

Servicio de Asistencia a Víctimas de delitos en Andalucía (SAVA):

Desde las 8,30 hasta las 20,00 horas, de lunes a viernes, y los fines de semana y festivos, servicio de guardia de 24 horas.

CONSEJERIA DE INNOVACION, CIENCIA Y EMPRESA

RESOLUCION de 10 de enero de 2005, de la Dirección General de Economía Social y Emprendedores, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Régimen Jurídico de Cooperativas y Sociedades Laborales, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el 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 Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Sevilla, 10 de enero de 2005.- El Director General, Fernando Toscano Sánchez.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO DE SOCIEDADES LABORALES DE ANDALUCIA

PROLOGO

La Carta de Servicios del Registro Administrativo de Sociedades Laborales pretende acercarse a los ciudadanos y ciudadanas con el objetivo de lograr que se conozca e identifique el servicio que se presta, facilitando la constitución de empresas con la fórmula societaria de Sociedades Anónimas o Limitadas Laborales, y facilitando el acceso a dicho Registro de todas aquellas personas que deseen obtener información del mismo.

Su objetivo es conseguir una mejora de los servicios prestados a las empresas y a las personas usuarias, y para ello, el Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía 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.a) Datos identificativos del Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía.

El Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía, se encuentra adscrito a la Dirección General de

Economía Social y Emprendedores perteneciente a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

I.b) Misión del Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía. El Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía tiene como misión calificar e inscribir los actos de las Sociedades Laborales y emitir los certificados que se soliciten.

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

La unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es el Servicio de Régimen Jurídico de Cooperativas y Sociedades Laborales de la Dirección General de Economía Social y Emprendedores.

I.d) Formas de colaboración y participación de los ciudadanos Las personas usuarias de los servicios que presta el Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía, podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

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

2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que a tal efecto se organicen por la Dirección General de Economía Social y Emprendedores.

3. Mediante escritos de comunicación electrónica de sugerencias a través de la página web de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

II. Servicios que se prestan.

II.a. Relación de servicios que se prestan.

Al Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía, le corresponde las siguientes atribuciones:

a) Calificar e Inscribir actos de las Sociedades Laborales con domicilio social en Andalucía.

b) Expedir Certificaciones Registrales.

c) Informar sobre las competencias del Registro de Sociedades Laborales.

d) Asesorar sobre la constitución de cómo constituir una sociedad laboral y su tramitación.

e) Informar sobre el trámite en que se encuentra cada uno de los expedientes.

f) Poner a disposición de las personas usuarias, a través de la Página web http://www.cice.junta-andalucia.es/innovacioncienciayempresa/desarrollo/eco/ssll_31_conceptoclasas.asp, toda la información relativa al Registro de Sociedades Laborales (forma de constitución de una Sociedad Laboral, modelo de Estatutos, Formularios, etc).

g) Poner a disposición de las personas usuarias la consulta on-line de la Base de Datos de Sociedades Laborales en Andalucía a través de la siguiente dirección web: <http://www.cice.junta-andalucia.es/innovacioncienciayempresa/desarrollo/eco/rasla.asp>.

h) Informar a través de mensajes SMS del estado de tramitación de los expedientes. (El Registro de Sociedades Laborales dispone de un tramitador de expediente que emite avisos SMS, a los teléfonos móviles de los ciudadanos que así lo señalen en la solicitud, cada de vez que se produce un acto registral).

i) Informar a través de mensajes correo-e del estado de tramitación de los expedientes, a través del tramitador de expedientes señalados en el punto anterior.

j) Resolver consultas realizadas por teléfono, cuyos números son: 955 048 555-955 048 660-955 048 661.

k) Resolver consultas a través de Correo-e: rasl.cice@juntadeandalucia.es.

l) Poner a disposición de las personas usuarias las solicitudes relativas a los distintos procedimientos administrativos de competencias del Registro de Sociedades Laborales.

II.b. Relación actualizada de la normativa reguladora del Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía.

- Ley 4/1997, de 24 de marzo, de Sociedades Laborales. BOE núm. 72, de 25 de marzo de 1997.

- Real Decreto 2114/1998, de 2 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Sociedades Laborales. BOE núm. 246, de 14 de octubre de 1998.

- Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas. BOE núm. 310, de 27 de diciembre de 1989.

- Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades de Responsabilidad Limitada. BOE núm. 71, de 24 de marzo de 1995.

III. Derechos de los usuarios 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, entre otros, 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.a. 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 Administración Pública 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/lslr/index.jsp).

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

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopia-

tivas 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/lslr/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 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.c. Tramitación.

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 la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte 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.a. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Dirección.

Avenida de Hytasa, núm. 14, 3.ª Planta.

Teléfonos.

Centralita: 955 048 500.

Teléfonos del Registro: 955 048 555-955 048 660-955 048 661.

Fax.

Fax del Registro: 955 048 639.

Dirección de Internet:

<http://www.cice.junta-andalucia.es/innovacionciencia-yempresa>.

