

b) El alumnado que concluya sus estudios en septiembre podrá presentar la actividad académica dirigida o proyecto fin de carrera en dicho mes o a lo largo del trimestre siguiente.

Duodécimo. Los requisitos formales para la presentación de la actividad o proyecto fin de carrera serán fijados por el Claustro de Profesores.

Decimotercero. Para la calificación de la actividad académica dirigida o proyecto fin de carrera se aplicará lo establecido para las asignaturas.

V. CONVALIDACIONES

Decimocuarto. Las comisiones de convalidación resolverán las referidas, exclusivamente, a los supuestos de alumnos y alumnas que se trasladen de un Conservatorio Superior a otro y a los créditos de libre configuración.

VI. TRANSITORIEDAD

Decimoquinto. El plazo de presentación de solicitudes de convocatoria de gracia para el curso 2004/05, será hasta el 15 de noviembre de 2004.

Decimosexto. La inscripción previa para la actividad académica dirigida en los Conservatorios Superiores de Música, correspondiente al curso 2004/05, podrá efectuarse hasta el 15 de noviembre de 2004.

VII. INSTRUCCIONES FINALES

Decimoséptimo. El Servicio de Inspección de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Educación, en el ámbito de sus competencias, asesorará y supervisará el desarrollo de lo establecido en las presentes Instrucciones.

Decimooctavo. Los Directores y Directoras de los Conservatorios Superiores dispondrán lo necesario para que la presente Resolución sea conocida por todos los sectores de la Comunidad Educativa del centro.

Sevilla, 15 de octubre de 2004.- El Director General, Casto Sánchez Mellado.

CONSEJERIA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

RESOLUCION de 7 de octubre de 2004, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Gestión Económica de Pensiones de Jaén.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Jaén, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de las competencias 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 sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Jaén, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios antes referida en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 7 de octubre de 2004.- El Viceconsejero, José María Oliver Pozo.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTION ECONOMICA DE PENSIONES DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE LA CONSEJERIA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL EN JAEN

P R O L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Gestión Económica de Pensiones pretende acercarse a la ciudadanía con el objetivo de lograr que se conozca e identifique el servicio que se presta, se facilite el acceso a las prestaciones que gestiona y se posibilite el ejercicio de los derechos de los usuarios y usuarias en relación con las mismas. Asimismo se incluye la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos identificativos del Servicio de Gestión Económica de Pensiones.

El Servicio de Gestión Económica de Pensiones se encuentra adscrito a la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Jaén.

I.II. Misión del Servicio de Gestión Económica de Pensiones.

El Servicio de Gestión Económica de Pensiones tiene como misión gestionar las Pensiones no Contributivas de Jubilación e Invalidez previstas para todos los ciudadanos y ciudadanas que carezcan de recursos suficientes, aunque no hayan cotizado nunca o lo hayan hecho de forma insuficiente, así como las prestaciones y ayudas asistenciales de carácter económico expresamente reguladas al respecto.

I.III. 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 Servicio de Gestión Económica de Pensiones es la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Jaén.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Gestión Económica de Pensiones.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Gestión Económica de Pensiones en calidad de clientes, ya sea de carácter interno -personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos- o externo -la ciudadanía en general- podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

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

2. Mediante los escritos de comunicación al Servicio.

3. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas o foros que se organicen al efecto por el Servicio de Gestión Económica de Pensiones.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Servicio de Gestión Económica de Pensiones le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Atender e informar con carácter general sobre lo siguiente:

1.1. Pensiones de Jubilación e Invalidez en su modalidad no contributiva.

1.2. Subsidio de movilidad y compensación para gastos de transporte.

1.3. Asistencia sanitaria y prestación farmacéutica.

1.4. Subsidio de garantía de ingresos mínimos.

1.5. Subsidio por ayuda de tercera persona.

1.6. Ayudas del fondo de asistencia social a ancianos, enfermos o inválidos incapacitados para el trabajo (FAS).

1.7. Ayudas económicas de carácter extraordinario.

2. Informar de forma presencial, telefónica y a través del correo electrónico sobre las fases de tramitación en que se encuentre la petición de la persona usuaria.

