



RESOLUCIÓN de 3 de febrero de 2011, de la Dirección General de Competitividad Empresarial, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Incentivos y Financiación Empresarial. (2011060296)

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de Incentivos y Financiación Empresarial, 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,

R E S U E L V O :

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Incentivos y Financiación Empresarial, 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 del Servicio de Incentivos y Financiación Empresarial, perteneciente a la Dirección General de Competitividad Empresarial para su exposición/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 a través de la dirección de Internet <http://sia.juntaex.es>.

Mérida, a 3 de febrero de 2011.

La Directora General de Competitividad Empresarial,
ANA MARÍA ALEJANDRE BUENO

A N E X O

**CARTA DE SERVICIOS
DEL SERVICIO DE INCENTIVOS Y FINANCIACIÓN EMPRESARIAL**

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

1.1. Prólogo.

El Servicio de Incentivos y Financiación Empresarial es un órgano dependiente de la Dirección General de Competitividad Empresarial y desempeña, entre otras, las funciones de promover la competitividad de las empresas extremeñas gestionando y tramitando subvenciones de las siguientes líneas:

- Incentivos Regionales.
- Incentivos Extremeños Industriales.
- Préstamos Pymes.



- Leasing.
- Reestructuración financiera de las PYMES.
- Línea de apoyo al ICO.
- Garantías recíprocas.

Este servicio se presta a través de medios tradicionales como la atención presencial o la comunicación escrita o por teléfono, y cada vez más a través de relaciones telemáticas con los usuarios.

El objetivo de la Carta de Servicios es alcanzar una mejora sustancial de los servicios prestados a los usuarios/as por parte del Servicio de Incentivos y Financiación Empresarial 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.

1.2. Datos identificativos.

Esta carta es de aplicación al Servicio de Incentivos y Financiación Empresarial dependiente de la Dirección General de Competitividad Empresarial que pertenece a la Consejería de Economía, Comercio e Innovación de la Junta de Extremadura.

1.3. 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 Incentivos y Financiación Empresarial es el propio servicio, el cual pertenece a la Dirección General de Competitividad Empresarial, sito en el Paseo de Roma, s/n., de la localidad de Mérida (Badajoz).

1.4. Medios de prestación del servicio.

Dirección, teléfono y e-mail
Consejería de Economía, Comercio e Innovación
Paseo de Roma, s/n.
06800 Mérida. Badajoz (España)
Módulo C, Planta Baja
Tfno.: 901 109 110
Fax: 924 00 54 95
e-mail:
informacion@extremaduraempresarial.es
dge.eci@juntaex.ex

Servicios Anexos:

C/ Enrique Díez Canedo, s/n.
06800 Mérida. Badajoz (España)
Tfno.: 924 00 02 65



Paradas de Taxis y Parkings:

Parada de Taxis más cercana

Plaza España, s/n., 06800 Mérida.

Teléfonos: 924 313 309 /924 371 111

Parking Próximos

Parking Avenida José Fernández López: entradas por Avda. José Fernández López y rotonda Puente Lusitania.

Parking Atarazanas: entrada por calle Atarazanas.

Parking La Politécnica: entrada por calle Calvario.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS EN EL SERVICIO DE INCENTIVOS Y FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

El Servicio de Incentivos y Financiación Empresarial ofrece los siguientes servicios:

I. Gestionar y tramitar subvenciones de las siguientes líneas:

- Incentivos Regionales.
- Incentivos Extremeños Industriales.
- Préstamos Pymes.
- Leasing.
- Reestructuración financiera de las PYMES.
- Línea de apoyo al ICO.
- Garantías recíprocas.

II. Facilitar información general así como modelos de impresos y demás documentación necesaria para las ayudas que se gestionan de forma presencial, por teléfono, mediante correo electrónico o a través de la página web www.extremaduraempresarial.es

III. Facilitar información específica sobre el estado de los expedientes de subvención de las ayudas que se gestionan de forma presencial, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web www.extremaduraempresarial.es.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Estatal

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- R.D. 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- 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.
- 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.

