

8. Vista la Propuesta realizada por la Jefa del Servicio de Ordenación Educativa de esta Delegación, una vez conocidas las partidas económicas disponibles comunicadas por la Dirección General de Participación y Equidad en Educación, sobre la concesión y denegación de las subvenciones.

9. Visto que los distintos proyectos incluyen la atención de necesidades que no es posible garantizar mediante la prestación de los Servicios Complementarios de la enseñanza ordinarios, a través del Plan de Apertura de Centros o cualquier otra medida desarrollada por la Administración de la Junta de Andalucía.

10. Vistos el Título III, Capítulo I, sobre Medidas Administrativas (arts. 28 y subsiguientes) de la Ley 3/2004, de 28 de diciembre, de Medidas Tributarias, Administrativas y Financieras (BOJA núm. 255, de 31.12.04), y que relaciona las normas reguladoras de subvenciones: régimen jurídico, obligaciones de los beneficiarios, normas reguladoras, procedimiento de concesión, publicidad, pago y justificación y reintegro. Así como la Ley General de Subvenciones 38/2003, de 17 de noviembre, su reglamento de desarrollo R.D. 887/2006, de 21 de julio, el título VIII de la LGHPA, y el Decreto 254/2001, de 20 de noviembre.

Esta Delegación Provincial de Educación en Cádiz

HA RESUELTO

1.º Conceder las siguientes ayudas a los proyectos presentados a las entidades locales que a continuación se citan:

ENTIDAD	LOCALIDAD	SUBVENCIÓN CONCEDIDA
Mancomunidad de Municipios de la Sierra de Cádiz	Villamartin	175.000 €
Ayuntamiento	Sanlúcar de Barrameda	18.000 €
Ayuntamiento	Vejer de la Frontera	12.000 €
Ayuntamiento	San Roque	15.000 €

2.º Excluir al Ayuntamiento de La Línea de la Concepción por no subsanar defectos.

3.º Denegar las ayudas a las restantes entidades solicitantes por falta de disponibilidades presupuestarias:

ENTIDAD	LOCALIDAD
AYUNTAMIENTO	BARBATE
AYUNTAMIENTO	CHICLANA DE LA FRONTERA
AYUNTAMIENTO	JEREZ DE LA FRONTERA
AYUNTAMIENTO	CONIL DE LA FRONTERA
AYUNTAMIENTO	ALGECIRAS
AYUNTAMIENTO	EL PUERTO DE SANTA MARÍA
AYUNTAMIENTO	JIMENA DE LA FRONTERA
AYUNTAMIENTO	CASTELLAR DE LA FRONTERA
AYUNTAMIENTO	ALCALÁ DE LOS GAZULES

Contra la presente resolución, de la Delegación Provincial de Educación, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer, en el plazo de dos meses, contados desde el siguiente al de su publicación, recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo competente del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, conforme a lo establecido en los artículos 10, 14 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, o, potestativamente, recurso de reposición en el plazo de un mes, a contar desde el día siguiente a su publicación ante la Excm. Sra. Consejera de Educación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 107.1, 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Cádiz, 9 de diciembre de 2008.- El Delegado, Manuel Brenes Rivas.

CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

ORDEN de 28 de noviembre de 2008, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Fundación Andaluza para la atención a las Drogodependencias e Incorporación Social.

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 públicos y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio, en la disposición adicional segunda, amplía su ámbito de aplicación entre otras entidades, a las fundaciones en la medida en que presten servicios públicos.

En este contexto, la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social elaboró su carta de servicios, aprobada por Orden de 28 de septiembre de 2006, con la finalidad de informar a la ciudadanía de los servicios que pone a su disposición, de las condiciones en las que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen, así como de los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y de su participación activa en la mejora de las prestaciones de los mismos.

La aprobación de nuevas disposiciones que afectan a los servicios que presta la Fundación, así como la existencia de nuevos centros adscritos a la misma, hacen que sea necesaria la actualización de su Carta de Servicios, ofreciendo una información más actualizada del Catálogo de Servicios que presta la Fundación.

