

CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

ORDEN de 12 de marzo de 2004, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Organización, Inspección 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 sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, que se incorpora como Anexo a esta Orden.

2. Ordenar la publicación de la presente Orden y la Carta de Servicios de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Sevilla, 12 de marzo de 2004

JESUS MARIA RODRIGUEZ ROMAN
Consejero de Justicia y Administración Pública

A N E X O**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, INSPECCION Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS****P R O L O G O**

La Carta de Servicios de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias, la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Dirección General adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL**I. Datos identificativos.**

I.1. Datos identificativos de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

La Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios es un Centro Directivo que depende de la Secretaría General para la Administración Pública en la Consejería de Justicia y Administración Pública. Se encuentran adscritos a la Dirección General, la Inspección General de Servicios, Coordinación Informática, el Servicio de Organización Administrativa, y el Servicio de Coordinación de Gestión de la Calidad de los Servicios.

I.II. Misión de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

La Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios tiene como misión gestionar la organización e impulsar la modernización de la Administración Pública de la Junta de Andalucía con el fin de mejorar la prestación de los servicios públicos.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Servicio de Coordinación de Gestión de la Calidad de los Servicios es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios 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. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

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

3. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

II. Servicios.

II.1. Relación de Servicios que presta.

A la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. A la Inspección General de Servicios le corresponde:

a) Establecer mecanismos ágiles y eficaces para la recepción, atención y respuesta a las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos y ciudadanas, comprobando las medidas de mejora de los servicios establecidas a raíz de aquéllas.

b) Verificar el respeto a la normativa sobre seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, e informar y proponer el establecimiento de medidas para el efectivo cumplimiento de las obligaciones que impone la legislación sobre protección de datos, así como velar por la publicidad de los ficheros de la Administración de la Junta de Andalucía.

c) Vigilar el adecuado y eficaz funcionamiento de todos los servicios de la Administración de la Junta de Andalucía y proponer, en su caso, la adopción de las medidas tendentes a subsanar las deficiencias que se adviertan.

d) Verificar el control del cumplimiento de las obligaciones del personal al servicio de la Administración Autonómica.

e) Verificar el uso adecuado de los medios telemáticos, telefónicos y electrónicos por parte del personal, e informar sobre la organización y el mejor aprovechamiento de éstos.

f) Tramitar los expedientes en materia de incompatibilidades y velar por el cumplimiento de las normas e instrucciones sobre las mismas.

g) Informar al órgano competente sobre los niveles de organización, distribución, eficacia y adecuación de los recursos humanos y medios materiales de los distintos departamentos, unidades y dependencias.

h) Custodiar y gestionar el Registro de Intereses y Bienes de acuerdo con la normativa en la materia.

2. Al Servicio de Organización Administrativa le corresponde:

a) Establecer y ejecutar los planes, medidas y actividades tendentes a mejorar el rendimiento de los servicios y la eficacia de los mismos.

b) Informar previamente a su aprobación las normas y disposiciones en materia de organización, desconcentración, descentralización administrativa y procedimientos administrativos.

c) Analizar las estructuras orgánicas, así como informar las propuestas de modificación.

d) Elaborar las propuestas de simplificación de procedimientos, trámites y métodos de trabajo y normalizar y racionalizar la gestión administrativa.

e) Informar, clasificar, normalizar y elaborar formularios de la Administración de la Junta de Andalucía, así como gestionar el Registro de Formularios de la Junta de Andalucía.

f) Impulsar el servicio de información administrativa y de asistencia al ciudadano.

g) Prestar información administrativa de carácter general a través del Teléfono de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía 902 505 505, sobre fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y unidades de la Administración Andaluza, servicios públicos y procedimientos que gestiona, modalidades de tramitación y documentación exigida, listas públicas y localización de dependencias.

h) Prestar información administrativa de carácter general a través del correo electrónico informacion@juntadeandalucia.es, sobre fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y unidades de la Administración Andaluza, servicios públicos y procedimientos que gestiona, modalidades de tramitación y documentación exigida, listas públicas y localización de dependencias.

i) Gestionar la Guía de Funciones y Servicios de la Administración Andaluza.

