAE	MECANIZACIONES DEL SUR, S.A.	97.003,36
292	J/477/ZAE	MECANIZADOS ESPINAR SCA.	26.763,56
293	JR/277	MECANIZADOS PRECISION LINARES, S.A.L.	59.875,59
294	CA/594/BC/ZAE	MESA APLICACIONES DE LA MADERA, S.L.	13.921,20
295	J/549/ZAE	METALTER SUR. S.L.L.	13.024,10
296	J/529/ZAE	METALURGICA SAN JOSE ARTESANO ,S.C.A	6.877,63
297	J/603/ZAE	METALURGICA SAN JOSE ARTESANO S.C.A.	4.276,21
298	J/451	METUBER, S.L.	11.781,90
299	J/497/ZAE	MOLDINTER-SUD, S.L.	24.889,49
300	CA/399/BC/ZAE	MOLDURAS POLANCO ENRI, S.A.	105.035,88
301	CA/709/BC/ZAE	MOLDURAS POLANCO ENRI, S.A.	85.246,70
302	CA/603/BC/ZAE	MOLDURAS POLANCO ENRI, S.A.	82.862,15
303	CA/516/BC/ZAE	MOLDURAS POLANCO ENRI, SA	92.583,51
304	CA/684/BC/ZAE	MONTAJES CAMEL EUROPA, S.A.	51.461,67
305	J/610/ZAE	MONTAÑEZ PRODUCTOS CASEROS, S.C.A.	10.148,72
306	CA/339/BC/ZAE	MONTECASTILLO S.CATERING, S.L.	181.731,34
307	CA/423/BC/ZAE	MONTECASTILLO SPORTS CATERING	336.115,80
308	J/459	MONTILLA Y CASADO, S.L.	18.327,57
309	CA/663/CG/ZAE	MOTO DISEÑO Y NAUTICA, S.L.	18.321,67
310	J/491/ZAE	MUEBLES ALJUAL, S.L.	40.399,64
311	J/456	MUEBLES BENITO ALCALA, S.L.	11.889,00
312	J/737/ZAE	MUEBLES BLANQUEZ Y MORILLO, S.L.	4.116,00
313	J/576/ZAE	MUEBLES COLOMU, S.L.	30.034,64
314	J/745/ZAE	MUEBLES COLOMU, S.L.	9.375,79
315	J/679/ZAE	MUEBLES DE COCINA MILAR, S.L.L.	8.113,03
316	J/583/ZAE	MUEBLES DE COCINA TIAMA, S.L.	50.711,52
317	J/464	MUEBLES JAVIER, S.L.	20.636,89
318	J/567/ZAE	MUEBLES JESUS MOYA S.L.	15.934,93
319	J/449	MUEBLES LA ALCUBILLA, S.L.	66.054,09