3. Recibir las solicitudes de pensiones de carácter no contributivo por jubilación e invalidez.

4. Recibir las solicitudes para el subsidio de movilidad y compensación para gastos de transporte y de la asistencia sanitaria y prestación farmacéutica, derivadas de la ley de integración social de los minusválidos.

5. Resolver y notificar a la persona interesada la resolución correspondiente sobre la pensión, prestación económica o subsidio solicitado.

6. Gestionar los trámites necesarios para el pago mensual de las pensiones.

7. Tramitar las peticiones de las personas usuarias relativas al cambio de entidad financiera, domicilio y traslados dentro y fuera de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

8. Garantizar el acceso a los documentos y registros existentes en los archivos del Servicio a las personas interesadas.

9. Facilitar a las personas interesadas las copias de documentos públicos o privados que se encuentren en sus expedientes.

10. Realizar reuniones informativas con los trabajadores sociales relacionadas con la gestión del Servicio.

11. Realizar reuniones informativas sobre pensiones no contributivas, en los Centros de día para personas mayores, los Centros de Servicios Sociales, las asociaciones, etc., cuando lo soliciten.

12. Distribuir folletos informativos referentes a las pensiones no contributivas.

13. Comprobar y actualizar los requisitos necesarios para el mantenimiento de las pensiones.

14. Emitir los certificados, a petición de las personas interesadas, de las cuantías percibidas por los beneficiarios de las distintas prestaciones.

15. Trasvasar los pensionistas del Fondo de Asistencia Social y Subsidio de Garantía de Ingresos mínimos a pensiones no contributivas, cuando ellos lo soliciten.

16. Facilitar el trasvase de una pensión no contributiva a una pensión de viudedad.

17. Actualizar el censo de las personas beneficiarias con los datos facilitados por los Registros Civiles.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Gestión Económica de Pensiones:

PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

- Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla en materia de Pensiones no Contributivas la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen

en la Seguridad Social Prestaciones no Contributivas (BOE núm. 69 de 21 de marzo de 1991).

- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (BOE núm. 154 de 29 de junio de 1994).

- Art. 90 de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.

- Real Decreto 771/1997, de 30 de mayo, por el que se establecen reglas determinadas de los importes de las pagas extraordinarias de las Pensiones de la Seguridad Social.

- Ley 13/2001, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2002.

LEY DE INTEGRACION SOCIAL DE MINUSVALIDOS

- Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de Minusválidos (LISMI) (BOE núm. 103 de 30 de abril de 1982).

- Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero, por el que se establece y regula el sistema especial de Prestaciones Sociales y Económicas previsto en la Ley 13/1982 de 7 de abril (BOE núm. 49 de 27 de febrero de 1984).

- Orden Ministerial de 13 de marzo de 1984, por la que se establecen las normas de aplicación de las prestaciones sociales y económicas reguladas por el Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero.

- Ley 26/1990 que establece en la Seguridad Social Prestaciones no Contributivas y deroga el subsidio de garantía de ingresos mínimos y la ayuda a tercera persona de la LISMI.

- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

- Ley 3/1997, de 24 de marzo, sobre recuperación automática del subsidio de garantía de ingresos mínimos.

- Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, sobre reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, afectado por el Real Decreto 1169/2003, de 12 de septiembre, y la disposición final tercera del Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero.

FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL (FAS)

- Ley 45/1960, de 21 de julio, por la que se crean determinados Fondos Nacionales para la aplicación social del impuesto y del ahorro.

- Real Decreto 2620/1981, de 24 de julio, por el que se regula la concesión de ayudas del fondo de asistencia social a ancianos, enfermos o inválidos incapacitados para el trabajo (BOE núm. 266 de 6 de noviembre de 1981).

