

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Consejería de Agricultura, Ganadería,  
Pesca y Desarrollo Sostenible.



# Índice

## Contenidos

- 1.0 Índice
- 2.0 Servicio de información y de Atención a la Ciudadanía (SIAC)
  - 2.1. SIAC sobre Medio Ambiente
  - 2.2 Servicio
- 3.0 Siac Telemático Portal Web
  - 3.1 Servicio de Información y de Atención a la Ciudadanía (SIAC)
  - 3.2. Buzón de atención ciudadana
  - 3.3 Soloictudes de Información Ambiental
  - 3.4 Preguntas frecuentes
  - 3.5 Canal de Administración Electrónica
    - 3.5.1 Trámites Ambientales
  - 3.6 Asistente Virtual
  - 3.7 Transparencia
    - 3.7.1 Transparencia
  - 3.8 Cartas de servicio
  - 3.9 Biblioteca, Publicaciones y Multimedia
    - 3.9.1 Biblioteca, Publicaciones y Multimedia
  - 3.10 Normativa de referencia
- 4. Siac Telefónico
  - Imagen / Fin de presentación

## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

A tenor de la normativa legal vigente relativa al acceso del público a la información medioambiental y a la normativa legal vigente reguladora de la atención directa al ciudadano, se adquiere por parte de la Consejería el compromiso de implantar y poner en funcionamiento un Servicio de Información y de Atención Ciudadana (en adelante, SIAC) en materia de Medio Ambiente.

El principal objetivo del SIAC, es facilitar la asistencia personalizada a la totalidad de la ciudadanía, así como proporcionar cualquier tipo de Información de carácter Ambiental sobre nuestro territorio y las actuaciones que en él desarrollamos.

## SIAC Medio Ambiente

El Servicio de Información y de Atención Ciudadana (SIAC) en materia de Medio Ambiente , inicia su funcionamiento a finales de 2009 y se ha consolidado hasta la actualidad, en **cumplimiento de la siguiente normativa vigente:**

- ✓ **Convenio Aarhus** sobre acceso a la información, la participación pública y el acceso a la justicia en materia de medio ambiente, de 25 de junio de 1998 y ratificado por España en diciembre de 2004.
- ✓ **Ley 27/2006**, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, que la Junta de Andalucía ha incorporado a su ordenamiento jurídico mediante la **Ley 7/2007**, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental.
- ✓ El **Decreto 347/2011** de 22 de noviembre, por el que se regula la estructura y funcionamiento de la Red de Información Ambiental de Andalucía y el acceso a la información ambiental.
- ✓ Normativa que garantiza el equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y el respeto de los derechos de ciudadanos/as, tales como la **Ley 39/2015 y ley 40/2015** de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del sector público.

## SIAC Medio Ambiente

### SERVICIO

- Servicio multicanal de relación entre la ciudadanía y la Consejería.
- Concentra todas las vías de entrada de peticiones telefónica y telemática.
- Un solo Registro.
- Integra todos los organismos implicados de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible: Servicios Centrales, Delegaciones Territoriales, Agencia de Medio Ambiente y Agua.



## SIAC Medio Ambiente

### SERVICIO



## SIAC Medio Ambiente

### SERVICIO

El **principal objetivo** del SIAC, es facilitar la asistencia personalizada a la totalidad de la ciudadanía, así como proporcionar cualquier tipo de Información de carácter Ambiental sobre nuestro territorio y las actuaciones que en él se desarrollan.

A través del SIAC los ciudadanos pueden plantear sus consultas relacionadas con el medio ambiente mediante una **plataforma multicanal** de atención telemática y de atención telefónica:

1. vía **telemática** a través de la web, 24 horas., disponible en el siguiente enlace <http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/siac>
2. vía **telefónica**, de lunes a viernes, de 8,00 a 20,00 h., a través del número 954 54 44 38 (con tarifa plana).

El canal telefónico cuenta asimismo con el servicio de **Buzón de Voz**, cuya finalidad es permitir a la ciudadanía dejar sus datos de contacto, en los momentos de mayor afluencia de llamadas o en las franjas de fuera del horario de atención para que, de esta manera, cuando los Agentes estén disponibles, puedan contactar con él y gestionar su consulta.

