

ORDEN DE 20 DE OCTUBRE DE 2005, POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN AMBIENTAL.

(BOJA núm. 222/2005, de 14 de noviembre)

Visto el proyecto de Carta de Servicios elaborado por la Dirección General de Participación e Información Ambiental, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de las competencias que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, modificado por Decreto 177/2005, de 19 de julio, 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

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Información y Evaluación Ambiental que se incorpora como Anexo a esta Orden.
2. Ordenar la publicación de la presente Orden y de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACION Y EVALUACION AMBIENTAL

PROLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Información y Evaluación Ambiental, adscrito a la Dirección General de Participación e Información Ambiental, de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, tiene como objetivo informar a las personas usuarias de los servicios que presta, ofreciéndoles la posibilidad de colaborar en la mejora de los mismos y facilitándoles la obtención de información.

Como consecuencia de lo anterior, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas que integran el Servicio.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

B) I. Datos identificativos.

I.I. Identificación.

El Servicio de Información y Evaluación Ambiental está adscrito a la Dirección General de Participación e Información Ambiental, la cual forma parte de la estructura orgánica básica de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, y lo conforman tres Departamentos:

1. Departamento de Análisis Espacial.
2. Departamento de Estadísticas y Bases de Datos.
3. Departamento de Teledetección.

I.II. Misión.

El Servicio de Información y Evaluación Ambiental tiene como misión estructurar y mantener un Sistema de Información Geográfica que dé apoyo a las funciones de planificación, administración y evaluación en materia de medio ambiente y facilite el acceso público a la información ambiental. Igualmente es responsable de la gestión y funcionamiento de la denominada Red de Información Ambiental de Andalucía, de las estadísticas oficiales y del control de calidad de los contenidos del sitio web, de la Consejería de Medio Ambiente.

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

El propio Servicio de Información y Evaluación Ambiental es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Información y Evaluación Ambiental en calidad de clientes, ya sea de carácter interno -personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos-, o externo -la ciudadanía en general- podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
2. Buzones de sugerencias sitos en las sedes de la Consejería de Medio Ambiente.
3. Sitio web de la Consejería de Medio Ambiente («Buzón del ciudadano» y apartado «Mejore nuestro web»).
4. Organos de Participación (Consejo Andaluz de Medio Ambiente, Consejo Andaluz de Biodiversidad, Consejo Andaluz del Agua, etc.).
5. Mediante su integración en la Red de Información Ambiental de Andalucía.
6. A través de su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Dirección General de Participación e Información Ambiental.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Servicio de Información y Evaluación Ambiental le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Departamentos integrados en el mismo:

- a) Atender a las demandas de acceso a información técnica ambiental y a las estadísticas producidas por la Consejería de Medio Ambiente.
- b) Definir los proyectos estadísticos a elaborar por la Consejería de Medio Ambiente, producir las estadísticas oficiales de los parámetros que gestiona la Dirección General de Participación e Información Ambiental, y visar el resto de la información estadística de la Consejería.
- c) Producir información ambiental alfanumérica y series de cartografía temática ambiental de Andalucía y coordinar las normas y técnicas de elaboración de las mismas, fundamentalmente mediante el uso de tecnologías asociadas a los Sistemas de Información Geográfica.
- d) Generar información ambiental a través de teledetección.
- e) Difundir de forma general información técnica ambiental y estadísticas ambientales.
- f) Facilitar el acceso público, por internet, a la información ambiental generada por la Consejería de Medio Ambiente.
- g) Desarrollar proyectos de I+D+i, bien directamente o mediante colaboración con universidades y centros de investigación en el ámbito autonómico, nacional e internacional.
- h) Determinar, aplicar y difundir los indicadores básicos sobre el estado y la evolución del medio ambiente en Andalucía.
- i) Colaborar en la coordinación institucional, tanto en lo que se refiere a la Administración Autónoma como a la coordinación con otras Comunidades Autónomas, Administración Central y organismos supranacionales, los aspectos vinculados con la espacialización de la información ambiental y la producción de estadísticas.

II.II. Normativa reguladora:

II.II.I. Comunitaria.

- Directiva 2003/4/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2003, relativa al acceso del público a la información medioambiental.
- Directiva 2003/35/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de mayo de 2003, por la que se establecen medidas para la participación del público en la elaboración de determinados planes y programas relacionados con el medio ambiente y por la que se modifican, en lo que se refiere a la participación del público y el acceso a la justicia, las Directivas 85/337/CEE y 96/61/CE del Consejo.
- Convenio de Aarhus sobre el acceso a la información, la participación del público en la toma de decisiones y el acceso a la justicia en asuntos ambientales (hecho en Aarhus, Dinamarca, el 25 de junio de 1998, firmado el

25 de junio de 1998 y ratificado el 29 de diciembre de 2004).

- Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece una infraestructura de información espacial en la Comunidad (INSPIRE) (SEC-2004980) (presentada por la Comisión).

II.II.II. Estatal.

- Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía de Andalucía (BOJA número 2/1982, de 1 de febrero), modificada por la Ley 1/1990, de 30 de enero.
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de Función Estadística Pública (BOE núm. 112, de 11 de mayo de 1989).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre de 1992).
- Ley 4/1999, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 14 de enero de 1999).
- Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre el derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente (BOE núm. 297, de 13 de diciembre de 1995).
- Ley 55/1999, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social (BOE de 30 de diciembre de 1999).
- Ley Orgánica 15/1999, de Protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).
- Real Decreto 994/1999, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados.

II.II.III. Autonómica.

- Artículos 52 y 53 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre (BOJA núm. 2, de 1 de febrero de 1985).
- Decreto 206/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Medio Ambiente (BOJA núm. 94, de 14 de mayo).
- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas de los servicios administrativos de atención directa al ciudadano (BOJA núm. 136, de 26 de octubre).
- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre).
- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet) (BOJA núm. 134, de 15 de julio).
- Orden de 31 de mayo de 2000, por la que se regula la Red de Información Ambiental y los Programas Anuales de Información Ambiental de la Consejería de Medio Ambiente (BOJA 73/2000, de 27 de junio; Corrección de errores BOJA 90/2000, de 5 de agosto).

- Ley 4/1989, de 12 de diciembre, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 100, de 19 de diciembre de 1989).

- Ley 8/2002, de 17 de diciembre, por la que se aprueba el Plan Estadístico de Andalucía 2003-06 y de modificación de la Ley 4/1989, de 12 de diciembre, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 154, de 31 de diciembre de 2002).

- Decreto 29/2005, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Programa Estadístico de la Comunidad Autónoma de And-

lucía para el año 2005 (BOJA número 49, de 10 de marzo de 2005).

III. Derechos de utilización de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen 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 el Servicio 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.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y demás personal que tramiten los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

1. La ciudadanía andaluza, como clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones 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 el Servicio de Información y Evaluación Ambiental, 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.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones:

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 imprimida en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta And-

lucía 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.III. Tramitación.

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 el Servicio de Información y Evaluación Ambiental. El propio Servicio atenderá las sugerencias o reclamaciones presentadas, adoptando las medidas que correspondan, las cuales deben notificarse a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Información y Evaluación Ambiental las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Direcciones: Avenida de Manuel Siurot, núm. 50. 2.^a planta, 41071, Sevilla.

Teléfonos:

- 955 003 400.

- 955 003 500.

Fax: 955 003 777.

Dirección de internet:
<http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente>.

Correo electrónico:
sviea.dgpia.cma@juntadeandalucia.es.

Libro de Sugerencias y Reclamaciones:
www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Servicio de Información y Evaluación Ambiental se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 33: Parada en Manuel Siurot, núm. 50.
- Línea 1: Parada en Manuel Siurot, núm. 50.
- Línea 6: Parada de la Calle Marqués Luca de Tena.
- Línea 2: Parada de la Calle Marqués Luca de Tena.
- También desde el apeadero de RENFE Virgen del Rocío.

2. Plano de situación:

[VER PLANO](#)

C) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Servicio de Información y Evaluación Ambiental recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con las demandas de información técnica y de estadísticas ambientales:

1.1. Atender las demandas de información y estadísticas ambientales que no necesiten elaboración, en un plazo inferior a 30 días naturales desde la entrada en el Servicio de la correspondiente solicitud.

1.2. Responder a las consultas y peticiones de información para las que sea necesario un proceso de elaboración en un plazo inferior a 60 días naturales desde su entrada en el Servicio.

2. En relación con la definición de los proyectos estadísticos y con la elaboración de la información estadística oficial de la Consejería de Medio Ambiente:

2.1. Controlar la calidad de las estadísticas oficiales de la Consejería de Medio Ambiente.

2.2. Publicar anualmente los datos correspondientes a todas las estadísticas de la Consejería de Medio Ambiente.

3. En relación con la producción de información ambiental alfanumérica y de series de cartografía temática ambiental de Andalucía:

3.1. Actualizar, mantener y divulgar trimestralmente los contenidos del subsistema de biodiversidad de Andalucía.

3.2. Llevar a cabo un seguimiento y evaluación anual de los humedales andaluces, y publicar los resultados obtenidos. 3.3. Generar la ortofoto digital de Andalucía a partir de fotografías aéreas, con una renovación de un cuadrante de la región al año.

3.4. Editar el DVD de la ortofoto digital de Andalucía.

3.5. Gestionar una base de datos de información climática y meteorológica de Andalucía y difundir sus contenidos.

4. En relación con la generación de información ambiental a través de teledetección:

4.1. Actualizar cada cuatro años el Mapa de Usos y Coberturas Vegetales del Suelo en Andalucía.

4.2. Elaborar la parte correspondiente a Andalucía del programa Corine Land Cover de la Unión Europea.

4.3. Mantener actualizada y manejar la biblioteca de imágenes satélite de Andalucía.

4.4. Elaborar anualmente la cartografía de superficies recorridas por los incendios forestales.

5. En relación con la difusión general de información técnica ambiental y de estadísticas ambientales:

5.1. Elaborar y publicar anualmente en formato papel y CD-Rom un informe sobre el estado del medio ambiente en Andalucía, e insertar sus contenidos en el sitio web de la Consejería de Medio Ambiente.

