

1. Disposiciones generales

CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

RESOLUCION de 16 de febrero de 2004, del Instituto Andaluz de Administración Pública, por la que se convoca el Curso sobre Eficacia de la Acción del Gobierno Local: Planificación Estratégica y Diseño de Políticas en la Administración Local CEMO409H.10153, a celebrar en Granada, en el marco del Convenio de Cooperación de 7 de julio de 1993, suscrito con el CEMCI, Organismo Autónomo de la Diputación Provincial de Granada.

El Instituto Andaluz de Administración Pública convoca el «Curso sobre Eficacia de la Acción del Gobierno Local: Planificación Estratégica y Diseño de Políticas en la Administración Local» CEMO409H.10153, que organiza el Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional (CEMCI) de Granada, con sujeción a las siguientes bases:

Primera. Fecha, lugar, horario de celebración y duración del curso: Este Curso se celebrará durante los días 26 y 27 de abril de 2004, en la sede del CEMCI (Plaza de Mariana Pineda número 8, Granada), en horario de mañana y tarde, de 9,30 a 14,30 y de 16,30 a 19,30 horas. El Curso tendrá una duración de 16 horas lectivas de presencia activa (de obligada asistencia), más 4 horas por la elaboración de un trabajo individualizado de evaluación (optativo).

La celebración efectiva del Curso programado queda sujeta a que exista un número idóneo de alumnos matriculados.

Segunda. Condiciones generales de admisión: El Curso estará dirigido a los cargos electos, directivos y funcionarios con habilitación de carácter nacional y personal al servicio de las Entidades que integran la Administración Local de Andalucía.

Si el número de solicitudes lo permitiese, podrán ser admitidos al curso quienes presten servicios en la Junta de Andalucía u otras Administraciones y Entidades Públicas actuantes en el territorio de la Comunidad Autónoma, y que lo hubieran solicitado.

Tercera. Criterios de selección: El número de asistentes al curso será limitado, por lo que, si es necesario, la selección de solicitantes se atenderá a los siguientes criterios:

1. Puesto de trabajo desempeñado relacionado con la materia del Curso.
2. Autorización escrita de la Entidad donde presta servicios.
3. Fecha de entrada de la solicitud de asistencia.

El CEMCI podrá reservar el 10% de las plazas para su adjudicación discrecional a los colaboradores de ese Centro o a otras personas que presten servicio en entidades con las que el CEMCI mantenga relaciones de colaboración.

Cuarta. Solicitudes: El plazo de presentación de solicitudes para participar en el Curso que se convoca se extenderá desde la fecha de publicación de esta convocatoria en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía hasta el día 31 de marzo de 2004. Las solicitudes deberán dirigirse, según modelo adjunto, al CEMCI, Plaza Mariana Pineda, número 8. C.P.

18009 Granada (información en el teléfono 958 247 132), por fax al número 958 247 218, o bien a través de Internet, en la página web: <http://www.cemci.org>, y también podrán presentarse a través de cualquiera de los registros u oficinas a que se refiere el artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Los datos personales que se aportan en estas solicitudes se incorporarán a un fichero informático del CEMCI que será el responsable de su tratamiento, con el fin de mantener al interesado informado de las distintas actividades formativas solicitadas por el mismo. Puede acceder, rectificar o cancelar sus datos, enviando un escrito a Plaza Mariana Pineda, 8. 18009-Granada, o a la cuenta de correo electrónico formacion@cemci.org.

Quinta. Derechos de matrícula: La matrícula es gratuita, por tratarse de actividades subvencionadas por el Instituto Andaluz de Administración Pública. Al tratarse de una actividad gratuita, la cancelación de la inscripción deberá comunicarse por escrito al CEMCI, con la suficiente antelación, para poner la plaza a disposición de otros solicitantes.

