

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERIA DE INNOVACION, CIENCIA Y EMPRESA

*ORDEN de 1 de julio de 2005, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería.*

Visto el proyecto de Carta de Servicios elaborado por la Secretaría General Técnica, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el servicio de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

#### RESUELVO

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

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

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

Sevilla, 1 de julio de 2005

FRANCISCO VALLEJO SERRANO  
Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa

#### ANEXO

##### CARTA DE SERVICIOS

1. Datos de carácter general.

1.1. Datos identificativos.

El Servicio de Atención al Ciudadano es un servicio administrativo de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (CICE) y constituye una forma de atención presencial y personalizada a las demandas que los ciudadanos realizan a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, realizando este servicio a través de oficinas de atención al ciudadano en todas las provincias andaluzas.

1.2. Misión, Visión y Valores del SAC.

Misión.

Concentrar en un único punto la información y orientación de los servicios o tramites de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, con el ciudadano como objetivo final.

Visión.

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

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

- La información accesible y clara.
- La atención asertiva y personalizada.

Valores.

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

- Claridad y acercamiento al ciudadano.
- Polivalencia y flexibilidad.
- Autoformación, iniciativa propia y autonomía en el trabajo.
- Sentimiento de ser útil y estar apoyado.
- Implicación con el Servicio.

1.3. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del SAC es la Secretaría General Técnica de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía, sita en Avenida de Hytasa, 14 (Sevilla).

1.4. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos podrán colaborar con el SAC a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente.
- Mediante los escritos de comunicación electrónica de sugerencias a través de la página web de la CICE.
- Mediante la participación en los foros de debates que se incluyan en la página web.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

1.5. Relación de servicios prestados.

- Información general: El ciudadano puede solicitar información general (por ejemplo, sobre subvenciones y ayuda a la pequeña industria), o relacionada con alguna actividad en concreto (por ejemplo sobre autorización de instaladores) en el ámbito de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (CICE).

Como novedad de entre las nuevas competencias del Servicio, el ciudadano puede recibir información en el ámbito de las competencias de nuestra Consejería acerca de Ayudas y enseñanza universitaria en Andalucía.

- Información especializada: Puede solicitar información de carácter especializado en el ámbito de la CICE.

Dentro de la información especializada y como novedad del servicio, el ciudadano puede recibir información relacionada con la creación de Pymes y su desarrollo y promoción económica.

- Entrega de impresos: En nuestras oficinas se tendrá acceso a impresos, solicitudes, instancias, etc., relacionados con la CICE.

- Presentación y registro de documentos: El ciudadano tiene la posibilidad de registrar en nuestras oficinas cualquier documento al tener el SAC asignadas las funciones de Registro General.

- Reserva de cita previa: Cuando se nos solicite o consideremos que las consultas o solicitudes que el ciudadano realice así lo precisen por no poder ser realizadas directamente desde el SAC.

- Revisión de documentos: Desde el SAC asesoramos y comprobamos si se ha realizado bien una solicitud o si se reúne toda la documentación necesaria que se debe aportar antes de su presentación.

- Tramitación de procedimientos: En nuestras oficinas se podrá tramitar directamente algunos procedimientos de la

CICE, como la autorización para la puesta en funcionamiento de las instalaciones recogidas en el Anexo del Decreto 358/2000, autorización de pozos, preinscripción/inscripción universitaria y cuantos procedimientos queden regulados por tramitación telemática en nuestra Consejería.

- Certificación electrónica: El ciudadano puede registrar su certificado digital en las oficinas del SAC, al ser Autoridad de Registro.

- Puntos Interactivos de Información: Las oficinas del Servicio de Atención al Ciudadano disponen de puntos de auto-servicio de la CICE.

- Página web del SAC: El ciudadano dispone de toda la información correspondiente a nuestro Servicio a través de Internet, en la página web del SAC: [www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciaiyempresa/websac](http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciaiyempresa/websac).

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

- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27.11.92) y sus modificaciones posteriores, la cual dispone que «las Administraciones Públicas deberán establecer modelos y sistemas normalizados de solicitudes cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de procedimientos».

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

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

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

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

## 2. Derechos de los usuarios de los servicios.

### 2.1. Derechos de los usuarios.

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

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

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

c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

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

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

f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

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

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

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

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

## 2.2. Sugerencias y reclamaciones.

En todas las oficinas del SAC se encuentra a disposición del ciudadano el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía así como un folleto específico de sugerencias del SAC, para recoger las sugerencias o propuestas de mejora de los usuarios.

En un plazo aproximado de 48 horas, el SAC se pondrá en contacto con el reclamante para indicarle las actuaciones iniciadas a fin intentar darle respuesta en un plazo máximo de 15 días.

## 2.3. Direcciones y formas de acceso.

### 2.3.1. Datos generales.

Teléfono único de información: 902 113 000.

Web del SAC: [www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciaiyempresa/websac](http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciaiyempresa/websac).

Correo electrónico: [sac.cice@juntadeandalucia.es](mailto:sac.cice@juntadeandalucia.es).

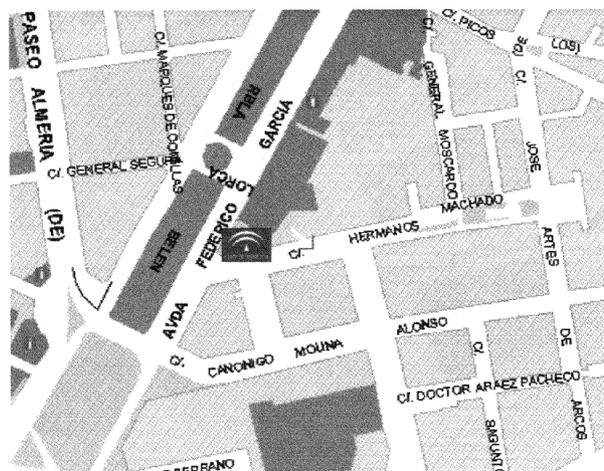
### 2.3.2. Nuestras dependencias.