3. Al Servicio de Coordinación de Gestión de la Calidad de los Servicios le corresponde:

a) Diseñar, coordinar, implantar y evaluar la estrategia del Plan de Calidad contemplada en el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía.

b) Elaborar el Índice de Percepción de Calidad de los Servicios (IPCS), a fin de dar a conocer cómo evoluciona la opinión que los ciudadanos y ciudadanas tienen sobre la calidad de los servicios prestados por la Junta de Andalucía.

c) Coordinar y gestionar el Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, el Premio a las Mejores Prácticas y el Premio a las Mejores Sugerencias y asesorar a las unidades administrativas en el proceso de presentación de sus candidaturas.

d) Asesorar a los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos en la elaboración de sus Cartas de Servicios.

e) Apoyar en la realización de Autoevaluaciones, basadas en el Modelo EFQM adaptado al Sector Público, en los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

f) Realizar la evaluación externa de la gestión de los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos, teniendo como referencia el modelo EFQM adaptado al Sector Público.

g) Elaborar el informe global del grado de calidad con el que se presta el conjunto de los servicios públicos.

h) Formar al personal que presta sus servicios en la Administración General de la Junta de Andalucía en técnicas y herramientas de Gestión de la Calidad.

i) Impulsar acciones de divulgación de las iniciativas de calidad y modernización emprendidas por la Junta de Andalucía.

4. A Coordinación Informática le corresponde:

a) Informar sobre la adquisición de Bienes y Servicios Informáticos en la Junta de Andalucía.

b) Gestionar directamente los proyectos de carácter horizontal estratégicos para la Junta de Andalucía entre los que se pueden enumerar los siguientes: Infraestructura de clave pública en la Junta de Andalucía, protección de datos de carácter personal, creación del Centro de Respaldo, tramitador de expedientes (w@nda) y el Registro de entrada y salida integrado de la Junta de Andalucía (@ries).

c) Gestionar el mantenimiento de los equipos informáticos corporativos.

d) Asesorar técnicamente a las Consejerías y Organismos Autónomos en el dimensionamiento técnico y económico de los proyectos informáticos.

e) Diseñar y organizar cursos de formación en materia de informática para la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

f) Realizar el informe sobre las actualizaciones del Catálogo de Bienes Homologados de Microinformática y Periféricos de la Junta de Andalucía.

g) Asistir a mesas de contratación y a ponencias técnicas para la adquisición de Bienes y Servicios informáticos.

h) Establecer acuerdos corporativos sobre productos y servicios informáticos.

i) Organizar congresos y seminarios internos o externos con empresas de carácter técnico para la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

j) Dirigir y gestionar el Centro Java de Andalucía.

k) Realizar estudios en tecnología de la información de comunicaciones de carácter técnico sobre herramientas y aplicaciones de interés para la Junta de Andalucía.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Dirección General de Inspección, Organización y Calidad de los Servicios.

- Artículos 52 y 53 del Estatuto de Autonomía para Andalucía (BOJA núm. 2, de 1 de febrero de 1985).

- Artículo 5.3.d) de la Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 112, de 28 de noviembre de 1985).

- Decreto 139/2000, de 16 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública (BOJA núm. 59, de 20 de mayo de 2000), modificado parcialmente por el Decreto 121/2002, de 9 de abril.

- 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, del 20 de enero de 2003).

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

- Orden de 2 de mayo de 1989 de la Consejería de Gobernación, de Instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 39, de 19 de mayo de 1989).

- 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 de 2003).

- Decreto 22/1985, de 5 de febrero, sobre elaboración de la memoria funcional y económica justificativa de las normas legales, disposiciones administrativas y convenios (BOJA núm. 16, de 19 de febrero de 1985).

- Decreto 260/1988, de 2 de agosto, por el que se desarrollan atribuciones para la racionalización administrativa de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre del 1988).

- Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 31, de 21 de abril 1989). Corrección de errores al Decreto 54/1989, de 21 de marzo (BOJA núm. 50, de 27 de junio de 1989). Modificado por el Decreto 190/1993, de 28 de diciembre (BOJA núm. 13, de 3 de febrero de 1994), Decreto 220/1998, de 20 de octubre (BOJA núm. 130, de 14 de noviembre de 1998) y Decreto 404/2000, de 5 de octubre (BOJA núm. 138, de 30 de noviembre de 2000).

- Orden de 28 de julio 1989, de la Consejería de Gobernación, por la que se establecen los criterios de normalización de formularios y papel impreso y se crea el Registro de formularios de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 64, de 8 de agosto de 1989).

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

- Orden 1 de diciembre de 1995, de la Consejería de Gobernación, por la que se normalizan las características que han de reunir los sellos oficiales empleados en la actuación administrativa de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 165, de 23 de diciembre de 1995). Modificada por la Orden de 20 de abril de 1998, de la Consejería de Gobernación y Justicia (BOJA núm. 56, de 19 de mayo de 1998).

