

**III OTRAS RESOLUCIONES****CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO E INNOVACIÓN**

RESOLUCIÓN de 21 de febrero de 2011, de la Dirección General de Ciencia y Tecnología, por la que se aprueba la Carta de Servicios del "Instituto Tecnológico Agroalimentario de Extremadura" y se dispone su publicación. (2011060409)

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Tecnológico Agroalimentario de Extremadura, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO :

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del "Instituto Tecnológico Agroalimentario de Extremadura", que se incorpora como Anexo a la presente resolución.

Segundo. Disponer de la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene, en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios de la Dirección General de Ciencia y Tecnología denominada "Carta de Servicios del Instituto Tecnológico Agroalimentario de Extremadura" para su exposición y distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo y en la Red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente, se podrá acceder a su contenido en el Observatorio de la Calidad que se ubica en la dirección de Internet <http://observatorio.juntaex.es>

Mérida, a 21 de febrero de 2011.

El Director General de Ciencia y Tecnología,
JESÚS ALONSO SÁNCHEZ



A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO AGROALIMENTARIO DE EXTREMADURA DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO E INNOVACIÓN

CARTA DE SERVICIOS

PRÓLOGO

Esta Carta de Servicios, tiene como propósito facilitar a los usuarios la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente, con el objetivo de mejorar los servicios proporcionados por el Instituto a las personas usuarias.

Como consecuencia de lo anterior, adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la Carta de Servicios se aplique por todas las personas a su servicio.

La presente Carta expone las condiciones en las que se prestan los servicios, los derechos y obligaciones de los usuarios en relación con éstos y los canales de comunicación del usuario con los servicios que se ofertan desde el Instituto.

Además de este carácter informativo, recoge compromisos de calidad concretos de las prestaciones que ofrece, compromisos que suponen un valor añadido para el usuario. También contiene los indicadores de calidad que medirán su grado de cumplimiento.

Esta carta es un compromiso público del INTAEX por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios, ya que, tras su elaboración, se hará el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos que en ella se han establecido.

En definitiva, el objetivo final de esta carta no es otro que servir a los usuarios aumentando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO O UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO

1.1. Datos identificativos.

El INTAEX es un centro adscrito a la Dirección General de Ciencia y Tecnología dependiente de la Consejería de Economía, Comercio e Innovación.

La misión del INTAEX es la prestación de servicios tecnológicos de alto valor añadido, mediante la realización de proyectos de investigación y desarrollo tecnológico, asistencias técnicas y proyectos de transferencia tecnológica, de carácter público o bajo contrato, con objeto de mejorar la competitividad del sector agroalimentario, a través del fomento de la innovación y el desarrollo tecnológico en las pymes, mejorando e incrementando la calidad de sus procesos y productos.

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

La Unidad responsable de la gestión, seguimiento y eventual revisión de la Carta de Servicios del INTAEX, es el propio Instituto, perteneciente a la Dirección General de Ciencia y Tecnología de la Vicepresidencia 2.ª y Consejería de Economía, Comercio e Innovación, sito en Carretera de Cáceres, s/n. (Finca Santa Engracia), 06071 en Badajoz.

1.3. Direcciones y Horarios

INSTITUTO TECNOLÓGICO AGROALIMENTARIO (INTAEX)

Ctra. de Cáceres, s/n. Finca Santa Engracia.

06071 BADAJOZ

Teléfono: 924 01 26 50

Fax: 924 01 26 74

<http://intaex.juntaextremadura.net>

intaex@juntaextremadura.net

Plano de situación



Horarios de atención a los ciudadanos.

Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

El INTAEX ofrece los siguientes servicios:

1. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D): Realización de Proyectos de Investigación y Desarrollo Tecnológico en el ámbito de la innovación agroalimentaria.
2. ASISTENCIA TÉCNICA: Desarrollo de actividades de apoyo técnico realizadas por investigadores y/o tecnólogos con empresas agroalimentarias, orientadas a la mejora y optimización de productos y procesos.
3. LABORATORIO ENSAYO: Realización de analíticas de muestras facilitadas por el cliente, en los ensayos establecidos por el Centro.

Ensayos acreditados por ENAC (UNE EN-ISO 17025):



- Análisis perfil ácidos grasos.
 - Ensayo de acidez titulable en frutas y hortalizas frescas.
4. FORMACIÓN: Organización e impartición de actividades de formación en el ámbito agroalimentario, tanto en el propio INTAEX, como en colaboraciones con otras Entidades, dirigidos a la especialización de profesionales del sector.
5. INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN: Información a los clientes y ciudadanía en general sobre las actividades realizadas en el Centro, así como los resultados de la investigación, de manera presencial y a través de los diferentes medios de comunicación.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

DE CARÁCTER GENERAL.

DE ÁMBITO ESTATAL

- Constitución Española de 1978.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO:

- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 59/2010, de 12 de marzo, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación.

RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO:

- Ley 13/1986, de 14 de abril, de Fomento y Coordinación General de la Investigación Científica y Técnica.
- Decreto 138/2002, de 8 de octubre, por el que se establecen las normas relativas a la formación de los manipuladores de alimentos y al procedimiento de autorización de empresas y entidades de formación de manipuladores de alimentos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 10/2010, de 16 de noviembre, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación de Extremadura.
- Convocatorias a proyectos a nivel regional, autonómico, europeo e internacional.



- Orden anual por la que se regulan los Precios Públicos por prestación de servicios del INTAEX.