Sexta. Certificado de asistencia: finalizado el Curso, con una asistencia mínima del 90% del total de horas lectivas, los participantes tendrán derecho a la expedición del oportuno certificado acreditativo (16 horas). Si además el alumno presenta el trabajo de evaluación, y éste es calificado como apto por el Director Académico del curso, entonces obtendrán un certificado de asistencia con aprovechamiento (20 horas).

El CEMCI podrá disponer de los sistemas de control que estime oportunos para comprobar la asistencia.

Sevilla, 16 de febrero de 2004.- El Director, Joaquín Castillo Sempere.

ANEXO I

I. Contenido

El Curso está concebido en clave divulgativa para difundir la oportunidad de la reflexión estratégica en los Gobiernos Locales.

II. Objetivos

1. Conocer el procedimiento y las fases o elementos que deben tenerse en cuenta en el proceso de elaboración de un Plan Estratégico en aras a conseguir un Gobierno Local que actúe con la mayor eficacia.

2. Analizar aquellas cuestiones que pueden inducir a error en la planificación y diseño de objetivos y políticas de actuación en el Gobierno Local.

3. Preparar a los participantes en la utilización de herramientas exitosas aplicables en el diseño de políticas: El marketing institucional y el lobbying institucional.

4. Favorecer el acercamiento e intercambio de experiencias entre los participantes que permita integrar diversas visiones en torno a los temas propuestos.

III. Destinatarios

El Curso estará dirigido a cargos electos de las Entidades Locales, directivos y funcionarios con habilitación de carácter nacional y todo el personal asimilado de nivel superior con funciones o tareas que afecten a la planificación o diseño de la acción del Gobierno Local.

IV. Avance de Programa

1. De la planificación estratégica al gobierno en red.
2. El impulso de la gobernanza. La experiencia andaluza.

3. Equívocos sobre la planificación estratégica. Metodología:

- 3.1. Organización e identificación de temas críticos.
- 3.2. Diagnóstico interno y externo. Bases para el diagnóstico de la ciudad.
- 3.3. Definición del objetivo central y líneas estratégicas.
- 3.4. La elaboración de los objetivos de línea estratégica.

4. Plan estratégico de Sevilla.

5. De la estrategia urbana local a la reflexión regional. El caso de Asturias.

ANEXO II
"CURSO SOBRE EFICACIA DE LA ACCIÓN DEL GOBIERNO LOCAL: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DISEÑO DE POLÍTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL"

Con el Patrocinio del IAAP
Granada, 26 y 27 de abril de 2004

Apellidos y nombre: _____

D.N.I. núm.: _____

Domicilio para notificaciones: _____

Población: _____

C. P.: Provincia: _____

Teléfono de trabajo: Teléfono particular: _____

Fax: E-mail: _____

Corporación: _____

Vinculación con la misma: _____

Puesto de Trabajo que desempeña: _____

Grupo: _____

¿Es o ha sido funcionario con habilitación nacional? _____

Derechos de matrícula: Gratuita por tratarse de actividades subvencionadas por el **Instituto Andaluz de Administración Pública**.



CURSO SOBRE EFICACIA DE LA ACCIÓN DEL GOBIERNO LOCAL: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DISEÑO DE POLÍTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Con la firma abajo inserta, otorgo la autorización al CEMCI para el registro informático de los datos personales que, mediante la presente solicitud, se aportan.

En a de de 2004

(Firma)

Excmo. Sr. Presidente del Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional. Granada. (Rogamos cumplimenten, en mayúscula, todos los datos).

CONSEJERIA DE EMPLEO Y DESARROLLO TECNOLOGICO

ORDEN de 16 de febrero de 2004, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería.

