

Mojones que delimitan la línea base derecha		
28D	512393,680	4229650,729
29D	512432,620	4229632,021
30D	512484,803	4229617,835
31D	512518,902	4229611,086
32D	512561,307	4229603,769
33D	512588,186	4229598,069
34D	512596,742	4229598,894

Estaquilla	Coordenada X	Coordenada Y
Mojones que delimitan la línea base izquierda		
111	511820,643	4230019,180
112	511828,116	4230019,843
21	511834,346	4230018,934
31	511858,585	4230014,686
41	511882,505	4230008,192
51	511921,922	4230000,877
61	512004,932	4229984,357
71	512038,604	4229979,463
81	512095,096	4229983,823
91	512117,765	4229978,834
101	512141,727	4229978,185
111	512192,198	4229988,961
121	512222,949	4229995,254
131	512247,783	4229993,640
1411	512267,960	4229983,083
1412	512273,671	4229978,694
1413	512277,552	4229972,625
151	512285,573	4229953,422
161	512291,875	4229936,332
1711	512297,977	4229918,426
1712	512299,088	4229911,186
1713	512297,631	4229904,007
181	512292,803	4229891,796
191	512284,969	4229877,329
201	512281,951	4229868,280
211	512290,806	4229844,354
221	512313,635	4229791,727
231	512322,282	4229763,031
241	512333,014	4229738,880
251	512349,043	4229713,322
261	512370,178	4229691,240
271	512393,939	4229674,368
281	512403,200	4229669,331
291	512439,944	4229651,678
301	512489,577	4229638,185
311	512522,707	4229631,628
321	512565,251	4229624,287
331	512589,378	4229619,171

RESOLUCION de 15 de marzo de 2006, de la Delegación Provincial de Cádiz, por la que se aprueba la Carta de Servicios de esta Delegación Provincial.

RESOLUCION DE 15 DE MARZO DE 2006, DE LA DELEGADA PROVINCIAL DE LA CONSEJERIA DE MEDIO AMBIENTE EN CADIZ, POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS DE ESTA DELEGACION PROVINCIAL

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

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Medio Ambiente en Cádiz, que se incorpora como Anexo I a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y de la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Medio

Ambiente en Cádiz 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.

Cádiz, 15 de marzo de 2006.- La Delegada, Isabel Gómez García.

ANEXO I

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE MEDIO AMBIENTE EN CADIZ

P R E A M B U L O

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Medio Ambiente en Cádiz supone una declaración de nuestro compromiso con la calidad en los servicios.

Esta Carta pretende mejorar el conocimiento que tiene la ciudadanía de los servicios que se prestan desde la Delegación, facilitando a los usuarios y usuarias, la obtención de información general, brindando mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

La Delegación adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio, para mantener en el tiempo el cumplimiento de los compromisos asumidos y profundizar en el grado de satisfacción de los ciudadanos.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Delegación Provincial de Medio Ambiente de Cádiz.

La Delegación Provincial de Cádiz forma parte de la estructura orgánica de la Consejería de Medio Ambiente, tal y como se regula en el Decreto 206/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Medio Ambiente, y tiene adscritas las siguientes unidades:

- Secretaría General.
- Servicio de Protección Ambiental.
- Servicio de Gestión del Medio Natural.
- Servicio de Administración General.

I.II. Misión.

La Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente en Cádiz tiene la misión de proteger y difundir los valores naturales en el territorio compatibilizándolo con el desarrollo sostenible. Para ello, ejerce las competencias en materia de gestión del medio natural, además de garantizar la prevención, corrección y control de los efectos que pueden tener determinadas actuaciones públicas o privadas sobre el medio ambiente y la calidad de vida.

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

La unidad responsable es la Secretaría General.

I.IV Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de Medio Ambiente de Cádiz.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial, en calidad de clientes, ya sea de carácter interno (personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, de otras Administraciones, unidades u órganos administrativos) o externo (la ciudadanía en general), podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que anualmente se realicen sobre la prestación de servicios.

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Mediante comunicaciones remitidas a la Delegación a través del correo electrónico.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Delegación Provincial de Cádiz.

II. Servicios.

II.1. Relación de Servicios que se prestan. En la Delegación Provincial de Medio Ambiente de Cádiz, se prestan los siguientes servicios desde los órganos administrativos, unidades y centros que los integran.

Secretaría General:

Funciones de la Secretaría General:

- Coordinación administrativa, de acuerdo con las instrucciones de la Delegada Provincial, de todos los Servicios de la Delegación y los Parques naturales de la provincia.
- Administración y gestión de los asuntos de personal y económicos de la Delegación Provincial, bajo la dirección de la Delegada, y con sujeción a los criterios y normas emanados de las autoridades superiores de la Consejería.
- Dirección de las secciones de Informes y Sanciones, Patrimonio y Vías Pecuarias, Servicios Ambientales y del Departamento de Aguas.
- Tramitación de los recursos administrativos y reclamaciones patrimoniales.
- Archivo y Registro.
- Asesoramiento jurídico en general.

Servicios en materia de patrimonio y vías pecuarias:

- Tramitación y resolución de los expedientes de ocupaciones de vías pecuarias y su renovación.
- Tramitación y resolución de los expedientes de aprovechamientos en las vías pecuarias.
- Tramitación y resolución de las autorizaciones de usos compatibles y complementarios en las vías pecuarias.
- Investigación de la situación de las vías pecuarias.
- Tramitación de los expedientes de deslinde, amojonamiento y clasificación de las vías pecuarias.
- Tramitación de los expedientes de modificación de trazado en las vías pecuarias.
- Tramitación de los expedientes de recuperación y desafección de las vías pecuarias.
- Realización de los trámites necesarios para la catalogación y descatalogación de los montes públicos.
- Investigación de la situación de los montes públicos.
- Tramitación de los expedientes de deslinde, recuperación y el ejercicio del derecho de tanteo y retracto en montes públicos.
- Tramitación de los expedientes de desafección de montes públicos.
- Tramitación de los expedientes de ocupación y servidumbres en monte público.
- Tramitación de los expedientes de cesiones de uso y donaciones en materia de patrimonio.
- Tramitación e informe del ejercicio del derecho de tanteo y retracto en fincas incluidas en los parques naturales.
- Certificación de la no invasión de montes ni vías pecuarias por las fincas.

Servicios en materia de uso público y espacios naturales protegidos:

- Autorizaciones para la práctica actividades de turismo activo, cuando sean necesarias por exigirlo la normativa de Espacios Naturales Protegidos (ENP), terrenos forestales y vías pecuarias o por establecerlo la Orden de 20 de marzo de 2003, por la que se establecen obligaciones para la práctica de las actividades integrantes de turismo activo.

- Tramitación de los expedientes de declaración de los Parques periurbanos.

- Autorizaciones para la realización de actividades de uso público en los montes públicos propiedad de la Junta de Andalucía. Prestación de servicios de educación ambiental en el aula de la naturaleza de «La Forestal» (Rota) y el Higuierón de Tavizna (Ubrique).