- Decreto 110/1992 de 16 de junio, por el que se regula el régimen de adquisición centralizada de determinados bienes en la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Decreto 104/1992, de 9 de junio, sobre coordinación de la elaboración y desarrollo de la Política Informática de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 72 de 28 de julio de 1992).

- Orden de 9 de noviembre de 1992, de desarrollo del Decreto 104/1992 de 9 de junio, por el que se regula el régimen de contrataciones de bienes y servicios informáticos y se crea la Comisión de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (BOJA núm. 120, de 21 de noviembre de 1992).

- Orden de 9 de julio de 1997, por la que se modifica la de 9 de noviembre de 1992, de desarrollo del Decreto 104/1992 de 9 de junio, por la que se regula el régimen de contrataciones de bienes y servicios informáticos y se crea la Comisión de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (BOJA núm. 89 de 2 de agosto de 1997).

- Instrucción de 15 de enero de 2004 de la Dirección General de Organización Administrativa e Inspección General de Servicios, relativa al régimen de adquisición de ciertos bienes informáticos.

- Decreto 166/2001, de 10 de julio, sobre coordinación de políticas de desarrollo de la Sociedad de la Información.

- Convenio entre Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y la Junta de Andalucía.

- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 23 de julio de 2002 por el que se aprueba el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios.

- 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 (BOJA núm. 225, de 21 de noviembre de 2003).

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

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 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 Centro Directivo 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 la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, 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 de 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 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 imprimida en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de 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.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se

Línea 42: parada de la Avenida de la República Argentina.

1.11. Elaborar la memoria anual de la Inspección General de Servicios en el primer semestre de cada año.

2. En relación con el Servicio de Organización Administrativa:

2.1. Coordinar e impulsar la racionalización y simplificación de procedimientos administrativos.

2.2. Incluir en Internet para su cumplimentación y descarga por impresora los modelos de solicitud normalizados e inscritos en el Registro de Formularios de la Junta de Andalucía.

2.3. Atender al menos el 95% de las llamadas recibidas en el Teléfono de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía 902 505 505 durante las 24 horas del día, 7 días a la semana y 365 días al año.

2.4. Contestar en un plazo inferior a 48 horas laborables la demanda de información en el Teléfono de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía 902 505 505 que requiera una actuación posterior.

2.5. Medir y analizar la efectiva prestación del servicio de información en el Teléfono de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía 902 505 505.

2.6. Dar respuesta al 85% de las consultas recibidas en el correo electrónico informacion@juntadeandalucia.es en el plazo máximo de 5 días desde la recepción de la consulta. En caso de no poder responder en el plazo previsto, se les dará acuse de recibo de la recepción de la consulta, así como el plazo máximo previsto de respuesta.

2.7. Medir y analizar la efectiva prestación del servicio de información en el correo electrónico: informacion@juntadeandalucia.es

2.8. Mejorar el sistema de control de la calidad de la información facilitada a través del teléfono 902 505 505 y el correo informacion@juntadeandalucia.es

2.9. Actualizar el contenido de la Guía de Funciones y Servicios de la Administración Andaluza que derive de actos y disposiciones normativas en un plazo máximo de 3 días desde su publicación en el BOJA.

2.10. Divulgar los instrumentos de información administrativa general de la Junta de Andalucía.

3. En relación con el Servicio de Coordinación de Gestión de la Calidad de los Servicios:

3.1. Impulsar la eficiente implantación de los objetivos establecidos en la estrategia del Plan de Calidad, incluidos dentro del Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía.

3.2. Realizar periódicamente la medición del Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS), a fin de conocer y mejorar las percepciones y expectativas de los ciudadanos y ciudadanas andaluces sobre la calidad de los servicios prestados por los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

3.3. Convocar e impulsar anualmente los Premios a la Excelencia de los Servicios Públicos, Mejores Prácticas y Mejor Sugerencia, propiciando el conocimiento por la sociedad de muestras ejemplificadoras de una gestión pública moderna.

3.4. Prestar apoyo a los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos en la implantación de sus Cartas de Servicios.

3.5. Colaborar y asesorar en la realización de autoevaluaciones periódicas en los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos para la mejora de la calidad de sus servicios.