## SIAC Medio Ambiente

### SERVICIO

Los servicios que se gestionan a través del SIAC son:

- ***Servicios de Información General e Información Especializada*** de cualquier competencia en materia medio ambiental de la CGAPyDS de la Junta de Andalucía (Agua, Aire, Biodiversidad, Caza y Pesca, Educación Ambiental y Voluntariado, Espacios Naturales Protegidos, Litoral, Montes, Participación e información ambiental, Políticas Ambientales y Sostenibilidad, Residuos, Suelos y subsuelo, Vías pecuarias, Vigilancia y prevención ambiental). Orientar y asesorar a los ciudadanos/as en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Facilitar a los ciudadanos/as el acceso a los medios de participación y colaboración.
- ***Servicios de Asistencia técnica para la tramitación telemática:*** Proporcionar soporte funcional sobre los procedimientos que se tramiten por medios electrónicos., con el fin de asesorar y guiar a la ciudadanía en la tramitación telemática, realizando un seguimiento de los datos y pasos necesarios para la correcta gestión de sus peticiones y evitando así en la medida de lo posible desplazamientos innecesarios. Orientar y asesorar a los ciudadanos/as en la cumplimentación de documentos y formularios, informando en su caso sobre la documentación que deben acompañar. Facilitar a la persona interesada, en caso de ser necesario, el acceso a la información y a los documentos asociados a los procedimientos. En su caso, informar sobre las formas de efectuar el pago de las tasas por la prestación de servicios o realización de actividades administrativas.
- ***Servicio de Consultas de Expedientes:*** asuntos relacionados con el ámbito de la Consejería. Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de los trámites y gestiones que dispongan de servicio de cita previa.
- ***Informar y orientar*** sobre el acceso al sistema de quejas y sugerencias y facilitar dicho acceso directamente.

## SIAC Atención Telemática Portal WEB

En cuanto a la **atención telemática**, está disponible en el sitio web de la Consejería, Portal Ambiental de Andalucía en el área “Servicio de Atención a la Ciudadanía”, en donde se integran entre otros, los siguientes servicios:

1. **El Buzón del Ciudadano**, donde la ciudadanía puede enviar consultas y peticiones sobre temas relacionados con información ambiental, así como opiniones, sugerencias y propuestas para mejoras de la web.
2. **El Canal de Administración Electrónica**, permite la tramitación telemática con distinto nivel de telematización. Este canal dispone de un *Asistente Virtual* que, con un sistema de inteligencia artificial, trata de resolver las cuestiones planteadas por la ciudadanía en relación a los trámites disponibles.
3. **Preguntas Frecuentes**, se da respuesta a las preguntas realizadas con más frecuencia por la ciudadanía a través del SIAC. Se han clasificado todas las preguntas en función de la temática ambiental a la que hace referencia.
4. **El Tramitador de las solicitudes de información ambiental**, de acuerdo con lo establecido en la Ley 27/2006, de 18 de julio mediante una plataforma telemática que permite la presentación de las solicitudes de información ambiental a través del Canal de Administración Electrónica.

## SIAC Atención Telemática

Portal Web de la CAGPyDS: <https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/>



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Agricultura, Ganadería,  
Pesca y Desarrollo Sostenible

Portal Ambiental de Andalucía

ACERCA DE... | ACTUALIDAD | ÁREAS TEMÁTICAS | ACCESO A LA REDIAM | SERVICIOS | Q

  
**Agua**

  
**Cambio climático**

  
**Residuos**

  
**Biodiversidad**

  
**Atmósfera**

  
**Espacios Protegidos**

  
**Formación y Sensibilización**

### NOTICIAS



**Constituido el grupo de trabajo para la redacción del plan de calidad del aire de Granada y el área metropolitana**

18 de noviembre de 2021

La Junta destina un total de 10ME al desarrollo de esta y otras medidas incluidas en la Estrategia Andaluza para la Calidad del Aire

**La consejera Carmen Crespo inaugura en Sabote la décima EDAR construida en Jaén en lo que va de legislatura**

18 de noviembre de 2021

En esta depuradora se ha invertido 2,7 millones de euros que benefician a 4.700 personas