ETIQUETA	EXPDTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
320	J/571/ZAE	MUEBLES LA SENDA, S.L.	38.818,02
321	H/260/ZAE	MUEBLES VALVERDE, S. COOP. AND.	34.143,69
322	J/565/ZAE	MUEBLES VILLADOMPARDO, S.L.	14.183,68
323	J/518/ZAE	MULTIENCASTRE, S.L.	41.441,70
324	J/666/ZAE	MULTIENCASTRE, S.L.	23.588,93
325	J/545/ZAE	NATUGARBA, SL.	31.907,46
326	CA/477/BC/ZAE	NOVO CONSTRUMADE, S.L.	12.108,83
327	CA/506/BC/ZAE	NOVOJET, S.L.	58.294,50
328	CA/493/CG/ZAE	OKAY, S.L.	85.108,90
329	CA/761/BC/ZAE	P.G. PUERTO CAPITAL, S.L.	42.867,80
330	J/698/ZAE	PACO PRINT SYSTEM, S.L.	20.974,43
331	JR/244/ZAE	PAMY E HIJA, S.L.L.	10.658,35
332	CA/732/BC/ZAE	PANADERIA FERNANDO GUILLEN, S.L.	39.789,60
333	CA/571/CG/ZAE	PANADERIA HERMANOS LEON CRUZ, S.L.	13.225,14
334	J/749/ZAE	PANADERIA Y PASTELERIA RUIZOR, S.L.U.	5.978,45
335	J/461	PANIFICADORA ARJONA, S.L.L.	98.538,56
336	CA/648/BC/ZAE	PANIFICADORA BRUTON, S.L.	15.756,19
337	H/264/ZAE	PARREÑO MUEBLES, S.L.	8.798,60
338	J/466/ZAE	PAVIMENTOS MERIDIONALES, S.L.	50.043,27
339	H/255/ZAE	PEREZ GAMONOSO, S.L.	1.313,21
340	CA/355/CG/ZAE	PETROQUIMICA ESPAÑOLA S.A.	3.119.252,82
341	CA/642/CG/ZAE	PETROQUIMICA ESPAÑOLA, S.A.	137.998,67
342	CA/510/BC/ZAE	PINTURAS EUROSUR, S.L.	46.151,83
343	J/562/ZAE	PINTURAS GILMAPIN, S.L.	11.988,38
344	JR/295	PINTURAS LUZYMA, S.L.	13.189,21
345	CA/415/BC/ZAE	PINTURAS Y APLICACIONES DEL ESTRECHO, SL.	17.794,97
346	H/241	PIZARRAS CORONADA, S.L.	91.397,59
347	SE/047/ZAE	PLASOTEC ANDALUCIA, S.A.	163.841,60
348	J/602/ZAE	PLASTICOS ALCAUDETE. SL.	23.827,30
349	J/669/ZAE	PLASTICOS CAÑADAS, S.L.	7.589,03
350	J/578/ZAE	PLASTICOS CAVAL, S.L.	62.418,57
351	J/593/ZAE	PLASTICOS TUCCITANOS, S.L.	32.151,09
352	CA/574/BC/ZAE	PLAYA DE SANTI PETRI, S.A.	52.490,04
353	CA/306/BC	PLAZAS DE CHICLANA INMOBI. SANCTI PETRI, S.A.	1.397.353,14
354	JR/235	POLIESTER DIEGO, S.L.	47.059,94
355	J/720/ZAE	POLIESTER PORCUNA, S.L.	8.397,32
356	H/253/ZAE	POSADA DE VALDEZUFRE, S.L.	40.115,93
357	CA/405/CG/ZAE	PRECOAVI, S.L.	22.349,11
358	CA/268/CG	PRECOAVI, S.L.	11.749,79
359	J/614/ZAE	PRECOCINADOS LA ESPERANZA, S.L.U	24.857,10
360	J/493/ZAE	PREFAVIAL, S.A.	108.669,69
361	J/580/ZAE	PROCESOS INDUSTRIALES DEL SUR, S.L.	90.422,27
362	J/608/ZAE	PROCESOS INDUSTRIALES DEL SUR, S.L.	77.950,77
363	CA/383/BC/ZAE	PROCOSUR, S.A.	125.716,35
364	J/764/ZAE	PROD. PAST. Y ART. DULCEALBA, S.C.A.	16.696,28
365	SE/025/ZAE	PRODUCCIONES AGASA, S.L.	12.844,56
366	JR/246	PRODUCTOS ANDUPAN, S.L.	29.389,49
367	J/594/ZAE	PRODUCTOS DE LA REAL CAROLINA, S.L.	68.800,56
368	J/447/ZAE	PRODUCTOS J. JIMENEZ, S.A.	174.132,31
369	J/534/ZAE	PRODUCTOS MATA SA	31.304,32
370	J/368	PROMOCIONES TURIST. DESPEÑAPERROS, S.L.L.	170.561,41
371	CA/428/BC/ZAE	PUBLICACIONES DEL SUR	296.657,17
372	CA/328/BC/ZAE	PUERTAS LAS ALBINAS, S.L.	93.672,78
373	J/557/ZAE	PUERTAS RUBIO S.L.L.	11.422,84

