

Contencioso-Administrativo núm. Uno de Granada en forma legal, mediante Abogado y Procurador, o solo con Abogado con poder al efecto. Haciéndoles saber que, de personarse fuera del indicado plazo, se les tendrá por parte, sin que por ello deba retrotraerse ni interrumpirse el curso del procedimiento, y, si no se personaren oportunamente, continuará el procedimiento por sus trámites, sin que haya lugar a practicarles notificación de clase alguna.

Código Puesto 6683910-Auxiliar Administrativo.

Apellidos y nombre:

Moral Martos, Concepción.

Gálvez Oliver, Almudena.

Villalba Quesada, Francisco José.

Luna Cortancans, José Manuel.

Sánchez Ruiz, Adelaida.

García Rubio, Eduarda.

Mansilla Catalina, Juan Francisco.

Espinosa Hernández, Ricardo.

López Cobo, Yolanda Isabel.

Código Puesto 6484110-Auxiliar Administrativo.

Apellidos y nombre:

Sánchez Ruiz, Adelaida.

Mansilla Catalina, Juan Francisco.

Ramírez Palomar, Ana María.

Espinosa Hernández, Ricardo.

Motos Jiménez, Isabel María.

Granada, 1 de julio de 2009.- El Delegado, Baldomero Oliver León.

CONSEJERÍA DE EMPLEO

RESOLUCIÓN de 29 de junio de 2009, de la Secretaría General Técnica, por el que se aprueba la Carta de Servicio del Servicio de Atención al Ciudadano.

CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CONSEJERÍA DE EMPLEO

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por Servicio de Atención al Ciudadano.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por Servicio de Atención al Ciudadano a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Atención al Ciudadano 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 CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.1. Datos Identificativos del Servicio de Atención al Ciudadano.

El Servicio de Atención al Ciudadano es un Centro (Directivo) que depende de La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios es la Secretaría General Técnica de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, en la Consejería de Empleo.

I.II. Misión del Servicio de Atención al Ciudadano.

El Servicio de Atención al Ciudadano tiene como misión concentrar en un único punto la información y orientación de los servicios o trámites de la Consejería de Empleo, así como facilitar la presentación de documentos, ya sea de forma presencial como de forma telemática.

Visión del SAC:

Pretendemos lograr una organización que tienda a la atención integral de las necesidades de todos los ciudadanos, basado en la igualdad y excelencia en la prestación del servicio y la mejora constante de la calidad contando para ellos con profesionales cercanos al ciudadano.

Valores del SAC:

Compromiso con las personas, calidad del servicio, gestión eficaz y transparente, responsabilidad, profesionalidad, integridad, participación y espíritu de equipo.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios El/La Servicio de Atención al Ciudadano 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 Servicio de Atención al Ciudadano.

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

La ciudadanía tiene a su disposición canales de participación entre los que destacan:

Sugerencias y reclamaciones, realizadas en formato papel disponibles en las oficinas presenciales o bien a través de internet en formato electrónico.

- Encuestas anuales mediante formularios disponibles en el servicio de atención al ciudadano.

II. Servicios.

II.1. Relación de servicios que presta.

Al Servicio de Atención al Ciudadano le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

a) Informar al ciudadano/a sobre las competencias y ámbito de actuación de la Consejería de Empleo.

b) Proporcionar toda la información en un teléfono único, que será el mismo para todas las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Empleo.

c) Tener a disposición de la ciudadanía una dirección de correo electrónico para realizar consultas, que será el mismo para todas las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Empleo.

d) Recibir los documentos, escritos y comunicaciones de forma ordinaria o telemática, dirigidos a órganos o entidades de cualquier Administración Pública y la expedición de recibos de presentación de los mismos.

e) Ofrecer a la ciudadanía una oficina virtual, como herramienta donde obtener información y realizar gestiones, evitando así desplazamientos y papeleos innecesarios.

f) Tener a disposición, en los lugares de atención presencial, los impresos más utilizados en las relaciones con la Administración y prestar asesoramiento sobre la documentación necesaria para su cumplimentación.

g) Facilitar cita previa cuando el volumen de documentos a compulsar y las consultas que se realicen así lo requieran, por no poder ser atendidas de forma inmediata.

h) Acreditación para la obtención de certificación electrónica de la FNMT por parte de los usuarios/as como persona física.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Servicio de Atención al Ciudadano:

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

- Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes ante la administración y la expedición de copias y documentos y devolución de originales y el Régimen de las oficinas de Registro.

- Decreto 204/1195, de 29 de agosto, sobre Medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.

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 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.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos reconoce en su artículo 6:

1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:

- A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

3. Asimismo, según la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de Carácter Personal: Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en dicha Ley.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

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

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Atención al Ciudadano, 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 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.III. 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 Servicio de Atención al Ciudadano, ante cuyo servicio se formula 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.

