

**CONSEJERIA DE EMPLEO**

*CORRECCION de errores de la Resolución de 23 de septiembre de 2004, de la Dirección General de Fomento del Empleo del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se desarrolla la Orden de 15 de marzo de 2004 (BOJA núm. 202, de 15.10.2004).*

Publicada en el BOJA núm. 202, de 15 de octubre de 2004, la Resolución de 23 de septiembre de 2004, de la Dirección General de Fomento del Empleo del Servicio Andaluz de Empleo por la que se desarrolla la Orden de 15 de marzo de 2004, y habiéndose detectado errores en la enumeración, se procede a realizar la oportuna rectificación:

En las enumeraciones del RESUELVO:

- Donde dice «Tercero», debe decir «Segundo».
- Donde dice «Cuarto», debe decir «Tercero».
- Donde dice «Quinto», debe decir «Cuarto».
- Donde dice «Sexto», debe decir «Quinto».

Sevilla, 27 de octubre de 2004

**CONSEJERIA DE AGRICULTURA Y PESCA**

*RESOLUCION de 25 de octubre de 2004, de la Dirección General de Pesca y Acuicultura, por la que se establece un nuevo plazo de presentación de solicitudes para el otorgamiento de licencias para la pesca de erizo y/o anémoma de mar en el litoral andaluz.*

La Orden de la Consejería de Agricultura y Pesca de 24 de abril de 2003, por la que se regula la pesca del Erizo y la Anémoma de Mar en el Litoral Andaluz (BOJA núm. 86, de 8 de mayo de 2003), establece en su artículo 8.1, como requisito para el ejercicio de la actividad de marisqueo de las especies, erizo de mar (*Paracentrotus lividus*), erizo negro (*Arbacia lixula*) y anémoma de mar (*Anemonia sulcata*), la previa obtención de una licencia conforme a los tipos recogidos en el artículo 9. A tal efecto, el artículo 12.2 estableció una convocatoria para la obtención de las distintas licencias previstas en el artículo 14, habiéndose recibido un número de solicitudes inferior al de licencias ofertadas.

El apartado 3 del artículo 12 de la citada Orden prevé, para el supuesto en que las solicitudes fueran inferiores a las licencias ofertadas, que el titular de la Dirección General de Pesca y Acuicultura podrá abrir un nuevo plazo de presentación de solicitudes.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente expuesto, y en virtud de la facultad que me confiere la Orden de 24 de abril de 2003,

**RESUELVO**

Primero. Se establece un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, para la presentación de solicitudes para la obtención de la licencia que autoriza la pesca de erizos y anémonas de mar, al amparo de la Orden de la Consejería de Agricultura y Pesca de 24 de abril de 2003, por la que se regula la pesca del Erizo y la Anémoma de Mar en el Litoral Andaluz.

Segundo. Las licencias que podrán solicitarse corresponden a las siguientes provincias y modalidades:

- a) Provincia de Cádiz:
  - 7 licencias para el marisqueo de erizo en la modalidad a pie.

b) Provincia de Málaga:

- 4 licencias para el marisqueo de erizo y anémoma de mar en la modalidad en apnea.

- 1 licencia para el marisqueo de erizo y anémoma de mar en la modalidad con equipo de buceo.

c) Provincia de Granada:

- 1 licencia para el marisqueo de erizo y anémoma de mar en la modalidad en apnea.

- 1 licencia para el marisqueo de erizo y anémoma de mar en la modalidad con equipo de buceo.

d) Provincia de Almería:

- 3 licencias para el marisqueo de erizo en la modalidad en apnea.

- 1 licencia para el marisqueo de erizo en la modalidad con equipo de buceo.

Tercero. La solicitud para la obtención de la licencia, dirigida a la Dirección General de Pesca y Acuicultura, se ajustará al modelo que figura en el Anexo de la referida Orden de 24 de abril de 2003.

Cuarto. El otorgamiento de la licencia se ajustará a las condiciones y el procedimiento previsto en la Orden de 24 de abril de 2003.

Quinto. La presente Resolución surtirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 25 de octubre de 2004.- La Directora General, M.<sup>a</sup> Luisa Faneca López.

**CONSEJERIA DE MEDIO AMBIENTE**

*ORDEN de 7 de octubre de 2004, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Caza, la Pesca Continental y otros aprovechamientos de la Flora y la Fauna Silvestres.*

Visto el proyecto de Carta de Servicios elaborado por la Dirección General de Gestión del Medio Natural, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Organización, Inspección 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 de la Caza, la Pesca Continental y otros aprovechamientos de la Flora y la Fauna Silvestres, que se incorpora como Anexo a esta Orden.

2. Ordenar la publicación de la presente Orden y de la Carta de Servicios de la Caza, la Pesca Continental y otros aprovechamientos de la Flora y la Fauna Silvestres en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Sevilla, 7 de octubre de 2004

FUENSANTA COVES BOTELLA  
Consejera de Medio Ambiente

## A N E X O

## CARTA DE SERVICIOS DE LA CAZA, LA PESCA CONTINENTAL Y OTROS APROVECHAMIENTOS DE LA FLORA Y FAUNA SILVESTRES

## P R O L O G O

La Carta de Servicios de la Caza, la Pesca Continental y otros aprovechamientos de la Flora y la Fauna Silvestres -de la Dirección General de Gestión del Medio Natural- tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias, en su calidad de clientes externos/internos, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres y por sus correspondientes servicios periféricos en las Delegaciones Provinciales.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas adscritas a las tareas dependientes del Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres y de sus correspondientes servicios periféricos en las Delegaciones Provinciales.