5.2. Editar anualmente un resumen de datos básicos ambientales de Andalucía.

6. En relación con el acceso público, por internet, a la información ambiental generada por la Consejería de Medio Ambiente:

6.1. Realizar el control de calidad de todos los contenidos del sitio web en internet de la Consejería de Medio Ambiente.

7. En relación con el desarrollo de proyectos de I+D+i:

7.1. Promover la incorporación de nuevas tecnologías en la elaboración de proyectos de I+D+i.

8. En relación con la determinación, aplicación y difusión de los indicadores básicos sobre el estado y la evolución del medio ambiente en Andalucía:

8.1. Publicar anualmente un perfil ambiental de Andalucía, basado en indicadores.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Información y Evaluación Ambiental se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Respecto a las demandas de información técnica y de estadísticas ambientales:

1.1. Porcentaje anual de demandas de información y estadísticas ambientales disponibles en el Servicio, atendidas en un plazo inferior a 30 días naturales desde la entrada de las correspondientes solicitudes.

1.2. Porcentaje anual de demandas de información y estadísticas ambientales, para las que haya sido necesario elaborar la información solicitada, atendidas en un plazo inferior a 60 días naturales desde su entrada en el Servicio.

2. Respecto a la definición de los proyectos estadísticos y la elaboración de la información estadística oficial de la Consejería de Medio Ambiente:

2.1. Porcentaje anual de proyectos estadísticos definidos y con información estadística oficial elaborada por la Consejería de Medio Ambiente.

2.2. Porcentaje anual de proyectos estadísticos definidos y con información estadística oficial publicada por la Consejería de Medio Ambiente.

2.1. Porcentaje anual de estadísticas oficiales de la Consejería de Medio Ambiente con datos actualizados y publicados.

2.2. Número anual de nuevas actividades estadísticas generadas y propuestas al Instituto de Estadística de Andalucía.

3. En relación con la producción de información ambiental alfanumérica y de series de cartografía temática ambiental de Andalucía:

3.1. Número de contenidos del subsistema de biodiversidad de Andalucía actualizados cada tres meses en el sitio web en internet de la Consejería de Medio Ambiente.

3.2. Número de contenidos referentes al seguimiento y evaluación anual de los humedales andaluces actualizados al año en el sitio web en internet de la Consejería de Medio Ambiente.

3.3. Fecha de actualización en internet de la ortofoto digital de Andalucía, y de la edición del DVD que incluya la última renovación realizada.

3.4. Número de artículos sobre el clima publicados al año en la Revista de Medio Ambiente.

3.5. Número de mapas y de gráficos sobre el clima publicados en el Informe Anual de Medio Ambiente (IMA).

3.6. Número de visitas realizadas al año en el Subsistema CLIMA de la web de la Consejería de Medio Ambiente.

4. Respecto a la generación de información ambiental a través de Teledetección:

4.1. Fecha de publicación del Mapa de Usos y Coberturas Vegetales del Suelo en Andalucía.

4.2. Número de imágenes de satélite inventariadas y catalogadas al año.

4.3. Número de mapas generados al año sobre superficies recorridas por los incendios forestales.

5. Respecto a la difusión general de información técnica ambiental y de estadísticas ambientales:

5.1. Fecha de publicación del Informe Anual de Medio Ambiente.

6. Respecto al acceso público, por internet, a la información ambiental generada por la Consejería de Medio Ambiente:

6.1. Número de propuestas de contenidos a incluir en la web, supervisadas al mes.

7. Respecto al desarrollo de proyectos de I+D+i:

7.1. Número de proyectos de investigación vigentes cada año.

8. Respecto a la determinación, aplicación y difusión de los indicadores básicos sobre el estado y la evolución del medio ambiente en Andalucía:

8.1. Fecha de publicación del documento sobre indicadores.

D) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público:

- El horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.-El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 a las 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés:

- Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios ampliada, podrán obtenerla en formato papel en la sede del Servicio de Información y Evaluación Ambiental. También está disponible en internet, en el sitio web: <http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente>.

- Los productos del Servicio de Información y Evaluación Ambiental se engloban dentro del catálogo de productos y servicios del Sistema de Información Ambiental de Andalucía, que puede consultarse a través de las siguientes vías:

Internet: En las direcciones web: <http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente> o <http://www.egmasa.es/>.

Enviando un correo electrónico a peticionessig@egmasa.es.

Por teléfono al número: 902 525 100.

Por fax al número: 955 044 791.

- Las solicitudes de productos específicos del Servicio de Información y Evaluación Ambiental han de hacerse a la Consejería de Medio Ambiente o a la Empresa Pública de Gestión Medioambiental, EGMASA (web: <http://www.egmasa.es/>).

- La difusión de información ambiental generada por el Servicio se contiene en el marco de difusión de la Red de Información Ambiental de Andalucía, que puede consultarse en internet en las direcciones:

<http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente>

<http://www.egmasa.es/>