

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERIA DE LA PRESIDENCIA

*RESOLUCION de 6 de noviembre de 2003, del Instituto Andaluz de la Juventud, por la que se convoca el Programa Campaña de Nieve Joven para el año 2004.*

La Ley 9/1996, de 26 de diciembre, por la que se aprueban Medidas Fiscales en materia de Hacienda Pública, Contratación Administrativa, Patrimonio, Función Pública y Asistencia Jurídica a Entidades de Derecho Público, creó en su Disposición Adicional Primera el Instituto Andaluz de la Juventud, como Organismo Autónomo de carácter administrativo, adscrito a la Consejería de la Presidencia.

El artículo 3, apartado b) del Decreto 118/1997, de 22 de abril, por el que se aprueba el Régimen de Organización y Funcionamiento del Instituto Andaluz de la Juventud, establece que este Organismo Autónomo tendrá, entre otras funciones, la de «Fomento de la participación, promoción, información y formación en materia de juventud».

En este marco funcional, y con la finalidad de promocionar actividades y servicios para la Juventud de nuestra Comunidad Autónoma, se pretende desarrollar el Programa «Campaña de Nieve Joven» con el objetivo de acercar a los jóvenes andaluces a la práctica del esquí, a la vez que fomentar entre éstos el conocimiento de los espacios naturales de nuestra Comunidad Autónoma, abriendo otras posibilidades que permitan un uso más creativo del tiempo libre.

De conformidad con lo establecido en el apartado 3.3 de la Disposición Adicional Primera de la Ley 9/1996, de 26 de diciembre, y del artículo 9 del Decreto 118/1997, de 22 de abril, y demás normas de general aplicación, este Instituto resuelve:

Primero. Objeto.

La presente Resolución tiene por objeto convocar el Programa «Campaña de Nieve Joven» para el año 2004.

Segundo. Plazas y turnos.

Dentro del Programa «Campaña de Nieve Joven» se ofertan, para el año 2004, un total de 400 plazas distribuidas en 8 turnos (50 por turno), correspondiéndole un turno a cada una de las provincias andaluzas.

Cada turno será de domingo a viernes. (Entrada el domingo con cena y alojamiento y salida el viernes con almuerzo.)

Tercero. Condiciones Generales del Programa.

1. Las Condiciones Generales del Programa «Campaña de Nieve Joven» para el año 2004, se darán a conocer en toda la Comunidad Autónoma en los lugares enumerados en el Anexo-Directorio de esta Resolución, así como a través de diferentes soportes publicitarios.

2. Las Condiciones Generales recogerán como mínimo los requisitos que deberán reunir los participantes, los servicios que comprende, la distribución de los turnos por provincias, boletín de solicitud y plazo de presentación de solicitudes, procedimiento de adjudicación de las plazas e incorporación de los participantes admitidos.

Cuarto. Aceptación de Condiciones.

La participación en el Programa «Campaña de Nieve Joven» para el año 2004, al que se refiere la presente Resolución supondrá la aceptación de las Condiciones Generales y específicas que se establezcan al respecto.

Sevilla, 6 de noviembre de 2003.- El Director General, Joaquín Dobladez Soriano.

### ANEXO-DIRECTORIO

#### 1. DIRECCIONES PROVINCIALES DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA JUVENTUD

DIRECCIÓN	CÓD. POSTAL	PROVINCIA	TELÉFONO	FAX
C/ General Tamayo, 23.	04001	ALMERÍA	950 006600	950 006620
Alameda Apodaca, 20-1º	11003	CÁDIZ	956 007500	956 007520
C/ Tornillo, 2.	14002	CÓRDOBA	957 003450	957 003467
C/ Ancha de Santo Domingo, 1 (Casa de los Girones)	18009	GRANADA	958 025850	958 025870
C/ Rico, 26	21001	HUELVA	959 011950	959 011951
Arquitecto Berges, 34 A	23007	JAÉN	953 001950	953 001970
C/ San Jacinto, 7	29007	MÁLAGA	951 040919	951 040920
C/ O'Donnell, 22.	41001	SEVILLA	955 036375	955 036360

#### 2. PÁGINA WEB DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA JUVENTUD:

[www.juntadeandalucia.es/patiojoven](http://www.juntadeandalucia.es/patiojoven)

## CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

*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.*

La evolución de la sociedad andaluza y las transformaciones que en el seno de la misma se vienen produciendo exigen un importante proceso de adaptación de los organismos e instituciones de la Junta de Andalucía.