Visto el proyecto de Carta de Servicios elaborado por la Secretaría General Técnica, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, 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 servicio de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano, que se incorpora como Anexo a esta Orden.
2. Ordenar la publicación de la presente Orden y la Carta de Servicios de los Servicios de Atención al Ciudadano en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 16 de febrero de 2004

JOSE ANTONIO VIERA CHACON
Consejero de Empleo y Desarrollo Tecnológico

A N E X O

**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCION
AL CIUDADANO DE LA CONSEJERIA DE EMPLEO
Y DESARROLLO TECNOLOGICO**

1. Datos de carácter general.

1.1. Datos identificativos.

El Servicio de Atención al Ciudadano es una iniciativa puesta en marcha por la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico dentro los planes específicos para la Gestión de la Calidad.

El Servicio de Atención al Ciudadano constituye una forma de atención presencial y personalizada a las demandas que los ciudadanos realizan a la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico, realizando este servicio a través de oficinas de atención al ciudadano en todas las provincias andaluzas.

1.2. Misión.

Concentrar en un único punto la información y orientación de los servicios o trámites de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico, con el ciudadano como objetivo final.

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

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del SAC es la Secretaría General Técnica de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico de la Junta de Andalucía, sita en Avda. de Hytasa, 14 (Sevilla).

1.4. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos podrán colaborar con el SAC a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente.
- Mediante los escritos de comunicación electrónica de sugerencias a través de la página web de la CEDT.
- Mediante la participación en los foros de debates que se incluyan en la página web.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

1.5. Relación de servicios prestados.

- Información General: El ciudadano puede solicitar información general (por ejemplo, sobre subvenciones), o relacionada con alguna actividad en concreto (por ejemplo sobre autorización de instaladores) en el ámbito de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico (CEDT).

- Información especializada: Puede solicitar información de carácter especializado en el ámbito de la CEDT.

- Entrega de impresos: En nuestras oficinas se tendrá acceso a impresos, solicitudes, instancias, etc., relacionados con la CEDT.

- Presentación y registro de documentos: El ciudadano tiene la posibilidad de registrar en nuestras oficinas cualquier documento al tener el SAC asignadas las funciones de Registro General.

- Reserva de cita previa: Cuando se nos solicite o consideremos que las consultas o solicitudes que el ciudadano realice así lo precisen por no poder ser realizadas directamente desde el SAC.

- Revisión de documentos: Desde el SAC asesoramos y comprobamos si se ha realizado bien una solicitud o si se reúne toda la documentación necesaria que se debe aportar antes de su presentación.

- Tramitación de procedimientos: En nuestras oficinas se podrá tramitar directamente algunos procedimientos de la CEDT, como el Libex.

- Certificación electrónica: El ciudadano puede registrar su certificado digital en las oficinas del SAC, al ser Autoridad de Registro.

- Puntos interactivos de información: Nuestras oficinas disponen de puntos de autoservicio de información de la CEDT.

- Página web del SAC: El ciudadano dispone de toda la información correspondiente a nuestro Servicio a través de internet, en la página web del SAC: www.juntadeandalucia.es/empleoydesarrollotecnologico/websac.

1.6. Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.

- Ley 30/92, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285/1992 de 27.11.92) y sus modificaciones posteriores, la cual dispone que «las Administraciones Públicas deberán establecer modelos y sistemas normalizados de solicitudes cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de procedimientos».

- Decreto 204/1995 (BOJA núm. 136 de 26.10.95), por el que se establecen medidas organizativas de los servicios administrativos de Atención Directa al Ciudadano.

- Decreto 262/1988 (BOJA núm. 73 de 17.9.88), que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones como instrumento de participación de los ciudadanos y sistema de control de eficacia y rendimiento de los servicios de la Administración autonómica.

- Ley Orgánica 15/1999 (BOE núm. 298/1999 de 14.12.99), para la Protección de Datos de Carácter Personal.

- Real Decreto 994/1999 (BOE núm. 151 de 25.6.99), por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

2. Derechos de los usuarios de los servicios.

2.1. Derechos de los usuarios.

La Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reconoce los siguientes derechos a los ciudadanos en sus relaciones con la Administraciones Públicas:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición