



III OTRAS RESOLUCIONES

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO E INNOVACIÓN

RESOLUCIÓN de 17 de febrero de 2010, de la Dirección General de Comercio, por la que se aprueba la Carta de Servicios del "Servicio de Comercio Exterior" y se dispone su publicación. (2010060517)

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de Comercio Exterior, 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 "Servicio de Comercio Exterior", que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer 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 Comercio denominada "Carta de Servicios del Servicio de Comercio Exterior" para su exposición y distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en las Secciones Provinciales de la Dirección General de Comercio 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 17 de febrero de 2010.

El Director General de Comercio,
PEDRO ANTONIO JARA GALÁN

A N E X O

CARTA PÚBLICA DEL SERVICIO DE COMERCIO EXTERIOR DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO E INNOVACIÓN

CARTA DE SERVICIOS

PRÓLOGO

El Servicio de Comercio Exterior es un órgano dependiente de la Dirección General de Comercio que desempeña, entre otras, las funciones de gestionar ayudas, facilitar la promoción de productos extremeños o dar información de carácter general sobre comercio exterior.



Este servicio se presta a través de medios tradicionales como la atención presencial y también mediante otros sistemas de comunicación de tipo telefónico o escrito. Para ciertos aspectos se utiliza Internet como ejemplo de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones.

El objetivo de la Carta de Servicios es alcanzar una mejora sustancial de los servicios prestados a los/as usuarios/as por parte del Servicio de Comercio Exterior y sus unidades dependientes. Por cuanto antecede se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

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

1.1. Datos identificativos.

Esta carta es de aplicación al Servicio de Comercio Exterior dependiente de la Dirección General de Comercio que pertenece a la Consejería de Economía, Comercio e Innovación de la Junta de Extremadura.

Al Servicio de Comercio Exterior le corresponde la planificación de las políticas de promoción comercial de los productos de Extremadura, previos los correspondientes análisis y estudios de mercado, oferta y demanda y comercio exterior; la organización y puesta en marcha de estas políticas, incluidas las políticas de fomento de la promoción exterior de las empresas, mediante la participación en certámenes y eventos comerciales dentro y fuera de la región, por medios propios, o a través de encomiendas de gestión con entidades públicas; la planificación, organización, supervisión y coordinación de la política de ferias interiores; así como la ejecución de las actividades de promoción de la artesanía extremeña.

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

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del Servicio de Comercio Exterior es el propio servicio, el cual pertenece a la Dirección General de Comercio, sito en el Paseo de Roma, s/n., de la localidad de Mérida (Badajoz).

1.3. Medios de prestación del servicio:

Dirección, teléfono y e-mail:

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO.

Consejería de Economía, Comercio e Innovación.

Paseo de Roma, s/n. Módulo A, 3.ª Planta.

06800 Mérida-Badajoz (España).

Teléfono: 924 005759.

Fax: 924 005779.

e-mail: dgc.eci@juntaextremadura.net

Horario: 08,00-15,00 (de lunes a viernes).



Acceso:

Líneas de autobuses:

- Línea 2: Paseo de Roma-San Juan.
- Línea 3: San Andrés-Paseo de Roma.
- Línea 4: Paseo de Roma-Polígono Nueva Ciudad.
- Línea 6: Paseo de Roma-Consejería de Agricultura.
- Línea 7: San Agustín-Paseo de Roma.
- Línea 8: Circular (Paseo de Roma).
- Línea 9: La Antigua (Paseo de Roma).

Parada de taxis:

Plaza España, s/n., 06800 Mérida.

Teléfono: 924 371111.

Parking cercanos:

- Parking Atarazanas: entrada por calle Atarazanas.
- Parking Avenida José Fernández López: entradas por Avda. José Fernández López y rotonda Puente Lusitania (debajo de la Cafetería Roma).

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS EN EL SERVICIO DE COMERCIO EXTERIOR.

El Servicio de Comercio Exterior ofrece los siguientes servicios, divididos por categorías:

Gestión de ayudas:

1. Tramitar y resolver los expedientes de las solicitudes para la concesión de ayudas destinadas a:
 - La promoción exterior de empresas de Extremadura y a la apertura de nuevos mercados.
 - La promoción y organización de Ferias y Exposiciones Oficiales por parte de las Instituciones Feriales de Extremadura.
 - La mejora de las condiciones de comercialización de los productos industriales.

Servicios firmados por Convenio:

2. Ejecutar los planes de ayuda elaborados por la Junta de Extremadura con el objetivo de mejorar la exportación de las empresas extremeñas.
3. Facilitar la promoción exterior de productos extremeños.
4. Prestar apoyo en la tramitación de las solicitudes para la obtención de la autorización del uso de la marca de Alimentos de Extremadura.