## A) DATOS DE CARACTER GENERAL

## I. Datos Identificativos.

I.1. Datos identificativos del Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres y de los Departamentos de Flora y Fauna adscritos a los Servicios de Gestión del Medio Natural de cada Delegación Provincial.

El Servicio está adscrito a la Dirección General de Gestión del Medio Natural, perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía. Lo conforman tres departamentos: Departamento de Conservación de la Flora Silvestre, Departamento de Conservación de la Fauna Silvestre y Departamento de Caza y Pesca Continental.

En las ocho provincias, dependen del mismo los Departamentos de Flora y Fauna, a su vez adscritos a los Servicios de Gestión del Medio Natural de cada Delegación Provincial.

I.11. Misión del Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres. El Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres -y sus correspondientes servicios periféricos en las Delegaciones Provinciales- tiene como misión la conservación y aprovechamientos de la flora y la fauna silvestres de Andalucía. Entre los aprovechamientos a destacar están la caza y la pesca continental.

I.111. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Dirección General de Gestión del Medio Natural es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.11V. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres -y sus correspondientes servicios periféricos en las Delegaciones Provinciales- 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, según lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 8/2003, 28 de octubre, de la flora y la fauna silvestres (BOJA núm. 218, de 12 de noviembre), entre otros, a través de los siguientes medios:

1. Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

2. Teléfono gratuito o de cualquier otro teléfono del Servicio o de sus correspondientes Delegaciones Provinciales.

3. Correo electrónico.

4. Página web de la Consejería de Medio Ambiente.

5. Correo ordinario.

6. Organos de Participación, entre ellos el Consejo Andaluz de la Biodiversidad, donde existen representantes de todos los sectores implicados en esta Carta.

## II. Servicios.

II.1. Relación de servicios que se prestan.

Al Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres -y en su caso, a sus correspondientes servicios periféricos en las Delegaciones Provinciales- le corresponden las siguientes atribuciones:

1. En relación a la Caza y la Pesca Continental:

1.1. Prestar información telefónica gratuita a través del teléfono 900 850 500 (Servicios Centrales).

1.2. Inscribir en el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental a cualquier persona y, en su caso, a cualquier medio auxiliar de caza o pesca continental habilitado para el ejercicio de la misma (Delegaciones Provinciales) y emitir la Tarjeta del Cazador, Pescador y Guarda de Coto de Caza (Servicios Centrales), siempre que se cumpla alguno de los siguientes requisitos:

1. Superar el examen del Cazador y/o Pescador en las convocatorias efectuadas a tal fin.

2. Realizar un curso con aprovechamiento en alguna de las entidades homologadas por la Consejería de Medio Ambiente (curso de Cazador, Pescador y/o Guarda de Coto de Caza).

1.3. Emitir licencias y recargos de caza y pesca continental en cualquiera de sus modalidades, y matrícula de embarcaciones y aparejos flotantes para la pesca (Delegaciones Provinciales).

1. Licencias de caza:

1.1. (Clase A) Licencias para cazar con armas de fuego y cualquier otro procedimiento autorizado.

1.2. (Clase B) Licencia para cazar, haciendo uso de cualquier procedimiento autorizado excepto armas de fuego.

1.3. (Clase C) Licencias especiales.

1.3.1. Para cazar con aves de cetrería (C1).

1.3.2. Para cazar con reclamo de perdiz (C2).

1.3.3. Para poseer una rehala con fines de caza (C4).

2. Recargos de las licencias A y B para la práctica de la caza mayor, ojeos de perdiz y caza de aves acuáticas.

3. Licencia para la pesca continental de todas las especies excepto la trucha.

4. Recargo para la pesca de la trucha.

5. Matrícula de embarcaciones y aparejos flotantes para la pesca continental.

5.1. Embarcaciones de motor.

5.2. Embarcaciones impulsadas a vela, remo, pértiga o cualquier otro procedimiento distinto del motor.

1.4. Conceder permisos de pesca en cotos (Delegaciones Provinciales).

1.5. Conceder la cualificación de Guarda de Coto de Caza (Delegaciones Provinciales).

1.6. Tramitar expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de Caza y Pesca Continental (Servicios Centrales).

1.7. Elaborar con carácter anual las Ordenes Generales de Vedas de Caza y Pesca Continental (Servicios Centrales).

1.8. Gestionar e informar sobre la Oferta Pública de Caza (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales).

1.9. Informar vía web sobre todas las normas aplicables que regulan la actividad cinegética y piscícola y sobre los aspectos que regulan el desarrollo de las mismas (Servicios Centrales).

1.10. Facilitar la elaboración/presentación telemática de los Planes Técnicos de Caza (Servicios Centrales) y tramitar su Resolución Administrativa (Delegaciones Provinciales).

1.11. Resolver las subvenciones en materia de biodiversidad y caza sostenible que en su caso se aprueben (Servicios Centrales).

1.12. Resolver autorizaciones en relación con:

1. Creaciones de Cotos de Caza, según el artículo 43 de la Ley 8/2003, de 28 de octubre, de la flora y la fauna silvestres y siguiendo el modelo de solicitud establecido en el Anexo 2 Modelo 1 de la Orden de 17 de octubre de 2002, por la que se desarrollan determinados aspectos del Decreto 230/2001, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza (Delegaciones Provinciales).

2. Cambios de titularidad de los Cotos de Caza, siguiendo el modelo de solicitud establecido en el Anexo 2 Modelo 5 de la Orden de 17 de octubre de 2002, por la que se desarrollan determinados aspectos del Decreto 230/2001, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza (Delegaciones Provinciales).