Por todo lo anterior y visto el proyecto de actualización de la Carta de Servicios elaborado por la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, de 1 de agosto de 2008, en uso de las competencias que me confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio,

DISPONGO

1. Aprobar la actualización de la Carta de Servicios de la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social, aprobada por Orden de 28 de septiembre de 2006, que se incorpora como Anexo a esta Orden.

2. Ordenar la publicación de la presente Orden en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Orden tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DE LA FUNDACIÓN ANDALUZA PARA LA ATENCIÓN A LAS DROGODEPENDENCIAS E INCORPORACIÓN SOCIAL

PRÓLOGO

La Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social (en adelante Fundación) presenta su Carta de Servicios con la finalidad de reflejar la voluntad y los esfuerzos continuados por alcanzar mayores niveles de calidad en la prestación de sus servicios.

Asimismo, la Fundación quiere poner de manifiesto su apuesta decidida por la transparencia y junto con ella, por la información y la participación activa de las personas usuarias en la mejora de sus servicios.

Por ello, adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique en su integridad.

A) Datos de carácter general.

I. Datos identificativos.

I.I. Estructura física de la Fundación.

La Fundación es una organización de la Junta de Andalucía adscrita a la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

Se estructura físicamente en Servicios Centrales, seis centros regionales de carácter residencial, donde se presta atención integral a las personas con problemas de drogodependencias y adicciones, el Servicio de seguimiento de los pacientes del PEPSA y otras oficinas en Granada.

I.II. Misión, visión, valores y objetivos.

I.II.a) Misión.

La Fundación tiene como misión la atención a personas afectadas por las drogodependencias y adicciones y a otros colectivos desfavorecidos socialmente y/o en riesgo de exclusión social, a través de programas y centros que apoyen su inserción sociolaboral, y ayuden a mejorar su calidad de vida.

I.II.b) Visión.

Llegar a ser un referente en la atención a los colectivos afectados por las drogodependencias y adicciones y/o en riesgo de exclusión social en Andalucía, gracias a una gestión eficaz y eficiente de los programas desarrollados y a la implicación y profesionalidad de sus trabajadores y trabajadoras.

I.II.c) Valores.

- Trabajo en equipo.
- Compromiso con la misión.
- Cercanía y empatía.
- Respeto.
- Capacidad de comunicación.

I.II.d) Objetivos.

- Calidad.
- Profesionalidad.
- Colaboración.
- Igualdad.
- Eficiencia.
- Transparencia.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Unidad de Calidad ubicada en los servicios centrales de la Fundación, es la responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

Responsable de la Unidad de Calidad.

Tel.: 954 712 616 y 954 712 608.

Fax: 955 407 410.

e-mail: unidad.calidad.fadais@juntadeandalucia.es.

I.IV. Formas de colaboración y participación de las personas usuarias de los servicios de la Fundación.

Las personas usuarias de los servicios de la Fundación podrán participar en la mejora de la prestación de los mismos a través de los siguientes medios:

- Encuestas de satisfacción que se realicen.

- Página web: www.juntadeandalucia.es/fundacionincorporacionsocial.

- En el ámbito asistencial, solicitando el libro de quejas y reclamaciones, regulado por el Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

- En relación a trámites administrativos o servicios de la Administración Autonómica, que se lleven a cabo en este organismo autónomo, solicitando el libro de sugerencias y reclamaciones regido por el Decreto 262/1988, de 2 de agosto.

- Correo postal.

- Correo electrónico.

- Buzón de sugerencias: situados en los centros de la Fundación.

II. Servicios.

II.I Relación de servicios que presta.

Los servicios que ofrece la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social (FADAIS) tienen como finalidad satisfacer las demandas y expectativas de las personas que atiende en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza, desde el compromiso real de servicio y a la mejora continua de la calidad asistencial.

Estos Servicios se agrupan en dos líneas de actividad, por un lado los relacionados con las drogodependencias y adicciones y por otro los que se integran en el ámbito sociolaboral.

Servicio de Drogodependencias y Adicciones:

Desde el Servicio de Drogodependencias y Adicciones se garantiza a las personas con problemas de adicción el acceso, en igualdad de condiciones, a los servicios y programas de la red pública andaluza para la atención a las drogodependencias y adicciones y se les informa y motiva para que inicien, continúen y/o retomen su tratamiento. Además, desde este Servicio se proporciona información actualizada sobre el consumo de drogas y otras adicciones y se desarrollan actuaciones en el ámbito de la investigación.