Información y asesoramiento especializado en comercio exterior:

5. Publicar en la página web de Comercio toda la información relativa al comercio exterior que se considere relevante.



6. Dar respuesta a las peticiones de información general referentes al ámbito del comercio exterior.

Relacionados con la aportación de información general sobre los trámites:

7. Dar información sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados los usuarios.
8. Facilitar al usuario la entrega de copias de documentos contenidos en los procedimientos en los que participen así como copia sellada de los documentos originales que presenten y la devolución de éstos, salvo cuando deban obrar en el procedimiento.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

LEGISLACIÓN:

Relacionada con la prestación del servicio:

Estatal:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 38/2003, de 17 noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por la que se aprueba el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- R.D. 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el reglamento de la Ley General de Subvenciones.

Autonómico:

— Ferias y exposiciones:

- Ley 4/2001, de 26 de abril, de Actividades Feriales de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 75/2004, de 18 de mayo, por el que se establecen ayudas económicas destinadas a la organización y promoción de Ferias y Exposiciones Oficiales.
- Decreto 64/2005, de 15 de marzo, por el que se adaptan los regímenes de ayudas de la Consejería de Economía y Trabajo a la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Decreto 161/2005, de 5 de julio, por el que se modifica el régimen jurídico de las ayudas económicas destinadas a la organización y promoción de ferias y exposiciones oficiales.
- Decreto 103/2007, de 22 de mayo, por el que se modifica el Decreto 75/2004, de 18 de mayo, por el que se establecen ayudas económicas destinadas a la organización y promoción de Ferias y Exposiciones Oficiales, y se dispone la convocatoria de las mismas.
- Orden de convocatoria correspondiente para el Decreto 75/2004, de 18 de mayo (varía en función del año en curso).



— Mejora de la comercialización:

- Decreto 96/2008, de 23 de mayo, por el que se establecen las bases reguladoras de las ayudas destinadas a incentivar la mejora de las condiciones de comercialización de los productos industriales, incluyendo los productos de la industria agroalimentaria, elaborados en Extremadura y se realiza la convocatoria de ayudas para el ejercicio económico 2008.
- Corrección de errores al Decreto 96/2008, de 23 de mayo, por el que se establecen las bases reguladoras de las ayudas destinadas a incentivar la mejora de las condiciones de comercialización de los productos industriales, incluyendo los productos de la industria agroalimentaria, elaborados en Extremadura y se realiza la convocatoria de ayudas para el ejercicio económico 2008.
- Orden de convocatoria correspondiente para el Decreto 96/2008, de 23 de mayo (varía en función del año en curso).

— Promoción exterior:

- Decreto 326/2007, de 30 de noviembre, por el que se establece un régimen de ayudas para la promoción exterior de las empresas de Extremadura y su apertura a nuevos mercados, y se realiza la primera convocatoria de ayudas para el ejercicio económico 2008.
- Decreto 84/2008, de 9 de mayo, por el que se modifica el Decreto 326/2007, de 30 de noviembre, por el que se establece un régimen de ayudas para la promoción exterior de las empresas de Extremadura y su apertura a nuevos mercados, y se realiza la primera convocatoria de ayudas para el ejercicio económico 2008.
- Orden de convocatoria correspondiente para el Decreto 326/2007, de 30 de noviembre (varía en función del año en curso).

— Alimentos de Extremadura:

- Convenio anual firmado con Fomento Extremeño de Mercados, SAU, para la promoción del sello "Alimentos de Extremadura".
- Normativa: el propio Convenio de Colaboración firmado.

— Promoción Exterior de los productos Extremeños

- Convenio firmado con Fomento Extremeño de Mercados, SAU, para la presencia en eventos de promoción exterior de los productos extremeños.
- Normativa: el propio Convenio de Colaboración firmado.

— Planes de promoción:

- Convenio firmado con Fomento Extremeño de Mercados, SAU, para ejecutar los planes de ayuda elaborados por la Junta de Extremadura con el objetivo de mejorar la exportación de las empresas extremeñas.
- Normativa: el propio Convenio de Colaboración firmado.



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, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y sus modificaciones posteriores.
- Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

Autonómico:

- Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Orden de 11 de septiembre de 2000 por la que se aprueba el Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura.
- 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.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD.

4.1. Compromisos de calidad del Servicio de Comercio Exterior.

SERVICIOS	COMPROMISO DE CALIDAD
Relacionados con la Gestión de Ayudas:	
1. Tramitar y resolver los expedientes de las solicitudes para la concesión de ayudas destinadas a: -La promoción exterior de empresas de Extremadura y a la apertura de nuevos mercados. -La promoción y organización de Ferias y Exposiciones Oficiales por parte de las Instituciones Feriales de Extremadura. -La mejora de las condiciones de comercialización de los productos industriales.	1.1 Tendremos disponibles en todo momento los modelos normalizados para tramitar las solicitudes de ayudas en las distintas materias 1.2 Revisaremos las solicitudes de ayudas y su documentación adjunta en un plazo inferior a 3 meses desde su entrega en el registro del órgano competente para su tramitación