VI. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Servicio de Atención al Ciudadano, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Consejería de Empleo (Servicios Centrales).

Avenida de Hytasa 14.

Sevilla-41006.

Correo-e: consejeria.cem@juntadeandalucia.es.

Teléfono: 955 048 500;

Fax: 955 048 458.

Teléfono único: 902 501 550.

Dirección web: www.juntadeandalucia.es/empleoweb.sac.

Delegación Provincial de Empleo de Almería.

C/ Hermanos Machado, 4.

Almería, 04004.

Correo-e: dpal.cem@juntadeandalucia.es.

Teléfono: 950 011 400.

Fax: 950 011 253.

Delegación Provincial de Empleo de Cádiz.

Plaza de Asdrúbal, s/n.

Cádiz, 11008.

Correo-e: dpca.cem@juntadeandalucia.es.

Teléfono: 956 008 560.

Fax: 956 008 566.

Delegación Provincial de Empleo de Córdoba.
C/ Tomás de Aquino, s/n.
Córdoba, 14004.
Correo-e: dpco.cem@juntadeandalucia.es.
Teléfono: 957 003 60.
Fax: 957 003 649.

Delegación Provincial de Empleo de Huelva.
Prolongación Antonio Machado, s/n, Avenida Saladillo s/n.
Huelva, 21007.
Correo-e: dphu.cem@juntadeandalucia.es.
Teléfono: 959 006 300.
Fax: 959 006 349.

Delegación Provincial de Empleo de Granada.
Calle Joaquina Eguras, núm. 2.
Granada, 18001.
Correo-e: dpgr.cem@juntadeandalucia.es
Teléfono: 958029600
Fax: 958 029 601.

Delegación Provincial de Empleo de Jaén.
Paseo de la Estación, 30-6.ª planta.
Jaén, 23008.
Correo-e: dpja.cem@juntadeandalucia.es.
Teléfonos: 953 013 330 y 953 005 444.
Fax: 953 005 429.

Delegación Provincial de Empleo de Málaga.
C/ Mauricio Moro, 2.
Málaga, 29006.
Correo-e: dpma.cem@juntadeandalucia.es.
Teléfono: 951 036 542.
Fax: 951 036 598.

Delegación Provincial de Empleo de Sevilla.
Avenida de la República Argentina, 21-B.
Sevilla, 41011.
Correo-e: dpse.cem@juntadeandalucia.es.
Teléfono: 955 065 600.
Fax: 955 065 700.

VII. Formas de acceso y transporte.

A las diversas oficinas del Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería de Empleo se puede acceder mediante transporte público de las líneas siguientes:

- Consejería de Empleo (Servicios Centrales).
- Línea 26 de autobuses urbanos, desde la parada situada en la Avenida de Hytasa y desde la línea 1 del Metro de Sevilla

en su estación de la Plata. También se puede acceder a través del servicio SEVICI ubicado en la Avenida de Hytasa.

- Delegación Provincial de Almería.
- Líneas 2, 6, 7, 12 y 18 de autobuses urbanos, todas ellas con parada en Avda. Federico García Lorca, esquina Cañónigo Molina Alonso.
- Delegación Provincial de Cádiz.
- Línea 1 y 7, de autobuses urbanos con parada plaza Asdrúbal.
- Delegación Provincial de Córdoba.
- Líneas 7 y 5 de autobuses urbanos con parada en Avenida Aeropuerto.
- Delegación Provincial de Huelva.
Se puede acceder desde las siguientes líneas de autobuses urbanos:
- Línea 3: Plaza de las Monjas, Higueral, Universidad.
- Línea 5: Zafra, Isla Chica, Universidad, Orden, Las Colonias.
- Línea 8: Zafra, Bda. del Carmen, Orden, universidad e Isla Chica.
- Delegación Provincial de Granada.
- Líneas 3 y 33 de autobuses urbanos con parada en la calle Joaquina Eguras.
- Delegación Provincial de Jaén.
- Líneas 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 18, 19 de autobuses urbanos y las líneas a Puente Tablas, Las Infantas y Valdeastillas (todas con paradas en el Paseo de la Estación, 15).
- Delegación Provincial de Málaga.
- Líneas 2, 6, 7, 8, 9, 14, 17, 20, 21, 23 y 31 de autobuses urbanos en la parada de Alameda Principal.
- Delegación Provincial de Sevilla.
- Línea 5 de autobuses urbanos, parada situada en la Avenida de República Argentina y desde la línea 1 del Metro de Sevilla en su estación de Plaza de Cuba.