3. Segregaciones de terrenos solicitadas por los titulares de los aprovechamientos cinegéticos, según el modelo de solicitud establecido en el Anexo 2 Modelo 2 de la Orden de 17 de octubre de 2002, por la que se desarrollan determinados aspectos del Decreto 230/2001, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza (Delegaciones Provinciales).

4. Segregaciones de terrenos solicitadas por los propietarios o titulares de los terrenos, según el modelo de solicitud establecido en el Anexo 2 Modelo 2 de la Orden de 17 de octubre de 2002, por la que se desarrollan determinados aspectos del Decreto 230/2001, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza (Delegaciones Provinciales).

5. Ampliaciones de Cotos de Caza, según el modelo de solicitud establecido en el Anexo 2 Modelo 4 de la Orden de 17 de octubre de 2002, por la que se desarrollan determinados aspectos del Decreto 230/2001, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza (Delegaciones Provinciales).

6. Planes Técnicos de Caza, Planes Técnicos de Caza Integrados y Planes Técnicos de Caza en régimen de Evaluación Continua según los artículos 21, 22 y 24 respectivamente del Decreto 230/2001, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza y siguiendo el modelo establecido en el Anexo 3 Modelo 1 del citado Decreto (Delegaciones Provinciales).

7. Creaciones de Reservas Ecológicas siguiendo el modelo de solicitud establecido en el Anexo 2 Modelo 7, y las aprobaciones de sus correspondientes Planes Técnicos, según el artículo 19 del Decreto 230/2001, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza (Delegaciones Provinciales).

8. Creaciones de Granjas Cinegéticas, según el artículo 15 del Decreto 230/2001, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza (Delegaciones Provinciales).

9. Instalaciones de Cercados Cinegéticos, según la Sección 3.ª Cercados, Capítulo IV del Decreto 230/2001, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza (Delegaciones Provinciales).

10. Monterías, ganchos y batidas de acuerdo con lo contemplado en los Planes Técnicos de Caza (Delegaciones Provinciales).

11. La utilización excepcional de medios de captura prohibidos con carácter general para la realización de control de daños, exceptuando los venenos y los cepos, según lo dis-

puesto en los artículos 9 y 10 de la Ley 8/2003, de la flora y la fauna silvestres (Delegaciones Provinciales).

12. Capturas excepcionales en situaciones de emergencia, epizootias o sanidad cinegética (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales).

13. El ejercicio de la caza en zonas de seguridad, según lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 230/2001, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza (Delegaciones Provinciales).

14. La caza selectiva y el control de poblaciones y daños (Delegaciones Provinciales).

2. En relación a la Flora Silvestre:

2.1. Tramitar las autorizaciones excepcionales al régimen general y al régimen especial de protección de la flora silvestre amenazada, según lo establecido en los artículos 9, 10 y 28 de la Ley 8/2003, de la flora y la fauna silvestres (Servicios Centrales).

2.2. Tramitar las autorizaciones administrativas para la colecta de especies silvestres en el medio natural (Servicios Centrales. Delegaciones Provinciales cuando se trata de especies silvestres no incluidas en el Catálogo Andaluz de Especies Silvestres, Anexo II de la Ley 8/2003).

2.3. Gestionar, tramitar y desarrollar los programas educativos, de uso público y de conservación anuales de la Red de Jardines Botánicos en los Espacios Naturales Andaluces (Servicios Centrales).

3. En relación a la Fauna Silvestre:

3.1. Tramitar (Delegaciones Provinciales) y conceder (Servicios Centrales) el carné de anillador/a de aves.

3.2. Tramitar (Delegaciones Provinciales) y conceder (Servicios Centrales) autorizaciones provisionales para el adiestramiento de aves de cetrería.

3.3. Tramitar (Delegaciones Provinciales) y conceder (Servicios Centrales) el carné de cetrero/a.

3.4. Tramitar (Delegaciones Provinciales) y conceder (Servicios Centrales) permisos de tenencia de aves de cetrería e inscribir a éstas en el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental.

3.5. Tramitar y conceder autorizaciones excepcionales que impliquen: molestar (Delegaciones Provinciales en el caso de Fotografía y Censos de Seguimiento), capturar, coleccionar o matar especies protegidas, conforme al régimen establecido en los artículos 9 y 10 de la Ley 8/2003 (Servicios Centrales).

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres y por sus correspondientes servicios periféricos en las Delegaciones Provinciales.

- Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de Autonomía de Andalucía (BOJA núm. 2/1982, 1 de febrero).

- Decreto 206/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Medio Ambiente (BOJA núm. 94, de 14 de mayo).

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

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto. Establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre).

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

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

- Real Decreto 994/1999, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados

que contengan datos de carácter personal (BOE núm. 151, de 25 de junio).

- Ley 8/2003, de 28 de octubre, de la flora y la fauna silvestres (BOJA núm. 218, de 12 de noviembre).

- Decreto 4/1986, de 22 de enero, por el que se amplía la lista de especies protegidas y se dictan normas para su protección en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 9, de 1 de febrero. Corrección BOJA núm. 27, de 1 de abril).

- Decreto 194/1990, de 19 de junio, por el que se establecen normas de protección de la avifauna para las instalaciones eléctricas de alta tensión con conductores no aislados (BOJA núm. 79, de 21 de septiembre).

- Resolución de 18 de junio de 1986, de la Agencia de Medio Ambiente, sobre protección de especies animales salvajes exóticas (BOJA núm. 64, de 1 de julio).