ETIQUETA	EXPDTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
374	J/547/ZAE	PUERTAS RUYGA S.L.	17.230,27
375	J/729/ZAE	PUERTAS RUYGA, S.L.	3.959,54
376	J/773/ZAE	PUERTAS Y CARPINTERIA MARTOS, S.L.	4.522,91
377	CA/701/BC/ZAE	PUERTO REAL 2000, S.A.	36.616,50
378	J/767/ZAE	PULIDO Y CARDOSO, S.L.	729,70
379	CA/518/CG/ZAE	R&P CARPINTERIA, C.B.	8.874,78
380	H/266/ZAE	R.T.P. SA.	291.003,02
381	JR/272	RECAM LINARES, S.L.	36.118,42
382	J/412	RECICLADOS TUCCITANOS, S.L.	100.785,25
383	CA/601/BC/ZAE	RECICLADOS Y GESTION DE RESIDUOS, S.L.	3.766,61
384	CA/441/BC/ZAE	REFRE, S.L.	27.367,69
385	J/544/ZAE	REFRIGERACION ALCALAINA REAL, S.L.	35.284,19
386	CA/413/CG/ZAE	RENER SHIP, S.L.	19.428,62
387	J/674/ZAE	REPOSTERIA Y PASTELERIA CUESTA-TORRUS, S.L.	8.583,77
388	CA/433/BC/ZAE	RIUSA II, S.A.	412.321,49
389	H/282/ZAE	RIVERO SUDON, S.L.	19.918,52
390	JR/263/ZAE	ROBERT BOSCH ESPAÑA, S.A	130.494,40
391	J/513/ZAE	RODILLOS, S.L.	102.883,18
392	J/671/ZAE	RODILLOS, S.L.	13.142,55
393	CA/517/BC/ZAE	ROMERO PUERTO, S.A.	118.821,30
394	CA/316/BC/ZAE	ROYAL CUPIDO, S,A,	1.125.415,90
395	CA/317/BC/ZAE	ROYAL CUPIDO, S.A.	412.534,71
396	JR/237	RUBIO GAMEZ, S.L.	146.024,24
397	J/468/ZAE	S.C.A. ALCAMETAL	19.857,92
398	JR/207/ZAE	S.C.A. CERAMICA BAILEN	1.562,63
399	SE/030/ZAE	SALMERON, S.C.	11.850,73
400	CA/544/BC/ZAE	SALYMAR HOTELES 22, S.L.	50.720,08
401	J/498/ZAE	SEALED AIR PACKAGING, S.A.	65.576,05
402	J/520/ZAE	SEJOPA, S.C.A.	19.073,12
403	CA/748/BC/ZAE	SENDA ANIMACION SOC. GEST. OCIO TIEMPO LIBRE	10.583,86
404	CA/719/BC/ZAE	SHERRY MIRADOR, S.L.	10.840,00
405	CA/695/BC/ZAE	SHERRYCARTON, S.L.	44.377,20
406	CA/700/CG/ZAE	SIDERACERO, DIS. ANDALALUZA DE HIERROS, S.A.	35.964,60
407	H/240	SIERRA RICA,S.L.	132.943,94
408	CA/576/BC/ZAE	SISTEMAS INDUSTRIALES BARCONS, S.L.	136.045,11
409	CA/689/BC/ZAE	SITEC EL PUERTO, S.L.	22.880,47
410	J/631/ZAE	SLOPLASTICS, S.L.	31.855,00
411	J/748/ZAE	SMURFIT ESPAÑA, S.A.	2.607.325,00
412	H/274/ZAE	SOFTWARE SISTEMAS DE COMUNICACIÓN S.C.A.	34.534,72
413	J/490/ZAE	SOLAR JIENNENSE, S.L.	33.083,17
414	J/542/ZAE	SOS CUETARA,S.A.	335.526,48
415	CA/388/CG/ZAE	SOTOGRADE S.A.	574.697,09
416	CA/379/CG/ZAE	SUREÑA INDUSTRIAL DE CHORRO	46.294,44
417	JR/209/ZAE	T.C.M. NATURALIA, S.L.	97.739,46
418	J/641/ZAE	TABLEROS TRADEMA, S.L.	5.277.098,55
419	J/552/ZAE	TALLER HERRERIA Y CERRAJERIA.	21.062,45
420	JR/217	TALLER MATRICERIA PERJA, S.L.	36.392,86
421	JR/257	TALLER REPARACION INSTALACION CERAMICA, S.L.	47.722,95
422	CA/350/CG/ZAE	TALLERES NORTE SUR DEL ESTRECHO, S.L.	82.809,85
423	J/680/ZAE	TAPIZADOS ANPA, S.L.	3.575,95
424	J/517/ZAE	TAPIZADOS MARA, S.L.	34.483,67
425	CA/442/BC/ZAE	TAPONES DEL SUR,S.L.	24.158,90
426	J/467/ZAE	TEKNIA PLASTICOS MARTOS, S.A.	190.083,06
427	CA/647/CG/ZAE	TERMINAL CONTENEDORES ALGECIRAS, S.A.	418.145,54
428	J/495/ZAE	TERMOPLASTICOS ANDALUCES SA	43.063,43

ETIQUETA	EXPDTE	BENEFICIARIO	IMPORTE €
429	J/628/ZAE	TERMOPLASTICOS ANDALUCES SL.	31.008,94
430	J/440	TERMOPLASTICOS ANDALUCES, S.L.	134.324,00
431	J/465	TERRAZOS PEÑA, S.C.A.	11.842,94
432	J/526/ZAE	TEXTIL ANDALUZA DE MALLAS AGRICOLAS, S.L.	15.716,18
433	CA/360/BC/ZAE	TIERRA NUEVA MORION LOGISTICA, S.L.	99.810,88
434	H/239	TOMAS SANCHEZ LOPEZ	29.955,65
435	JR/308/ZAE	TORNILLERIA ANDALUCÍA, S.L.	21.270,62
436	JR/291	TORNILLERIA DE ANDALUCIA, S.L.	28.185,06
437	J/648/ZAE	TOXIMUEBLES, S.C.A.	8.658,25
438	CA/323/BC/ZAE	TRANSF. METALICOS SUR 2000, S.L.	41.645,33
439	JR/213/ZAE	TRANSF. Y DISTRIB. SIMARRO S.L.L.	134.867,27
440	J/553/ZAE	TRANSF. Y FERRALLA MORAL S.L.	15.578,23
441	J/469	TRANSFORMADOS DE LA MADERA LORENZO, S.L.	37.079,19
442	H/283/ZAE	TRANSFORMADOS METALICOS NERVA, S.L.	273.621,21
443	J/708/ZAE	TRES IMPRESORES SUR, S.L.	42.290,97
444	JR/273	TRESIFER, S.L.	63.744,67
445	J/443	TROFLEX, S.C.A.	74.857,17
446	J/649/ZAE	TROFLEX, S.C.A.	16.826,54
447	J/592/ZAE	TROFLEX, SCA	7.931,49
448	JR/285/ZAE	TUB. EXTRUSION. ALTA CALIDAD SL	154.842,54
449	JR/226	TUBERIAS ANDALUZAS CLIMATIZACION, S.L.	21.691,75
450	CA/336/BC/ZAE	TUBESOL BAHIA, S.L.L.	51.794,02
451	H/251/ZAE	TUBESPA, S.A	391.520,52
452	H/267/ZAE	TUBESPA, S.A.	72.255,00
453	J/692/ZAE	TUCCIMETAL, S.L.	2.656,17
454	CA/596/BC/ZAE	TURISMO INDIVIDUAL, S.L.U.	47.828,90
455	CA/300/CG	UNQUINAVAL, S.L.	109.251,38
456	CA/682/BC/ZAE	URBANIZADORA Y PROMOTORA HECO XVI, S.L.	49.103,64
457	CA/305/CG/ZAE	URBYPLUS, S.L.	22.452,49
458	J/772/ZAE	UTICA DEL MUEBLE, S.L.	35.960,91
459	J/511/ZAE	UTICA DEL MUEBLE, S.L.	32.918,88
460	J/714/ZAE	VALEO ILUMINACION, S.A.	374.588,83
461	J/609/ZAE	VALEO ILUMINACION, S.A.	46.461,31
462	CA/378/BC/ZAE	VANGUARDIA, S.C.A.	6.186,22
463	CA/346/BC/ZAE	VASYMA, S.L.	39.187,91
464	CA/243/BC/ZAE	VERINSUR, S.A.	121.826,66
465	CA/638/BC/ZAE	VERMALU, S.L.	28.656,00
466	CA/385/BC/ZAE	VESTUARIO LABORAL ALBARIZA, S.L.	27.627,57
467	CA/351/CG/ZAE	VICTOR SAPERA MARZO	13.622,54
468	CA/400/BC/ZAE	VIPREN PREFABRIC.Y MATERIALES, S.L.	192.657,01
469	J/574/ZAE	VITRINAS,FRENTES Y CAJONERAS, S.L.L.	88.343,95
470	CA/495/CG/ZAE	VORIDIAN ESPAÑA, S.A.	32.404,61
471	CA/511/BC/ZAE	WORLD SEC, S.L.	105.190,34
472	J/793/ZAE	YESOS ARANDA, S.A.	4.502,96
TOTAL		TOTAL	109.812.510,05

