

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Resolución de 27 de noviembre de 2023, de Viceconsejería (CPIDSSA), por la que se aprueba la Carta de Servicios de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, y de acuerdo con el informe de la Secretaría General para la Administración Pública, 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, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio,

R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, que se incorpora como anexo a esta resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente resolución y de la Carta de Servicios de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Sevilla, 27 de noviembre de 2023.- El Viceconsejero, Tomás Burgos Gallego.

CARTA DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Índice:

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.
6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
8. Acceso a los servicios.

1. Aspectos generales.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de Autonomía de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía son el máximo órgano directivo periférico representante de la Junta de Andalucía en cada provincia, adscritas a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.

Las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía tienen como misión representar al Gobierno Autonómico en la provincia mediante un liderazgo e impulso institucional y administrativo que vele por la seguridad en personas y bienes, una

00293455

asistencia a la ciudadanía que facilite su acceso a los servicios públicos y una eficaz comunicación de la información pública relevante a agentes sociales y administraciones públicas, favoreciendo el desarrollo de la sociedad andaluza.

Todo ello lo realizan bajo determinados valores, entre los que destacan:

- Transparencia en sus actuaciones.
- Objetividad en su gestión
- Compromiso de sus empleadas y empleados públicos.
- Eficacia y eficiencia para la consecución de sus fines.
- Orientación a la ciudadanía.
- Mejora continua en la calidad de sus servicios.
- Accesibilidad.

Las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía aspiran a ser organizaciones innovadoras y comprometidas con la sociedad a la que sirven, capaces de optimizar los recursos disponibles para, de una forma cercana, alcanzar la excelencia en su gestión.

La presente Carta de Servicios informa sobre los servicios en los que se han asumido compromisos destinados a los ciudadanos y ciudadanas de manera individual o por su pertenencia a organizaciones sindicales o empresariales, administraciones públicas, servicios operativos de emergencias, empresas relacionadas con los sectores de juegos y espectáculos públicos o de cualquier otro sector.

La persona titular de la Secretaría General Técnica de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa será la responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio prestado a los que se refiere esta Carta son:

ÁREA DE PROTECCIÓN CIVIL

Servicio prestado	ATENCIÓN INTEGRAL DE URGENCIA Y EMERGENCIAS: Atención permanente en toda Andalucía a través de un teléfono único y gratuito de cualquier situación de urgencia y emergencia en materia sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil.	
Compromiso de calidad	01	Atender con un tiempo de espera no superior a 12 segundos el 95% de las llamadas.
Servicio prestado	PLANES DE EMERGENCIA: Asesoramiento y seguimiento de los Planes de Emergencia Municipales.	
Compromiso de calidad	02	Obtener un valor de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción sobre el asesoramiento recibido.
Servicio prestado	FOMENTO Y PROMOCIÓN DE LAS AGRUPACIONES LOCALES DEL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL: Mantenimiento, promoción y formación de las agrupaciones locales del voluntariado.	
Compromiso de calidad	03	Difundir al 100% de los municipios el plan anual de formación del Instituto de Emergencias y Seguridad Pública de Andalucía.

ÁREA DE COMISIÓN PROVINCIAL DE VALORACIONES

Servicio prestado	RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE JUSTIPRECIO EN EXPROPIACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA O DE LAS ENTIDADES LOCALES DE SU TERRITORIO: Tramitación y resolución de expedientes de determinación del justiprecio y recursos de reposición o revisión interpuestos contra los acuerdos dictados por las Comisiones Provinciales de Valoraciones.	
Compromiso/s de calidad	04	Responder las solicitudes de información presentadas por escrito, en un plazo de 5 días hábiles.