- Resolución de 2 de diciembre de 1986, de la Agencia de Medio Ambiente, por la que se aprueba el modelo de carné de anillador (BOJA núm. 113, de 20 de diciembre; corrección BOJA núm. 12, de 13 de febrero).

- Resolución de 2 de octubre de 1987, de la Agencia de Medio Ambiente, por la que se regula la actividad de Cetrería en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 84, de 13 de octubre).

- Resolución de 2 de diciembre de 1986, de la Agencia de Medio Ambiente, por la que se aprueba el modelo de carné de taxidermista (BOJA núm. 113, de 20 de diciembre).

- Resolución de 22 de agosto de 1997, de la Dirección General de Gestión del Medio Natural, por la que se aprueban los modelos de carné de anillador, carné de taxidermista y permiso de tenencia de aves de cetrería (BOJA núm. 106, de 11 de septiembre).

- Decreto 104/1994, de 10 de mayo, por el que se establece el Catálogo Andaluz de Especies de la Flora Silvestre Amenazada (BOJA núm. 107, de 14 de julio).

- Decreto 230/2001, de 16 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza (BOJA núm. 122, de 20 de octubre).

- Orden de 1 de octubre de 2002, por la que se desarrollan determinados aspectos del Decreto 230/2001, de 16 de octubre (BOJA núm. 121, de 17 de octubre).

- Decreto 272/1995, de 31 de octubre, por el que se regula el examen del cazador y del pescador, el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental y la expedición de las licencias (BOJA núm. 156, de 5 de diciembre).

- Orden de 31 de marzo de 1998, por la que se aprueba el programa de materias y se regula la organización de exámenes y cursos del cazador y del pescador (BOJA núm. 51, de 7 de mayo).

- Orden de 1 de septiembre de 1998, por la que se modifica la Orden de 31 de marzo de 1998, por la que se aprueba el programa de materias y se regula la organización de los exámenes y cursos del cazador y del pescador (BOJA núm. 101, de 8 de septiembre).

- Orden de 26 de marzo de 1999, por la que se desarrolla el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental y se implanta la Tarjeta de Identificación del Cazador y del Pescador (BOJA núm. 54, de 11 de mayo).

- Orden de 19 de noviembre de 1998, por la que se regulan las funciones y la aptitud y conocimiento del Guarda de Coto de Caza (BOJA núm. 114, de 19 de diciembre).

- Resolución de 21 de enero de 1999, del Director General de Gestión del Medio Natural, relativa a la figura del Guarda de Coto de Caza, regulada por la Orden de 19 de noviembre de 1998 (BOJA núm. 28, de 6 de marzo).

- Orden de 11 de julio de 2002, por la que se fijan limitaciones y excepciones de carácter provincial y permanente para el ejercicio de la caza (BOJA núm. 90, de 1 de agosto).

- Orden en vigor, por la que se fijan y regulan las vedas y períodos hábiles de pesca continental en la Comunidad Autónoma de Andalucía, durante la temporada correspondiente.

- Orden en vigor, por la que se fijan y regulan las vedas y períodos hábiles de caza en la Comunidad Autónoma de Andalucía, durante la temporada correspondiente.

### III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen 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, funcionariado y personal que les atiende o tramita los procedimientos en que sean parte.

Estos derechos deberán mostrarse en las oficinas donde se prestan los servicios, en lugar visible, tanto para el personal de las mismas como para las personas usuarias.

### IV. Sugerencias y Reclamaciones.

#### IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

La ciudadanía andaluza, como 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.

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 Conservación de Flora y Fauna Silvestres -y con sus correspondientes servicios periféricos en las Delegaciones Provinciales-, ya que estos 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.

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](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)).

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

1. Las personas usuarias que pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, presentándola en el propio Registro, en los Ayuntamientos o en cualquiera de 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](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

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

## IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que presenten los ciudadanos en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres -y por sus correspondientes servicios periféricos en las Delegaciones Provinciales-, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que corresponda, debiendo éste notificar a la ciudadanía, 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, electrónicas y telefónicas.

Para contactar con las distintas unidades del Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

## Servicios Centrales:

- Dirección postal: Avenida Manuel Siurot, 50 (41071) Sevilla.
- Portal en Internet: [www.juntadeandalucia.es/medioambiente](http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente)
- Dirección electrónica: Servicio: [svcffs.dggmn.cma@juntadeandalucia.es](mailto:svcffs.dggmn.cma@juntadeandalucia.es)  
Departamento Caza y Pesca Continental: [cazaypesca.cma@juntadeandalucia.es](mailto:cazaypesca.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfonos: 955 003 400/955 003 500.
- Fax: 955 003 663.

## Delegación Provincial de Almería:

- Dirección postal: C/ Hermanos Machado, 4 - 4.ª Planta (04071) Almería.
- Dirección electrónica: Servicio de Gestión del Medio Natural [svgmn.al.cma@juntadeandalucia.es](mailto:svgmn.al.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfono: 950 011 150.
- Fax: 950 012 847.

## Delegación Provincial de Cádiz:

- Dirección postal: Plaza Asdrúbal, s/n - Edificio de la Junta de Andalucía (11008) Cádiz.
- Dirección electrónica: Servicio de Gestión del Medio Natural [svgmn.ca.cma@juntadeandalucia.es](mailto:svgmn.ca.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfono: 956 008 700.
- Fax: 956 008 702/956 008 703.

## Delegación Provincial de Córdoba:

- Dirección postal: C/ Santo Tomás de Aquino, s/n - 7.ª Planta, Edificio Servicios Múltiples (14071) Córdoba.
- Dirección electrónica: Servicio de Gestión del Medio Natural [svgmn.co.cma@juntadeandalucia.es](mailto:svgmn.co.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfonos: 957 001 300/957 001 319.
- Fax: 957 239 014.

## Delegación Provincial de Granada:

- Dirección postal: C/ Marqués de la Ensenada, 1 (18071) Granada.
- Dirección electrónica: Servicio de Gestión del Medio Natural [svgmn.gr.cma@juntadeandalucia.es](mailto:svgmn.gr.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfono: 958 026 000.
- Fax: 958 026 058.

## Delegación Provincial de Huelva:

- Dirección postal: C/ Sanlúcar de Barrameda, 3 (21071) Huelva.
- Dirección electrónica: Servicio de Gestión del Medio Natural [svgmn.hu.cma@juntadeandalucia.es](mailto:svgmn.hu.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfono: 959 011 500.
- Fax: 959 011 501/959 010 203/959 011 544.

## Delegación Provincial de Jaén:

- Dirección postal: C/ Fuente del Serbo, 3 - Edificio Mirador (23071) Jaén.
- Dirección electrónica: Servicio de Gestión del Medio Natural [svgmn.ja.cma@juntadeandalucia.es](mailto:svgmn.ja.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfono: 953 012 400.
- Fax: 953 012 508.

## Delegación Provincial de Málaga:

- Dirección postal: C/ Mauricio Moro Pareto, 2, 3.ª y 4.ª Planta, Edificio Eurocom, Bloque Sur (29017) Málaga.
- Dirección electrónica: Servicio de Gestión del Medio Natural [svgmn.ma.cma@juntadeandalucia.es](mailto:svgmn.ma.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfono: 951 040 058.
- Fax: 951 040 108.

## Delegación Provincial de Sevilla:

- Dirección postal: Avda. Innovación, s/n - Edificio Minister (41071) Sevilla.
- Dirección electrónica: Servicio de Gestión del Medio Natural [svgmn.se.cma@juntadeandalucia.es](mailto:svgmn.se.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfono: 955 004 400.
- Fax: 955 004 401/955 004 404.

## Oficinas de Espacios Naturales Protegidos con Registro de Documentos.

## Parque Natural Cabo de Gata-Níjar

- Dirección postal: C/ Fundición, s/n (04071) Rodalquilar-Níjar-Almería.
- Dirección electrónica: [pn.cabodegata.cma@juntadeandalucia.es](mailto:pn.cabodegata.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfonos: 950 389 742/950 389 744
- Fax: 950 389 754.

## Parque Natural Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas

## Cazorla

- Dirección postal: C/ Martínez Falero, 11 (23470) Cazorla -Jaén.
- Dirección electrónica: [pn.cazorla.cma@juntadeandalucia.es](mailto:pn.cazorla.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfonos: 953 720 126/953 720 125.
- Fax: 953 720 125.

## Siles

- Dirección postal: Carretera de la Puerta, 2 (23380) Siles -Jaén.
- Teléfono: 953 490 003.
- Fax: 953 491 001.

## Parque Natural de Los Alcornocales

- Dirección postal: Casas del Cabildo. Plaza de San Jorge, s/n (11180) Alcalá de los Gazules -Cádiz.
- Dirección electrónica: [pn.alcornocales.cma@juntadeandalucia.es](mailto:pn.alcornocales.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfonos: 956 413 307/956 413 308.
- Fax: 956 420 511.

## Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche

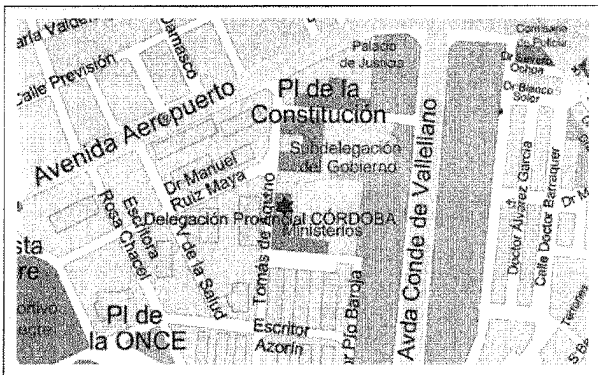
- Dirección postal: Plaza Alta s/n (21200) Aracena -Huelva.
- Dirección electrónica: [pn.aracena.cma@juntadeandalucia.es](mailto:pn.aracena.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfono: 959 128 412/959 128 475.
- Fax: 959 128 475.

## Parque Natural Bahía de Cádiz

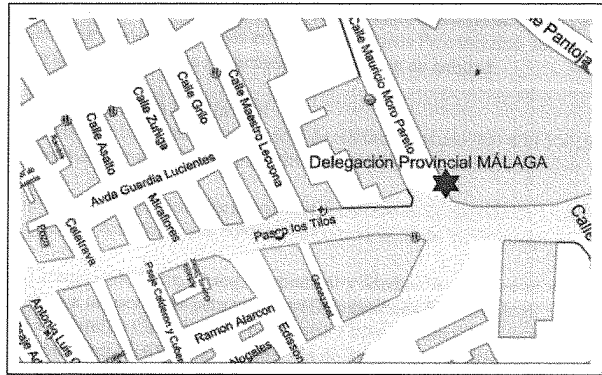
- Dirección postal: C/ Coghén, s/n (11100), San Fernando -Cádiz.
- Dirección electrónica: [pn.bahiadecadiz.cma@juntadeandalucia.es](mailto:pn.bahiadecadiz.cma@juntadeandalucia.es)
- Teléfono: 956 880 243.
- Fax: 956 880 259.