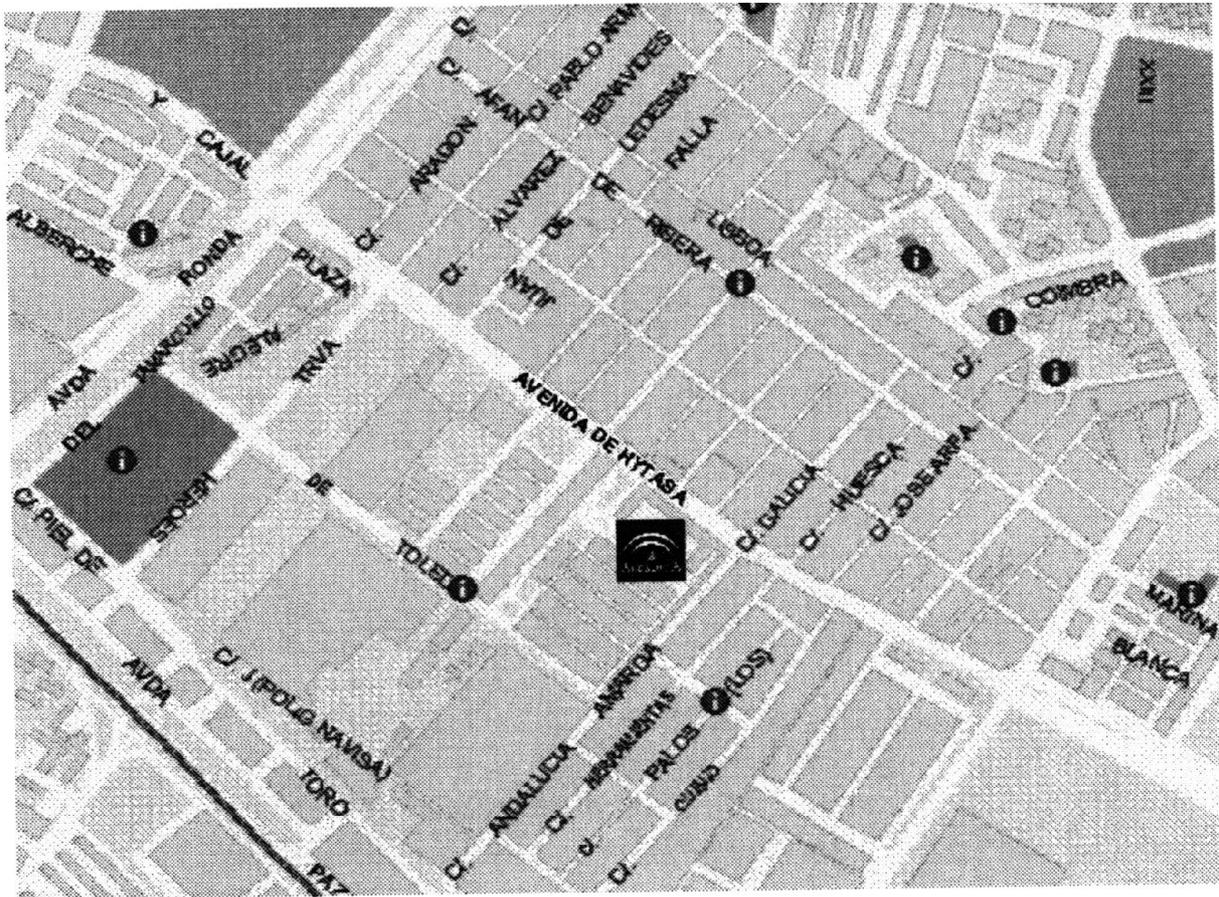
Correo electrónico:

rasl.cice@juntadeandalucia.es.

V.b. Formas de acceso y transporte.

1. Al Registro de Sociedades Laborales se puede acceder mediante transporte público desde la parada de autobuses urbanos de la línea 26 con parada en la Avenida de Hytasa.

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD

I. Compromisos de calidad.

I.a. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Optimizar los tiempos de tramitación de expedientes.
2. Digitalizar todos los documentos del archivo del Registro Administrativo de Sociedades Laborales.
3. Responder a todas las consultas de la ciudadanía realizadas por teléfono (955 048 555-955 048 660-955 048 661), o correo-electrónico (rasl.cice@juntadeandalucia.es).
4. Resolver cualquier consulta realizada por correo-e en el plazo máxima de 48 horas.
5. Mantener actualizada la página web.
6. Disponer de folletos explicativos de cómo constituir una Sociedad Laboral.
7. Disponer de manuales actualizados sobre modelos de estatutos de Sociedades Laborales, tanto en formato papel como disponible en la web en formato electrónico.
8. Informar puntualmente través de mensajes SMS del estado de tramitación de los expedientes.
9. Informar puntualmente a través de mensajes correo-e del estado de tramitación de los expedientes.