Este servicio está compuesto por dos Áreas y a cada una de ellas le corresponden diferentes actuaciones:

Área de Personas Usuarias y Sistema de Información.

- Gestionar el acceso en igualdad de condiciones de las personas usuarias a las Comunidades Terapéuticas, a las Viviendas de Apoyo a la Reinserción, a las Viviendas de Apoyo al Tratamiento, a las Viviendas de Apoyo a Enfermos de Sida y a las Unidades de Desintoxicación Hospitalaria de la red andaluza para la atención a las drogodependencias y adicciones.

- Recibir y tramitar las quejas-reclamaciones de las personas usuarias de los recursos citados anteriormente.

- Recopilar y proporcionar información actualizada sobre el consumo de drogas y otras adicciones en Andalucía a través de un sistema de información centralizado.

- Desarrollar actuaciones de investigación dentro del ámbito de la exclusión e incorporación social en los diferentes sectores sociales.

- Gestionar el programa Red de Artesanos para la incorporación social de personas con problemas de drogodependencias y adicciones.

Área Asistencial.

- Atender gratuitamente en nuestros centros a las personas con problemas de drogodependencias y adicciones, incluyendo menores, trastornos duales, embarazadas, madres con hijos, y parejas.

- Ofrecer asistencia a las personas con problemas de drogodependencias y adicciones detenidas en comisaría.

- Ofrecer asesoramiento jurídico-penal y educación permanente para personas adultas en tratamiento en los recursos de la red asistencial para las drogodependencias y adicciones.

- Gestionar el Servicio de Seguimiento de los Pacientes del Programa Experimental de Prescripción de Estupefacientes en Andalucía (PEPSA) con el objetivo continuar ofreciendo tratamiento a los pacientes que participaron en dicho ensayo clínico.

Servicio Sociolaboral:

Desde el Servicio Sociolaboral se ponen en marcha y gestionan, desde una perspectiva integral, aquellos recursos y programas que se dirigen a proporcionar formación y a favorecer el acceso al mercado de trabajo de personas en riesgo o

en situación de exclusión social, para posibilitarles su incorporación en la sociedad.

Este servicio está compuesto por dos Áreas y a cada una de ellas le corresponden diferentes actuaciones:

Área de Incorporación.

- Proporcionar y desarrollar cursos de Formación Profesional Ocupacional para colectivos desfavorecidos socialmente o en riesgo de exclusión social.

- Crear y colaborar en la creación de empresas de incorporación laboral.

- Gestionar el Programa de Actuación Social en Espacios Naturales de Andalucía para favorecer la empleabilidad de colectivos desfavorecidos socialmente o en riesgo de exclusión social.

- Promover la incorporación laboral de las personas con problemas de drogodependencias y adicciones demandantes de empleo, a través del Programa «Andalucía Orienta».

- Gestionar el Programa INCORPORA, integración laboral de personas en riesgo de inclusión de la Obra Social la Caixa para facilitar la incorporación al mundo laboral de personas con dificultades especiales para acceder al mismo.

- Coordinar técnicamente el Programa de Zonas con Necesidades de Transformación Social de Andalucía para mejorar sus condiciones sociales.

Área de Programas Europeos.

- Gestionar los proyectos y programas financiados con fondos europeos competentes de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social que se determinen:

- Igualdad de oportunidades en las empresas.
- Servicio de apoyo a mujeres emprendedoras y empresarias.
- Corresponsabilidad en la vida personal, familiar y laboral.
- Unidades de empleo de mujeres.
- Mujer, diversidad e igualdad de oportunidades.

- Generar información sobre los distintos Programas Europeos existentes y de interés para la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

- Desarrollar funciones de asesoría y acompañamiento durante todo el proceso de presentación y preparación de una propuesta a la Unión Europea o de integración en otros proyectos.

- Elaborar un Boletín con información sobre legislación Europea relacionada con la cohesión social y asuntos sociales, acuerdos y proyectos vigentes de interés.

Además, desde el Departamento Financiero y de Recursos Humanos se elabora un Plan de Formación Anual para los/as profesionales en la Fundación.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Fundación.

Legislación básica.

- Ley 10/2005, de 31 de mayo, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 117, de 17 de junio de 2005).

- Decreto 32/2008, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 44, de 4 de marzo de 2008).

- Ley 50/2002 de 26 de diciembre de Fundaciones (BOE núm. 310, de 27 de diciembre de 2002).

- Real Decreto 1337/ 2005, de 11 de noviembre, Reglamento de Fundaciones de competencia estatal (BOE núm. 279, de 22 de noviembre de 2005).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE núm. 298/1999, de 14 de diciembre de 1999) para la protección de datos de carácter personal.

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LO 15/1999, de

13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 17, de 19 de enero de 2008).

- Ley 4/1997, de 9 de julio, de Prevención y Asistencia en materia de Drogas (BOJA núm. 83, 19 de julio de 1997), modificada por Ley 1/2001, de 3 de mayo (BOJA núm. 59, de 24 de mayo de 2001), y por Ley 12/2003, de 24 de noviembre (BOJA núm. 237, de 10 de diciembre).

- Decreto 209/2002, de 23 de julio, por el que se aprueba el II Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones (BOJA núm. 98, de 22 de agosto).

Sobre estructura y competencias.

- Acuerdo del 23 de febrero de 1998, del Consejo de Gobierno por el que se crea la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias.

- Resolución de 7 de septiembre de 1998, del Instituto Andaluz de Servicios Sociales, por la que se clasifica de Asistencia Social la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias de Sevilla, se aprueban sus Estatutos y se confirma el Patronato (BOJA núm. 109, de 26 de septiembre). Inscrita en la Sección registral tercera, «F. Benéfico-asistenciales y sanitarias» con núm. se/644, conforme a lo establecido en la Disposición adicional primera, apdo. 2 Decreto 279/03, por el que se crea el Registro de Fundaciones de Andalucía.

- Acuerdo del 21 de marzo de 2006, del Consejo de Gobierno por el que se modifican los Estatutos de la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias, que pasa a denominarse «Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social».

Sobre Autorización, Registro y Acreditación de centros y servicios:

- Orden de 28 de agosto de 2008, por la que se regula la acreditación de los centros de atención a personas con problemas de drogodependencias y adicciones sin sustancias y se modifica la Orden de 28 de julio de 2000, conjuntas de las Consejerías de la Presidencia y de Asuntos Sociales, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los servicios sociales de Andalucía y se aprueba el modelo de solicitud de las autorizaciones administrativas (BOJA núm. 186, de 18 de septiembre).

- Decreto 87/1996, de 20 de febrero por el que se regula la autorización, registro, acreditación e inspección de los Servicios Sociales de Andalucía (BOJA núm. 39, de 28 de marzo)

- Decreto 102/2000, de 15 de marzo, de modificación del Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro, acreditación e inspección de los servicios sociales de Andalucía (BOJA núm. 33, de 18 de marzo)

- Decreto 69/2008, de 26 de febrero, por el que se establecen los procedimientos de las Autoridades Sanitarias y se crea el Registro Andaluz de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios (BOJA núm. 52, de 14 de marzo).

- Decreto 300/2003, de 21 de octubre, por el que se regulan los tratamientos con opiáceos de personas dependientes de los mismos (BOJA núm. 206, de 27 de octubre).

Sobre Convenios y Ayudas:

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de consumidores y usuarios de Andalucía (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).

- Orden de 6 de octubre de 2003, de modificación de la de 22 de abril de 2002, por la que se regulan y convocan subvenciones para el desarrollo de programas y el mantenimiento, construcción, reforma y equipamiento de centros de atención a las drogodependencias (BOJA núm. 202, de 21 de octubre).

- Orden de 21 de enero de 2004, por la que se regulan y convocan subvenciones dirigidas al fomento del empleo de drogodependientes y personas afectadas por el juego patológico en proceso de incorporación social (BOJA núm. 21, de 2 de febrero).

III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

Durante el tratamiento las personas usuarias en los Centros de la Fundación, cuentan con un amplio conjunto de derechos y deberes reconocidos expresamente en la Normativa de Funcionamiento de Régimen Interior.

Derechos:

- A no ser discriminadas por razón de raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancias personales o sociales.
- A que se respete su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- A la confidencialidad en cualquier información relacionada con su proceso de tratamiento, incluido el secreto de su estancia, excepto si existe una petición judicial de algún dato de su historia clínica.
- A la atención individualizada según sus necesidades específicas, proporcionándole una asistencia técnica correcta con los medios profesionales disponibles y con los mínimos riesgos, dolor y molestias, tanto físicas como psíquicas.
- A recibir información en lo referente a su proceso, pudiendo participar en la toma de decisiones.
- A relacionarse con sus familias a través del teléfono, visitas, etc. siempre reguladas según la fase del tratamiento y la dinámica del centro.
- A conocer los cauces formales para formular las quejas y sugerencias, debiendo existir unas hojas de reclamaciones así como un buzón de sugerencias.
- A no continuar con el tratamiento solicitando el alta voluntaria, si así lo desea.

Deberes:

- Conocer, respetar y cumplir las normas establecidas en la Normativa de Funcionamiento de Régimen Interior.
- Participar en las actividades y programas que se realicen en el Centro tendientes al cumplimiento del programa de tratamiento.
- Respetar a las/os profesionales encargadas/os de la atención a las personas usuarias, así como las decisiones que se tomen para el correcto cumplimiento del programa terapéutico.
- Respetar las instalaciones y mobiliario del Centro.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

1. La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclama-

ciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Fundación Andalucía para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

IV.I.II. Formas de presentación del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.I.III. Tramitación del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Fundación para la Atención e Incorporación Social.

Recibida la denuncia en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de 15 días y previas las aclaraciones que estime pertinente recabar de la persona interesada, informará al órgano directivo del que dependa, quien notificará al denunciante las actuaciones realizadas y las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe emitido y de la notificación a la persona interesada, a la Inspección General de Servicios (Inspector/a Provincial).

IV.II. Hojas de Quejas y Reclamaciones.

Según lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ella, todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberán tener hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I, modificado por la Orden de 27 de julio de 2008.

Durante el plazo de un año desde la entrada en vigor del presente Decreto, serán válidas las hojas de quejas y reclamaciones y los correspondientes carteles regulados en el De-

creto anterior (Decreto 171/1989). Transcurrido dicho plazo, se deberá contar con los nuevos modelos de hojas de quejas y reclamaciones según la Orden de desarrollo de 27 de junio de 2008.

Las hojas de quejas y reclamaciones se encuentran en todos los centros de trabajo de la Fundación y están a disposición de las personas usuarias que lo soliciten.

IV.II.I. Formas de presentación de las hojas de quejas y reclamaciones.

El modelo de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel está integrado por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado. Los libros que contengan juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados por la Administración de la Junta de Andalucía.

Las personas usuarias podrán solicitar la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones a cualquier persona empleada en el centro o establecimiento que preste el servicio.

Tanto la parte reclamante como la reclamada rellenarán los campos correspondientes a sus datos, así como harán una breve y precisa descripción de los hechos, pudiendo manifestar lo que considere oportuno. Asimismo, ambas partes podrán optar por la resolución del conflicto mediante la realización de una mediación, de un arbitraje o de ambos, marcando las casillas correspondientes.

Ambas partes deberán firmar la hoja. La firma por parte de la empresa titular de la actividad sólo tendrá efectos de acuse de recibo, sin que suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la reclamante.

Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones, la persona reclamada entregará a la reclamante los ejemplares «para la administración» y «para la parte reclamante» y conservará en su poder el ejemplar «para la parte reclamada».

En aquellos casos en los que la persona usuaria haya obtenido la hoja de quejas y reclamaciones a través de la página web de la Consejería competente en materia de consumo, se personará en el establecimiento o centro portando los tres ejemplares ya cumplimentados en todos los campos destinados a la parte reclamante. La destinataria de la queja o reclamación cumplimentará los campos a ella destinados en los tres ejemplares y devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes.

La Fundación debe contestar de manera que quede constancia, mediante escrito razonado, en el plazo máximo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la misma.

IV.II.II. Tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones.

Cuando en una hoja de quejas y reclamaciones se denuncien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa, junto con el procedimiento que tendrá por objeto satisfacer, si procede, las pretensiones de la parte reclamante o tomar razón de la queja expresada, se instruirá el correspondiente procedimiento sancionador, que se incoará de oficio, si procede, a la vista de la denuncia formulada.

Para la instrucción del procedimiento sancionador, la hoja de quejas y reclamaciones original se remitirá al órgano competente de la Entidad Local que haya asumido competencia sancionadora en materia de consumo o, en su defecto, a la Delegación Provincial de la Consejería competente en dicha materia. Una copia simple de la hoja de quejas y reclamaciones se incorporará al expediente relativo a la queja o reclamación.

De todas las quejas que se reciban se tomará razón y se remitirán al órgano competente de la supervisión de la actividad de que se trate en función de la materia, comunicando a quien la hubiese formulado las actuaciones practicadas.

Si en una reclamación planteada se advirtiesen errores o faltasen datos o documentos relevantes para poder continuar su tramitación, se notificará a la parte reclamante para que en un plazo de diez días hábiles subsane la deficiencia observada, apercibiéndose de que, si no lo hiciese, se procederá al archivo de las actuaciones.

IV.III. Buzón de sugerencias.

Asimismo, las personas usuarias de los servicios de la Fundación podrán realizar las sugerencias que estimen oportunas, en orden a mejorar la eficacia de los mismos, utilizando los formularios destinados para ello y depositándolas en los buzones de sugerencias que se encuentran a su disposición en los centros.

IV.IV. Direcciones y formas de acceso.

Las direcciones y planos de localización tanto de los servicios centrales, como de las oficinas situadas en Granada como de los seis centros y el servicio PEPSA de la Fundación se detallan a continuación.

SERVICIOS CENTRALES

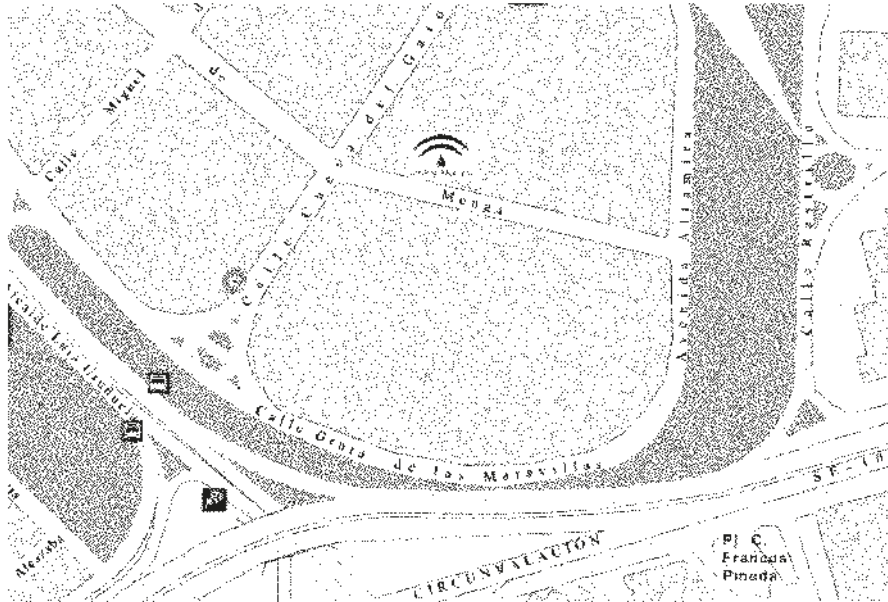
LOCALIZACIÓN

Dirección: Conjunto Residencial «Las Góndolas» (Sevilla Este), C/ Cueva del Gato, 3, Local 2, Portal 1A, Manzana 2, 41020, Sevilla

Teléfono: 945 712 570.

Fax: 954 712 584.

Web: www.juntadeandalucia.es/fundacionincorporacionsocial.



Líneas autobuses 27 y B4.

Centro Los Palacios.

Dirección: Ctra. del Monte, km 4, Apto. de Correos 98.

41720, Los Palacios y Vfca. (Sevilla).

Teléfono: 955 898 058.

Fax: 955 898 394.



Sevilla-Los Palacios: Autobuses Amarillos.

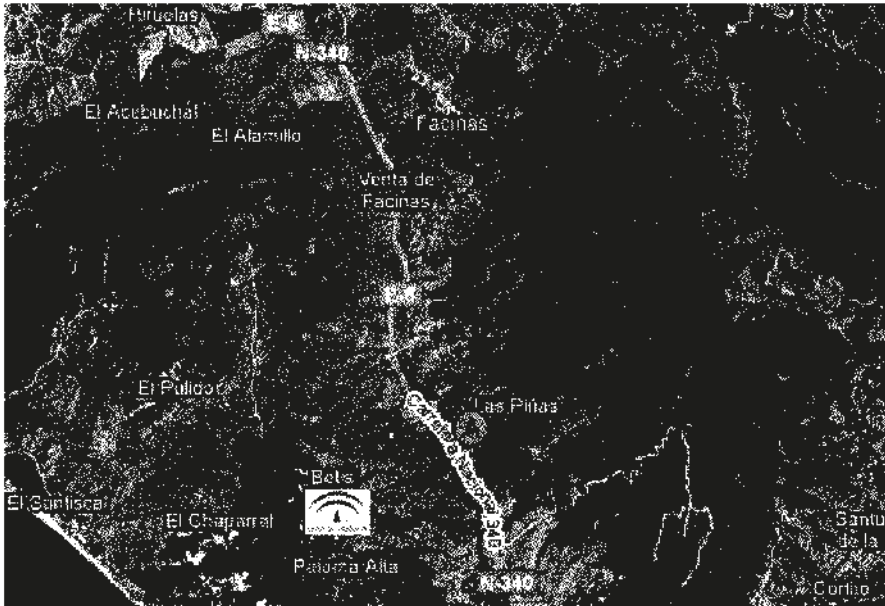
Salida lunes a viernes: 07,00/08,00/10,00/11,00/13,00 /14,00/15,00/16,30/19,00/20,00/21,00.

Sábados, domingos y festivos: 08,00/09,00/10,00/14,00/17,00/18,00/20,00.

Centro de La Línea.
 Dirección: Avda. de España, 96-98.
 11300, La Línea de la Concepción (Cádiz).
 Teléfono: 956 175 577.
 Fax: 956 175 577.



Centro de Tarifa
 Dirección: Ctra. Nac. 340, km 71, Apto. Correos 217.
 11380, Tarifa (Cádiz).
 Teléfono: 956 236 491.
 Fax: 956 236 511.



Autobuses Sevilla-Tarifa: 09,00/15,00 /17,30/20,00.
 Cádiz-Tarifa: 07,00/08,00/09,00/11,30/14,00/16,00/18,00/19,30.
 Málaga-Tarifa: 07,30/13,00/15,00.

que obtengan el certificado oficial del Servicio Andaluz de Empleo que les acredita la formación para la ocupación laboral y les facilita su acceso al mercado laboral.

- Porcentaje de certificados emitidos en plazo.
- Porcentaje de personas satisfechas con la solución adoptada.
- Porcentaje de Objetivos de Calidad conseguidos con respecto a los objetivos planteados.
- Que de los Objetivos de Calidad incumplidos se deriven al menos una acción de mejora por cada uno de ellos.
- Porcentaje de categorías profesionales a las que se dirigen las Acciones Formativas del Plan de Formación.
- Porcentaje de profesionales satisfechos con la formación recibida.

La Fundación obtiene la información respecto a los indicadores a través de diferentes fuentes como son, los cuestionarios de satisfacción a las personas usuarias de los servicios, los cuestionarios de satisfacción a profesionales terapeutas de Centros de Tratamiento Ambulatorio, de las Viviendas de Apoyo a la Reinserción, de las Viviendas de Apoyo al Tratamiento, de las Viviendas de Apoyo a Enfermos de Sida y de las Unidades de Desintoxicación Hospitalaria de la Red Andaluza, los cuestionarios de evaluación de cursos F.P.O., la aplicación informática Sipasda (Sistema de Información del Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones), los cuestionarios de evaluación de la eficacia de la formación, la página web de la Fundación, del desarrollo del Plan de Formación Anual y datos de gestión interna.