- Prestación de servicios básicos de información al público e interpretación ambiental en la red de equipamientos de acogida de los Espacios Naturales Protegidos: Centros de Visitantes Bajo de Guía, El Bosque, El Aljibe, Huerta Grande; Puntos de Información: Centro Artesanal, Los Barrios, Benalup-Casas Viejas, Jimena de la Frontera, Alcalá de los Gazules, Castillo de Castellar, El Bosque, Zahara de la Sierra y los Eco-museos Molino del Agua y Benaocaz.

- Ofrecer a los usuarios los servicios y las instalaciones para el disfrute de la naturaleza: Areas recreativas, Parques periurbanos, Campamentos juveniles, «Campings», Senderos señalizados, Miradores y Observatorios.

- Conservación, mantenimiento y mejora de la red de equipamientos de uso público gestionados por la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía.

- Instalación y mantenimiento de la señalización de Espacios Naturales Protegidos y Equipamientos de Uso Público.

- Prestación de servicios de educación ambiental en los jardines botánicos de El Castillejo (P.N. Grazalema) y San Fernando (P.N. Bahía de Cádiz).

Servicios en materia de educación ambiental y voluntariado:

- Recepción e informe de proyectos presentados de acuerdo con las órdenes de subvenciones de educación ambiental, proyectos locales de voluntariado ambiental y campos de voluntariado ambiental.
- Asesoramiento sobre la programación de proyectos a entidades y asociaciones.
- Coordinación de campañas de educación ambiental dirigidas a grupos o población en general.
- Prestación de servicios de atención e información al público con relación a programas, campañas, concursos, jornadas de educación ambiental y voluntariado.
- Recepción y distribución de revistas y folletos sobre temas de medio ambiente.

Servicio de Protección Ambiental:

Servicios en materia de prevención ambiental:

- Realización de las Declaraciones de Impacto Ambiental.
- Realización de las propuestas de Informe Ambiental.
- Realización de los informes de viabilidad de los proyectos y actuaciones previstos con relación a la Declaración de Impacto Ambiental y al Informe Ambiental.
- Emisión de certificaciones de exención o no del trámite de Prevención Ambiental.
- Contestación a las Memorias resúmenes remitidas por la Dirección General de Prevención y Calidad Ambiental de proyectos cuya Evaluación de Impacto Ambiental corresponde al Ministerio de Medio Ambiente.
- Contestación a las consultas previas en relación con las Memorias resúmenes de los proyectos sometidos a Evaluación de Impacto Ambiental.

Servicios en materia de calidad ambiental:

- Emisión de las autorizaciones de usos en la zona de servidumbre de protección y elaboración de informes de viabilidad sobre las solicitudes.
- Realización de informes de no invasión de la zona de servidumbre de protección.
- Tramitación de autorizaciones de vertidos al dominio público marítimo terrestre y portuario.

- Realización de informes sobre las actuaciones a realizar en el litoral que están afectadas por la Ley de Costas.
- Tramitación de la documentación para la inscripción de los técnicos acreditados en materia de contaminación acústica.
- Funciones de ventanilla única ante el resto de administraciones en los trámites y procedimientos previstos en la Ley de Costas en los que interviene esta Delegación.
- Programa de Vigilancia y Control de la emisión de contaminantes atmosféricos y vertidos a través de la red de vigilancia y control de la contaminación atmosférica. Supervisión de los autocontroles de empresas y de los informes de entidades colaboradoras. Tramitación de denuncias relacionadas.
- Tramitación de denuncias por contaminación acústica.
- Detección e informe de situaciones de incumplimiento de los límites en materia de contaminación atmosférica.
- Autorización de emisiones de gases efecto invernadero.
- Información sobre el estado de las depuradoras y puntos de vertido.
- Información sobre el estado de la calidad ambiental en la provincia.
- Tramitación de las subvenciones a empresas para la mejora del control ambiental y por inversiones en infraestructuras e instalaciones destinadas a la protección del medio ambiente.
- Convalidación de inversiones. Revisión de la documentación presentada por las empresas para que sus inversiones medioambientales positivas deduzcan en el Impuesto de Sociedades.
- Control de las Entidades Colaboradoras en materia de Protección Ambiental.

Servicios en materia de residuos:

- Inscripción en el Registro de Pequeños Productores de Residuos Peligrosos. Tramitación de denuncias relacionadas y emisión de los informes preceptivos.
- Autorización de productores de residuos peligrosos y su inscripción en el registro correspondiente. Tramitación de denuncias relacionadas y emisión de los informes preceptivos.
- Tramitación de autorizaciones de gestores de residuos peligrosos. Tramitación de denuncias relacionadas y emisión de los informes preceptivos.
- Tramitación, inspección e informe de denuncias en materia de residuos.
- Aprobación de los Planes de Adecuación de los vertederos de inertes no peligrosos y peligrosos.
- Declaración de suelos contaminados y aprobación de los Planes de Descontaminación.
- Realización de los trámites necesarios para el seguimiento de los trabajos de descontaminación realizados por las empresas en materia de envases y residuos de envases, hasta la certificación del estado final por la entidad colaboradora.
- Actualización de la base de datos del Sistema de Información de Residuos Tóxicos y Peligrosos (SIRTP).
- Formalización por los usuarios, vía internet, de la Declaración Anual de Residuos.

Servicios en materia de autorizaciones ambientales:

- Tramitación, resolución y seguimiento de las autorizaciones ambientales integradas y de las declaraciones de modificación sustancial o no.
- Tramitación de las Declaraciones EPER (Inventario Europeo de Emisiones).

Servicio de Gestión del Medio Natural:

- Servicios en materia de prevención de incendios y uso del fuego:
 - Aprobación de Planes de Prevención de Incendios Forestales.

- Aprobación de los Planes de Restauración de Fincas Incendiadas.
- Emisión de informe preceptivo en los Planes Locales de Emergencia por incendios forestales.
- Empleo del fuego en actividades agrarias en terrenos forestales y zona de influencia forestal:
 - Autorizaciones de quema de matorral y pastos, de residuos forestales y por actividades agrícolas.
 - Autorización de uso de calderas, hornos y trabajos en colmenas.
- Empleo de fuego en actividades agrarias, en zonas de peligro y fuera de terrenos forestales y de la zona de influencia forestal. En épocas de peligro medio y alto de incendios forestales:
 - Comunicación de quema de residuos forestales.
 - Comunicación de quema por actividades agrícolas.
 - Comunicación de uso de calderas, hornos y trabajos en colmenas.
- Tramitación de la inscripción en el Registro de las Agrupaciones de Defensa Forestal.
- Tramitación de ayudas para la prevención de incendios forestales.
- Emisión de informe sobre la viabilidad en la autorización de fuegos artificiales.