ÁREA DE JUEGOS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

Servicio prestado	AUTORIZACIONES DE ESTABLECIMIENTOS, ACTIVIDADES Y MÁQUINAS DE JUEGO: Autorización de la explotación, instalación, supresión, canje, rotación y bajas definitivas de máquinas de juego recreativas. Autorización de instalación y funcionamiento de salas de bingo, salones de juego, establecimientos de apuestas y casinos. Autorización de rifas.	
Compromiso/s de calidad	05	Resolver las solicitudes de autorización de máquinas de juego en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la subsanación de defectos en la documentación.
Servicio prestado	AUTORIZACIONES DE ESPECTÁCULOS TAURINOS: Autorización para la celebración de espectáculos y festejos taurinos populares (corridas de toros, novilladas, rejoneo, festivales taurinos, toreo cómico, suelta de reses y encierro de toros, otros espectáculos taurinos singulares).	
Compromiso/s de calidad	06	Requerir la subsanación de defectos en la documentación en un plazo de 2 días hábiles.
Servicio prestado	AUTORIZACIONES PRUEBAS DEPORTIVAS/ACTIVIDADES RECREATIVAS: Autorización de espectáculos públicos y actividades recreativas de carácter ocasional y extraordinario de pruebas deportivas, marchas ciclistas y vehículos históricos que se desarrollen en más de un término municipal.	
Compromiso/s de calidad	07	Requerir la subsanación de defectos en la documentación en un plazo de 3 días hábiles.
Servicio prestado	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO SOBRE REQUISITOS LEGALES Y TRÁMITES DEL SERVICIO: Información y asesoramiento sobre los requisitos legales y trámites relacionados para la autorización de instalación, funcionamiento y requisitos de actividades deportivas, recreativas, juegos y espectáculos taurinos.	
Compromiso/s de calidad	08	Responder las solicitudes de información escrita en un plazo de 2 días hábiles.
Servicio prestado	EXPEDIENTES DE INTERRUPCIONES UNILATERALES DE EXPLOTACIÓN DE MÁQUINAS: Bloqueo de los establecimientos de hostelería para reservar la vigencia de las autorizaciones de instalaciones de las máquinas recreativas a solicitud de los titulares del local.	
Compromiso/s de calidad	09	Requerir la subsanación de defectos en la documentación en un plazo de 2 días hábiles.
Servicio prestado	AUTORIZACIONES O CONTROL DE CLASES PRÁCTICAS CON RESES POR ESCUELAS TAURINAS: Autorización de las clases prácticas celebradas fuera de las instalaciones de la escuela taurina.	
Compromiso/s de calidad	10	Resolver las solicitudes de clases celebradas fuera de las instalaciones en un plazo de 3 días hábiles, desde la subsanación de defectos en la documentación.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirá en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios pudiéndose consultar en <https://juntadeandalucia.es/organismos/presidenciainteriordialogosocialysimplificacionadministrativa/servicios/cartas-servicio.html>

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

ÁREA DE PROTECCIÓN CIVIL

• Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía (BOJA de 26 de noviembre de 2002, número 138).

- Decisión del Consejo 91/396/CEE de 29 de julio, relativa a la obligatoriedad para los Estados Miembros de la creación de un número único europeo, garantizando una respuesta y atención adecuadas (DOUE de 22 de noviembre de 2011, número 303).
- Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112 (BOE de 27 de junio de 1997, número 153).
- Orden de 22 de junio de 2001 por la que se autoriza la puesta en operación del servicio de atención de llamadas de urgencias y emergencias 112 (BOJA de 12 de julio de 2001, número 79).

ÁREA DE JUEGOS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

- Ley 2/1986, de 19 de abril, del Juego y Apuestas de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 25 de abril de 1986, número 35).
- Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre potestades administrativas en materia de espectáculos taurinos. (BOE de 5 de abril de 1991, número 82).
- Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía (BOJA de 31 de diciembre de 1999, número 152).
- Decreto 143/2001, de 19 de junio, por el que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de las plazas de toros portátiles (BOJA de 30 de junio de 2001, número 74).
- Decreto 250/2005, de 22 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Máquinas Recreativas y de Azar, de Salones Recreativos y de Juego y del Registro de Empresas de Juego de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 5 de diciembre de 2005, número 237).
- Decreto 68/2006, de 21 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Taurino de Andalucía (BOJA de 3 de abril 2006, número 63).
- Decreto 280/2009, de 23 de junio, por el que se aprueba el Catálogo de Juegos y Apuestas de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 13 de julio 2009, número 134).
- Decreto 161/2021, de 11 de mayo, por el que se modifican los reglamentos aplicables en materia de juego y apuestas y se adoptan medidas en desarrollo del Decreto-ley 6/2019, de 17 de diciembre, por el que se modifica la Ley 2/1986, de 19 de abril, del Juego y Apuestas de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 14 de mayo de 2021, número 91).