**La Junta impulsará en 2022 un total de 67 actuaciones de depuración en la provincia de Jaén**

17 de noviembre de 2021

Carmen Crespo ha firmado cinco convenios relativos a obras de depuración que conllevan una inversión de 17,7ME, benefician a 77.000 Jienenses y crean 267 empleos verdes



## SIAC Atención Telemática

### Servicios / Servicio de Información y de Atención a la Ciudadanía (SIAC)



Portal Ambiental de Andalucía

ACERCA DE... ACTUALIDAD | ÁREAS TEMÁTICAS | ACCESO A LA REDIAM | SERVICIOS | Q

Inicio / Servicios / Servicio de Atención a la Ciudadanía (SIAC)

#### Servicio de Atención a la Ciudadanía (SIAC)

★★★★★ | Media: 5.0 | Votos: 2



#### Servicio Integrado de Atención Ciudadana

A través del SIAC los ciudadanos pueden plantear sus consultas relacionadas con el medio ambiente.



#### Transparencia

Publicidad activa de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible



#### Solicita información

Consulta los canales para realizar solicitudes de información ambiental a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

## SIAC Atención Telemática

### Servicios / Servicio de Información y de Atención a la Ciudadanía (SIAC)/ Buzón de Atención ciudadana



**A** Junta de Andalucía  
Consejería de Agricultura,  
Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible

#### Buzón del Ciudadano

Bienvenido al buzón del ciudadano, a través del cual podrá formular de manera sencilla y eficaz sus consultas, peticiones y sugerencias en materia de medio ambiente.

#### Servicios del buzón

¿Qué desea hacer?

- [Consultas y sugerencias](#)
- [Solicitar una consulta](#)
- [Dejar una muestra web](#)
- [Consultar una reclamación](#)

#### Seguimiento

A través de este servicio usted puede hacer un seguimiento del estado de su consulta o petición.

Para ello, introduzca su correo electrónico y la clave que le fue facilitada cuando realizó su consulta.

Datos para el seguimiento

(\*) Correo Electrónico

Identificador (1)

\* Campo obligatorio

Para cualquier consulta, duda o aclaración, puede contactar también con nuestro teléfono de Atención Ciudadana 954 54 44 38.

Las informaciones ofrecidas por este medio tienen exclusivamente carácter ilustrativo y no originarán derechos, ni expectativas de derechos (Artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, Boja nº 136, de 26 de octubre).

Por favor, no imprima esta pantalla si no es necesario. Contribuirá a la conservación del medio ambiente y de nuestros bosques.

"Please, do not print this screen unless it is absolutely essential. You will preserve the environment and our forests"

 El desarrollo de este servicio WEB  
ha sido ordenado por la Unión Europea

[Privacidad de datos](#)  
[Condiciones de uso](#)

A través de un formulario, la ciudadanía podrá enviar las 24 horas del día consultas, opiniones, sugerencias y propuestas para mejorar, así como reclamaciones a través de acceso al Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

## SIAC Atención Telemática

### Solicitudes de Información Ambiental



Portal Ambiental de Andalucía



Hícto / Acceso a la REDIAM

#### Acceso a la REDIAM

★★★★☆ | Media: 2.3 | Votos: 3



En Andalucía, cualquier persona puede acceder a Información sobre medio ambiente. Este derecho se garantiza mediante la Ley 27/2006, de 18 de julio. Se puede acceder a la información ambiental de dos formas:

Activamente, mediante la **búsqueda directa** de cierta información. Para ello se ofrece ayuda y soporte a través del servicio de atención al ciudadano, el trámite de solicitud de información ambiental, así como el listado de autoridades públicas en materia de medio ambiente.

Pasivamente, **consultando y descargando** la información que los organismo públicos producen y difunden de forma continua.

En Andalucía, la **Rediam** (Red de Información Ambiental de Andalucía) se encarga de integrar y difundir toda la información generada por los diferentes centros productores, tanto públicos como privados. Al mismo tiempo, la Rediam constituye un centro más de producción y actualización de numerosa información de temática ambiental.

#### DESTACADOS



Redes de medición en tiempo real



Seguimiento de la calidad de las aguas litorales y marinas



¿Cómo puedo solicitar información ambiental?