- Real Decreto 112/1989, de 31 de mayo, por el que se establecen medidas de simplificación del procedimiento seguido para la concesión de ayudas periódicas individualizadas a favor de ancianos y enfermos incapacitados para trabajar con cargo al Fondo de Asistencia Social (BOJA núm. 96 de 1.12.1989).

- Real Decreto-Ley 5/1992, de 21 de julio, de medidas presupuestarias urgentes, cuyo artículo 7 suprime las pensiones asistenciales con cargo al Fondo de Asistencia Social.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como conjunto de clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Gestión Económica de Pensiones, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

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

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y si se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7.a) del Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 12, de 20 de enero de 2003), la Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Servicio de Gestión Económica de Pensiones, ante el cual se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que se adopten las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el Servicio de Gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Jaén, las personas interesadas como clientes internos/externos podrán dirigirse a:

Dirección: Paseo de la Estación, núm. 19, 6.ª planta, 23008 Jaén.

Información general: 953 013 87.

Emisión de Certificados: 953 013 131.

Información solicitudes: 953 013 130.

Información revisiones y reclamaciones: 953 013 133.

Fax: 953 013 125.

Dirección Internet: <http://www.cibs.junta-andalucia.es/>

Correo Electrónico: svgepjia.cibs@juntadeandalucia.es

V.II. Formas de acceso y transporte.

Parada de las líneas de autobuses urbanos:

Línea núm. 1: Peñamefecit-Centro.

Línea núm. 2: Centro-Polígono Los Olivares.

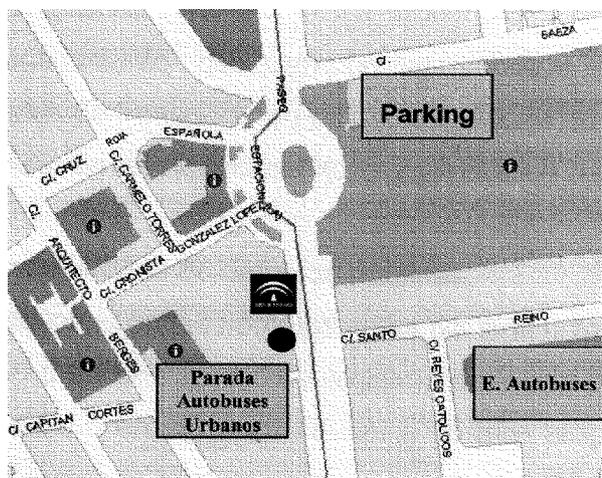
Línea núm. 8: Alcantarilla-Centro-Fuentezuelas.

Línea núm. 15: Magdalena-Centro-Polígono del Valle.

Línea núm. 16: Tiro Nacional-Centro-Avda Andalucía.

Línea núm. 19: Boulevard-Ps. Estación-Centro.

Plano de situación:



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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Servicio de Gestión Económica de Pensiones recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Asesorar y atender personalmente a la ciudadanía para la cumplimiento de las solicitudes de las prestaciones económicas de carácter no contributivo.

2. Realizar en un plazo inferior a 30 días el reconocimiento del derecho a la pensión no contributiva de jubilación respecto a las solicitudes presentadas con toda la documentación requerida.

3. Realizar en un plazo inferior a 70 días el reconocimiento del derecho a pensión no contributiva de invalidez respecto a las solicitudes presentadas con toda la documentación requerida.

4. Realizar el reconocimiento del derecho al subsidio de movilidad y compensación para gastos de transporte en un plazo inferior a 30 días.

5. Tramitar la concesión de asistencia sanitaria y prestación farmacéutica en un plazo inferior a 15 días.

6. Mantener actualizada la base de datos de nóminas.

7. Incorporar las variaciones en las nóminas antes del siguiente pago.

8. Autorizar el acceso a los documentos y registros de forma inmediata cuando sea una petición presencial o en un plazo inferior a 15 días si la solicitud es por escrito.