C) Datos de carácter complementario.

I. Sistema de Gestión de la Calidad.

La Política de Calidad de la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social (FADAI) tiene como principios:

- Desde el Servicio de Drogodependencias y Adicciones:

Garantizar a las personas usuarias con problemas de adicción el acceso en igualdad de condiciones a los servicios y programas que gestiona la Fundación y a los recursos de la red andaluza para la atención a las drogodependencias y adicciones.

Informar, asesorar y motivar a estas personas para que inicien, continúen y/o retomen su tratamiento y facilitarles una atención integral (médica, psicológica, socioeducativa, etc.), siguiendo una serie de principios básicos como son la gratuidad de la asistencia, la igualdad, confidencialidad, individualidad, complementariedad, participación, etc. y previniendo o reduciendo la incidencia o severidad de los problemas asociados a las adicciones.

Asimismo, proporcionar información actualizada sobre el consumo de drogas y otras adicciones y desarrollar actuaciones en el ámbito de la investigación.

- Desde el Servicio Socio-Laboral facilitar la puesta en marcha y gestionar aquellos recursos y programas dirigidos a promover la incorporación social, la formación, y el empleo de personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.

- Desde el Departamento Financiero y de Recursos Humanos asegurar el control económico y financiero, planificando y ejecutando las compras e inversiones, gestionando y potenciando los recursos humanos para incrementar su satisfacción y optimización.

Todo ello:

Encaminado a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes en el ámbito de la Comunidad Andaluza, dentro el marco jurídico al que estamos sujetos.

Y con un compromiso de mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para alcanzar los objetivos deseados.

La Fundación posee desde el año 2000 tanto en sus centros como servicios centrales, la Certificación de Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001/2000, con el objetivo de proporcionar unos servicios que satisfagan los requisitos, necesidades y expectativas de sus clientes, utilizando para ello procesos relativos a la mejora continua.

La Fundación ha obtenido el Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos en la Junta de Andalucía en su tercera edición.

El alcance del Certificado de Registro de Empresa de la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social con núm. ER-1193/2000 incluye las siguientes actividades:

- La gestión de programas presupuestarios, ocupación de los centros terapéuticos, solicitud y evaluación de actividades relativas a Formación Profesional Ocupacional y solicitud de subvenciones. Elaboración del Indicador Tratamiento y control de acceso al sistema de información del Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones (siPASDA).

- La gestión, planificación y supervisión del proceso terapéutico de personas con problemas de drogodependencias y adicciones, incluyendo la prestación de servicios de acogida e ingreso en centros terapéuticos, actividades socioeducativas, ocupacionales, psicoterapéuticas, incluyendo diseño, y sociosanitarias, e impartición de Formación Profesional Ocupacional.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad consiste en:

- Aprobación de un plan de objetivos de calidad donde se detallan las actuaciones a realizar por las áreas y departamento, seguimiento y control del cumplimiento de los mismos.
- Seguimiento e inspección de indicadores de los procesos del sistema de calidad.
- Análisis de los resultados y datos de las distintas entradas del sistema y adopción de decisiones.

II. Horario y teléfono de atención al público en los servicios centrales de la Fundación.

Se ofrece información general sobre nuestros servicios o relacionada con alguna actividad concreta de la Fundación, en los servicios centrales del siguiente modo:

- Personalmente previa cita, en horario de atención al público de lunes a jueves de 8 a 18 horas y los viernes de 8 a 15 horas.
- Por teléfono 954 712 570.

Sevilla, 28 de noviembre de 2008

MICAELA NAVARRO GARZÓN
Consejera para la Igualdad y Bienestar Social

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

RESOLUCIÓN de 22 de diciembre de 2008, de la Agencia Andaluza del Agua, por la que se concede una subvención con carácter excepcional al Ayuntamiento de Guillena (Sevilla), para la financiación de las obras que se citan.

El servicio público de saneamiento y depuración de la localidad de Guillena se ha mostrado insuficiente como consecuencia de la impredecible situación de vertidos incontrolados que se producen al medio receptor, produciendo múltiples trastornos por las deficiencias del servicio de tratamiento de aguas residuales urbanas, con todas las complicaciones que ello trae aparejado.