Plano de situación:



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

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Servicio de Atención al Ciudadano recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tiempo medio de espera del ciudadano/a para ser atendidos en Información general de forma presencial, menor o igual a 10 minutos.

2. Para aquellas consultas en que, por su naturaleza, no sea posible la respuesta inmediata, el tiempo de respuesta no excederá en ningún caso de las 48 horas.

3. Dar respuesta a las consultas realizadas por el correo electrónico en menos de 48 horas.

4. Que el tiempo de espera de las personas usuarias para el registro de documentos sea menor o igual a 5 minutos.

5. La oficina virtual estará disponible los 365 días al año las 24 horas al día.

6. En caso de no disponer de algún impreso, localizarlo y enviárselo al ciudadano/a en menos de 24 horas.

7. Proporcionar cita previa y atender al ciudadano en un plazo máximo de 5 días desde la petición de la misma.

8. Dar respuesta inmediata a la petición del usuario/a para la obtención de certificación electrónica.

9. Proporcionar a las personas usuarias un servicio de atención ágil y eficaz, logrando que el grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas sea igual o superior a ocho, en una escala de 1 a 10.

10. Lograr que el SAC proporcione una información en la que se satisfagan las necesidades y demandas de determinados colectivos, tales como mujeres con especiales dificultades de integración en el mercado laboral, desempleados/as de larga duración, discapacitados/as, consiguiendo que la media de satisfacción de los usuarios pertenecientes a estos colectivos sea igual o superior a ocho.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por Servicio de Atención al Ciudadano se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta al Servicio de Atención al Ciudadano:

1. Porcentaje de ciudadanos atendidos, en menos de 10 minutos.

2. Número de llamadas telefónicas a las que no se ha podido dar respuesta en menos de 48 horas.

3. Porcentaje de consultas contestadas por correo electrónico, en menos de 48 horas.

4. Porcentaje de personas usuarias que esperan menos de 5 minutos para el registro de documentos.

5. Porcentaje de consultas virtuales planteadas por las personas usuarias del servicio que no han podido ser atendidas por fallo en el sistema informático.

6. Porcentaje de impresos enviados y localizados en menos de 24 horas.

7. Porcentaje de citas previas proporcionadas en menos de 5 días hábiles.

8. Porcentaje de usuarios que han obtenido la certificación electrónica de forma inmediata.

9. Índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio de atención al ciudadano, a través de encuestas que se realicen.

10. Porcentaje de personas usuarias pertenecientes a estos colectivos, cuyas demandas y expectativas hayan sido satisfechas.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

La prestación personal y registro de documentos se realizará de lunes a viernes (salvo festivos) en horario de 9,00 a 14,00 horas en las Delegaciones Provinciales y de 9,00 a 20,00 horas en los Servicios Centrales.

La presentación telemática de solicitudes, escritos y documentos estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

III. Otros datos de interés:

Las personas usuarias del servicio de atención al ciudadano de la Consejería de Empleo, podrán solicitar cita previa cuando el volumen de documentos a compulsar (más de 50 folios) o las consultas que se realicen así lo precisen, por no poder ser atendidas de forma inmediata.

Sevilla, 29 de junio de 2009.- La Secretaria General Técnica, Lourdes Medina Varo.

CONSEJERÍA DE VIVIENDA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

RESOLUCIÓN de 8 de mayo de 2009, de la Comisión Provincial de Ordenación del Territorio y Urbanismo de la Delegación Provincial de Huelva, de toma de conocimiento referente al expediente que se cita por la que se cumplimenta la Resolución de 17 de diciembre de 2004, sobre aprobación definitiva de las normas subsidiarias de Cala.

Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 18 de junio de 2009, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se convoca a concurso público una beca de Formación de Personal Investigador.

En desarrollo del Proyecto de Investigación denominado «Catalogación de los fondos bibliográficos pertenecientes a la Biblioteca del Ateneo de Sevilla», al amparo del Convenio de Colaboración firmado entre la Fundación Cajazol y la Universidad Pablo de Olavide.

Vista la propuesta formulada por don Antonio J. López Gutiérrez, Investigador Principal del Proyecto de Investigación citado anteriormente.

Considerando el informe favorable emitido por el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia Tecnológica de esta Universidad con fecha 17 de junio de 2009.

La Universidad Pablo de Olavide ha resuelto:

Primero. Convocar una beca de Formación de Personal Investigador (ref.: CTB0910), con arreglo a las normas que se contienen en los Anexos de esta Resolución. La beca se adscribe al Proyecto de Investigación arriba indicado.

Segundo. Esta beca estará financiada con cargo al crédito presupuestario 30.05.01.30.03 541A 649.05.04, de los Presupuestos de la Universidad Pablo de Olavide (R.C. núm. 2009/1734).