Servicios en materia de actuaciones en el medio natural:

- Autorización de usos y aprovechamientos forestales:
 - Aprovechamientos de madera, leña, corcho y piña de pino piñonero en terrenos forestales privados cuando no figuren expresamente previstos en Proyectos de Ordenación o Planes Técnicos aprobados.
 - Usos y aprovechamientos forestales de todas clases en áreas afectadas por incendios forestales.
 - Sustitución de especies principales que constituyan masas arboladas o de matorrales, cuando no figuren previstas expresamente en un Plan Técnico o Proyecto de Ordenación aprobado.
 - Reforestación de terrenos deforestados en ausencia de Proyecto de Repoblación o previsión expresa en un Plan Técnico aprobado.
 - Plantación o renovación de especies forestales de crecimiento rápido.
 - Corta, quema, arranque o inutilización de las especies arbóreas y arbustivas enumeradas en el Anexo del Reglamento. Se exceptúa la necesidad de autorización para las labores de limpieza de matorral en dehesas con pendientes inferiores al 20%, siempre que no afecten a especies incluidas en el Catálogo Andaluz de Flora Silvestre Amenazada, aprobado por el Decreto 104/1994, de 10 de mayo.
 - Roturación de terrenos forestales y realización de actuaciones que originen o puedan originar procesos de erosión. Quedarán exceptuadas de esta autorización los terrenos forestales adheridos que tradicionalmente hayan sido cultivados y cuya pendiente sea inferior al 20%. Se considerarán como tradicionalmente cultivados los que lo hayan sido en el período de los 10 años anteriores.
- Tramitación de las solicitudes de cambio de uso en terrenos forestales.
- Declaración de terrenos forestales.
- Autorización para la recogida de piñas en terrenos forestales de propiedad privada.
- Autorización para la recolección de ciertas especies vegetales en terrenos forestales de propiedad privada.
- Autorización de aprovechamientos forestales en montes públicos.
- Autorización de la retirada de plantas en los viveros provinciales.
- Tramitación de las solicitudes de aprobación de Proyectos y Planes Técnicos de Ordenación.
- Tramitación de ayudas para la gestión sostenible de los recursos forestales.

Servicios en materia de caza y pesca:

- Inscripción en el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental de cualquier persona y, en su caso, de cualquier medio auxiliar de caza o pesca continental habilitado para el ejercicio de la caza.
- Emisión de licencias de caza y pesca continental en cualquiera de sus modalidades.
- Información sobre las licencias de caza y pesca continental.
- Información sobre los cursos de caza, pesca y guarda de caza.
- Concesión de la condición de guarda de coto de caza.
- Concesión de permisos de pesca en cotos.
- Resolución de autorizaciones en relación con:
 - Creaciones de cotos de caza.
 - Cambios de titularidad de cotos de caza.
 - Segregaciones de terrenos solicitadas por los propietarios o titulares de los terrenos.
 - Ampliaciones de cotos de caza.
 - Bajas de los cotos de caza.
 - Planes Técnicos de Caza, Planes Técnicos de Caza integrados y Planes Técnicos de Caza en régimen de evaluación continua.
 - Creación de Reservas Ecológicas y aprobación de sus correspondientes Planes Técnicos.
 - Creaciones de granjas cinegéticas.
 - Instalación de cercados cinegéticos.
 - Monterías, ganchos y batidas.
 - Utilización excepcional de medios de captura prohibidos con carácter general para la realización de control de daños.
 - Capturas excepcionales.
 - Ejercicio de la caza en zonas de seguridad.
 - Caza selectiva y control de poblaciones y daños.
 - Convocatoria y examen del curso de caza y pesca.
 - Gestión e información de la oferta pública de caza.
 - Tramitación y resolución de expedientes para la suelta de especies cinegéticas.
 - Tramitación y resolución de expedientes de repoblación con especies cinegéticas.
 - Tramitación y resolución de expedientes de tenencia de hurones.
 - Comprobación y, en su caso, denegación de comunicaciones de ojeos de perdiz.

Servicios en materia de fauna y flora silvestre:

- Información general y específica sobre la fauna silvestre en la provincia.
- Tramitación de los carnés de cetrería, taxidermia y anillador.
- Tramitación del permiso de tenencia o adiestramiento de aves de cetrería e inscripción de éstas en el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental.
- Diversas autorizaciones en los Espacios Naturales Protegidos provinciales.
- Trámite y concesión de autorizaciones excepcionales que impliquen molestar a especies protegidas en el caso de fotografías y censos.
- Autorizaciones sobre especies no amenazadas.
- Autorizaciones de parques zoológicos.
- Autorizaciones de cesión de especies irrecuperables a centros colaboradores.
- Tramitación de las autorizaciones administrativas para la colecta de especies silvestres en el medio natural cuando no estén incluidas en el Catálogo Andaluz de Especies Silvestres.
- Información general y específica sobre la flora silvestre en la provincia.

Servicio de Administración General:

Servicios en materia de registro, personal y régimen interior:

- Atención al público e información administrativa general.
- Recepción de las comunicaciones documentales que los ciudadanos dirijan a cualquier organismo, dependencia o servicio perteneciente a cualquiera de las administraciones públicas.
- Mantenimiento de un sistema de gestión documental referido a las personas de la organización que permita proporcionar información al cliente interno y externo, armonizando los principios de publicidad y confidencialidad en su difusión.
- Facilitar las herramientas para la gestión de las personas de la organización: Plantilla de Personal y Relación de Puestos de Trabajo (RTP), dotación económica y Plan de Formación.
- Atención a las necesidades de personal a través de todos aquellos procesos que implican selección, fomento de la carrera profesional y optimización en la organización de personas.
- Atención al conjunto de necesidades de recursos materiales y de servicios que surjan en la Delegación Provincial bajo los principios de eficacia y eficiencia.
- La dirección y desarrollo de los trabajos domésticos así como la optimización del personal disponible para las tareas de ordenanza, conductores de vehículos y demás tareas precisas en todo tipo de centro de trabajo.
- Proposición de mejoras, instrucciones de uso y nuevas adquisiciones que permitan mejorar el aprovechamiento de los recursos disponibles y la seguridad y ergonomía en el trabajo.
- Gestión del archivo general de documentos de la Delegación.
- Gestión del almacén de materiales de la Delegación.

Servicios en materia de gestión económica y contratación:

- Preparación y formalización de los contratos públicos.
- Gestión, archivo y seguimiento de los expedientes de contratación en sus distintas fases.
- Gestión de compras bajo los principios de economía y eficiencia.
- Gestión de facturación y contabilidad de ingresos y gastos.
- Gestión de trámites para pagos ante la Hacienda Pública y con las entidades bancarias.
- Administración del Sistema Unificado de Recaudación (SUR), que integra la gestión de ingresos tanto en voluntaria como en ejecutiva.
- Gestión de los ingresos indebidos, reclamaciones económicas-administrativas y solicitudes de devolución de ingresos.
- Gestión y seguimiento del capítulo de inversiones de la Delegación.
- Gestión de las obligaciones fiscales y tributarias de la Delegación.
- Gestión del régimen retributivo del personal de la Delegación.
- Colaboración y asesoramiento a la gestión por otros Servicios de expedientes económicos administrativos.

Servicios en materia de informática:

- Mantenimiento de un centro de atención a usuarios para dar respuesta a cualquier problema o necesidad que pueda presentarse en el entorno informático con el que se trabaja en la Delegación Provincial.
- Instalación y configuración de los equipos informáticos empleados por el personal de la Delegación en función de las necesidades que se establezcan, ya sean por renovación, incorporaciones o deterioro.
- Administración de los recursos informáticos de la Delegación Provincial y de su red informática.

- Evaluación de las necesidades de la Delegación Provincial en materia informática y realización de propuestas de adquisición de bienes informáticos a los órganos competentes en la materia.

- Asesoramiento técnico en materia informática a los diferentes Departamentos, Servicios y usuarios de la Delegación.