ANEXO II

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Diseño muestral.-

Dado que la población está integrada por elementos homogéneos, el diseño muestral utilizado por su simplicidad y posterior tratamiento estadístico de los resultados, ha sido el muestreo aleatorio simple sin reposición, en el que la generación de la muestra se basa en la ordenación aleatoria de los elementos de la población.

Tamaño muestral.-

Para determinar el tamaño muestral, se aplica un criterio objetivo mediante fórmulas estadísticas. En estas circunstancias, la medida del error (ϵ) y el tamaño muestral (n) se obtendrían con la siguiente fórmula:

$$\epsilon = Z_{1-\alpha/2} \sqrt{\left(\frac{1}{n} - \frac{1}{N}\right) \frac{N}{(N-1)} P(1-P)}$$

despejando, se obtiene el tamaño muestral (n) para un (ϵ) fijo:

$$n = \frac{1}{\frac{1}{N} + \frac{\epsilon^2 (N-1)}{P(1-P)Z_{1-\alpha/2}^2 N}}$$

Donde:

- **N.-** Población
- **n.-** Tamaño muestral.
- **(α)-** Nivel de significación.- Su valor habitual es $\alpha=0,05$, lo que implica que el 5% de los estudios realizados darían resultados inválidos.
- **Z_{1- α /2}-** Cuantil $1-\alpha/2$ de la normal estandar. Es un parámetro que se obtiene mediante la función de Excel DISTR. NORM. ESTAMD. INV. (1-0,05/2), su valor es aproximadamente 1,96.
- **(ϵ)-** Error muestral.- El conjunto de la muestra es representativo con un error a priori del 15%.
- **(P)-**Nivel de riesgo.- Un nivel de riesgo medio, es decir, $P=0,10$.

Con estos datos, se obtiene que el tamaño muestral ha de ser de $n=15$ elementos.

Generación de la muestra.-

Para seleccionar los 15 elementos de la muestra, se generaron tantos números aleatorios en el intervalo (0,1) como elementos de la población. Para poder reproducir la relación de números aleatorios con idéntico resultado se utilizó la siguiente semilla: 1590.

VIII. ALEGACIONES

CUESTIÓN OBSERVADA (Punto 54)

Cabe concluir de lo hasta aquí expuesto, que la concentración de las ayudas en empresas de mayor dimensión no parece favorecer el objetivo de este tipo de subvenciones de apoyo y fomento a las PYMES que, por otra parte, no reúnen, en su cuantificación y distribución, criterios técnicos de objetividad suficiente. (§17, 23 y 24)

ALEGACIÓN N° 1

Con relación a su indicación establecida en el punto 54. “Conclusión General” de que la concentración de las ayudas en empresas de mayor dimensión no parece favorecer el objetivo de este tipo de subvenciones de apoyo y fomento a las PYMES (apartados 17, 23 y 24) se indica lo siguiente:

- En el Decreto 24/2001, de 13 de febrero, por el que se establece el marco regulador de las ayudas de finalidad regional y a favor de la Pymes que se concedan por la Administración de la Junta de Andalucía, se establece que podrán ser beneficiarios de las ayudas las personas físicas o jurídicas, publicas o privadas, o sus agrupaciones radicadas en Andalucía, pudiendo ser Pymes o grandes empresas, indicando en el Anexo que el porcentaje de subvención podrá incrementarse hasta en un 15% en términos brutos cuando se trate de pequeñas y medianas empresas. Así mismo, en las Ordenes de 7 de mayo de 2001, se establece que en el ámbito territorial de la Zona de Acción Especial podrán concederse subvenciones a fondo perdido de hasta un 20% de la inversión subvencionable y cuando se trate de pequeñas y medianas empresas, este porcentaje podrá incrementarse hasta un 15% en términos brutos.