#### ACCEDE A INFORMACIÓN AMBIENTAL DE ANDALUCÍA

Permite a la ciudadanía la solicitar Información Ambiental tanto de manera telemática, mediante certificado digital, como de manera presencia, mediante un escrito dirigido a la CAGPyDS.

## SIAC Atención Telemática

### Servicios/ Servicio de Información y de Atención a la Ciudadanía (SIAC)/ Preguntas frecuentes.

Inicio / Preguntas frecuentes

#### Preguntas frecuentes

☆☆☆☆☆ | Media: 0.0 | Votos: 0



En este apartado se trata de dar respuesta a las preguntas realizadas con más frecuencia por los ciudadanos a través del Buzón habilitado en esta página web. Se han clasificado todas las preguntas en función de la temática ambiental a las que hacen referencia.

- Agua
- Atmósfera
- Biodiversidad
- Cambio climático
- Caza y Pesca continental
- Educación y Voluntariado Ambiental
- Espacios Naturales Protegidos
- Generales
- Litoral
- Medio Ambiente Urbano
- Montes
- Participación e información ambiental
- Prevención y Calidad Ambiental
- Residuos
- Responsabilidad ambiental
- Suelos y subsuelo
- Urbanismo
- Vías pecuarias
- Contaminación lumínica
- Contaminación acústica

Aproximadamente 250 preguntas frecuentes disponibles.

## SIAC Atención Telemática

### Servicios/ Canal de Administración Electrónica



#### Canal de Administración Electrónica

[INFORMACIÓN GENERAL](#)
[TRÁMITES Y SERVICIOS](#)
[UTILIDADES](#)
[TABLÓN DE ANUNCIOS](#)

[Inicio](#)

#### TRÁMITES MÁS SOLICITADOS



##### Convocadas las ayudas 2021 destinadas a la mejora de la capacidad de adaptación y el incremento del valor ambiental de los ecosistemas forestales

La Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible ha publicado la convocatoria de ayudas para el año 2021 destinadas al incremento del valor medioambiental de los ecosistemas forestales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía. El plazo de solicitud de las ayudas se abre el próximo 19 de julio y finalizará el 30 de septiembre. Las solicitudes de ayuda se presentarán exclusivamente a través de medios electrónicos, estando todos los anexos, formularios e información disponibles a través de este Canal de Administración electrónica.



##### Expedición de licencias del cazador, del pescador y/o medios auxiliares de caza y pesca continental

La práctica del ejercicio de la caza o de la pesca continental en Andalucía requerirá la obtención previa de la licencia correspondiente y la concertación de un seguro obligatorio de responsabilidad civil. Asimismo, la posesión de rehales con fines de caza y la utilización de embarcaciones exigirán la expedición de licencias como medio auxiliar de caza o pesca.



##### Expedición de la Tarjeta de identificación del cazador y pescador

La Consejería expedirá la tarjeta de identificación correspondiente a todos los ciudadanos que estén habilitados para el ejercicio de la caza y la pesca continental y que estén inscritos en el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental de Andalucía

## SIAC Atención Telemática

### Servicios/ Canal de Administración Electrónica / Directo a / Servicios y Trámites de Medio Ambiente

VER MÁS

#### DIRECTO A:



#### Servicios y Trámites de Medio Ambiente

Consulta todos los trámites con la administración en materia de medio ambiente de forma fácil y cómoda.



## Canal de Administración Electrónica

INFORMACIÓN GENERAL | TRÁMITES Y SERVICIOS | UTILIDADES | TABLÓN DE ANUNCIOS | 🔍

Inicio / Canal de Administración Electrónica / Trámites y servicios / Trámites de Medio Ambiente

Buscar por palabras

Todos los tipos

Todas las temáticas

Fecha de publicación descen...

Plazo abierto

Tramitación electrónica

BUSCAR

LIMPIAR

## SIAC Atención Telemática

### Servicios / Servicio de Información y de Atención a la Ciudadanía (SIAC)/Asistente virtual



**Iniciar diálogo** a | a

Soy el asistente virtual al que podrá consultar acerca de las ayudas, subvenciones, autorizaciones o cualquier otro trámite que le interese en materia de medio ambiente. Si los datos que le facilitamos no son los que buscaba, puedes consultar nuestros [Consejos para Dialogar](#).