3.6. Programar y desarrollar con carácter anual la evaluación externa de la gestión de los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos que se determinen, teniendo como referencia el modelo EFQM adaptado al Sector Público.

3.7. Elaborar en el segundo semestre del año el informe global del grado de calidad con el que se presta el conjunto de los servicios públicos.

3.8. Elaborar un plan anual de formación en técnicas y herramientas de gestión de la calidad en los Servicios Públicos.

3.9. Dar a conocer las acciones de calidad y mejora llevadas a cabo en la Junta de Andalucía.

4. En relación con Coordinación Informática:

4.1. Emitir el informe sobre la adquisición de Bienes y Servicios informáticos en un plazo inferior a 15 días desde que tiene entrada en el Registro de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

4.2. Cumplir con la planificación establecida en el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios en cuanto a la realización de los proyectos.

4.3. Contratar el mantenimiento corporativo de productos que, al menos, sean utilizados por seis Consejerías u Organismos Autónomos.

4.4. Mantener, al menos, una reunión anual de asesoramiento con cada Consejería u Organismo Autónomo.

4.5. Organizar al menos en un año 20 cursos de informática para profesionales de la informática de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

4.6. Realizar el informe de actualización del Catálogo de Bienes Homologados de Microinformática y Periféricos de la Junta de Andalucía propuestos desde la Dirección General de Patrimonio en un plazo inferior a 15 días desde que tiene entrada en el Registro de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

4.7. Organizar un congreso o seminario de forma interna o externa con empresas cada dos meses para la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

4.8. Lanzar cinco nuevos proyectos cada año con tecnología Java en la Junta de Andalucía desde el centro Java.

4.9. Llevar a cabo estudios en Tecnología de información de las comunicaciones que sean requeridos por quienes asuman la responsabilidad en materia de informática de la Junta de Andalucía.

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 la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Dirección General:

1. Respecto a la Inspección General de Servicios:

1.1. Número de reuniones, jornadas, cursos o actuaciones divulgativas realizadas sobre incompatibilidades dirigidas al personal al servicio de la Administración General o a las unidades responsables de la gestión de personal de la Junta de Andalucía.

1.2. Plazo transcurrido entre la recepción de expedientes de compatibilidad, su revisión y requerimiento de datos o propuestas.

1.3. Plazo transcurrido entre la recepción de propuestas completas y elaboración de la resolución de autorización o reconocimiento de compatibilidad genérica.

1.4. Número de envíos de información y formularios sobre actividades compatibles a las personas nombradas por Decreto.

1.5. Número de acciones de divulgación sobre el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

1.6. Número de centros dependientes de la Junta de Andalucía que disponen de Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1.7. Porcentaje de respuestas en plazo a las reclamaciones presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1.8. Número de actuaciones de coordinación con las Inspecciones Sectoriales de la Junta de Andalucía y con las Inspecciones de Servicios de otras Administraciones.

1.9. Número de comunicaciones, reuniones o contactos mantenidos con las unidades responsables de tramitar y responder acerca de las reclamaciones presentadas.

1.10. Número de escritos, entrevistas y reuniones con las Consejerías para la elaboración del Plan General de Inspección.

1.11. Número de evaluaciones realizadas sobre las actuaciones inspectoras correspondientes al Plan General de Inspección.

1.12. Número de colaboraciones prestadas en la implementación de medidas correctoras, propuestas o recomendadas, en los informes de la Inspección General de Servicios.

1.13. Número de controles sobre las medidas adoptadas en relación con las conclusiones, propuestas y recomendaciones efectuadas por la Inspección General de Servicios.

1.14. Número de acciones de apoyo o asesoramiento prestado a otras unidades o servicios de la Junta de Andalucía en materia de protección de datos.

1.15. Número de actuaciones destinadas a impulsar el uso adecuado y responsable de los medios telemáticos, telefónicos y electrónicos por parte del personal al servicio de la Junta de Andalucía.

1.16. Fecha de realización de la memoria anual de la Inspección General de los Servicios.

2. Respecto al Servicio de Organización Administrativa:

2.1. Número de proyectos o medidas propuestas relacionadas con la simplificación de procedimientos y trámites.

2.2. Porcentaje de formularios disponibles en Internet sobre el total de los inscritos en el Registro de Formularios de la Junta de Andalucía.

2.3. Porcentaje de llamadas atendidas con respecto a las recibidas en el Teléfono de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía 902 505 505.