I.b. Indicadores.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía, se esta-

blecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Registro:

1. Número de expedientes resueltos en el plazo comprometido sobre el total.
2. Número de consultas contestadas por correo-e.
3. Número de mensajes SMS enviados informando sobre el estado de tramitación de los expedientes.
4. Número de mensajes de correo-e enviados informando sobre el estado de tramitación de los expedientes.
5. Número de visitas a la página web.
6. Porcentaje de reducción de los tiempos de espera.
7. Porcentaje de documentos digitalizados.
8. Número de publicaciones realizadas.
9. Número de documentos en formato electrónico puestos a disposición en la web.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.a. Horario de atención al público.

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

I.b. Otros datos de interés.

1. En el Registro Administrativo de Sociedades Laborales de Andalucía, se presta asesoramiento sobre constitución y trámites registrales del propio registro administrativo a:

- Emprendedores que vayan a constituir una Sociedad Laboral.
- Gestorías y asesores en general.
- A cualquier persona que desee consultar datos registrales sobre Sociedades Laborales.

2. Desde la página web, se puede obtener la siguiente información:

- Cómo constituir una Sociedad Laboral.
- Modelos oficiales de solicitudes de actos de inscripción.
- Modelos de estatutos.
- Consultar la base de datos sobre las Sociedades Laborales inscritas.

RESOLUCION de 10 de enero de 2005, de la Dirección General de Economía Social y Emprendedores, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Unidad Central del Registro de Sociedades Cooperativas Andaluzas.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Régimen Jurídico de Cooperativas y Sociedades Laborales, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el 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 Unidad Central del Registro de Sociedades Cooperativas Andaluzas, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Unidad Central del Registro de Sociedades Cooperativas Andaluzas.

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

Sevilla, 10 de enero de 2005.- El Director General, Fernando Toscano Sánchez.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD CENTRAL DEL REGISTRO DE SOCIEDADES COOPERATIVAS ANDALUZAS

PROLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad Central del Registro de Sociedades Cooperativas Andaluzas, pretende acercarse a los ciudadanos y ciudadanas con el objetivo de lograr que se conozca e identifique el servicio que se presta, facilitando la constitución de empresas bajo la fórmula sociocooperativa, y facilitando el acceso a dicho Registro de todas aquellas personas que deseen obtener información del mismo.

Su objetivo es conseguir una mejora de los servicios prestados a las empresas y a las personas usuarias y para ello la Unidad Central del Registro de Cooperativas 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.a) Datos identificativos de la Unidad Central del Registro de Sociedades Cooperativas Andaluzas.

La Unidad Central del Registro de Cooperativas se encuentra adscrita a la Dirección General de Economía Social y Emprendedores.

I.b) Misión de la Unidad Central del Registro de Sociedades Cooperativas Andaluzas.

La Unidad Central del Registro Cooperativas tiene como misión calificar e inscribir los actos de las Cooperativas y emitir los certificados que se soliciten.

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

La unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es el Servicio de Régimen Jurídico de Cooperativas y Sociedades Laborales de la Dirección General de Economía Social y Emprendedores.

I.d) Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Registro de Sociedades Cooperativas Andaluzas, podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

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

2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que a tal efecto se organicen por el Registro de Sociedades Cooperativas Andaluzas.

3. Mediante escritos de comunicación electrónica de sugerencias a través de la página web de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

II. Servicios que se prestan.

II.a) Relación de Servicios que se prestan.

A la Unidad Central del Registro de Sociedades Cooperativas Andaluzas, le corresponden las siguientes atribuciones:

- Calificar, inscribir y certificar los actos de las cooperativas de crédito y de seguros, de las de segundo y ulterior grado o de integración, así como de las federaciones de cooperativas y sus asociaciones.

- Legalizar los libros sociales.

- Llevar el depósito de las cuentas anuales.

- Expedir copia de los documentos preceptivos para el depósito de cuentas anuales, en virtud del principio de publicidad material.

- Expedir las certificaciones de denominación no coincidente, previa solicitud a través del correspondiente modelo normalizado o vía internet: http://w08.cedt.junta-andalucia.es/cooperativas/entrada_solicitud.jsp.

- Constatar y reflejar registralmente la acreditación de representatividad e implantación en Andalucía de las federaciones de cooperativas.

- Realizar la anotación registral sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las sociedades cooperativas andaluzas de crédito.

- Inscribir, en el Registro de Cooperativas de Andalucía las direcciones de dominio de internet de las cooperativas.

- Autorizar, comunicar y demás relaciones con el Registro de Altos Cargos del Banco de España, con el Registro de Cooperativas del Estado u otras unidades registrales.

- Realizar la coordinación de la actuación de las Unidades Provinciales del Registro de Cooperativas.

- Implantar, desarrollar y supervisar los procesos informáticos y demás herramientas para la gestión del Registro de Cooperativas de Andalucía.

- Definir los criterios de interpretación de la legalidad aplicable.

- Realizar los estudios estadísticos que se consideren convenientes o vengan exigidos por la normativa objeto de aplicación.

- Centralizar y difundir la información registral contenida en el Registro de Cooperativas de Andalucía.

La Unidad Central del Registro de Cooperativas procede a informar a los ciudadanos: