

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones. También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012). El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el nº 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 5 de agosto), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16.6.99).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

1907 *Secretaría General Técnica.- Resolución de 12 de noviembre de 2007, por la que se aprueba la Carta de Servicios de CiberInfo de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.*

El artículo 6 del Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad

Autónoma de Canarias (B.O.C. nº 166, de 22.12.00), modificado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre (B.O.C. nº 162, de 6.12.02), establece que tales Cartas sean aprobadas por Resolución del Secretario General Técnico del Departamento al que pertenece el órgano o esté adscrito el organismo a cuyos servicios se refieren aquéllas.

Considerando la legislación aplicable y previo informe favorable de la Inspección General de Servicios de 1 de octubre de 2007 previsto en el artículo 6.1 del citado Decreto,

R E S U E L V O:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente al CiberInfo de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, que figura como anexo.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios aprobada en el Boletín Oficial de Canarias.

Tercero.- Remitir un ejemplar completo a la Inspección General de Servicios para su publicación en la página central del Gobierno, vía Internet, y para su debida constancia.

Santa Cruz de Tenerife, a 12 de noviembre de 2007.- La Secretaria General Técnica, Ángeles Bogas Gálvez.

A N E X O

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD

Denominación: CiberInfo de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

Consejería: Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad.

Dirección: Paisane Princesa de Asturias, 4, bajo, Edificio Tamar-Arno, 38200-Telde, Gran Canaria.

Horario de atención al usuario: servicio 24 horas: de lunes a domingo, de 0 a 24 horas.

Teléfono: 902.103.301.

Fax: 902.114.488.

Correo electrónico: tramitacion.ciberinfo@gobiernodecanarias.org

Página web: <http://www.gobiernodecanarias.net/ciberinfo>
Funciones y fines: atender a todos los aspectos de la gestión de los Servicios TIC de los usuarios del Gobierno de Canarias, ofreciendo un punto único de atención al usuario.

SERVICIOS QUE OFRECEN AL USUARIO

Servicio de Atención a Usuarios: ventanilla única y especializada para dar entrada a cualquier solicitud o problema relacionado con los servicios telemáticos que el Gobierno de Canarias ofrece a entidades públicas y privadas.

Soporte del servicio UNIFICA: el proyecto UNIFICA consiste en el desarrollo de una aplicación informática para el Sistema de Información Económico-Financiero y de Infraestructuras y Equipamientos de Canarias para la cooperación entre las distintas Administraciones Públicas y sus Entidades y Organismos dependientes y las instituciones Públicas de Canarias.

NUESTROS COMPROMISOS

- Prestar un elevado nivel de servicio con un coste mínimo, aprovechando sinergias y economías de escala, homogeneizando y racionalizando plataformas tecnológicas.

- Integrar gradualmente el máximo de números de Usuarios en el Servicio de Ciberinfo.

- Operar con la más adecuada tecnología, asegurando una evolución y convergencia de servicios de Telecomunicaciones e Informática (centro interactivo con el usuario) dentro del ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Prestar el servicio sin interrupción las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

- Responder al menos al 90% de las llamadas de usuarios antes de 9 segundos.

- Resolver el 70% de las incidencias en el primer contacto.

- Facilitar la primera información (telefónica o vía e-mail) al usuario antes de que transcurran 2 horas desde el registro de su incidencia e información periódica cada 6 horas (si el usuario así lo desea).

- Realizar encuestas periódicas para evaluar la impresión subjetiva que tienen los usuarios del servicio prestado.

- Renovar la certificación de la calidad ISO 9001:2000 mediante la revisión, el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

- Gestionar los servicios basándose en el conjunto de buenas prácticas recomendadas por ITIL.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Porcentaje de llamadas atendidas.
- Porcentaje de llamadas atendidas antes de 9 segundos.
- Porcentaje medio hasta la tramitación de incidencias recibidas vía web y correo electrónico.

- Porcentaje de incidencias resueltas en el primer contacto.

- Porcentaje de cumplimiento del compromiso de información al usuario durante la vida de su incidencia.

- Porcentaje de incidencias generadas por quejas o insatisfacción de usuarios.