- Información y difusión entre los usuarios de las normas e instrucciones dictadas por la Consejería de Medio Ambiente en materia informática.

- Gestión de las copias de seguridad de los servidores ubicados en la Delegación Provincial.

- Configuración y mantenimiento de los sistemas de control y defensa de virus de la Delegación Provincial.

III. Normativa reguladora de los servicios prestados.

III.I. Normativa General:

- 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.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE de 27 noviembre.

- Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre el derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente. BOE núm. 297, de 13 de diciembre.

- Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. BOE de 21 de junio.

- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. BOE de 26 de octubre.

- 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 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. BOJA núm. 298, de 14 de diciembre.

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

- 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 4/1986, de 5 de mayo, de Patrimonio de la CC.AA de Andalucía. BOJA núm. 40, de 9 de mayo.

- Decreto 276/1987, de 11 de noviembre, por la que se aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley de Patrimonio de la CC.AA. de Andalucía. BOJA núm. 2, de 8 de enero de 1988. Corr. Err. BOJA núm. 19, de 4 de marzo de 1988.

- Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de Responsabilidad patrimonial. BOE núm. 106, de 4 de mayo.

- R.D. 1398/1993, de 4 de agosto, Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora. BOE núm. 189, de 9 de agosto.

- Orden de 20 de marzo de 2003, conjunta de la Consejería de Turismo y Deporte y de Medio Ambiente, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la práctica de las actividades integrantes del turismo activo. BOJA núm. 65, de 4 de abril.

III.II. Normativa específica.

a) Legislación sobre la protección ambiental:

- Ley 7/1994, de 18 de mayo, de Protección Ambiental. BOJA núm. 79, de 31 de mayo.

- Decreto 292/1995, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Evaluación de Impacto Ambiental de la CC.AA de Andalucía. BOJA núm. 166, de 28 de diciembre.

- Decreto 153/1996, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Informe Ambiental. BOJA núm. 69 de 18 de junio.

- Decreto 297/1995, de 19 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Calificación Ambiental. BOJA núm. 3/1996, de 11 de enero.

- Decreto 74/1996, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Calidad del Aire. BOJA núm. 30, de 7 de marzo.

- Decreto 14/1996, de 16 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Calidad de las Aguas Litorales. BOJA núm. 19, de 8 de febrero.

- Decreto 326/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Protección contra la Contaminación Acústica en Andalucía. BOJA núm. 243, de 18 de diciembre.

- Decreto 334/1994, de 4 de octubre, por el que se regula el procedimiento para la tramitación de autorizaciones de vertido al Dominio Público Marítimo Terrestre y de uso en zona de Servidumbre de Protección. BOJA núm. 175, de 4 de noviembre.

- Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos. BOE núm. 96, de 22 de abril.

- Decreto 283/1995, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos. BOJA núm. 161, de 19 de diciembre.

- Decreto 134/1998, de 23 de junio, por el que se aprueba el Plan de Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía. BOJA núm. 91, de 13 de agosto.

- Decreto 218/1999, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Plan Director Territorial de Gestión de Residuos Urbanos de Andalucía. BOJA núm. 134, de 18 de noviembre.

b) Legislación sobre Espacios Naturales Protegidos:

- Ley 4/1989, de 27 de marzo, de Conservación de los Espacios Naturales Protegidos de Andalucía y de la Flora y Fauna Silvestre. BOE núm. 17, de 3 de marzo.

- Ley 2/1989, de 18 de julio por la que se aprueba el Inventario de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía. BOJA núm. 60, de 27 de julio.

- Decreto 95/2003, de 8 de abril, por el que se regula la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía y su Registro. BOJA núm. 79, de 28 de abril.

c) Legislación forestal:

- Ley 2/1992, de 15 de junio, Forestal de Andalucía. BOJA núm. 57, de 23 de junio.

- Decreto 208/1997, de 9 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Forestal de Andalucía. BOJA núm. 117, de 7 de octubre de 1997.

d) Legislación sobre incendios:

- Ley 5/1999, de 29 de junio, de Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales. BOJA núm. 82, de 17 de julio.

- Decreto 247/2001, de 13 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales. BOJA núm. 144, de 15 de diciembre.

- Decreto 208/1997, de 9 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Forestal de Andalucía. BOJA núm. 117, de 7 de octubre.

- Orden de 11 de septiembre de 2002, por la que se aprueban los modelos de determinadas actuaciones de prevención y lucha contra los incendios forestales y se desarrollan medidas de protección. BOJA núm. 116, de 3 de octubre.

e) Legislación sobre la flora y fauna:

- Ley 8/2003, de 28 de octubre, de la Flora y la Fauna silvestre. BOJA núm. 218, de 12 de noviembre.

f) Legislación sobre montes y vías pecuarias:

- Ley 43/2003, de 21 de noviembre, de Montes. BOE núm. 280, de 22 de noviembre de 2003.

- Ley 3/1995, de 23 de marzo, de Vías Pecuarias. BOE núm. 71, de 24 de marzo.

- Decreto 155/1998, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Vías Pecuarias de la CC.AA. de Andalucía. BOJA núm. 87, de 4 de agosto.

- Acuerdo de 27 de marzo de 2001 del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan para la Recuperación y Ordenación de la Red de Vías Pecuarias de la CC.AA. de Andalucía. BOJA núm. 74, de 30 de junio.

g) Legislación sobre caza y pesca:

- Decreto 230/2001, de 16 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza. BOJA 122, de 20 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 156, de 5 de diciembre.

IV. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/92, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias de los servicios de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente tienen, entre otros, los siguientes derechos:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en esta Delegación o en sus Parques provinciales.
3. Ser atendidas directa y personalmente, en los casos legalmente establecidos.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, completa y comprensible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación técnico-jurídica para las cuestiones que plantee.
7. Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramita los procedimientos en que sean parte.

V. Sugerencias y reclamaciones de los usuarios.

V.I. Libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

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 Delegación Provincial, 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.

V.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 Unico 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 en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

V.III. Tramitación.

La Secretaría General llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Cádiz, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quién 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.

VI. Direcciones y formas de acceso.

VI.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Delegación Provincial de Medio Ambiente.

- Dirección Postal: Plaza Asdrúbal, s/n, 3.ª planta, Edificio Junta de Andalucía.

- C.P.: 11.008. Cádiz.

- Teléfono: 956 008 700.

- Fax: 956 008 702.

- Portal en Internet: www.juntadeandalucia.es/medioambiente.

- Correo electrónico: delegada.ca.cma@juntadeandalucia.es.

• Secretaría General: sg.ca.cma@juntadeandalucia.es.

• Servicio de Protección Ambiental: svpa.ca.cma@juntadeandalucia.es.

• Servicio de Gestión del Medio Natural: svgmn.ca.cma@juntadeandalucia.es.

• Servicio de Administración General: svag.ca.cma@juntadeandalucia.es.

• Registro: registro.ca.cma@juntadeandalucia.es.

- Dirección de Correo electrónico para la atención general a los ciudadanos: ciudadania.ca.cma@juntadeandalucia.es.

Dependencias en la Subdelegación del Gobierno en el Campo de Gibraltar.

- Dirección: C/ Regino Martínez, núm. 35.