Autonómico

- Ley 50/1985, de 27 de diciembre (BOE 03/01/1986) de Incentivos Regionales.
- RD 899/2007, de 6 de julio (BOE 19/07/2007), Reglamento de Incentivos Regionales.
- RD 170/2008, de 8 de febrero (BOE 08/03/2008), de delimitación de la Zona de Extremadura.
- Orden EHA/2874/2009, de 15 de octubre (BOE 29/10/2009), de normas para la tramitación de Incentivos Regionales.
- Decreto 19/2007, de 6 de febrero, de financiación prioritaria del tejido empresarial.
- Decreto 95/2008, de 23 de mayo, por el que se intensifican las ayudas de apoyo al emprendimiento.
- Decreto 247/2008, de 12 de diciembre, que modifica el Decreto 19/2007.
- Decreto 47/2009, de 13 de marzo, que modifica el Decreto 19/2007.
- Decreto 64/2009, de 27 de marzo, que establece un programa de ayudas para la reestructuración financiera de las Pymes en Extremadura.
- Decreto 88/2009, de 24 de abril, de ayudas a las Pymes extremeñas para el apoyo a las líneas acogidas al Plan de Fomento Empresarial del ICO.
- Decreto 88/2010, de 9 de abril, por el que se establece un programa de ayudas a las Pymes extremeñas como complemento a las líneas de financiación del ICO.
- Decreto 20/2007, de 6 de febrero, que establece un régimen de Incentivos Extremeños Industriales a la inversión para el tejido empresarial de Extremadura.
- Decreto 212/2008, de 24 de octubre, de modificación del régimen de Incentivos Extremeños Industriales.
- Decreto 26/2007, de 20 de febrero, que modifica el Decreto 20/2007.
- Decreto 60/2008, de 11 de abril, que modifica el Decreto 20/2007.
- Decreto 47/2009, de 13 de marzo, que modifica el Decreto 20/2007.

LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LOS DERECHOS DEL CIUDADANO:

Autonómico

- 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 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 Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD

4.1. Compromisos de calidad del Servicio de Incentivos y Financiación Empresarial:

SERVICIOS	COMPROMISO DE CALIDAD
<p>1. Gestionar y tramitar subvenciones de las siguientes líneas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Incentivos Regionales• Incentivos Extremeños Industriales• Préstamos Pymes• Leasing• Reestructuración financiera de las PYMES• Línea de apoyo al ICO• Garantías recíprocas	<p>1.1 Comunicar al interesado, en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de la documentación necesaria, que el proyecto puede ser subvencionado.</p> <p>1.2 Reducir el tiempo medio de tramitación de los expedientes de subvención a cinco meses.</p> <p>1.3 Verificar mediante comprobaciones in situ el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la ayuda, al menos en el 50 % de las subvenciones concedidas.</p>
<p>2. Facilitar información general así como modelos de impresos y demás documentación necesaria para las ayudas que se gestionan de forma presencial, por teléfono, mediante correo electrónico o a través de la página web www.extremaduraempresarial.es</p>	<p>2.1 Atender las consultas efectuadas de forma presencial, telefónica, correo electrónico y on-line respondiendo al interesado en el plazo máximo de 5 días hábiles.</p>
<p>3. Facilitar información específica sobre el estado de los expedientes de subvención de las ayudas gestionadas por el Servicio de forma presencial, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web www.extremaduraempresarial.es</p>	<p>3.1 Facilitar la información solicitada por el interesado mediante correo electrónico sobre el estado de los expedientes de subvención de las ayudas gestionadas por el Servicio en un plazo máximo de 48 horas.</p>

4.2. Indicadores de Calidad:

- Tiempo que transcurre desde la recepción de la documentación hasta que se comunica al interesado que el proyecto puede ser subvencionado.
- Tiempo medio de tramitación de expedientes de subvención.
- % de comprobaciones in situ realizadas para verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la ayuda.
- Tiempo de resolución de consultas de forma presencial, telefónica, correo electrónico y on-line.
- Tiempo de resolución de consultas realizadas mediante correo electrónico sobre el estado de los expedientes de subvención de las ayudas gestionadas por el Servicio.



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, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y 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 aquellos 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 Incentivos y Financiación Empresarial a través de los siguientes medios:

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

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 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 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: <http://sede.juntaex.es>.
- 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 indicarse 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.