Se incluyen todas las direcciones postales de las dependencias donde prestamos los servicios, así como los medios de transporte urbano más cercanos.

Almería.

C/ Hermanos Machado, 4.

Autobuses: 2, 6, 7, 12, 18.





Sevilla.  
Avda. República Argentina, 21.  
Autobuses: 6, 42, C1 y C2.



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

3.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

Los compromisos de calidad asumidos son los siguientes:

- Reducción del tiempo de espera:
  - Tiempo medio de espera de los ciudadanos para ser atendidos en Información General menor o igual a 10 minutos.
  - Tiempo medio de espera de los ciudadanos para ser atendidos en Información Especializada menor o igual a 15 minutos.
  - Tiempo medio de espera de los ciudadanos para ser atendidos para registro de documentos menor o igual a 10 minutos.
  - Tiempo medio de espera de los ciudadanos en la tramitación de procedimientos menor o igual a 15 minutos.
- El ciudadano como objetivo:
  - Mejorar la calidad de todos los servicios ofrecidos por el SAC y evaluarlo externamente alcanzando un índice de satisfacción de los usuarios mayor o igual a 3,5 (escala de 1 al 5).
- Gestión de cita previa:
  - Atender al ciudadano en un plazo máximo de 10 días desde la petición de la cita en el Servicio de Atención al Ciudadano.
- Polivalencia del personal:
  - Gestionar la atención a los usuarios de forma que sean atendidos en un único punto de atención, al menos en el 95% de los casos.
- Mejora continua y transparencia en la gestión:
  - Mejorar continuamente los servicios prestados en las diferentes oficinas del SAC, mediante el control y publicación mensual de los datos.
- Igualar el tiempo de atención al ciudadano en todas las oficinas del SAC.
- Mantener los Puntos Interactivos de Información en todas las oficinas de SAC.

3.2. Indicadores básicos de calidad.

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

- Índice de reclamaciones presentadas por los ciudadanos.
- Índice de disconformidades por servicio, entendido como las reclamaciones que los Servicios de la CICE no realizan como consecuencia de las actuaciones del SAC.
- Tiempo medio de espera del ciudadano en Información General y Especializada.
- Tiempo de atención al ciudadano, entendido como el tiempo medio de atención al usuario por parte del personal del SAC por tramitación o expediente.
  - Porcentaje de usuarios de atención en Primera Línea que no han de superar los 5 minutos de espera.
  - Porcentaje de usuarios de atención en Segunda Línea que no han de superar los 10 minutos de espera.
  - Días transcurridos para atender las citas previas.

- Porcentaje de citas previas anuladas.
- Grado de polivalencia del personal del SAC.
- Índice de satisfacción de los usuarios del SAC.
- Núm. de procedimientos tramitados directamente por el SAC.
  - Grado de atención al ciudadano, entendido como el porcentaje de usuarios que son atendidos en un único punto de atención.
  - Índice de calidad de la información ofrecida, entendido como las no conformidades detectadas en las inspecciones realizadas por el Jefe de Servicios del SAC.

3.3. Sistemas de Gestión implantados.

Los Servicios de Atención al Ciudadano de la CICE de la Junta de Andalucía tienen implantado un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE en ISO 9001:2000.

4. Datos de carácter complementario.

Horario de atención al público: La presentación y registro de documentos y la información tanto general como especializada se realizará de lunes a viernes en horario de 9,00 a 14,00 horas.

## CONSEJERIA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

*ORDEN de 7 de julio de 2005, por la que se regula el procedimiento de concesión de ayudas económicas por el Instituto Andaluz de la Mujer para mujeres víctimas de violencia de género.*

El Instituto Andaluz de la Mujer tiene entre sus objetivos el desarrollo de actuaciones para la atención integral a mujeres sin medios económicos, así como el fomento de medidas para prevenir la violencia contra las mujeres y desarrollar programas de atención a las afectadas, habiendo puesto en marcha, mediante la Orden de 30 de julio de 1998 (modificada por la Orden de 18 de junio de 2003), una línea de ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia que tiene a su vez como finalidad facilitarles recursos económicos para que puedan establecerse de forma autónoma.

La entrada en vigor de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, así como la Ley 3/2004, de 28 de diciembre, de medidas Tributarias, Administrativas y Financieras, requiere que se proceda a una nueva regulación de la concesión de ayudas económicas a mujeres víctimas de violencia para su adecuación a las disposiciones contenidas en las citadas Leyes y a las necesidades que se han puesto de manifiesto durante la vigencia de la Orden de 30 de julio de 1998.

Aunque, con la nueva regulación, el procedimiento ordinario de concesión de subvenciones es el régimen de concurrencia competitiva, en la materia de regulación de esta Orden no es posible establecer una comparación entre las solicitudes presentadas, por lo que se adopta el régimen de concurrencia no competitiva.

En su virtud, y en uso de las facultades conferidas en el artículo 47 de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta del Instituto Andaluz de la Mujer,

### DISPONGO

Artículo 1. Objeto, finalidad y régimen jurídico.

1. La presente Orden tiene como objeto establecer y regular dos tipos de ayudas económicas dirigidas a mujeres víctimas de violencia de género acogidas en el Servicio de Atención y Acogida del Instituto Andaluz de la Mujer:

- a) Las destinadas a contribuir a la recuperación psicosocial de las mismas y facilitar su autonomía, y
- b) Las destinadas a satisfacer necesidades de emergencia para transporte, alojamiento, manutención u otros gastos generales.