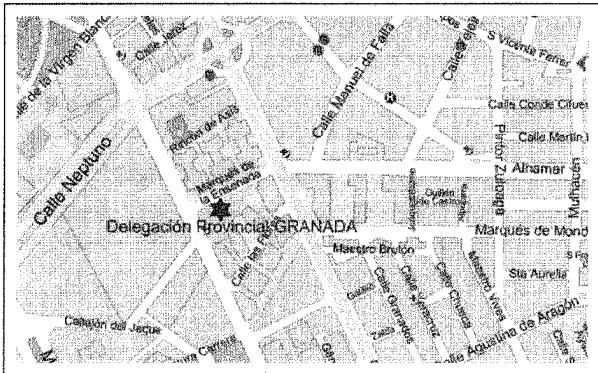
**Delegación Provincial de Córdoba**



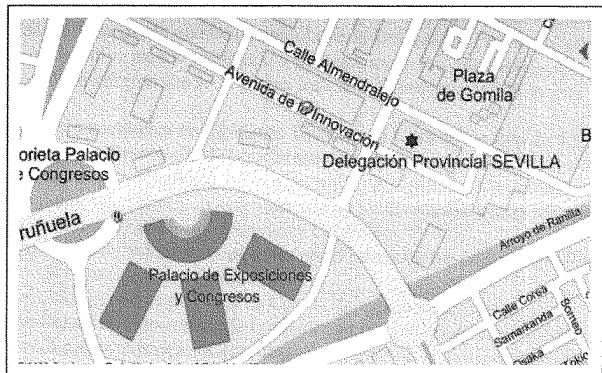
**Delegación Provincial de Málaga**



**Delegación Provincial de Granada**



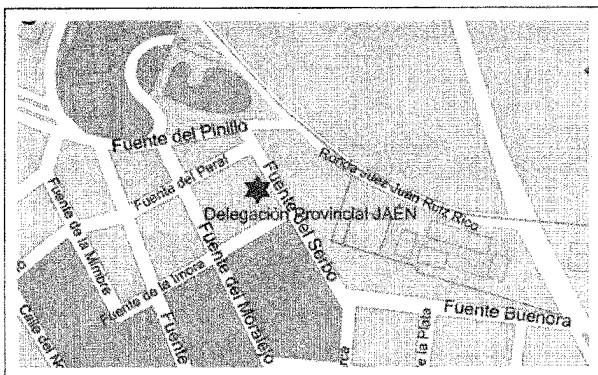
**Delegación Provincial de Sevilla**



**Delegación Provincial de Huelva**



**Delegación Provincial de Jaén**



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

**I. Compromisos de Calidad.**

**I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.**

La relación de servicios prestados por el Servicio de Conservación de Flora y Fauna Silvestres -y por sus correspondientes servicios periféricos en las Delegaciones Provinciales- recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

**1. En relación a la Caza y la Pesca Continental:**

**1.1.** Dar respuesta al 90% de las llamadas al número de teléfono gratuito 900 850 500 de forma inmediata. Responder el resto de llamadas en un plazo inferior a 24 horas, excluyendo días festivos y fines de semana (Servicios Centrales).

**1.2.** Mantener un número de entidades financieras colaboradoras en la emisión de Licencias de Caza, Pesca Continental y Medios Auxiliares que cubran al menos el 95% de los municipios andaluces (Servicios Centrales).

**1.3.** Conceder las Licencias de Caza, Pesca Continental y Medios Auxiliares en el acto, en ausencia de errores achacables a las personas peticionarias (Delegaciones Provinciales).

**1.4.** Conceder las Licencias de Caza, Pesca Continental y Medios Auxiliares en el acto de forma gratuita a las personas mayores de 65 años, en ausencia de errores achacables a las personas peticionarias (Delegaciones Provinciales).

1.5. Facilitar a las personas usuarias la modificación de sus datos personales existentes en el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental y mantener un grado de actualización de los mismos del 95%, siempre que sean debidamente notificados por las personas usuarias (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales).

1.6. Resolver la inscripción de cualquier Cazador/a, Pescador/a, Guarda de Coto de Caza y Medios Auxiliares de Caza y Pesca Continental en el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental en el plazo inferior a 10 días a contar desde que tenga entrada en la Delegación Provincial correspondiente la documentación justificativa para la habilitación (Delegaciones Provinciales).

1.7. Mantener actualizada la información en la página web de la Consejería de Medio Ambiente (Servicios Centrales).

1.8. Facilitar la elaboración telemática de los Planes Técnicos de Caza de los más de 7.800 cotos de caza de Andalucía, así como la Resolución de los mismos de acuerdo a la normativa establecida (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales).

1.9. Resolver los expedientes de subvenciones en materia de biodiversidad y caza sostenible en un plazo inferior al plazo legalmente establecido (Servicios Centrales).

1.10. Resolver los expedientes de autorizaciones en un plazo inferior a los plazos legalmente establecidos (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales).

1.11.1. Conceder en el acto los permisos de Pesca en Cotos (Delegaciones Provinciales).

1.12. Resolver los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de Caza y Pesca Continental en un plazo inferior a 6 meses (Servicios Centrales).

1.13. Enviar por correo electrónico información con las novedades sobre Caza y Pesca Continental a todas las personas inscritas en el «Servicio de Información sobre Caza y Pesca Continental a través de correo electrónico» (Servicios Centrales).