- Con relación a la distribución de la ayuda en el periodo estudiado, es preciso indicar que las Ordenes de publican en junio de 2001, por lo que la distribución aumenta progresivamente durante los años 2001, 2002 y 2003, durante el año 2004 la disminu-

ción es debido al traspaso de competencias desde la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, aumentando de nuevo en el año 2005. Por último en el año 2006, disminuye ya que con fecha 14/06/05 se publica la Orden de 24 de mayo de 2005, por la que se establecen las bases reguladoras de un programa de Incentivos para el Fomento de la Innovación y el Desarrollo Empresarial en Andalucía y se efectúa su convocatoria para los años 2005 y 2006, derogando las Ordenes de 7 de mayo de 2001.

- Con relación al reparto por ZAEs es distinta ya que viene en función del número de solicitudes e inversiones a realizar por cada uno de los expedientes.

- Con relación a que en determinados casos el porcentaje propuesto no coincide con el finalmente concedido se debe a que según se establece en el art. 1 de las Ordenes de 7 de mayo de 2001, la concesión de subvenciones con cargo a este programa de ayudas estará limitada a las disponibilidades presupuestarias que se determinen al efecto.

CUESTIÓN OBSERVADA (Puntos 18 y 55)

ALEGACIÓN N° 2

ALEGACIÓN ADMITIDA

CUESTIÓN OBSERVADA (Punto 56)

Los expedientes administrativos relacionados con las subvenciones están duplicados y archivados tanto en las delegaciones como en la Consejería. (§18)

Se recomienda la unificación de los expedientes administrativos.

ALEGACIÓN N° 3

Por otra parte se indica que los expedientes administrativos relacionados con las sub-

venciones están duplicados y archivados tanto en las delegaciones como en la Consejería, este hecho se debe a que tal y como se establecía en las Ordenes de 7 de mayo de 2001, que las solicitudes y documentación se debían presentar por triplicado, no así la documentación justificativa de la realización de la inversión, con la cual las Delegaciones provinciales emitían informes sobre el cumplimiento de las inversiones que se trasladaba a los Servicios Centrales para efectuar el pago. Por último la Consejería, normalmente, remitía a las Delegaciones provinciales toda la documentación que se debía remitir a través de ellas a los beneficiarios de las subvenciones.

CUESTIÓN OBSERVADA (Punto 57)

Cabe concluir de lo hasta aquí expuesto, que la concentración de las ayudas en empresas de mayor dimensión no parece favorecer el objetivo de este tipo de subvenciones de apoyo y fomento a las PYMES que, por otra parte, no reúnen, en su cuantificación y distribución, criterios técnicos de objetividad suficiente. (§17, 23 y 24)

ALEGACIÓN N° 4

Con relación a la concentración de los importes concedidos sobre determinados beneficiarios, se debe a que las grandes empresas realizan unas inversiones muy elevadas por lo que la subvención suele ser alta aunque el porcentaje no sea elevado.

CUESTIÓN OBSERVADA (punto 58)

En siete de los veinticinco expedientes analizados, se ha incumplido uno de los requisitos exigidos en la resolución de concesión. Tan sólo en cuatro se han emitido resolución de incumplimiento o suspensión en la tramitación de la ayuda (§50)

ALEGACIÓN N° 5

Con relación a que en siete de los 25 expedientes analizados, se ha incumplido uno de los requisitos exigidos en la resolución

de concesión y que únicamente en cuatro se han dictado resolución de incumplimiento o suspensión es preciso indicar:

a) SE-06: FUNDICIONES CAETANO, S.A.

Según el informe de la Cámara de Cuentas se debería emitir resolución de Incumplimiento por no ser viable técnica, económica y financiera, la empresa a la fecha de solicitud 29/07/02 cumplía con todos los requisitos exigidos en la Orden, tal y como se indica en el punto 2 de la Resolución de Concesión de fecha 02/07/03 y la empresa realizó la inversión y justificó la inversión cumpliendo con los requisitos exigidos en la Resolución de Concesión.

b) JR-251: CERAMICA FAMORGA DE BAILEN, S.L.