Este proceso de adaptación parte de la concepción de la Administración como un conjunto de órganos e instituciones prestatarios de servicios requeridos por la sociedad en su conjunto, y que deben adecuarse continuamente a la evolución de sus exigencias de calidad.

Esta perspectiva se recoge en la idea de la Segunda Modernización de Andalucía, lo que supone a su vez un impulso para que las organizaciones públicas se adecuen al logro de resultados de acuerdo con los objetivos previamente definidos y sustituyan, en consecuencia, la tradicional visión del «administrado» por la del «ciudadano-cliente», que asume una posición activa y participativa frente a la propia organización como árbitro final de la calidad de los servicios prestados.

En el marco de la Segunda Modernización, el 23 de julio de 2002 se aprobó por Acuerdo del Consejo de Gobierno el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios para el período 2002-2005, cuyo objetivo final no es otro que alcanzar el mayor grado de excelencia en los servicios que presta la Administración. A tal efecto, el Plan Director se configura en torno a cinco estrategias, entre las que se encuentra la estrategia del plan de Calidad, donde se engloban los programas de creación de las Cartas de Servicios y de creación de los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.

El presente Decreto se estructura en cuatro capítulos. En el Capítulo I se delimita su objeto y ámbito de aplicación, estando dirigido a los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos. Asimismo se le asignan a la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios las funciones de coordinación, impulso y apoyo de las medidas dispuestas en el mismo.

En el Capítulo II se regulan las Cartas de Servicios, documentos que difunden los compromisos de calidad e informan de las prestaciones y los derechos de los ciudadanos en cada servicio público. Son, igualmente, el medio idóneo para contrastar la oferta que cada órgano, organismo o unidad provee a sus usuarios en particular y a los ciudadanos en general.

En el Capítulo III se regula la evaluación de la calidad de los servicios. La evaluación de la calidad en la gestión debe basarse en instrumentos ampliamente contrastados, como lo es el Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público (Modelo EFQM Sector Público), elaborado por la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management). El Modelo EFQM Sector Público es un medio ordenado y sistemático de autoevaluación y que permite la evaluación externa para la mejora de la calidad de los servicios. No obstante, y habida cuenta de las distintas iniciativas puestas en marcha por órganos y unidades de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos en el ámbito de la excelencia

y calidad, se contempla la posibilidad de utilizar modelos de calidad ad hoc, (caso del modelo de calidad del sistema sanitario de Andalucía, o del CAF -Common Assessment Framework-, elaborado por el Instituto Europeo de Administración Pública) siempre y cuando sea posible expresar los resultados en términos del Modelo EFQM Sector Público, con objeto de establecer comparaciones entre Administraciones y optar a los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía. Asimismo, en el marco de los criterios y sub-criterios propuestos en el Modelo EFQM Sector Público encajan las actuaciones necesarias para dotar de un enfoque de gestión basado en procesos, conforme precisan las normas de calidad de la familia ISO, con lo que se promueven y mantienen las prácticas gestoras orientadas a resultados ya existentes en el seno de algunos órganos y unidades de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

En el Capítulo IV se establece el sistema de Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía. Dado que para la implantación de los sistemas de gestión de calidad son las personas lo más importante, es fundamental para su progresión el reconocimiento del esfuerzo y trabajo realizado. Para ello, atendiendo a experiencias que están funcionando en otras Administraciones españolas, mediante el presente Decreto se instituyen los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía. Los Premios facilitan además, un flujo de comunicación interno y externo en relación con los ciudadanos, propiciando el conocimiento por la sociedad de muestras ejemplificadoras de una gestión pública moderna. El Modelo EFQM Sector Público servirá de referencia para evaluar a los candidatos a los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.

Tanto los Premios a la Calidad, como las Cartas de Servicios, la autoevaluación y la evaluación, se enmarcan en la estrategia global de mejora de la calidad de los servicios prestados y van dirigidos a todos y cada uno de los órganos, organismos y unidades que se especifican en el ámbito de aplicación del presente Decreto.

En cuanto a las disposiciones de la parte final, es de destacar la disposición adicional por la que se impulsa la creación de las unidades de calidad en las Consejerías y Organismos Autónomos y la disposición transitoria única, en la que se establece el plazo de implantación de las Cartas de Servicios.

En consecuencia, a propuesta de la Consejera de Justicia y Administración Pública, de acuerdo con el artículo 39.2 de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma y el Decreto 139/2000, de 16 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 18 de noviembre de 2003,

D I S P O N G O

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad, así