

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.

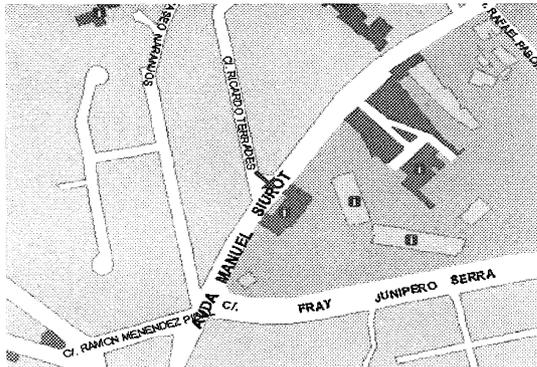
- 2.1. Derechos de los usuarios.

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

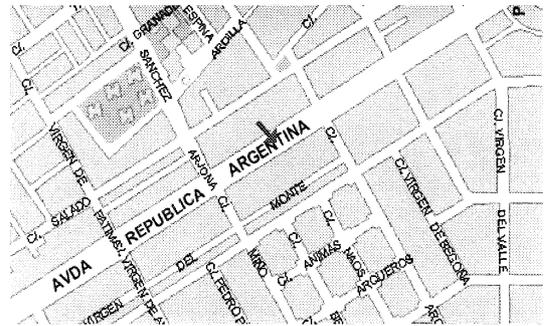
Huelva

C/ Manuel Siurot, 4
Autobuses: 3,4,7,8,9.



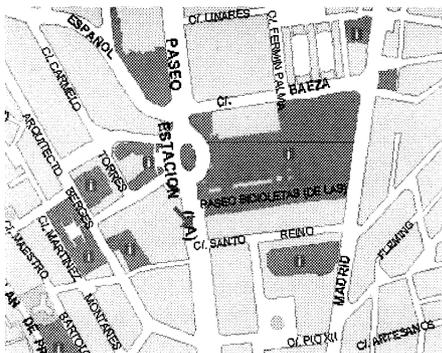
Sevilla

Avda. República Argentina, 21
Autobuses: 5, 42, B2, C1 y C2.



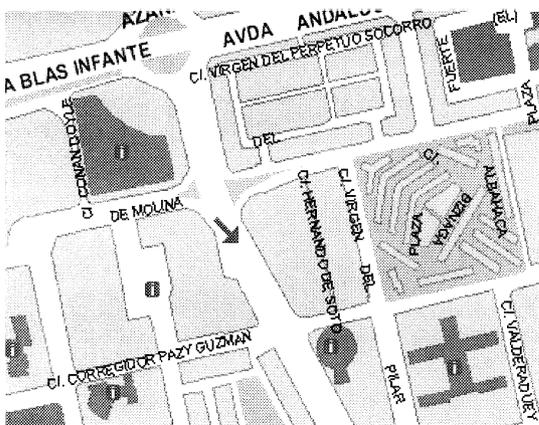
Jaén

Paseo de la estación, 19
Autobuses: 1, 8, 10, 11, 13 y 18.



Málaga

Avda. Juan XXIII, 82
Autobuses: 4.



3. Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

3.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

Los compromisos de calidad asumidos son los siguientes:

1. Reducción del tiempo de espera:

- Tiempo medio de espera de los ciudadanos para ser atendidos en Información General menor o igual a 10 minutos.
- Tiempo medio de espera de los ciudadanos para ser atendidos en Información Especializada menor o igual a 15 minutos.
- Tiempo medio de espera de los ciudadanos para ser atendidos para registro de documentos menor o igual a 10 minutos.
- Tiempo medio de espera de los ciudadanos para ser atendidos en la tramitación de procedimientos menor o igual a 15 minutos.

2. El ciudadano como objetivo.

- Mejorar la calidad de todos los servicios ofrecidos por el SAC y evaluarlo externamente alcanzando un índice de satisfacción de los usuarios mayor o igual a 3,5 (escala de 1 al 5).

3. Gestión de cita previa.

- Atender al Ciudadano en un plazo máximo de 10 días desde la petición de la cita en el servicio de atención al Ciudadano.

4. Polivalencia del personal.

- Gestionar la atención a los Usuarios de forma que sean atendidos en un único punto de atención, al menos en el 95% de los casos.

5. Mejora continua y transparencia en la gestión.

- Mejorar continuamente los servicios prestados en las diferentes oficinas del SAC, mediante el control y publicación mensual de los datos.

6. Igualar el tiempo de atención al ciudadano en todas las oficinas del SAC.

7. Instalar un Punto Interactivo de Información en todas las oficinas del SAC.

8. Horario de atención al público.

- La presentación y registro de documentos y la información tanto general como especializada se realizará de lunes a viernes en horario de 9,00 a 14,00 horas.

9. Sistemas de Gestión implantados.

- Los Servicios de Atención al Ciudadano de la CEDT de la Junta de Andalucía tienen implantado un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE EN ISO 9001:2000.