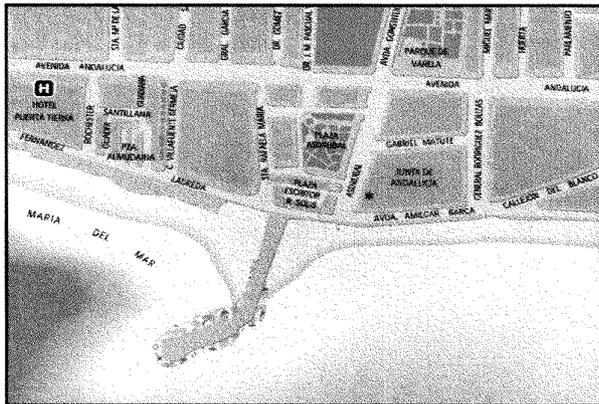
C.P.: 11201, Algeciras.

- Tlfos.: 956 027 056/956 027 057/956 027 020.

- Fax: 956 027 025.

VI.II. Formas de acceso y transporte.

1. Plano de Situación de la sede de la Delegación.



El edificio administrativo donde se encuentra ubicada la Delegación Provincial de Medio Ambiente es de fácil acceso y localización. Situado en la Plaza Asdrúbal, se puede acceder a él, tanto desde la Avenida de Andalucía, principal arteria de la ciudad, como a través del Paseo Marítimo. Referencia para su localización podrían ser los Jardines de Varela, que se encuentran en el otro margen de la Avenida, o bien la Dirección Provincial de Tráfico, situada también junto a la misma plaza.

2. Transporte.

A la Delegación Provincial se puede llegar utilizando el transporte público que se especifica a continuación:

Autobuses urbanos:

Línea 1: Parada de los Cuarteles.

Línea 7: Parada de la Plaza Asdrúbal.

Autobuses interurbanos:

«Transportes Generales Comes». Plaza de la Hispanidad, 1.

«Los Amarillos». Avenida Ramón de Carranza, 31.

Transporte ferroviario:

Apeaderos de San Severiano y Segunda Aguada (Cádiz capital).

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

I. Compromisos de calidad.

I.1. Compromisos generales.

1. Atenderemos adecuadamente las consultas formuladas, dando una respuesta correcta y apropiada en cada caso, en el menor tiempo posible.

2. Trabajaremos para mejorar el trato y la atención que se le dispensa a los ciudadanos, tanto en la atención telefónica como en la atención personalizada, y la adaptación de la información que se le facilite a las necesidades de cada persona.

3. Ofreceremos asesoramiento, ayuda y orientación sobre las actuaciones a emprender ante la Delegación.

4. Aprovecharemos las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, para incentivar e incrementar la relación con los ciudadanos a través de internet, del correo electrónico, etc; sin olvidar los canales tradicionales de comunicación.

5. Impulsaremos el desarrollo y la consolidación de una cultura de servicio en nuestra Delegación Provincial con el único objetivo de la excelencia en el trato al usuario.

6. Nos importa la opinión de nuestros usuarios, y por ello, mediremos su grado de satisfacción con relación a los servicios que le ofrecemos.

7. Ampliaremos los canales y las formas de comunicación y acceso para incrementar y facilitar su información y participación.

8. Implantaremos la calidad como norma de funcionamiento interno. Por ello, seguimos trabajando y analizando los distintos procedimientos para adaptar mucho mejor nuestra Delegación a la prestación de servicios.

9. Fomentaremos la coordinación entre los distintos departamentos para que a usted le resulte más fácil relacionarse con nosotros.

I.II. Compromisos Específicos.

1. En relación a la Secretaría General.

1.1. Secretaría General.

1.1.1. Realizar un seguimiento bimensual de la ejecución presupuestaria en la Delegación Provincial y emitir los informes correctores necesarios para cada Servicio, con la finalidad de alcanzar el máximo nivel posible de ejecución.

1.1.2. Adoptar en cada momento las medidas necesarias para reducir a cero las reclamaciones presentadas por los ciudadanos y ciudadanas.

1.1.3. Contestar escritos, expedir certificados, elevar propuestas y realizar actuaciones de trámite no resolutorias en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud, salvo que para ello fuera necesario el informe de algún otro servicio o departamento, en cuyo caso se realizará en el plazo máximo de 1 mes.

1.1.4. Tramitar y proponer a la Consejera de Medio Ambiente la resolución de las solicitudes de reclamación de daños por responsabilidad patrimonial en un plazo inferior a 5 meses.

1.1.5. Establecimiento de un protocolo interno para la priorización de la firma de aquellos documentos considerados como urgentes por los distintos Servicios.

1.1.6. Implantación y seguimiento de una política de ahorro energético en la Delegación, tendente a reducir al máximo el consumo superfluo de energía eléctrica.

1.1.7. Promover y desarrollar una cultura del reciclaje en el ámbito de la Delegación, con el objetivo de conseguir un tratamiento adecuado del 95% de los residuos generados.

1.1.8. Evaluar trimestralmente el grado de adecuación del personal a cada departamento para el cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestra Carta de Servicios.

1.1.9. Presentar anualmente los resultados de las encuestas realizadas para la medición del grado de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios que presta la Delegación.

1.1.10. Utilizar los resultados de las encuestas y evaluaciones en la actualización de la Carta de Servicios y en las acciones de mejora continua que se promuevan.

1.2. En materia de patrimonio y vías pecuarias:

1.2.1. Contestar en el plazo máximo de 15 días las solicitudes de información sobre los montes públicos o las vías pecuarias, siempre que no requieran informes externos o visitas específicas.

1.2.2. Tramitar en un plazo inferior a 6 meses el 95% de las autorizaciones de ocupación de vías pecuarias.

1.3. En materia de uso público y ENP.

1.3.1. Tramitar y resolver las autorizaciones para la práctica de actividades de turismo activo en un plazo máximo de 45 días.

2. En relación a la Protección Ambiental.

2.1. En materia de prevención ambiental:

2.1.1. Informar por escrito, en el plazo máximo de 15 días, sobre el trámite ambiental al que está sujeta la actividad objeto de consulta.

2.1.2. Realizar el informe de viabilidad requerido en los trámites de solicitud de subvenciones y en otros procedimientos, en el plazo máximo de 15 días.

2.2. En materia de calidad ambiental:

2.2.1. Realizar, en el plazo de 2 meses, la tramitación (para su posterior resolución por la Consejería) de las solicitudes de subvención para la mejora del control ambiental, y por inversiones en infraestructura e instalaciones destinadas a la protección del medio ambiente, siempre que dichas solicitudes vengan provistas de toda la documentación necesaria.

2.2.2. Realizar, en el plazo de 1 mes, las convalidaciones de inversiones medioambientales destinadas a la protección del medio ambiente, siempre que la empresa esté adherida al Sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental o se acoja a su propio acuerdo. Asimismo, en el caso de que la empresa se acoja al Convenio general de colaboración con la CEA y siempre que las solicitudes vengan provistas de toda la documentación necesaria, se emitirá en el mismo plazo, el informe valorando positiva o negativamente las inversiones realizadas para su revisión por la Comisión de Seguimiento.

2.2.3. Contestar en un plazo de 15 días los escritos y solicitudes de información sobre vertidos hidráulicos contaminantes.