2.4. Número de informes realizados sobre la prestación del servicio de información a través del teléfono 902 505 505.

2.5. Porcentaje de correos contestados en el plazo máximo de 5 días por el servicio de información informacion@juntadeandalucia.es

2.6. Número de informes realizados sobre la prestación del servicio de información a través del correo electrónico informacion@juntadeandalucia.es

2.7. Número de actuaciones dirigidas a mejorar el control de la calidad de la información suministrada a los ciudadanos en el teléfono 902 505 505 y en el correo electrónico informacion@juntadeandalucia.es

2.8. Tiempo medio de actualización del contenido de la Guía de Funciones y Servicios de la Administración Andaluza que derive de publicaciones en el BOJA.

2.9. Número de actuaciones de divulgación de los instrumentos de información general de la Junta de Andalucía realizadas.

3. Respecto al Servicio de Coordinación de Gestión de la Calidad de los Servicios:

3.1. Número de proyectos iniciados por la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios que den cumplimiento a los objetivos establecidos en la estrategia del Plan de Calidad.

3.2. Número de órganos, unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía u Organismos Autónomos que han realizado la medición del Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS).

3.3. Número de candidaturas presentadas a los Premios de Calidad.

3.4. Número de Premios a la Calidad de los Servicios que se han otorgado en sus diferentes categorías en un año.

3.5. Número de Cartas de Servicios realizadas.

3.6. Número de órganos, unidades administrativas de la Administración General de la Junta de Andalucía u Organismos Autónomos autoevaluados.

3.7. Número de evaluaciones externas realizadas en un año.

3.8. Número de asistencias técnicas realizadas por los miembros del Servicio de Coordinación de Gestión de la Calidad de los Servicios.

3.9. Número de acciones formativas organizadas en materia de calidad.

3.10. Número de personas asistentes a los cursos de formación en materia de calidad.

3.11. Grado de satisfacción del alumnado asistente derivado de los cuestionarios de evaluación de las acciones formativas en materia de calidad.

3.12. Número de acciones de divulgación realizadas (congresos, jornadas, seminarios).

3.13. Número de publicaciones y materiales divulgativos elaborados.

4. Respecto a Coordinación Informática:

4.1. Porcentaje de informes que han sido emitidos sobre la adquisición de Bienes y Servicios informáticos en un plazo inferior a 15 días.

4.2. Número de proyectos del Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios realizados en plazo.

4.3. Número de acciones de mantenimiento corporativo de productos contratados que cumplen las condiciones.

4.4. Número de Consejerías u Organismos Autónomos con los que se han mantenido reuniones.

4.5. Número de cursos informáticos para la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos impartidos en un año.

4.6. Número de informes de actualización del Catálogo de Bienes Homologados de Microinformática y Periféricos que se han realizado en un plazo inferior a 15 días desde que tienen entrada en el Registro de la Consejería de Justicia y Administración Pública sobre el total.

4.7. Número de congresos y seminarios de forma interna o externa con empresas organizados cada dos meses para la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

4.8. Número de proyectos Java puestos en marcha en un año desde el centro Java.

4.9. Número de informes en tecnología de la información de las comunicaciones realizados sobre el total de los solicitados.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.1. Horarios de atención al público.

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

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

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

I.II. Otros datos de interés:

- La Guía de Funciones y Servicios de la Administración Andaluza está disponible en la dirección web: www.andaluciajunta.es/GuiaFuncionesServicios

CONSEJERIA DE AGRICULTURA Y PESCA

RESOLUCION de 9 de marzo de 2004, de la Dirección General del Fondo Andaluz de Garantía Agraria, por la que se desarrollan determinados aspectos de la Orden de 5 de mayo de 2003, por la que se establecen normas de aplicación del régimen de ayudas a la utilización de métodos de producción agraria compatibles con el medio ambiente, y se modifica el plazo de presentación de solicitudes para la campaña 2004.

La disposición final primera de la Orden de 5 de mayo de 2003, por la que se establecen normas de aplicación del régimen de ayudas a la utilización de métodos de producción agraria compatibles con el medio ambiente (BOJA núm. 90, de 14 de mayo de 2003), modificada por la de 4 de febrero de 2004 (BOJA núm. 28, de 11 de febrero), faculta al Director General del Fondo Andaluz de Garantía Agraria para dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de la citada Orden. En ejercicio de esta facultad, procede establecer ciertos criterios para la correcta aplicación de las ayudas que se contienen en la medida 12 «Actuaciones en sistemas adehesados», tanto en lo referente a los requisitos como en los compromisos.