Según el informe de la Cámara de Cuentas se debería emitir resolución de Incumplimiento por no ser viable técnica, económica y financiera, la empresa a la fecha de solicitud 19/01/99, cumplía con todos los requisitos establecidos en la Orden, tal y como se establece en el punto 2 de la Resolución de Concesión de fecha 26/03/02 y la empresa realizó la inversión y justificó la inversión cumpliendo con los requisitos exigidos en la Resolución de Concesión.

c) ALEGACIÓN ADMITIDA PARCIALMENTE

CUESTIÓN OBSERVADA (Punto 60)

La cuantificación y aplicación de los criterios de valoración no se detalla de manera suficiente, no es homogénea e incluye un criterio discrecional. En la mayoría de los casos analizados, el porcentaje propuesto, según el informe de valoración, no es coincidente con el finalmente aprobado en la resolución. En seis de los expedientes no se detalla como se obtiene la puntuación global. (§23 y 24)

Se recomienda sistematizar, unificar y baremar los criterios establecidos.

ALEGACIÓN N° 6

Con relación a que la conclusión específica 60, en la que se indica que la cuantificación y aplicación de los criterios de valoración no se detalla de forma suficiente, tal y como se indica en su informe la Dirección General de Desarrollo Tecnológico e Incentivos dicto una Instrucción en junio de 2001 donde se detallan todos los criterios de valoración y su ponderación, si bien existe un criterio discrecional pero su peso en la puntuación total es escasa (5 puntos sobre 100). Por otra parte el porcentaje propuesto en el informe técnico de valoración realizado por técnico de las Delegaciones Provinciales no es vinculante para el acuerdo de propuesta de concesión que adopte la Comisión de Valoración y la decisión que adopte el órgano que tiene atribuida la facultad de resolver. No se ha tenido en cuenta en este informe que la intensidad de ayuda a conceder por este programa se encuentra en función de varios parámetros, que actúan como factores correctores, como son: dotaciones presupuestarias; intensidad de las ayudas concedidas por otros programas compatibles, para que no sobrepase la intensidad máxima que se puede conceder por la Comunidad Autónoma establecida por la Comisión Europea y que viene determinada por estar incluida en zona de objetivo 1.

CUESTIÓN OBSERVADA (Punto 62)

Las resoluciones individuales de concesión de las subvenciones se emitieron fuera del plazo legalmente establecido. (§32)

ALEGACIÓN N° 7

En relación a que las resoluciones individuales de concesión de las subvenciones se emitieron fuera del plazo legalmente establecido, es preciso indicar que las solicitudes presentadas son verificadas por personal técnico de los Servicios de las Delegaciones Provinciales. Si carecen de alguna documentación o precisan de alguna aclaración complementaria reclaman la subsanación, suspendiéndose el cómputo del plazo.

CUESTIÓN OBSERVADA (Punto 63)

La normativa contempla una serie de supuestos en los que pueden basarse las incidencias posteriores a la concesión. No obstante, en ninguno de los expedientes analizados las modificaciones efectuadas han conllevado un cambio en el porcentaje de ayuda concedido. (§35, 36 y 37)

Se insta a establecer un procedimiento detallado para analizar un posible cambio en el porcentaje concedido en los casos que se modifica el expediente.

ALEGACIÓN N° 8

Por último, con relación a las incidencias posteriores a la concesión, en la que se indica que cuando varía la inversión del proyecto no se ha modificado el porcentaje concedido, es preciso indicar que tal y como establece las Ordenes de 7 de mayo de 2001, nos podemos encontrar con dos tipos de modificaciones:

- a) Modificación del proyecto de inversión y/o del compromiso de creación de empleo aprobado cuando tal modificación no supere el $\pm 20\%$.
- b) Modificación del proyecto de inversión y/o compromiso de creación de empleo cuando tal modificación supere el $\pm 20\%$.

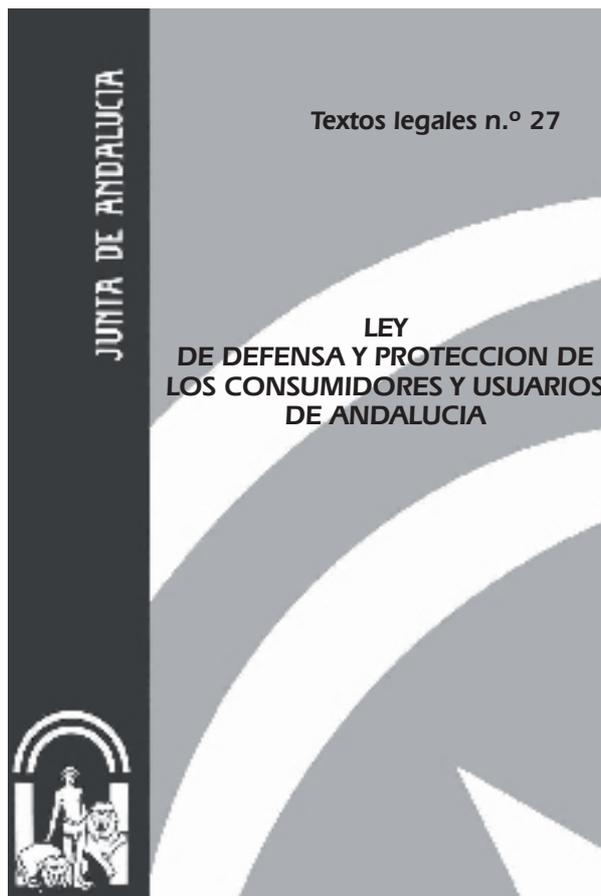
En función de un caso u otro se procede de distinta forma, en el primer caso se disminuye la subvención en función de la variación de la inversión o empleos a crear, y en el segundo caso se someterá a los trámites establecidos para la calificación y valoración de un nuevo proyecto, en este caso si puede variar el % concedido.