**CMA responde:**  
Hola, ¿qué tal?, buenas tardes. ¿En qué le puedo ayudar?

**Su consulta:**  
Buenos días, ¿me podrías dar información sobre cómo obtener la licencia de caza?

**CMA responde:**  
A continuación le muestro los diferentes trámites que mejor se ajustan a su solicitud:

1. *Expedición de licencias del cazador, del pescador y/o medios auxiliares de caza y pesca continental*
2. *Autorización de monterías, batidas o ganchos*

**Escriba aquí su consulta** Consultar

¿Le ha sido útil el Asistente?

**Otra información puede serle útil:**

- ¿Cómo puedo obtener o renovar la Licencia de caza a través de Internet?
- ¿Cómo puedo obtener o renovar la Licencia de caza en el acto?
- ¿Cómo puedo obtener un duplicado de mi tarjeta de identificación de caza y/o pesca?
- ¿Cuándo se convoca la Oferta Pública de Caza?

🔍 Consejos para dialogar 📬 Buzón del ciudadano
Powered by Natural Language

## SIAC Atención Telemática

### Servicios / Servicio de Información y de Atención a la Ciudadanía (SIAC)/ Transparencia



#### Información institucional y organizativa

Estructura orgánica  
Órganos colegiados  
Delegaciones de competencias  
Unidad de Igualdad de Género

#### Planificación, evaluación y estadística

Planes y programas anuales y plurianuales  
Información estadística y cartográfica

#### Contratos, convenios y subvenciones

**Contratos**  
Convenios  
Encomiendas de gestión  
Subvenciones y ayudas públicas  
Compra Pública de Innovación

#### Empleo público

Relaciones de puestos de trabajo (RPT)  
Información de personal  
Ofertas de empleo público y procesos de selección  
Bolsas de trabajo

#### Información jurídica

Elaboración de normas  
Normativa vigente  
Otras disposiciones

#### Información económica y presupuestaria

Presupuestos  
Publicidad institucional  
Fondos Europeos en Andalucía 2014-2020

#### Altos cargos

Declaraciones IRPF de altos cargos

#### Relaciones con la ciudadanía

Información sobre procedimientos y servicios  
Actividades de tratamiento de datos personales  
Servicios de atención a la ciudadanía  
Sugerencias y reclamaciones  
Política de privacidad  
Certificado de sello electrónico para la actuación administrativa automatizada

➤ Más opciones

#### Información sectorial

Comparecencias  
Proyectos Europeos e Iniciativas Internacionales

## SIAC Atención Telemática

### Servicios / Servicio de Información y de Atención a la Ciudadanía (SIAC)/ Transparencia



[Inicio](#) > [La Consejería](#) > [Transparencia](#) > [Contratos, convenios y subvenciones](#) >

## Contratos del Sector Público

### Información relativa a contratos del Sector Público

El artículo 15 a) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía obliga a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales a publicar determinada información en materia de contratación pública.

El cumplimiento de esta obligación se realiza a través del [buscador de licitaciones](#) del apartado [Contratación Pública](#) del Portal de la Junta de Andalucía.

### Índice

#### 1. Información relativa a contratos del Sector Público

#### 2. Algunas orientaciones para la consulta

## SIAC Atención Telemática

### Portal Web de la CAGPyDS /Servicios / Cartas de servicio

The screenshot displays the website interface for the Junta de Andalucía, specifically the 'Cartas de servicios' section. The header includes the logo of the Junta de Andalucía and the text 'Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible'. Navigation links for 'Temas', 'La consejería', 'Servicios', and 'Buscar' are visible. The main content area shows '3 recursos disponibles' and a list of service cards: 'Agentes de Medio Ambiente', 'DG de Fondos Agrarios', and 'Servicio de Publicaciones y Divulgación'.

Las cartas de servicios son documentos que tienen como objeto informar a la ciudadanía sobre los servicios públicos que gestiona la Consejería.