1.14. Publicar en Internet toda la información relacionada con la Oferta Pública de Caza (lugares, especies, número de presas, etc.) así como los servicios complementarios ligados a la Oferta (seguros, comidas, transporte, etc.) (Servicios Centrales).

## 2. En relación a la Flora Silvestre:

2.1. Resolver los expedientes de autorizaciones excepcionales en un plazo inferior a 3 meses (Servicios Centrales).

2.2. Resolver los expedientes de autorizaciones para la colecta de especies silvestres en el medio natural en un plazo inferior a 3 meses (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales en su caso).

2.3. Ofertar anualmente actividades y visitas concertadas a los Jardines Botánicos (Servicios Centrales):

2.3.1. Elaborar y desarrollar programas educativos para el colectivo de educación formal, primaria, secundaria y adultos de centros de enseñanza públicos y concertados. Las visitas y actividades se ofertan para toda la Red de Jardines Botánicos en septiembre-octubre, al inicio del curso escolar, se resuelve en noviembre y se inicia la actividad en enero de cada año.

2.3.2. Gestionar a través de los Jardines Botánicos las solicitudes de visitas o desarrollo de actividades de grupos organizados, durante todo el año.

## 3. En relación a la Fauna Silvestre:

3.1. Resolver la concesión del carné de anillador/a en un plazo inferior a 3 meses (Delegaciones Provinciales y Servicios Centrales).

3.2. Resolver la concesión de autorizaciones provisionales para el adiestramiento de aves de cetrería en un plazo inferior a 3 meses (Delegaciones Provinciales y Servicios Centrales).

3.3. Resolver la concesión del carné de cetrero/a en un plazo inferior a 3 meses (Delegaciones Provinciales y Servicios Centrales).

3.4. Resolver la concesión de los permisos de tenencia de aves de cetrería y la inscripción en su caso en un plazo inferior a 3 meses (Delegaciones Provinciales y Servicios Centrales).

3.5. Resolver la concesión de autorizaciones excepcionales en un plazo inferior a 3 meses (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales en su caso).

## 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 Conservación de Flora y Fauna Silvestres -y por sus correspondientes servicios periféricos en las Delegaciones Provinciales- se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

#### 1. En relación a la Caza y la Pesca Continental:

1.1. Número de llamadas atendidas en el teléfono gratuito 900 850 500 al mes y al año (Servicios Centrales).

1.2. Número de consultas telefónicas en el 900 850 500 resueltas de forma inmediata al mes y al año (Servicios Centrales).

1.3. Número de consultas telefónicas en el 900 850 500 resueltas en menos de 24 horas (Servicios Centrales).

1.4. Número de puntos de tramitación (entidades y sucursales financieras) en el último año (Servicios Centrales).

1.5. Número de licencias emitidas en el acto sobre el total/año (Delegaciones Provinciales).

1.6. Número de actualizaciones de datos personales por vía telefónica, vía correo postal, vía correo electrónico, vía página web/año (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales).

1.7. Número de licencias gratuitas emitidas en el acto sobre el total/año (Delegaciones Provinciales).

1.8. Número de inscritos en el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental en un plazo inferior a 10 días según causa de habilitación sobre el total/año (Delegaciones Provinciales).

1.9. Número de Planes Técnicos de Caza tramitados telemáticamente en el último año (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales).

1.10. Número de expedientes de subvenciones en materia de biodiversidad y caza sostenible resueltos en un plazo inferior al plazo legalmente establecido sobre el total (Servicios Centrales).

1.11. Número de expedientes de autorizaciones resueltos en un plazo inferior a los plazos legalmente establecidos sobre el total/año (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales).

1.12. Número de permisos de pesca en cotos concedidos en el acto sobre el total/año (Delegaciones Provinciales).

1.13. Número de Guardas de Cotos de Caza habilitados en un plazo inferior a 10 días sobre el total/año (Delegaciones Provinciales).

1.14. Número de expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de Caza y Pesca Continental resueltos en un plazo inferior al plazo legalmente establecido sobre el total/año (Servicios Centrales).

1.15. Número de correos electrónicos enviados a las personas inscritas en el «Servicio de Información sobre Caza y Pesca Continental a través de correo electrónico»/año (Servicios Centrales).

1.16. Tiempo medio de actualización de la información contenida en el enlace «Caza y Pesca» de la página web de la Consejería de Medio Ambiente (Servicios Centrales).



1.17. Número de visitas al enlace «Caza y Pesca» de la página web de la Consejería de Medio Ambiente/año (Servicios Centrales).

1.18. Número de solicitudes relacionadas con la Oferta Pública de Caza descargadas de la página web/año (Servicios Centrales).

2. En relación a la Flora Silvestre:

2.1. Número de autorizaciones excepcionales resueltas en el plazo establecido/año (Servicios Centrales).

2.2. Número de autorizaciones de aprovechamientos resueltas en el plazo establecido/año (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales en su caso).

2.3. Número de visitantes a los Jardines Botánicos/año (Servicios Centrales).

2.4. Número de grupos concertados/año (Servicios Centrales).

2.5. Número de actividades clasificadas por tipología/año (Servicios Centrales).

2.6. Materiales divulgativos o educativos editados/año (Servicios Centrales).

2.7. Reseñas en medios de comunicación/año (Servicios Centrales).

3. En relación a la Fauna Silvestre:

3.1. Número de carnés de anilladores/as resueltos en plazo sobre el total/año (Servicios Centrales).

3.2. Número de autorizaciones provisionales resueltas para el adiestramiento de aves de cetrería en plazo sobre el total/año (Servicios Centrales).