SERVICIOS	COMPROMISO DE CALIDAD
Servicios Firmados por Convenio:	
2. Ejecutar los planes de ayuda elaborados por la Junta de Extremadura con el objetivo de mejorar la exportación de las empresas extremeñas.	2.1 Ejecutaremos al menos el 75% del importe previsto para cada uno de los planes
3. Facilitar la promoción exterior de productos Extremeños.	3.1 Llevaremos a cabo al menos cinco acciones comerciales de diferente tipología al año
	3.2 Ejecutaremos al menos el 75% del importe para la promoción de los productos extremeños
4. Publicar en la página web de Comercio toda la información relativa al comercio exterior que se considere relevante.	4.1 Difundiremos a través de la página web de comercio la información que se considere relevante en relación a comercio exterior en un plazo inferior a diez días laborables a partir del momento en que se haya tenido conocimiento/elaborado dicha información
Relacionados con la información y asesoramiento especializado en comercio exterior	
5. Dar respuesta a las peticiones de información general referentes al ámbito del comercio exterior.	5.1. Daremos una respuesta satisfactoria en las consultas de información general y específica sobre comercio exterior que sean formuladas por el interesado/a
	5.2 Contestaremos e informaremos en un plazo máximo de 6 días desde su recepción cuando las consultas se formulen por escrito (correo postal, e-mail o fax) cuando éstas no puedan ser resueltas en el momento
6. Dar información sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados los usuarios.	6.1 Daremos una respuesta satisfactoria a la mayoría de las consultas formuladas respecto al estado de tramitación de los procedimientos.
	6.2 Daremos respuesta en un plazo máximo de 5 días laborables a las consultas que se formulen por escrito (e-mail, correo postal o fax) acerca de expedientes que se encuentren en tramitación.
7. Facilitar al usuario la entrega de copias de documentos contenidos en los procedimientos en los que participen así como copia sellada de los documentos originales que presenten y la devolución de estos, salvo cuando deban obrar en el procedimiento.	7.1 Tardaremos menos de tres días laborables en facilitar la copia de alguno de los documentos contenidos en el procedimiento y/o copia sellada de los documentos originales desde que éstos sean solicitados por el interesado/a siempre y cuando éstos no estén disponibles en el momento
Todos los servicios	8.1 Proporcionaremos un trato amable, respetuoso y adecuado a las necesidades del ciudadano y usuario.



4.2. Indicadores de calidad.

- A. Número de días al año en los que no están disponibles algunos de los modelos normalizados para las solicitudes de ayudas en las distintas materias.
- B. Porcentaje de solicitudes de ayudas y documentación adjunta que se revisan en un plazo menor a tres meses (desde su entrada en el registro) respecto al total de las recibidas en registro.
- C. Porcentaje del importe del convenio que se abona respecto al total presupuestado para la aplicación de los planes de ayudas.
- D. Número de acciones comerciales de diferente tipología llevada a cabo a lo largo del año.
- E. Porcentaje del importe del convenio abonado respecto al total de lo inicialmente previsto para la promoción de productos.
- F. Porcentaje de información que se publica en la web en un plazo < 10 días laborables desde que se tiene conocimiento y/o se ha elaborado respecto al total de información que se conoce o elabora.
- G. Porcentaje de quejas o reclamaciones por escrito motivadas por una respuesta insatisfactoria acerca de la petición de información general respecto al total de las recibidas.
- H. Porcentaje de veces que se resuelven las consultas sobre información general de comercio exterior hechas por escrito y, que no se resuelven de inmediato, en un plazo < 6 días laborables.
- I. Porcentaje de veces que se da una respuesta satisfactoria al usuario respecto al estado de tramitación del procedimiento donde se encuentra implicado.
- J. Porcentaje de veces que se resuelven las consultas sobre información de tramitación de expedientes hechas por escrito en un plazo < 5 días laborables.
- K. Porcentaje de veces que el plazo transcurrido en la entrega de copias de documentos de los expedientes es inferior a tres días laborables respecto al total de solicitudes de documentación.
- L. Número de quejas y/o reclamaciones presentadas por un trato no adecuado o cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del servicio respecto al total.
- M. Porcentaje de encuestas cuya nota media está por encima del aprobado con respecto al total.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los usuarios.

En principio, 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.

De cualquier forma la Comunidad Autónoma de Extremadura dentro del "Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura" y en desarrollo de su Eje II, que lleva por título "Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración", ha elaborado la "Carta de Derechos del Ciudadano".

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, 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 del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones 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, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos y convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye 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 autonómica, 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, los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, 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.



5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Comercio Exterior a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano (DOE núm. 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 destinataria del servicio prestado; y para ello, podrán 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 el significado y alcance de las mismas, 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 puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

- Portal del ciudadano (buzón de quejas):

<http://sede.juntaex.es/web/portal/atencionpersonalizada-buzonsugerencias>

- Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse 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.