3.2. Indicadores básicos de calidad.

Para comprobar el nivel de cumplimiento de los principales servicios prestados antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los mismos:

- Índice de Reclamaciones presentadas por los ciudadanos.
- Índice de disconformidades por Servicio, entendido como las reclamaciones que los Servicios de la CEDT no realizan como consecuencia de las actuaciones del SAC.
- Tiempo medio de espera del ciudadano en Información General y Especializada.
- Tiempo de atención al ciudadano, entendido como el tiempo medio de atención al usuario por parte del personal del SAC.
- Porcentaje de usuarios de atención en Primera Línea que no han de superar los 5 minutos de espera.
- Porcentaje de usuarios de atención en Segunda Línea que no han de superar los 10 minutos de espera.
- Días transcurridos para atender las citas previas.
- Porcentaje de citas previas anuladas.
- Grado de polivalencia del personal del SAC.
- Índice de satisfacción de los usuarios del SAC.
- Número de procedimientos tramitados directamente por el SAC.
- Grado de atención al ciudadano, entendido como el porcentaje de usuarios que son atendidos en un único punto de atención.
- Índice de calidad de la información ofrecida, entendido como las no conformidades detectadas en las inspecciones realizadas por el Jefe de Servicios del SAC.

CONSEJERIA DE AGRICULTURA Y PESCA

ORDEN de 18 de febrero de 2004, por la que se aprueba el Reglamento de la Denominación Específica Jamón de Trevélez y de su Consejo Regulador.

Visto el proyecto de Reglamento elaborado por el Consejo Regulador de la Denominación Específica «Jamón de Trevélez», de acuerdo con lo establecido en el artículo 13.16 del Estatuto de Autonomía para Andalucía; la Ley 25/1970, de 2 de diciembre, sobre el Estatuto de la Viña, del Vino y de los Alcoholes (BOE núm. 291, de 5 de octubre) y su Reglamento, aprobado por Decreto 835/1972, de 23 de marzo (BOE núm. 87, de 11 de abril); la Ley 24/2003, de 10 de julio, de la Viña y del Vino, el Real Decreto 2766/1983, de 5 de octubre, sobre traspaso de funciones y servicios del Estado a la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de agricultura (BOE núm. 265, de 5 de noviembre); el Real Decreto 728/1988, de 8 de julio, por el que se establece la normativa a que deben ajustarse las Denominaciones de Origen, Específicas y Genéricas de los productos agroalimentarios no vínicos (BOE núm. 166, de 12 de julio); el Reglamento 2081/1992, del Consejo, de 14 de julio de 1992 (DOCE núm. L 208, de 24 de julio), relativo a la protección de las Indicaciones Geográficas y de las Denominaciones de Origen de los productos agrícolas y alimenticios; el Real Decreto 1643/1999, de 22 de octubre, por el que se regula el procedimiento para las solicitudes de inscripción en el Registro Comunitario de las Denominaciones de Origen Protegidas y de las Indicaciones

Geográficas Protegidas (BOE núm. 265, de 5 de noviembre), y en virtud de las facultades que tengo conferidas,

D I S P O N G O

Artículo único. Objeto.

Se aprueba el Reglamento de la Denominación Específica «Jamón de Trevélez» y de su Consejo Regulador, cuyo texto articulado aparece como Anexo a la presente Orden.

Disposición transitoria primera. Protección nacional transitoria.

Conforme se establece en el artículo 5.5 del Reglamento (CEE) núm.2081/92 del Consejo, de 14 de julio, relativo a la protección de las Indicaciones Geográficas y de las Denominaciones de Origen de los productos agrícolas y alimenticios, así como el artículo 5 del Real Decreto 1643/1999, de 22 de octubre, por el que se regula el procedimiento para las solicitudes de inscripción en el Registro Comunitario de las Denominaciones de Origen Protegidas y de las Indicaciones Geográficas Protegidas, la aprobación del presente Reglamento de la Denominación Específica «Jamón de Trevélez» se realiza a los efectos de la concesión de la protección transitoria que se prevé en tales artículos, la cual cesará a partir de la fecha en que se adopte por la Comisión una decisión sobre su inscripción en el citado registro comunitario.

Disposición transitoria segunda. Consejo Regulador de la Denominación Específica.

El actual Consejo Regulador de la Denominación Específica «Jamón de Trevélez», asumirá la totalidad de funciones que corresponden al Consejo Regulador al que se refiere el Capítulo VIII, de este Reglamento, continuando sus actuales vocales en el desempeño de sus cargos hasta que el Consejo Regulador quede constituido de acuerdo con lo que prevé el artículo 28 del Reglamento.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Queda derogada la Orden de 19 de mayo de 1998 (BOJA núm. 62, de 4 de junio de 1998) de la Consejería de Agricultura y Pesca de la Comunidad Autónoma de Andalucía, por la que se aprueba el Reglamento de la Denominación Específica «Jamón de Trevélez» y de su Consejo Regulador.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 18 de febrero de 2004

PAULINO PLATA CANOVAS
Consejero de Agricultura y Pesca

A N E X O**REGLAMENTO DE LA DENOMINACION ESPECIFICA «JAMON DE TREVELEZ» Y DE SU CONSEJO REGULADOR****CAPITULO I**

Disposiciones Generales

Artículo 1. Productos protegidos.

Quedan protegidos con la Denominación Específica «Jamón de Trevélez» los jamones tradicionalmente designados bajo esta denominación geográfica que, reuniendo todas las características definidas en este Reglamento, hayan cumplido en sus fases de elaboración todos los requisitos exigidos en el mismo y en la legislación vigente.