2.2.4. Tramitar y expedir los libros de registro de mediciones de emisión y/o inmisión de contaminantes atmosféricos, en el plazo de 1 mes desde su solicitud, para aquellos solicitantes que hayan presentado toda la documentación requerida.

2.2.5. Tramitar las solicitudes de informes de no invasión de la zona de servidumbre de protección, en un período máximo de 20 días.

2.2.6. Emisión de informes de viabilidad de las solicitudes de autorizaciones de uso en la zona de servidumbre de protección, en un período máximo de 20 días.

2.2.7. Facilitar la consulta y remisión de documentación relativa a la tramitación de expedientes de autorizaciones de uso en la zona de servidumbre de protección, sin que sea necesaria la presencia física en la Delegación de la persona interesada.

2.3. En materia de residuos:

2.3.1. Realizar los informes para dar respuesta a preguntas parlamentarias en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de la solicitud en el Departamento.

2.3.2. Contestar en un plazo máximo de 20 días los escritos y solicitudes de información en materia de residuos.

2.3.3. Tramitar las solicitudes de libros de registro de residuos peligrosos y de aceites usados y expedir los mismos en un plazo máximo de 10 días.

2.3.4. Facilitar a las empresas registradas en el SIRTP (Sistema de Información de Residuos Tóxicos y Peligrosos) la modificación de sus datos así como mantener un grado de actualización de los mismos del 95%, siempre que sean debidamente notificados por las empresas inscritas.

2.3.5. Resolver el 95% de los expedientes de inscripción en el registro de pequeños productores de residuos peligrosos en un plazo inferior a 20 días, en ausencia de errores imputables a los peticionarios.

2.3.6. Resolver el 95% de los expedientes de autorización de productores de residuos peligrosos en un plazo inferior a 3 meses, en ausencia de errores imputables a los peticionarios.

2.3.7. Tramitar los expedientes de autorización de gestor de residuos peligrosos en un plazo inferior a 5 meses, en ausencia de errores imputables a los peticionarios.

2.3.8. Tramitar los expedientes de autorización de gestor de residuos no peligrosos en un plazo inferior a 7 meses, en ausencia de errores imputables a los peticionarios.

3. En relación a la Gestión del Medio Natural.

3.1. Caza, pesca y otros aprovechamientos de flora y fauna.

3.1.1. Conceder las licencias de caza, pesca continental y medios auxiliares en el acto, siempre que no hayan errores achacables a las personas peticionarias.

3.1.2. 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.

3.1.3. 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.

3.1.4. 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 en el plazo inferior a 10 días a contar desde que tenga entrada en la Delegación Provincial la documentación justificativa para la habilitación.

3.1.5. Facilitar la elaboración telemática de los Planes Técnicos de Caza, así como la resolución de los mismos de acuerdo con la normativa establecida.

3.1.6. Resolver los expedientes de autorizaciones en un plazo inferior a los plazos legalmente establecidos.

3.1.7. Conceder en el acto los permisos de pesca en cotos.

3.1.8. Realizar en un plazo máximo de 45 días los trámites necesarios para la resolución por el Director General de los expedientes de autorizaciones de colectas de especies silvestres en el medio natural.

3.1.9. Realizar en un plazo máximo de 45 días los trámites necesarios para la resolución por el Director General de las autorizaciones provisionales para el adiestramiento de aves de cetrería y los permisos de tenencia definitivos de aves para cetrería.

3.1.10. Realizar en el plazo máximo de 1 mes los trámites necesarios para que el Director General resuelva sobre la obtención del carné de cetrero.

3.2. Usos y aprovechamientos forestales.

3.2.1. Conceder las autorizaciones forestales en un plazo inferior a 15 días siempre que las solicitudes hayan sido presentadas completas y con todos los datos necesarios para su Resolución.

3.2.2. Conceder las autorizaciones excepcionales (piñas y ciertas especies vegetales) en un plazo inferior a 15 días siempre que las solicitudes hayan sido presentadas completas y con todos los datos necesarios para su Resolución.

3.2.3. Trabajaremos para aumentar el número de autorizaciones directas (en el acto) desarrollando sistemas telemáticos de presentación (teléfono, SMS, correo electrónico, internet) y de resolución de los expedientes (borradores normalizados y codificados).

3.2.4. Informar en el acto sobre el estado de tramitación del expediente en el que figura como interesado.

3.2.5. Dispensar atención y asesoramiento técnico personalizado sin tiempos de espera mediante la cita previa.

3.2.6. Mantener informado a los interesados e interesadas sobre las ayudas en vigor y los cambios en la normativa vigente.

3.2.7. Realizar jornadas técnicas y demostraciones prácticas en campo de cualquier innovación en materia forestal.

3.3. Flora y fauna.

3.3.1. Informar y responder a las consultas y peticiones de datos relacionadas con la flora y fauna silvestre de la provincia, en el plazo máximo de 15 días.

3.4. Uso del fuego.

3.4.1. Emisión del 95% de las autorizaciones de quema de matorral y pastos, de residuos forestales y por actividades agrícolas, en el plazo de 5 días, y en el resto de los casos, antes de 1 mes.

3.4.2. Emisión de autorizaciones de uso de calderas, hornos y trabajos en colmenas en el plazo máximo de 15 días.

4. En relación con Administración General.

4.1. Agilizar los procesos contables.

4.2. Resolver los expedientes de devolución de ingresos indebidos alcanzando un promedio anual de duración de los mismos de 4 meses.

4.3. Realizar el 95% de los pagos a proveedores antes de 60 días.

4.4. Agilizar el registro de entrada y salida de documentos para:

- Que el 90% de los documentos que lleguen a la Delegación sean registrados en las 18 horas siguientes a su presentación.

- Realizar en un plazo de 24 horas el registro de salida del 95% de los documentos del Servicio firmados.

4.5. Atención del 95% de las incidencias informáticas de carácter crítico y grave, relacionadas con el software de los PCs de los usuarios, en un plazo medio de 72 y 96 horas respectivamente.

4.6. Actualizar los sistemas antivirus de los equipos de la Delegación cuando estén disponibles dichas actualizaciones.

4.7. Verificar el correcto funcionamiento del sistema de copias de seguridad.

4.8. Promover y desarrollar cursos y acciones formativas para el personal de la Delegación que incidan positivamente en su rendimiento y satisfacción laboral.

4.9. Mantener un stock suficiente en el almacén para atender en el mismo día el 95% de las demandas de material.

4.10. Mejorar la situación del archivo, con el fin de tener disponibles los expedientes, que tengan una antigüedad superior a 3 años, en el plazo máximo de 2 días.

II. Indicadores.

II.I. Respecto a los compromisos generales.

1. Número anual de reclamaciones presentadas por los ciudadanos.

2. Índice de quejas anuales por Servicio.

3. Tiempo medio de espera del ciudadano en información general y especializada.

4. Número de consultas presenciales y telefónicas atendidas mensualmente por nuestros Servicios.

5. Número de atenciones prestadas vía internet o correo electrónico.

6. Valoración media de los usuarios de los servicios sobre los conocimientos técnicos del personal que les ha atendido.

7. Valoración media de la atención recibida.

8. Valoración media de la disponibilidad y receptividad del personal.

9. Valoración media de la cobertura de las expectativas de los usuarios.

10. Grado de satisfacción general de los usuarios con el servicio recibido.

11. Valoración general de los usuarios sobre el cumplimiento de la misión encomendada a la Delegación.

II.II. Respecto a los compromisos de Secretaría General.