En los expedientes que se indican en el informe de la Cámara de Cuentas, las modificaciones del proyecto no superan un 20% de la inversión, por lo que no supone una variación en el % de la subvención o bien son procedimientos de incumplimiento parciales que se regulan por el art. 18 de las Ordenes de 7 de mayo de 2001.

PUBLICACIONES

Textos Legales nº 27

Título: Ley de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía



Edita e imprime: Servicio de Publicaciones y BOJA
Secretaría General Técnica
Consejería de la Presidencia

Año de edición: 2005

Distribuye: Servicio de Publicaciones y BOJA

Pedidos: Servicio de Publicaciones y BOJA
Apartado Oficial Sucursal núm. 11. 41014-SEVILLA
También está a la venta en librerías colaboradoras

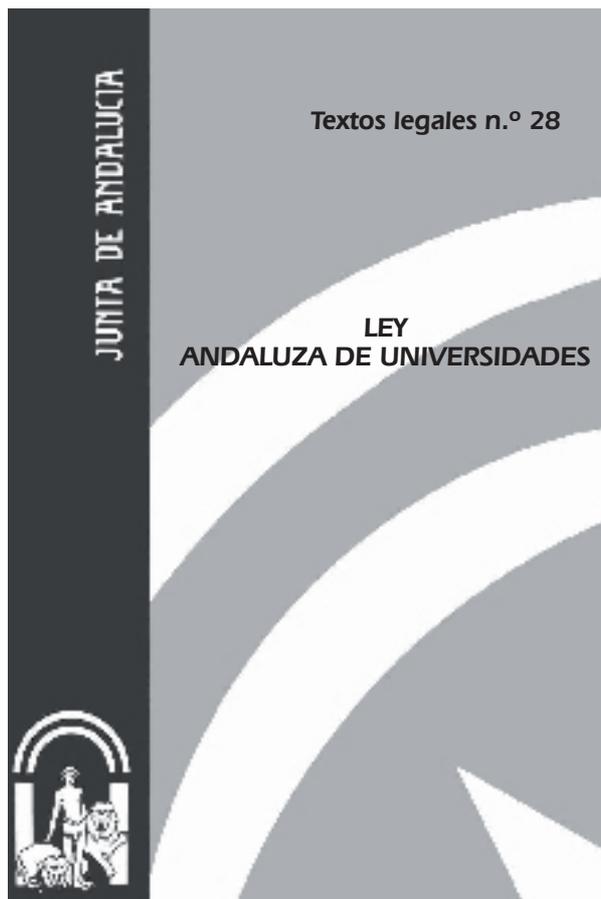
Forma de pago: El pago se realizará de conformidad con la liquidación
que se practique por el Servicio de Publicaciones y BOJA
al aceptar el pedido, lo que se comunicará a vuelta de correo

P.V.P.: 3,43 € (IVA incluido)

PUBLICACIONES

Textos Legales nº 28

Título: **Ley Andaluza de Universidades**



Edita e imprime: Servicio de Publicaciones y BOJA
Secretaría General Técnica
Consejería de la Presidencia

Año de edición: 2005

Distribuye: Servicio de Publicaciones y BOJA

Pedidos: Servicio de Publicaciones y BOJA
Apartado Oficial Sucursal núm. 11. 41014-SEVILLA
También está a la venta en librerías colaboradoras

Forma de pago: El pago se realizará de conformidad con la liquidación
que se practique por el Servicio de Publicaciones y BOJA
al aceptar el pedido, lo que se comunicará a vuelta de correo

P.V.P.: 3,73 € (IVA incluido)

PUBLICACIONES

Textos Legales nº 29

Título: Ley de la Flora y Fauna Silvestres



Edita e imprime: Servicio de Publicaciones y BOJA
Secretaría General Técnica
Consejería de la Presidencia

Año de edición: 2005

Distribuye: Servicio de Publicaciones y BOJA

Pedidos: Servicio de Publicaciones y BOJA
Apartado Oficial Sucursal núm. 11. 41014-SEVILLA
También está a la venta en librerías colaboradoras

Forma de pago: El pago se realizará de conformidad con la liquidación
que se practique por el Servicio de Publicaciones y BOJA
al aceptar el pedido, lo que se comunicará a vuelta de correo

P.V.P.: 4,34 € (IVA incluido)

El Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y las Publicaciones editadas por él pueden adquirirse en las siguientes librerías colaboradoras:

ALMERÍA:

- **LUAL PICASSO**
C/ Reyes Católicos, núm. 17
04001 Almería
950.23.56.00
www.librerias-picasso.com
- **CRUZ GRANDE**
C/ Las Lisas, núm. 1
04610 Cuevas del Almanzora
950.61.83.15
www.cruzgrande.es