3.3. Número de carnés de cetreros/as resueltos en plazo sobre el total/año (Servicios Centrales).

3.4. Número de aves de cetrería inscritas en el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental/año (Servicios Centrales).

3.5. Número de permisos de tenencia de aves de cetrería resueltos en plazo sobre el total/año (Servicios Centrales).

3.6. Número de autorizaciones excepcionales tramitadas/año (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales en su caso).

3.7. Número de autorizaciones excepcionales resueltas en plazo sobre el total/año (Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales en su caso).

### C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público es de 9,00 a 14,00 horas de lunes a viernes. El horario del teléfono gratuito de información y consulta 900 850 500 es de 8,00 a 21,00 horas de lunes a viernes.

I.II. Otros datos de interés.

- Es necesario estar en posesión de una licencia básica de caza (A o B) para poder solicitar un recargo o una licencia de tipo C (excepto para la licencia de posesión de rehala).

- Es necesario estar en posesión de la licencia básica de pesca para solicitar el recargo.

- Las licencias se podrán solicitar a través de las siguientes vías:

1. Por medio de la página web de la Consejería de Medio Ambiente, [www.cma.junta-andalucia.es/medioambiente/cazaypesca/licencias.html](http://www.cma.junta-andalucia.es/medioambiente/cazaypesca/licencias.html), descargándose la solicitud con su modelo de pago 046 asociado y acudiendo a cualquier sucursal de las entidades financieras colaboradoras con la Consejería de Medio Ambiente (Caja Rural del Sur, Caja Rural de Córdoba, Caja Rural de Jaén, Caja Rural de Granada, Banco Popular Español, Banco de Andalucía, Cajamar y Unicaja).

2. Directamente en cualquier sucursal de las entidades financieras colaboradoras con la Consejería de Medio Ambiente. En ella se podrá realizar todo el trámite o parte de él si se ha obtenido la solicitud previamente vía página web.

3. A través de la Federación Andaluza de Caza (sólo licencias de caza).

- En ningún caso podrán solicitar licencia las personas inhabilitadas temporalmente para el ejercicio de la Caza y/o la Pesca Continental.

- Para las personas mayores de 65 años las licencias serán gratuitas y se expedirán por el máximo período permitido para las actividades en las que estén habilitadas.

- Para la elaboración telemática de los Planes Técnicos de Caza se ofrecen dos posibilidades:

1.1. A través de la página web de la Consejería de Medio Ambiente, [www.cma.junta-andalucia.es/medioambiente/cazaypesca/planestecnicos/ind\\_plantecnico.html](http://www.cma.junta-andalucia.es/medioambiente/cazaypesca/planestecnicos/ind_plantecnico.html).

1.2. A través del programa informático «Retama» (Herramienta de Digitalización de Cotos de Caza de Andalucía). Dicho programa se facilita en un CD-ROM que incluye:

1.2.1. Ficheros de ortofoto de Andalucía.

1.2.2. Base cartográfica digital de referencia.

1.2.3. Aplicación informática necesaria para la cumplimentación del modelo oficial de Plan Técnico de Caza.

Este CD-ROM podrá solicitarse por correo electrónico en la dirección [peticiones\\_sig@egmasa.es](mailto:peticiones_sig@egmasa.es) o en el teléfono 955 044 785.

Cualquier consulta relacionada con la elaboración telemática de los Planes Técnicos de Caza podrá dirigirse al teléfono 955 044 237.

La presentación telemática de los Planes Técnicos de Caza se realiza en la página web de la Consejería de Medio Ambiente a través del enlace anteriormente indicado, [www.cma.junta-andalucia.es/medioambiente/cazaypesca/planestecnicos/ind\\_plantecnico.html](http://www.cma.junta-andalucia.es/medioambiente/cazaypesca/planestecnicos/ind_plantecnico.html).

*ORDEN de 22 de octubre de 2004, por la que se aprueba la modificación de los Anexos I y IV del Plan de Prevención de avenidas e inundaciones en cauces urbanos andaluces, aprobado por Decreto 189/2002, de 2 de julio.*

El Plan de Prevención de avenidas e inundaciones en cauces urbanos andaluces, aprobado por Decreto 189/2002, de 2 de julio, incluye en su Anexo I las Actuaciones Prioritarias del Plan clasificadas en tres bloques: A1, A2 y A3, en función de la gravedad de los problemas, a efectos de dar una mayor prioridad en su ejecución; y en su Anexo IV, un Inventario de los puntos de riesgo por inundaciones clasificados en los niveles A, B, C y D, en función de la frecuencia con que se pueden producir las inundaciones, así como por la magnitud de los daños ocasionados.

Los nuevos estudios de inundabilidad realizados evidencian la existencia de nuevas zonas inundables de riesgo A, de mayor prioridad en la ejecución de dicho Plan, con posibilidad de producir daños sobre viviendas, infraestructuras de equipamiento y servicios básicos. Por ello, la Comisión de Seguimiento para la Prevención de Inundaciones Urbanas, prevista en el artículo 21 del Plan, ha estimado necesario, a efectos de cumplir con los objetivos del Plan, incluir en éste nuevos puntos de riesgo A, lo que conlleva la modificación de los citados Anexos.

En su virtud, a propuesta de la Comisión de Seguimiento para la Prevención de Inundaciones Urbanas, conforme dispone el artículo 23.2 del Plan de Prevención de avenidas e inundaciones en cauces urbanos andaluces, y de acuerdo