ÁREA DE COMISIÓN PROVINCIAL DE VALORACIONES

- Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa (BOE de 17 de diciembre de 1954, número 351).
- Ley 7/2021, de 1 de diciembre de 2021, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía (BOJA de 3 de diciembre de 2021, número 233).
- Decreto de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa (BOE de 20 de junio de 1957, número 160).
- Decreto 164/2018, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Comisiones Provinciales de Valoraciones (BOJA de 24 de septiembre de 2018, número 185).

Este listado posee un carácter orientativo y no exhaustivo, pudiéndose consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web <https://juntadeandalucia.es/servicios/normativa/buscador.html>

4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de

00293455

octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

- a) A ser tratados sin discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- b) A ser atendidos adecuadamente, a recibir el trato de respeto y consideración debidos y ser orientados de forma positiva en la solución de sus demandas.
- c) A elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la Administración (salvo que exista obligación de relacionarse a través de medios electrónicos).
- d) A ser asistidos en la tramitación electrónica mediante funcionario habilitado si no cuentan con los medios electrónicos necesarios.
- e) A ser informados sobre la actividad y funciones de la Delegación del Gobierno, tanto de forma genérica como en respuesta a sus preguntas concretas.
- f) A acceder a la información pública, archivos y registros.
- g) A recibir el tratamiento y las garantías legalmente previstas en los datos de carácter personal.
- h) A participar en los procesos de mejora de los servicios a través de la presentación de sugerencias, así como la presentación de quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

Obligaciones:

- a) De relacionarse por medios electrónicos en el caso de ser sujeto obligado.
- b) De responsabilizarse de la veracidad de los documentos aportados.
- c) De indicar órgano y fecha de presentación de los documentos ya aportados a la Administración.
- d) De identificarse y firmar en las solicitudes, declaraciones o comunicaciones, recursos y desistimientos.
- e) De acreditar la representación cuando se actúa en nombre de otra persona.
- f) De aportar los datos y documentos exigidos en la normativa y cumplir con los términos y plazos establecidos.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

1. Portal de Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/presidenciainteriordialogosocialysimplificacionadministrativa/servicios/cartas-servicio.html>

2. Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía.

3. Dependencias de las diferentes unidades de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía.

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Envío a la ciudadanía interesada.
- Distribución digital de folleto informativo adjunto al envío de actos y resoluciones administrativas de las Delegaciones del Gobierno.
- RRSS canal institucional de la Junta de Andalucía.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Encuestas de valoración de la satisfacción remitidas tras la recepción de los servicios.
- Expresión de la opinión de la ciudadanía interesada, que puede enviarse al correo electrónico de las Delegaciones del Gobierno descrito en el apartado 8 «acceso a los servicios».
- A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta de Servicios se apoya en:

- Aplicación informática de proyectos de calidad áGoRa.
- Apoyo técnico de las Oficinas para la Calidad de los Servicios de las Delegaciones Territoriales de Justicia, Administración Local y Función Pública.
- Servicio atención integral de urgencia y emergencias: ISO 9001: 2000 Sistema de Gestión de la Calidad.
- SISJA (Sistemas de Información de Juegos de la Junta de Andalucía).

7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio recibido en la Delegación del Gobierno y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, en todas las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía y en internet en el siguiente enlace:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/transparencia/relaciones-ciudadania/sugerencias-reclamaciones.html>

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, la persona titular de la Delegación del Gobierno afectada enviará a la persona usuaria una carta comunicando las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso tendrán la consideración de reclamación a la Administración de responsabilidad patrimonial, ni generarán ningún tipo de indemnización.