Cada servicio o unidad de la Consejería recoge en su Carta las condiciones en que se prestan los servicios, los derechos de la ciudadanía y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

## SIAC Atención Telemática

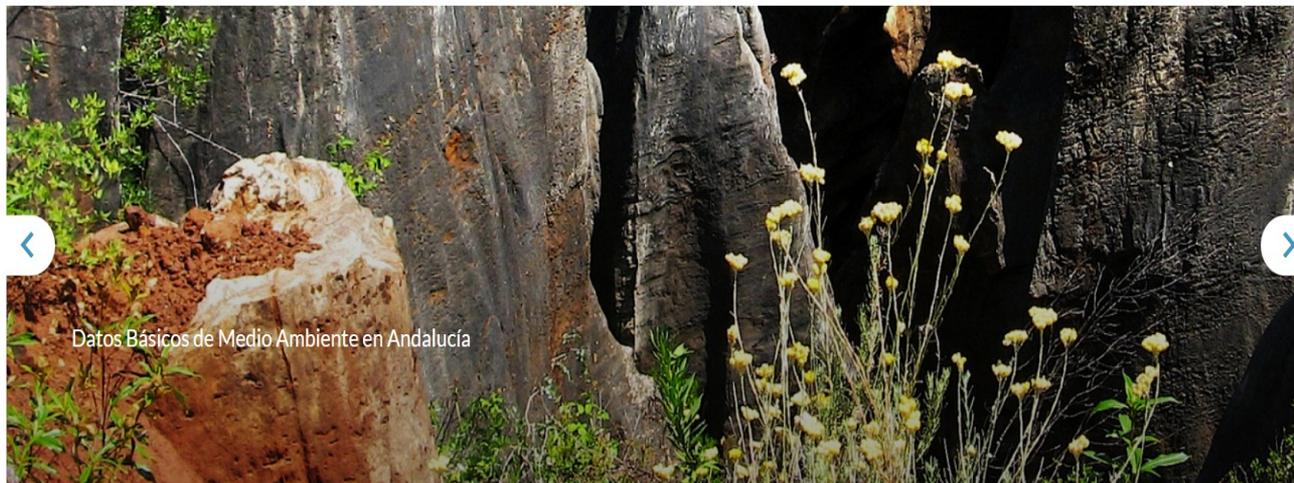
### Servicios / Biblioteca, Publicaciones y Multimedia

ACERCA DE... | ACTUALIDAD | ÁREAS TEMÁTICAS | ACCESO A LA REDIAM | **SERVICIOS** | Q

Inicio / Servicios / Biblioteca, Publicaciones y Multimedia

#### Biblioteca, Publicaciones y Multimedia

★★★★★ | Media: 5.0 | Votos: 2



Datos Básicos de Medio Ambiente en Andalucía



## SIAC Atención Telemática

### Servicios / Biblioteca, Publicaciones y Multimedia



Informes periódicos



Galería de vídeos



Galería de publicaciones digitales



Galería de presentaciones



Biblioteca



Galería de imágenes



Galería de audios



Galería de revistas y boletines



Galería de material divulgativo

## SIAC Atención Telemática

### Acerca de... / Normativa de referencia

[ACERCA DE...](#)[ACTUALIDAD](#)[ÁREAS TEMÁTICAS](#)[ACCESO A LA REDIAM](#)[SERVICIOS](#)[Inicio](#) / [Acerca de...](#) / [Normativa de referencia](#)

## Normativa de referencia



★★★★★ | Media: 5.0 | Votos: 1

El **acceso a la información ambiental** tiene un papel esencial en la concienciación y educación ambiental de la sociedad, y constituye un instrumento indispensable para poder intervenir con conocimiento de causa en los asuntos públicos.

Cualquier persona física o jurídica, así como sus asociaciones, organizaciones y grupos, puede solicitar o recibir información ambiental que esté en poder de las administraciones y entidades públicas y de aquellas entidades privadas que ejercen funciones o prestan servicios públicos, independientemente de su nacionalidad o domicilio.

En el ámbito de la información ambiental, la normativa de referencia es:

[▶ Normativa comunitaria](#)

[▶ Normativa estatal](#)

[▶ Normativa autonómica](#)

## SIAC Atención Telefónica

**SIAC TELEFÓNICO - Servicio de Información y de atención a la ciudadanía/  
Atención telefónica**



954 54 44 38

Teléfono de Información y Atención Ciudadana sobre Medio Ambiente de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

Disponible de lunes a viernes, de 8 a 20 horas, ininterrumpidamente.



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Agricultura, Ganadería,  
Pesca y Desarrollo Sostenible



**Junta de Andalucía**