RELACIONADA CON LOS DERECHOS DEL CIUDADANO:

- Estatal.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

- Autonómica.

- Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los ciudadanos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Decreto 184/2008, de 12 de septiembre, por el que se suprime la obligación de los interesados de presentar la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y el certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Extremadura y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Orden de 11 de septiembre de 2000, que aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD

4.1. Compromisos de calidad asumidos por el INTAEX.

La relación de los servicios prestados y los derechos que asisten a la ciudadanía y personas usuarias que los demandan se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

A) Servicio de Investigación y Desarrollo:

- I. Conseguir satisfacción global alta en relación al desarrollo de los proyectos (índice de 3 sobre 4).
- II. Reducir el número de quejas/reclamaciones respecto al desarrollo de proyectos.



B) Servicio de Asistencia Técnica:

- III. En el caso de que exista una desviación en las solicitudes de servicios (plazos, incidencias técnicas, etc.), enviar un informe justificativo de las causas y las medidas concretas a adoptar en el plazo que se determine firmado por el Director del INTAEX.

C) Servicio de Laboratorio de Ensayo:

- IV. Desarrollar todos los ensayos de laboratorio en base a protocolos normalizados que aseguren la calidad del producto.

D) Servicio de Formación:

- V. Responder a las expectativas de los alumnos respecto a la adecuación de las prácticas a los temas tratados en el curso, consiguiéndose una valoración media de 3 sobre 4 en las encuestas de satisfacción.

E) Servicio de Información y Divulgación:

- VI. Organizar, al menos, 3 jornadas-eventos anuales, en colaboración con otras entidades relacionadas con el ámbito agroalimentario.
- VII. Participación a través del stand del INTAEX en, al menos, 3 ferias del ámbito agroalimentario.
- VIII. En la participación de las ferias, responder a las solicitudes de asesoramiento en menos de 72 horas desde la recepción de las mismas.
- IX. Trasladar a los medios de comunicación de manera periódica, al menos 3 notas de prensa mensuales, de todas las actividades realizadas por el Centro.

4.2. Indicadores de Calidad.

Los indicadores de calidad son unidades de medida que permitirán el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave del Servicio y, en definitiva, comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad definidos. Se establecen, por tanto, los siguientes:

- A. Índice de satisfacción global en relación al desarrollo de proyectos.
- B. Número de quejas/reclamaciones en relación al desarrollo de proyectos.
- C. Porcentaje de informes justificativos enviados en el plazo establecido con respecto al total de desviaciones detectadas.
- D. Porcentaje de ensayos de laboratorio desarrollados en base a protocolos con respecto al total de ensayos realizados.
- E. Satisfacción media del alumnado en relación a la adecuación de las prácticas realizadas.

- F. Satisfacción media del alumnado en relación a las jornadas, ponencias, etc. realizadas en INTAEX o colaboraciones.
- G. Número de jornadas o eventos anuales realizados en colaboración con otras organizaciones.
- H. Número de ferias nacionales en las que el INTAEX participa.
- I. Número de ferias internacionales en las que el INTAEX participa.
- J. Número total de ferias en las que el INTAEX participa.
- K. Porcentaje de solicitudes de información contestadas en menos de 72 horas.
- L. Número de notas de prensa que se trasladan a los medios de comunicación, mensualmente.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

5.1. Derechos de los ciudadanos.

Con carácter general, los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Como complemento de lo anterior, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha aprobado la "Carta de Derechos de los Ciudadanos". Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios, y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a cuantas personas, ya sean éstas físicas o jurídicas actuando a través de sus representantes, se relacionen con la Administración Regional.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, los ciudadanos pasan a ser la prioridad para la Administración extremeña, acercándose ésta a los problemas de aquéllos, convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación y constituyéndose en el marco general de expectativas y aspiraciones que deben tener aseguradas en sus relaciones con la Administración Autonómica.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que se erige en un auténtico mandato o compromiso para la Administración, que al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración Regional, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.



La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis y sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, los derechos recogidos son los siguientes:

- I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
- III. Derecho a obtener información.
- IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

Con independencia de lo ya indicado, entre los usuarios del INTAEX se encuentra también el personal y unidades de la Junta de Extremadura. Así pues, la Administración velará por el cumplimiento de los derechos que todos ellos se recojan en la legislación vigente, la cual regula la relación entre dichos usuarios y las funciones objeto de esta Carta.

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos y empleados públicos.

En general, los ciudadanos, usuarios, órganos, unidades y empleados públicos que hacen uso de los servicios que presta el INTAEX, colaboran con éste a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que puedan realizarse de manera periódica.
- Mediante la realización de denuncias relacionadas con el comportamiento del personal o unidades administrativas de la Junta de Extremadura.
- Mediante la formulación de Quejas y Sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta.

6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, pues de este modo es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que se prestan y, al mismo tiempo, saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los



ciudadanos, con el fin de que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de las distintas unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración Autonómica, aparece desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (DOE n.º 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen y que sea destinataria del servicio prestado; para ello, pueden ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles su significado y alcance, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura, cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien, cabe la posibilidad de utilizar otro formato para su presentación en los registros públicos, e incluso se pueden emplear medios electrónicos como:

- Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas):
quejas.intaex@juntaextremadura.net
- Buzón de correo electrónico: intaex@juntaextremadura.net
- Buzón del Ciudadano. Quejas y Sugerencias. Sede Electrónica de la Junta de Extremadura:
<http://sede.juntaex.es>.

Con la finalidad de que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberá incluirse una información mínima, como el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos), evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