8. Acceso a los servicios.

A los servicios prestados por las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía a los que se refiere esta Carta de Servicios se puede acceder a través de:

Información de contacto con las Delegaciones del Gobierno:

Almería	Cádiz
Paseo de Almería, 68. C.P. 04001 Teléfono 950 010 100 Correo electrónico delegacion.almeria.dgob@juntadeandalucia.es	C/ Fernando el Católico, 3. C.P. 11071 Teléfono 956 008 200 Correo electrónico delegacion.cadiz.dgob@juntadeandalucia.es
Córdoba	Granada
C/ San Felipe, 5. C.P. 14003 Teléfono 957 002 200 Correo electrónico delegacion.cordoba.dgob@juntadeandalucia.es	Gran Vía de Colón, 56. C.P. 18010 Teléfono 958 024 200 Correo electrónico sg.granada.dgob@juntadeandalucia.es

Huelva	Jaén
C/ Sanlúcar de Barrameda, 3. C.P. 21071 Teléfono 959 990 102 Correo electrónico delegacion.huelva.dgob@juntadeandalucia.es	Plaza de las Batallas, 1. C.P. 23007 Teléfono 953 003 000 Correo electrónico delegacion.jaen.dgob@juntadeandalucia.es
Málaga	Sevilla
Alameda Principal, 18. C.P. 29071 Teléfono 951 038 600 Correo electrónico delegacion.malaga.dgob@juntadeandalucia.es	Plaza de la Contratación, 3. C.P. 41004 Teléfono 955 042 100 Correo electrónico delegacion.sevilla.dgob@juntadeandalucia.es

Pueden consultarse los datos de contacto en una relación más completa y actualizada en:

a) La dirección

<https://juntadeandalucia.es/organismos/presidenciainteriordialogosocialysimplificacionadministrativa/consejeria/delegaciones/>

b) El teléfono 012 de información administrativa general (955 012 012, llamando desde fuera de Andalucía). Horario de atención con agente:

- Lunes a viernes, excepto festivos nacionales y autonómicos, de 8:00 a 20:00.
- Sábados, de 8:00 a 15:00.
- 24 y 31 de diciembre, excepto si es domingo, de 8:00 a 15:00.

Servicios	Código del compromiso	Indicador	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
Atención integral de urgencias y emergencias	01	Tiempo de espera en llamadas	Media del tiempo de espera del 95% de las llamadas	12 segundos el 95%	Semestral
Planes de emergencia	02	Nivel de satisfacción alcanzado	Media del nivel de satisfacción en la encuesta de satisfacción de usuarios	8	Anual
Fomento y promoción de las agrupaciones locales del voluntariado de protección civil	03	Municipios conociendo el plan anual de formación	Total de municipios con el plan difundido	100%	Semestral
Resolución de expedientes de justiprecio en expropiaciones de la Administración de la Junta de Andalucía o de las entidades locales de su territorio	04	Tiempo de respuesta solicitudes de información escrita	Media del tiempo de respuesta de solicitudes por escrito	5	Semestral
Información y asesoramiento sobre requisitos legales y trámites del servicio de juegos y espectáculos públicos	05	Tiempo de tramitación solicitudes	Media del tiempo de respuesta de solicitudes de información	2	Semestral
Autorizaciones de establecimientos, actividades y máquinas de juego	06	Tiempo de tramitación requerimiento subsanación	Media del tiempo de resolución	2	Semestral

Servicios	Código del compromiso	Indicador	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
Expedientes de interrupciones unilaterales de explotación de máquinas	07	Tiempo de tramitación requerimiento de subsanación	Media del plazo de tiempo en requerir	2	Semestral
Autorizaciones pruebas deportivas/ actividades recreativas	08	Tiempo de tramitación requerimiento de subsanación	Media del plazo de tiempo en requerir	3	Semestral
Autorizaciones de espectáculos taurinos	09	Tiempo de tramitación requerimiento de subsanación	Media del plazo de tiempo en requerir	2	Semestral
Autorizaciones o control de clases prácticas con reses por escuelas taurinas	10	Tiempo de resolución	Media del tiempo de resolución	3	Semestral

SERVICIOS TELEFÓNICOS

- Teléfono 112 (Servicio Atención Integral de Urgencia y Emergencias).

SERVICIOS TELEMÁTICOS

- Autorizaciones de establecimientos, actividades y máquinas de juego.
- Expedientes de interrupciones unilaterales de explotación de máquinas.

Mediante la Ventanilla electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía:

<https://ws050.juntadeandalucia.es/vea/faces/vi/inicioOrganismo.xhtml>

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el 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, y al Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).