1. Evolución interanual del nivel de cumplimiento de la ejecución del presupuesto.

2. Número anual de reclamaciones presentadas en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

3. Número y porcentaje de contestaciones, certificados, propuestas y actuaciones realizadas en plazo.

4. Tiempo medio de respuesta a los escritos, denuncias y solicitudes.

5. Número y porcentaje de expedientes de reclamación patrimonial tramitados en plazo sobre el total. Tiempo medio de respuesta.

6. Tiempo medio para la firma de los documentos considerados urgentes.

7. Comparación interanual del consumo energético de la Delegación.

8. Relación y cantidad de los residuos generados por la Delegación que no pudieron recibir un tratamiento adecuado.

9. Grado de cumplimiento por cada Departamento de los compromisos asumidos en la Carta.

10. Resultados globales de las encuestas. Valoración media y grado de satisfacción con el servicio.

11. Tiempo medio de respuesta y número de solicitudes de información sobre los montes públicos o las vías pecuarias.

12. Tiempo medio de la tramitación de las autorizaciones de ocupación de las vías pecuarias.

13. Número de expedientes y duración media de la tramitación de las autorizaciones para la práctica de actividades de turismo activo.

II.III. Respecto a los compromisos del Servicio de Protección Ambiental.

1. Número de consultas sobre el trámite ambiental y tiempo medio de tramitación de las consultas.

2. Número de informes de viabilidad solicitados y tiempo medio de tramitación de las consultas.

3. Tiempo medio de tramitación de las solicitudes de subvenciones para la implantación de los sistemas de gestión medioambiental.

4. Tiempo medio de convalidación de las inversiones medioambientales y número de solicitudes tramitadas anualmente.

5. Tiempo medio de las contestaciones a los escritos y solicitudes de información sobre vertidos contaminantes autorizados.

6. Número de libros de registros de mediciones de emisión y/o inmisión de contaminantes atmosféricos expedidos.

7. Tiempo medio de tramitación de los libros de registro de mediciones de emisión y/o inmisión de contaminantes atmosféricos.

8. Número anual de las informaciones de afección de la zona de servidumbre de protección realizadas y tiempo medio de emisión de dichas informaciones.

9. Número anual de informes de viabilidad de las solicitudes de autorizaciones de uso en la zona de servidumbre de protección y tiempo medio de emisión de los mismos.

10. Número anual de informes emitidos para dar respuestas a las preguntas parlamentarias y tiempo medio de respuesta.

11. Tiempo medio de respuesta a los escritos y solicitudes de información en materia de residuos.

12. Número de libros de registro de residuos peligrosos y de aceites usados expedidos y tiempo medio de tramitación.

13. Número de expedientes de inscripción en el registro de pequeños productores de residuos peligrosos y tiempo medio de inscripción.

14. Número de expedientes de autorización de productor de residuos peligrosos y tiempo medio de resolución de dichas autorizaciones.

15. Número de expedientes de autorización de gestores de residuos peligrosos tramitados y tiempo medio de tramitación de dichas autorizaciones.

16. Número de expedientes de autorización de gestores de residuos no peligrosos tramitados y tiempo medio de tramitación de dichas autorizaciones.

II.IV. Respecto a los compromisos del Servicio de Gestión del Medio Natural.

1. Número de licencias emitidas en el acto sobre el total anual.

2. Número de licencias gratuitas emitidas en el acto sobre el total anual.

3. Número de actualizaciones de datos personales por vía telefónica, vía correo postal, vía correo electrónico.

4. 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 anual.

5. Número de guardas de cotos de caza habilitados en un plazo inferior a 10 días sobre el total anual.

6. Número de Planes Técnicos de caza tramitados telemáticamente en el último año.

7. Número de expedientes de autorizaciones resueltos en un plazo inferior a los plazos legalmente establecidos sobre el total anual.

8. Número de permisos de pesca en cotos concedidos en el acto sobre el total anual.

9. Número de expedientes tramitados en plazo sobre el total y duración media de la tramitación de las autorizaciones de colectas de especies silvestres.

10. Número de expedientes tramitados en plazo sobre el total y duración media de la tramitación de las autorizaciones provisionales para el adiestramiento de aves de cetrería y los permisos definitivos de tenencia.

11. Número de expedientes tramitados en plazo para la obtención del carné de cetrero.

12. Número de autorizaciones de uso y aprovechamiento forestal tramitadas, y tiempo medio de tramitación.

13. Número de autorizaciones excepcionales resueltas en plazo sobre el total anual.

14. Número de autorizaciones excepcionales tramitadas en el año.

15. Número de autorizaciones directas de usos y aprovechamientos forestales emitidas.

16. Número de personas a las que diariamente se les presta asistencia y/o asesoramiento técnico en materia de usos y aprovechamientos forestales.

17. Tiempo medio de espera para el asesoramiento técnico en materia de usos y aprovechamientos forestales.

18. Número de consultas y peticiones de datos en relación con la flora y la fauna silvestre.

19. Tiempo medio de respuesta a las consultas y peticiones de información sobre la flora y fauna provincial.

20. Número de solicitudes de autorización de quema tramitadas.

21. Tiempo medio de tramitación y emisión de las solicitudes de quema.

22. Número de jornadas técnicas organizadas por la Delegación Provincial.

23. Número de solicitudes de autorización de uso de calderas, hornos y trabajos en colmenas.

24. Tiempo medio de tramitación y emisión de las solicitudes de uso de calderas, hornos y trabajos en colmenas.

4.5. Respecto a los compromisos del Servicio de Administración General.

1. Tiempo medio de tramitación de los procesos contables.

2. Tiempo medio de resolución de los expedientes de devolución de ingresos indebidos.

3. Número de expedientes de pagos a proveedores resueltos antes de 60 días. Tiempo medio de duración del proceso de pago.

4. Número de registros de entrada y salida.

5. Porcentaje de documentos registrados en menos de 18 horas.

6. Tiempo medio de registro de los documentos que llegan a la Delegación.

7. Número de incidencias informáticas.

8. Tiempo medio de atención a las incidencias informáticas.

9. Porcentaje de las incidencias informáticas que fueron atendidas en un plazo inferior a 72 ó 96 horas.

10. Número de actualizaciones de los sistemas antivirus.

11. Número de verificaciones del sistema de copias de seguridad.

12. Número anual de cursos y acciones formativas realizados por el personal.

13. Tiempo medio para la provisión de suministros necesarios.

14. Tiempo medio de acceso a los expedientes del archivo.

C) DATOS COMPLEMENTARIOS

I. 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.

II. Otros datos de interés.

II.I. Información general. Servicio telefónico de información al ciudadano de la Junta de Andalucía a través del teléfono 902 505 505.

Servicio de información administrativa de carácter general a través del correo electrónico informacion@juntadeandalucia.es.