Por otra parte, mediante Resolución de la Dirección General del Fondo Andaluz de Garantía Agraria, de 4 de febrero de 2004 (BOJA núm. 28, de 11 de febrero), se convocaron las ayudas agroambientales para la campaña 2004, estableciéndose un plazo de presentación de solicitudes que coincide con el previsto en la Orden de 2 de febrero de 2004 (BOJA núm. 30, de 13 de febrero) para las ayudas a superficies, primas ganaderas e indemnización compensatoria en determinadas zonas desfavorecidas para la campaña 2004. En aras de la racionalidad administrativa, y para una mejor gestión y cumplimentación de las solicitudes, resulta procedente remitirse a la citada Orden de 2 de febrero de 2004 en lo que se refiere al plazo de presentación de solicitudes.

En virtud de lo anterior,

RESUELVO

Primero. Desarrollo de la Medida 12: Actuaciones sobre sistemas adehesados.

1. Definición de Dehesa a efectos de estas ayudas:

A efectos de esta ayuda, la dehesa se considera un ecosistema agrosilvopastoral cuya Superficie Agraria Util (SAU) está compuesta por los siguientes cultivos o aprovechamientos:

- Pastos con o sin arbolado, prados naturales y prados artificiales.
- Cultivos forrajeros de aprovechamiento directo por el ganado.
- Cultivos herbáceos.
- Barbechos.
- Tierras de retirada.
- Cultivos leñosos.

No se considerarán como parte integrante de la SAU de la dehesa:

- Los pastos arbustivos (terreno con arbustos y matorrales que cubren más del 20% de la superficie),
- Los eriales a pastos y,
- Las repoblaciones forestales.

En la SAU de la explotación de dehesa tendrá que haber una densidad media de al menos 5 pies adultos por hectárea de los géneros *Quercus* u *Olea* (exclusivamente acebuche).

Al menos el 75% de la Superficie Agraria Util descrita deberá estar cubierta por pastos, prados y/o cultivos forrajeros de aprovechamiento directo por el ganado.

Las distintas parcelas de la explotación de dehesa, a efectos del cobro de esta ayuda, tendrán que estar en el mismo término municipal o en municipios colindantes.

El solicitante de las ayudas a los sistemas adehesados (Medida 12) tendrá que ser titular de la explotación de dehesa así como del ganado que pastorea en la misma.

2. Superficie subvencionable:

La superficie con derecho a ayuda de la medida 12 (Actuaciones en sistemas adehesados) será la cubierta por pastos, prados y cultivos forrajeros de aprovechamiento directo por el ganado.

3. Carga ganadera:

A efectos del cálculo de la carga ganadera en la explotación de dehesa, computarán:

- Al 100% las superficies declaradas como pastos, prados, cultivos forrajeros, cultivos herbáceos de los que se aprovechen los rastrojos y barbechos.
- Al 50% las superficies con cultivos leñosos que tengan cubierta de pastos.
- Las tierras de retirada no se considerarán para el cálculo de la carga ganadera.

Las UGM consideradas para el cálculo de la carga ganadera de la explotación de dehesa serán las que figuren en el modelo de solicitud GAN y que hayan marcado la casilla M12.

En la dehesa se deberán respetar las siguientes cargas ganaderas:

Precipitación < 600 mm: 0,45 UGM/ha

Precipitación ≥ 600 mm: 0,75 UGM/ha

No obstante, en el resto de la explotación se tendrá que respetar la carga ganadera máxima que indica el Código de Buenas prácticas agrarias.

4. Pastoreo con Razas Autóctonas.

Si más del 75% de las UGM que pastan en la dehesa corresponden a Razas Autóctonas, el importe de la ayuda básica se incrementará en un 20%.

La acreditación de la realización del pastoreo en más de un 75% con Razas Autóctonas se realizará aportando un certificado de la Asociación Ganadera reconocida para la llevanza del Libro de Registro de la Raza en cuestión. El modelo de dicho certificado es el que figura en el anexo de esta Resolución.

5. Plan de actuación.

Anualmente, el solicitante deberá presentar junto con la solicitud un Plan de Actuación que recoja las actuaciones que se van a llevar a cabo en la dehesa durante los próximos 12 meses.

El titular del expediente se quedará con una copia del mismo para ir completando con las fechas de realización de las actuaciones.

El titular del expediente deberá conservarse dicho Plan de Actuación durante los 5 años de compromiso de la ayuda.