9. Expedir y autorizar las copias de documentos públicos o privados de forma inmediata cuando sea una petición presencial o en un plazo inferior a 15 días si la solicitud es por escrito.

10. Realizar reuniones informativas con los trabajadores sociales en el plazo máximo de 10 días desde su petición.

11. Distribuir los folletos informativos en el primer trimestre de cada año.

12. Realizar anualmente las verificaciones para comprobar si los beneficiarios siguen cumpliendo los requisitos.

13. Emitir los certificados de las cuantías percibidas de forma inmediata cuando sea una petición presencial o si la solicitud es por escrito en un plazo inferior a 15 días.

14. Realizar el trasvase de pensionistas en el mismo mes de la solicitud garantizando la actualización de las pensiones en el siguiente mes.

15. Mantener actualizado el censo de las personas beneficiarias con los datos facilitados por los Registros Civiles.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Jaén, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

1. Número de reclamaciones relacionadas con la atención personalizada y telefónica.

2. Plazo transcurrido entre la presentación de la solicitud y la elaboración de la nómina por jubilación.

3. Plazo transcurrido entre la presentación de la solicitud y la elaboración de la nómina por invalidez.

4. Tiempo medio de trámite y resolución del subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte.

5. Tiempo medio de trámite y resolución de la asistencia sanitaria y prestación farmacéutica.

6. Tiempo medio en actualizar la base de datos de nóminas desde la recepción de la petición hasta su inclusión en la nómina.

7. Número de nóminas sin actualizar antes del siguiente mes de pago.

8. Porcentaje de consultas escritas contestadas antes de 15 días en relación al acceso de documentos por la persona interesada.

9. Porcentaje de consultas escritas contestadas antes de 15 días en relación a la petición de copias de documentos por la persona interesada.

10. Número de reuniones informativas realizadas en un plazo inferior a 10 días desde su petición.

11. Número de folletos distribuidos con anterioridad al 31 de marzo de cada año.

12. Porcentaje de expedientes revisados a 31 de octubre de cada año.

13. Número de Certificados emitidos.

14. Número de pensionistas trasvasados.

15. Censo de pensionistas actualizados por municipios mensualmente.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERES

I.1. Horarios de atención al público.

- El horario de atención al público en información presencial es de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

- El horario de atención al público en información telefónica es de lunes a viernes desde las 8,00 a las 15,00 horas.

- El Servicio Telefónico de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía a través del 902 505 505 funciona las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.

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

I.2. Otros datos de interés.

Las solicitudes de pensión de naturaleza no contributiva, pueden tramitarse a través del portal de la Administración de la Junta de Andalucía: <http://www.cibs.junta-andalucia.es> las cuales se podrán presentar durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

RESOLUCION de 4 de octubre de 2004, por la que se convoca una beca destinada a persona con discapacidad intelectual para la formación en tareas de apoyo a funciones de personal subalterno en la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

El artículo 9.2 de la Constitución Española establece que los poderes públicos promoverán las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integre sean reales y efectivas, removerán los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitarán la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Señalando su artículo 49 que los poderes públicos realizarán una política de integración de las personas con deficiencias físicas, sensoriales y psíquicas.

De forma semejante, el artículo 12.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía recoge los principios contenidos en el artículo 9.2 de la Constitución.

Igualmente, la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, establece en su artículo 20 como objetivo de las Administraciones Públicas potenciar el fomento de prácticas profesionales como medida para posibilitar la integración en el mercado de trabajo. Junto a ello son principios rectores de esta Ley, entre otros, el de integración (artículo 4), el de normalización (artículo 5) y el de participación de la iniciativa social (artículo 3).

Por todo ello, en virtud de las atribuciones que me confiere la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz,

R E S U E L V O

Convocar una beca para la formación de persona con discapacidad intelectual, en tareas de apoyo a funciones del personal subalterno de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, de acuerdo con las siguientes

B A S E S

Primera. La beca tendrá por objeto la formación de persona con discapacidad intelectual en tareas de apoyo a fun-