II.II. Teléfono de Emergencias. El Teléfono de emergencias 112 Andalucía, facilita el acceso de los ciudadanos ante situaciones en que precisen ayuda, poniendo a su disposición un teléfono único para cualquier situación de emergencias con servicio permanente y gratuito. En caso de incendio mantiene conexiones con:

- INFOCA. Centro Operativo Provincial.
- CEDEFO Alcalá de los Gazules.
- CEDEFO Algodonales.
- CEDEFO del Estrecho.

II.III. Otros teléfonos de interés.

- Atención incendios forestales: 900 850 500.
- Teléfono Verde de la Consejería de Medio Ambiente: 900 850 500.
- Información sobre las pilas botón: 900 850 028.
- Información sobre la aplicación de Kioto (servicio para empresas): 900 101 128.

II.IV. Parques Naturales en la Provincia de Cádiz.

- Parque Natural Bahía de Cádiz y Parque Natural Breña y Marismas de Barbate.

C/ Coghen, s/n, 11100, San Fernando.

Tlfno.: 956 203 187.

- Parque Natural Sierra de Grazalema.

Avda. de la Diputación, s/n, 11670, El Bosque.

Tlfno: 956 716 063.

- Parque Natural de los Alcornocales.

Plaza de San Jorge, 1, 11180. Alcalá de los Gazules.

Tlfnos.: 956 413 307/08/956 420 277.

- Parque Natural del Estrecho.

C/ Coghen, s/n, 11100, San Fernando.

Tlf.: 956 203 180.

II.V. Empresa de Gestión Medioambiental (EGMASA).

- Gerencia de Cádiz.

Recinto Interior Zona Franca.

Edificio Melkart, 1.ª planta, mod. 1-7.

11011. Cádiz.

Tlfnos.: 902 525 100/956 009 800.

Página web: www.egmasa.es.

4. Administración de Justicia

JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA NUM. CUATRO DE ALMERIA (ANTIGUO MIXTO NUM. SIETE)

EDICTO dimanante del procedimiento ordinario núm. 1241/2004. (PD. 1534/2006).

NIG: 0401342C20040006983.
Procedimiento: Proced. Ordinario (N) 1241/2004. Negociado: JA.
Sobre: Reclamaciones de cantidad.
De: Karl Univer, S.L.
Procurador: Sr. Martín Alcalde, Salvador.
Letrado: Sr. Moreno Ruiz, Manuel.
Contra: Old Chief, S.L., Antonio López Robles y Angeles Belmonte García.

EDICTO

CEDULA DE NOTIFICACION

En el procedimiento Proced. Ordinario (N) 1241/2004, seguido en el Juzgado de Primera Instancia núm. Cuatro de Almería (Antiguo Mixto núm. Siete) a instancia de Karl Univer, S.L., contra Old Chief, S.L., Antonio López Robles y Angeles Belmonte García, sobre reclamación de cantidad, se ha dictado la sentencia que copiada en su encabezamiento y fallo, es como sigue:

SENTENCIA NUM. 65

Juez que la dicta: Doña María del Mar Guillén Socias.
Lugar: Almería.
Fecha: 7 de marzo de 2006.
Parte demandante: Karl Univer, S.L.
Abogado: Manuel Moreno Ruiz.
Procurador: Martín Alcalde, Salvador.
Parte demandada: Old Chief, S.L., y don Antonio López Robles.
Objeto del juicio: Reclamación de cantidad por deudas sociales.

FALLO

Que con estimación de la demanda formulada por Karl Univer, S.L., frente a Old Chief, S.L. y don Antonio López Robles, debo condenar a los demandados al pago solidario a la actora de la suma de 8.162,14 euros, con el interés legal desde la fecha de emplazamiento y el prevenido en el artículo 576 de la LEC hasta su completo abono, así como al pago de las costas procesales.

Contra esta resolución cabe recurso de apelación ante la Audiencia Provincial de Almería (artículo 455 LEC). El recurso se preparará por medio de escrito presentado en este Juzgado en el plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación, limitado a citar la resolución apelada, manifestando la voluntad de recurrir, con expresión de los pronunciamientos que impugna (artículo 457.2 LEC).

Así por esta sentencia, lo pronuncio, mando y firmo.
Y con el fin de que sirva de notificación en forma a los demandados Old Chief, S.L., Antonio López Robles y Angeles Belmonte García, extiendo y firmo la presente en Almería, 21 de marzo de 2006. El Secretario.

JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA NUM. CUATRO DE MALAGA

EDICTO dimanante del procedimiento ordinario núm. 282/2002. (PD. 1532/2006).

NIG: 2906742C20020007193.
Procedimiento: Proced. Ordinario (N) 282/2002. Negociado: ET.
Sobre: Declaración de Dominio.
De: Doña Angela Vacas Miranda, don Antonio Santos Vacas, doña Blanca Santos Vacas y doña Purificación Santos Vacas.
Procurador: Sr. Santiago Suárez de Puga Bermejo.
Contra: Doña Herminia Baco Galvién, don Francisco Paniagua Pérez y doña Antonia Pérez Triano.

EDICTO

CEDULA DE NOTIFICACION

En el procedimiento de referencia se ha dictado sentencia cuyo encabezamiento y fallo son del tenor literal siguiente:

SENTENCIA

En Málaga, a 14 de mayo de 2005.

Vistos por mí, doña M.^a Cristina Pascual Arrabal, Magistrada-Juez del Juzgado de Primera Instancia Núm. Cuatro de los de esta ciudad, y su partido, los autos de Juicio Ordinario 282/02, sobre ejercicio de la Acción prevista en el art. 40 de la Ley Hipotecaria para la Declaración de Dominio, a instancia de doña Angela Vacas Miranda y don Antonio, doña Blanca, doña Angela y doña Purificación Santos Vacas, representados por el Procurador Sr. de Puga Bermejo y Letrada Sra. Genova Alguacil, contra doña Herminia Baco Galvién y los cónyuges don Francisco Paniagua Pérez y doña Antonia Pérez Triano, así como los herederos legales de estos dos últimos: doña Joaquina Paniagua Pérez, don Pedro Lucena Paniagua, doña María del Mar y doña M.^a Antonia Paniagua Bouzo, todos ellos declarados en situación legal de rebeldía, y don Francisco y doña Gema Lucena Paniagua, allanados a la demanda, atendiendo a los siguientes.

FALLO

Que desestimando la demanda presentada por doña Angela Vacas Miranda y don Antonio, doña Blanca, doña Angela y doña Purificación Santos Vacas, representados por el Procurador Sr. De Puga Bermejo y Letrada Sra. Genova Alguacil, contra doña Herminia Baco Galvién y los cónyuges don Francisco Paniagua Pérez y doña Antonia Pérez Triano, así como los herederos legales de estos dos últimos: doña Joaquina Paniagua Pérez, don Pedro Lucena Paniagua, doña María del Mar y doña M.^a Antonia Paniagua Bouzo, todos ellos declarados en situación legal de rebeldía, y don Francisco y doña Gema Lucena Paniagua, allanados a la demanda, debo absolver y absuelvo a los demandados de todos los pedimentos contra ellos formulados, condenando a los actores al pago de las costas devengadas.

Notifíquese a las partes, haciéndoles saber que contra esta resolución cabe recurso de apelación, que se interpondrá ante este mismo Juzgado en el plazo de cinco días a contar desde su notificación, mediante escrito citando la resolución que se recurre, manifestando su voluntad de recurrir con expre-