- Valoración global de los usuarios de los servicios prestados por el CiberCentro, mediante la elaboración de encuestas.

NECESITAMOS SU OPINIÓN: SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones. También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012). El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el nº 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 5 de agosto), y en el De-

creto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16.6.99).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

Consejería de Economía y Hacienda

1908 *ORDEN de 14 de noviembre de 2007, por la que se dispone la emisión de Bonos de la Comunidad Autónoma de Canarias aptos para materializar las dotaciones a la reserva para inversiones en Canarias, por importe nominal de 163.300.000 euros, y se convoca oferta pública de suscripción de valores.*

En su sesión de 18 de abril de 2007, el Gobierno de Canarias aprobó el programa de endeudamiento de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2007, con arreglo a lo establecido en el artículo 90.2 de la Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria. En esa misma sesión, el Gobierno adoptó, también, el acuerdo por el que se fija el saldo vivo de la deuda de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, a 31 de diciembre de 2007, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo primero del apartado 1 del artículo 56 de la Ley 12/2006, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2007. De esta forma, quedó autorizada la realización de operaciones de endeudamiento por plazo superior a un año durante el presente ejercicio, en virtud de lo establecido en el apartado 4 de ese mismo artículo 56.

Con el fundamento anterior, la presente Orden dispone la emisión de Bonos de la Comunidad Autónoma de Canarias aptos para materializar las dotaciones a la reserva para inversiones en Canarias, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27.4.D)4º de la Ley 19/1994, de 6 de julio, de modificación del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, en la redacción establecida por el Real Decreto-Ley 12/2006, de 29 de diciembre, por importe nominal de ciento sesenta y tres millones trescientos mil (163.300.000) euros, con objeto de hacer frente a las necesidades de financiación de la Comunidad Autónoma.

Por todo lo anterior, en ejercicio de la competencia que el artículo 95.1, en relación con el artículo 94.a), de la Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria, atribuye al Consejero de Economía y Hacienda para la emisión de valores, y con la autorización del Consejo de Ministros, que ha sido concedida por acuerdo de fecha 24 de agosto de 2007,

R E S U E L V O:

1. Importe, destino y formalización de la deuda, y convocatoria de oferta pública de suscripción de valores.

1.1. Disponer la emisión de Bonos de la Comunidad Autónoma de Canarias a cinco años, denominados en euros y aptos para materializar las dotaciones a la reserva para inversiones en Canarias regulada por el artículo 27 de la Ley 19/1994, de 6 de julio, de modificación del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, por importe nominal de ciento sesenta y tres millones trescientos mil (163.300.000) euros, y convocar oferta pública de suscripción de los valores, que se desarrollará de acuerdo con lo previsto en la presente Orden.

1.2. La deuda que se emita se destinará a financiar las inversiones en infraestructura y equipamiento, y de mejora y protección del medio ambiente en el territorio canario, que se encuentran incluidas, como operaciones de capital, en las correspondientes dotaciones del estado de gastos de los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2007.

2. Características de los Bonos en euros que se ofertan.

Los Bonos en euros que se ofertan responden a las siguientes características:

a) Los Bonos estarán representados mediante anotaciones en cuenta.

b) El tipo de interés nominal, pagadero por anualidades vencidas, será el 0,75 por 100 y los valores emitidos se amortizarán, por su importe nominal, el 12 de diciembre de 2012. Los cupones anuales vencerán el 12 de diciembre de cada año y el primero de ellos, que comenzará a devengarse el 12 de diciembre de 2007, se pagará el 12 de diciembre de 2008.

No obstante lo establecido en el párrafo anterior, cuando el día 12 de diciembre tenga la consideración de inhábil en el sistema de pagos TARGET, el pago de los cupones y el reembolso por la amortización de los Bonos se efectuarán el día hábil siguiente según el calendario de dicho sistema. El tenedor de los valores no tendrá derecho a percibir intereses como consecuencia de este retraso.

c) El precio de adquisición de los valores será el 100 por 100 del importe nominal suscrito.

d) El desembolso y el adeudo en cuenta, así como la puesta en circulación de los Bonos tendrá lugar el 12 de diciembre de 2007.