CÁDIZ:

- **QUÓRUM LIBROS**
C/ Ancha, núm. 27
11001 Cádiz
956.80.70.26
www.grupoquorum.com

CÓRDOBA:

- **LUQUE LIBROS**
C/ Cruz Conde, núm. 19
14001 Córdoba
957.47.30.34
luquelibros@telefonica.net
- **UNIVÉRSITAS**
C/ Rodríguez Sánchez, 14
14003 Córdoba
957.47.33.04
universitas@teleline.es

GRANADA:

- **BABEL**
C/ San Juan de Dios, núm. 20
18002 Granada
958.20.12.98

C/ Emperatriz Eugenia, núm. 6
18002 Granada
958.27.20.43
www.babellibros.com
- **VELÁZQUEZ**
Plaza de la Universidad, s/n
18001 Granada
958.27.84.75
libreriavelazquez@telefonica.net

JAÉN:

- **DON LIBRO**
C/ San Joaquín, núm. 1
23006 Jaén
953.29.41.99
donlibro@telefonica.net
- **ORTIZ**
Av. Doctor Eduardo García-Triviño, núm. 3
23009 Jaén
953.92.15.82
ortizromera@telefonica.net

MÁLAGA:

- **LOGOS**
C/ Duquesa de Parcent, núm. 10
29001 Málaga
952.21.97.21
www.ajlogos.com

SEVILLA:

- **AL-ÁNDALUS**
C/ Roldana, núm. 3
41004 Sevilla
954.22.60.03
www.libreria-al-andalus.net
- **CÉFIRO**
C/ Virgen de los Buenos Libros, núm. 1
41002 Sevilla
954.21.58.83
www.cefiro-libros.com
- **GUERRERO**
C/ García de Vinuesa, núm. 35
41001 Sevilla
954.21.73.73
librguerrero@telefonica.net
- **CIENTÍFICO-TÉCNICA**
C/ Buiza y Mensaque, 6
41004 Sevilla
954.22.43.44
comercial@libreriaticientificotecnica.com

NOTA: Enviar a:

Servicio de Publicaciones y BOJA
Apartado Oficial Sucursal núm. 11
Bellavista
41014 SEVILLA

SOLICITUD DE SUSCRIPCION AL BOJA

NIF/CIF _____

APELLIDOS Y NOMBRE O RAZON SOCIAL _____

NOMBRE VIA PUBLICA _____

Nº _____ LETRA _____ ESCALERA _____ PISO _____ PUERTA _____

TELEFONO _____ FAX _____

LOCALIDAD/MUNICIPIO _____

PROVINCIA _____ CODIGO POSTAL _____

Deseo suscribirme al **BOLETIN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCIA** de conformidad con las condiciones establecidas.

Sello y firma

FORMA DE PAGO

El pago de la suscripción se realizará de conformidad con la liquidación que se practique por el Servicio de Publicaciones y BOJA al aceptar la solicitud, lo cual se comunicará a vuelta de correo.

BOLETIN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCIA
FAX: 95 503 48 05

**NORMAS PARA LA SUSCRIPCION AL
BOLETIN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCIA
PARA EL AÑO 2009**

1. SUSCRIPCIONES

- 1.1. Las suscripciones al **BOLETIN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCIA** están sujetas al pago previo de las correspondientes tasas (art. 25.a de la Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía).
- 1.2. Las solicitudes de suscripción deberán dirigirse al **Servicio de Publicaciones y BOJA**. Apartado Oficial Sucursal núm. 11, Bellavista. 41014 - Sevilla.

2. PLAZOS DE SUSCRIPCION

- 2.1. Las suscripciones al **BOLETIN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCIA** serán por **período de un año indivisible** (art. 28 de la Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía).
- 2.2. La solicitud de las suscripciones se efectuará **dentro del mes anterior** al inicio del período de suscripción (art. 16, punto 3, del Reglamento del BOJA, Decreto 205/1983, de 5 de octubre).

3. TARIFAS

- 3.1. El precio de la suscripción para el año 2009 es de 167,36 €.

4. FORMA DE PAGO

- 4.1. El pago de la suscripción se realizará de conformidad con la liquidación que se practique por el Servicio de Publicaciones y BOJA al aceptar la solicitud. En dicha liquidación se detallará la forma de pago.
- 4.2. No se aceptarán pagos ni ingresos de ningún tipo que se realicen de forma distinta a la indicada en la liquidación que se practique.

5. ENVIO DE EJEMPLARES

- 5.1. **El envío**, por parte del **Servicio de Publicaciones y BOJA**, de los ejemplares del **BOLETIN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCIA**, comenzará a hacerse una vez tenga entrada en dicho Servicio el ejemplar para la Administración del Mod. 046 mecanizado por el Banco o Caja de Ahorros.
- 5.2. En el caso de que el ejemplar para la Administración del Mod. 046 correspondiente al período de suscripción solicitado tenga entrada en este Servicio una vez comenzado el mismo, el envío de los Boletines **será a partir de dicha fecha de entrada**.

FRANQUEO CONCERTADO núm. 41/63