

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

## INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2024

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	04/04/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmA4KE3VM3SVPASTES84F9N3NXQ	PÁG. 1/6



**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

La Carta de Servicios de las Delegaciones de Gobierno es un documento que viene a poner en valor el principio de buena administración en el ámbito de los máximos órganos directivos periféricos de la Junta de Andalucía en cada una de las provincias. Las Delegaciones de Gobierno, en su conjunto, aspiran a ser organizaciones innovadoras y comprometidas con la sociedad a la que sirven, en búsqueda constante de la excelencia en su gestión.

Buena prueba de lo anterior son los resultados que arroja el presente informe de seguimiento, el primero que se evacua tras la aprobación de la Carta en diciembre de 2023. De manera general, el grado de ejecución de los objetivos puede catalogarse de razonablemente elevado ya que se alcanzan la mayoría de los estándares de calidad establecidos en los compromisos adquiridos.

Al respecto no pueden dejar de señalarse que dichos estándares son ciertamente ambiciosos; sobre todo, contando con la dificultad añadida de que la coyuntura de cada Delegación, además de cambiante, no siempre es similar a la del resto. Concretamente, si bien es cierto que no se logra el objetivo en lo referido a las autorizaciones 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, así como a las autorizaciones 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) cabe reseñar que ambos objetivos sí se ven cumplidos en la mayoría de las provincias, excepto en dos de ellas; con una media de cumplimiento que en el resto que roza la excelencia (1,57 y 1,03, respectivamente).

Por último, los cambios producidos en fechas reciente, como la creación y puesta en marcha de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía, hacen necesario que el contenido de la Carta sea actualizado para adecuar la misma a la nueva realidad de las Delegaciones de Gobierno.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	04/04/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA4KE3VM3SVPASTES84F9N3NXQ	PÁG. 2/6	

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Servicio:**
**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**

01. Atender con un tiempo de espera no superior a 12 segundos en el 95% de las llamadas.

**Indicador:** tiempo de espera en llamadas

**Frecuencia de la medición:** semestral

**Estándar de calidad:** 95%

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 98,17 %

**Servicio:**
**PLANES DE EMERGENCIA:**

Asesoramiento y seguimiento de los Planes de Emergencia Municipales.

**Compromiso**

02. Obtener un valor de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción sobre el asesoramiento recibido.

**Indicador:** nivel de satisfacción alcanzado

**Frecuencia de la medición:** anual

**Estándar de calidad:** 8

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 9,38

**Servicio:**
**FOMENTO Y PROMOCIÓN DE LAS AGRUPACIONES LOCALES DEL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL:**

Mantenimiento, promoción y formación de las agrupaciones locales del voluntariado.

**Compromiso**

03. Difundir al 100% de los municipios el plan anual de formación del Instituto de Emergencias y Seguridad Pública de Andalucía.

**Indicador:** municipios conociendo el plan anual de formación.

**Frecuencia de la medición:** semestral

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE

04/04/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmA4KE3VM3SVPASTES84F9N3NXQ

PÁG. 3/6



**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Estándar de calidad:** 100%

**Resultados:**
**01/01/2024 a 31/12/2024: 100%**
**Servicio:**

*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**

*04. Responder las solicitudes de información presentadas por escrito, en un plazo de 5 días hábiles.*

**Indicador:** media del tiempo de respuesta de solicitudes por escrito.

**Frecuencia de la medición:** semestral

**Estándar de calidad:** 5

**Resultados:**
**01/01/2024 a 31/12/2024: 1,125**
**Servicio:**

*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**

*05. Responder las solicitudes de información escrita en un plazo de 2 días hábiles.*

**Indicador:** media del tiempo de respuesta de solicitudes de información.

**Frecuencia de la medición:** semestral

**Estándar de calidad:** 2

**Resultados:**
**01/01/2024 a 31/12/2024: 2,52**

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE

04/04/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmA4KE3VM3SVPASTES84F9N3NXQ

PÁG. 4/6



**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Servicio:**
**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**

06. 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.

**Indicador:** tiempo de tramitación requerimiento subsanación.

**Frecuencia de la medición:** semestral

**Estándar de calidad:** 2

**Resultados:**
**01/01/2024 a 31/12/2024: 1,7**
**Servicio:**
**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**

07. Requerir la subsanación de defectos en la documentación en un plazo de 2 días hábiles.

**Indicador:** tiempo de tramitación requerimiento de subsanación.

**Frecuencia de la medición:** semestral

**Estándar de calidad:** 2

**Resultados:**
**01/01/2024 a 31/12/2024: 1,85**
**Servicio:**
**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**

08. Requerir la subsanación de defectos en la documentación en un plazo de 3 días hábiles.

 Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE

04/04/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmA4KE3VM3SVPASTES84F9N3NXQ

PÁG. 5/6



**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Indicador:** tiempo de tramitación requerimiento de subsanación.

**Frecuencia de la medición:** semestral

**Estándar de calidad:** 3

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 6,41

**Servicio:**

*AUTORIZACIONES DE ESPECTÁCULOS TAURINOS:*

*Autorización para la celebración de espectáculos y festejos taurinos populares (corridos de toros, novilladas, rejoneo, festivales taurinos, toreo cómico, suelta de reses y encierro de toros, otros espectáculos taurinos singulares).*

**Compromiso**

09. Requerir la subsanación de defectos en la documentación en un plazo de 2 días hábiles.

**Indicador:** tiempo de tramitación requerimiento de subsanación.

**Frecuencia de la medición:** semestral.

**Estándar de calidad:** 2

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 2,35

**Servicio:**

*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**

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.

**Indicador:** tiempo de resolución.

**Frecuencia de la medición:** semestral

**Estándar de calidad:** 3

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 2,32

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE

04/04/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmA4KE3VM3SVPASTES84F9N3NXQ

PÁG. 6/6

