3. Otras disposiciones

CONSEJERIA DE GOBERNACION

ORDEN de 2 de mayo de 1989, dictando instrucciones en relación con libro de sugerencias y reclamaciones.

Determinadas las características del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, establecido por Decreto 262/1988, de 2 de agosto, y puesto a disposición de los administrados en los Registros Generales de todas las Consejerías y de sus Delegaciones Provinciales, con base a lo dispuesto en la Disposición Adicional del mencionado Decreto, procede dictar las siguientes instrucciones:

PRIMERO.- 1. Cada Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía estará integrado por cincuenta juegos de hojas encuadernadas y numeradas del 01 al 50, según modelo que se inserta como Anexo I.

2. Cada juego de hojas constará de original y tres copias, en los términos que se determinan en el pliego de características técnicas que se inserta como Anexo II.

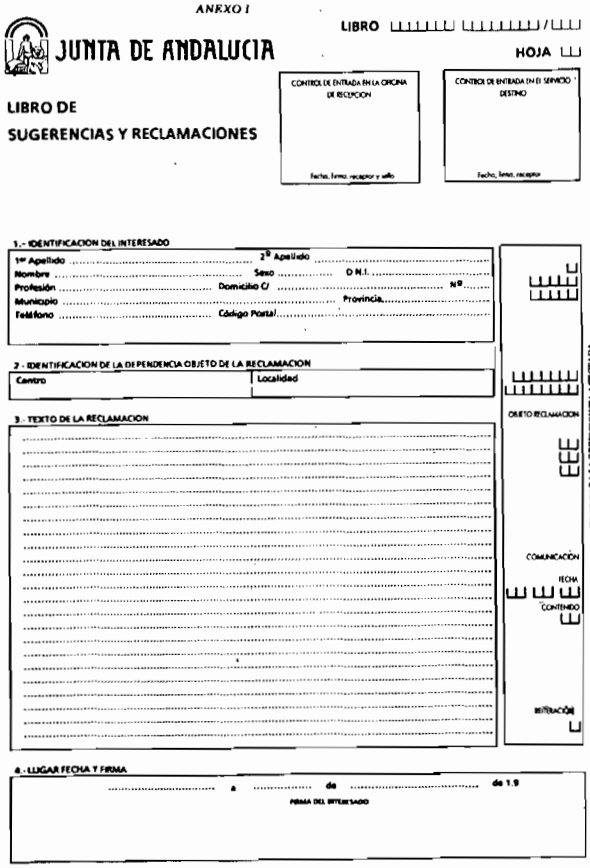
SEGUNDO.- En razón a lo específico de la actividad, el bloque "1.- Identificación del interesado" de las hojas de los Libros de Sugerencias y Reclamaciones que existirán a disposición de los usuarios en todos los Centros Sanitarios integrados en el Servicio Andaluz de Salud se completa con los siguientes apartados: edad, enfermo, familiar y otros, según se indica en el modelo que se inserta como Anexo III.

TERCERO.- La Dirección General de Organización y Métodos, en colaboración con la Inspección General de Servicios, determinará los Códigos que deban utilizarse para el seguimiento, control y valoración de los resultados obtenidos, de acuerdo con las normas del Decreto 262/1988 y a los fines en él previstos.

Sevilla, 2 de mayo de 1989

MANUEL GRACIA NAVARRO
Consejero de Gobernación

ANEXO I


JUNTA DE ANDALUCIA

LIBRO ____ ____/___
HOJA ___

LIBRO DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CONTROL DE ENTRADA EN LA OFICINA DE RECEPCION
Fecha, firma, receptor y sello

CONTROL DE ENTRADA EN EL SERVICIO DESTINO
Fecha, firma, receptor

1.- IDENTIFICACION DEL INTERESADO
1º Apellido ..... 2º Apellido .....
Nombre ..... Sexo ..... D.N.I. .....
Profesión ..... Domicilio C/ ..... Nº .....
Municipio ..... Provincia .....
Teléfono ..... Código Postal .....

2.- IDENTIFICACION DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA RECLAMACION
Centro | Localidad

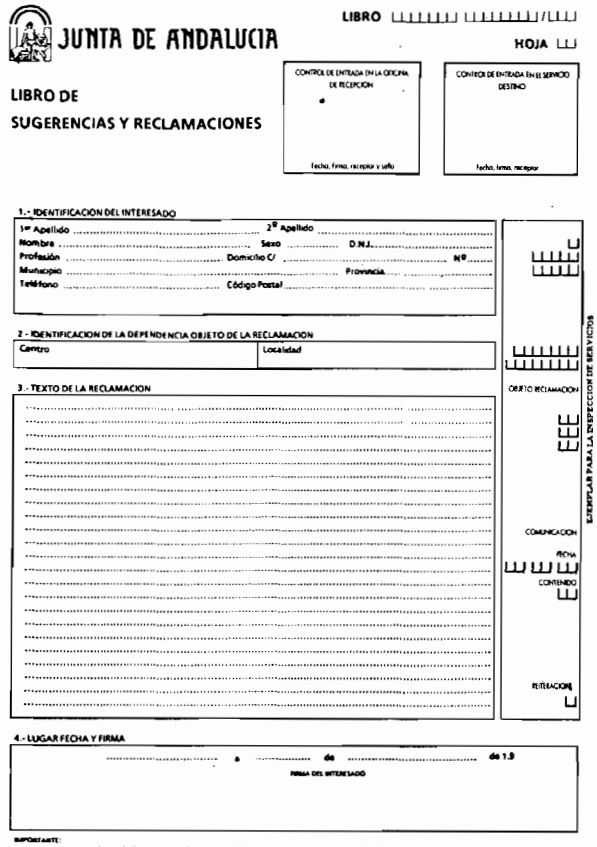
3.- TEXTO DE LA RECLAMACION

OBJETO RECLAMACION
COMUNICACION
FECHA
CONTENIDO
REFERACION

EJEMPLAR PARA LA DEPENDENCIA AFECTADA

4.- LUGAR FECHA Y FIRMA
..... a ..... de ..... de 19
FIRMA DEL INTERESADO

IMPORTANTE:
Las denuncias formuladas en este Libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos


JUNTA DE ANDALUCIA

LIBRO ____ ____/___
HOJA ___

LIBRO DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CONTROL DE ENTRADA EN LA OFICINA DE RECEPCION
Fecha, firma, receptor y sello

CONTROL DE ENTRADA EN EL SERVICIO DESTINO
Fecha, firma, receptor

1.- IDENTIFICACION DEL INTERESADO
1º Apellido ..... 2º Apellido .....
Nombre ..... Sexo ..... D.N.I. .....
Profesión ..... Domicilio C/ ..... Nº .....
Municipio ..... Provincia .....
Teléfono ..... Código Postal .....

2.- IDENTIFICACION DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA RECLAMACION
Centro | Localidad

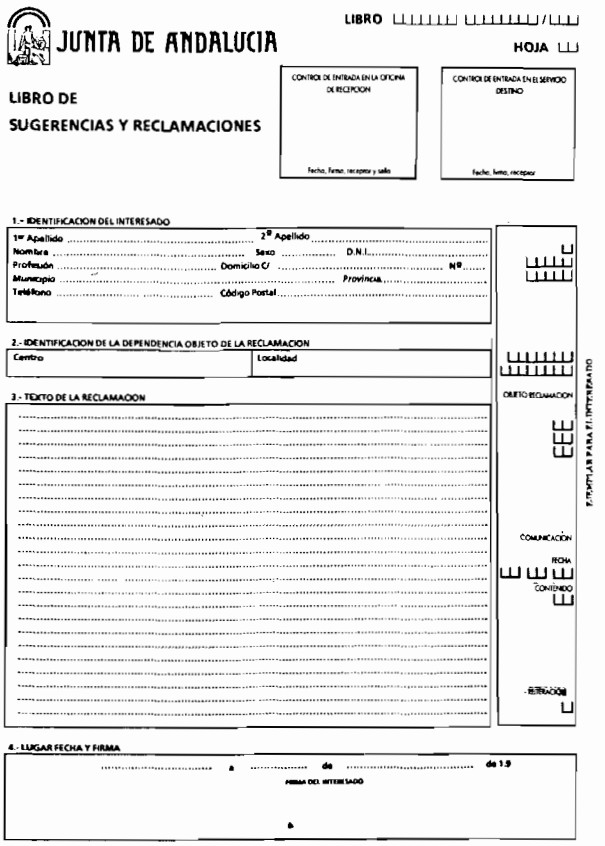
3.- TEXTO DE LA RECLAMACION

OBJETO RECLAMACION
COMUNICACION
FECHA
CONTENIDO
REFERACION

EJEMPLAR PARA LA INSPECCION DE SERVICIOS

4.- LUGAR FECHA Y FIRMA
..... a ..... de ..... de 19
FIRMA DEL INTERESADO

IMPORTANTE:
Las denuncias formuladas en este Libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos


JUNTA DE ANDALUCIA

LIBRO ____ ____/___
HOJA ___

LIBRO DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CONTROL DE ENTRADA EN LA OFICINA DE RECEPCION
Fecha, firma, receptor y sello

CONTROL DE ENTRADA EN EL SERVICIO DESTINO
Fecha, firma, receptor

1.- IDENTIFICACION DEL INTERESADO
1º Apellido ..... 2º Apellido .....
Nombre ..... Sexo ..... D.N.I. .....
Profesión ..... Domicilio C/ ..... Nº .....
Municipio ..... Provincia .....
Teléfono ..... Código Postal .....

2.- IDENTIFICACION DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA RECLAMACION
Centro | Localidad

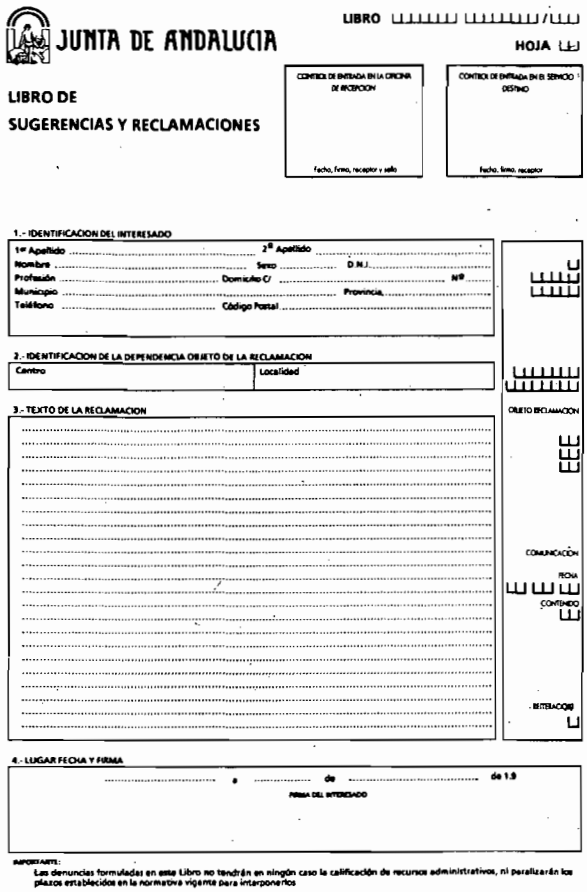
3.- TEXTO DE LA RECLAMACION

OBJETO RECLAMACION
COMUNICACION
FECHA
CONTENIDO
REFERACION

EJEMPLAR PARA EL INTERESADO

4.- LUGAR FECHA Y FIRMA
..... a ..... de ..... de 19
FIRMA DEL INTERESADO

IMPORTANTE:
Las denuncias formuladas en este Libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos



JUNTA DE ANDALUCIA

LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

LIBRO ____ ____/____

HOJA ____

CONTROL DE ENTRADA EN LA OFICINA DE RECEPCION

Fecha, firma, receptor y sello

CONTROL DE ENTRADA EN EL SERVICIO DESTINO

Fecha, firma, receptor

1.- IDENTIFICACION DEL INTERESADO

1er Apellido ..... 2do Apellido .....

Nombre ..... Sexo ..... D.N.I. .....

Profesión ..... Domicilio C/ ..... Nº .....

Municipio ..... Provincia .....

Teléfono ..... Código Postal .....

2.- IDENTIFICACION DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA RECLAMACION

Centro	Localidad

3.- TEXTO DE LA RECLAMACION

OBJETO RECLAMACION

COMUNICACION

FECHA

CONTENIDO

INTERESADO

TEXTO PLAN PARA EL ARCHIVO

4.- LUGAR FECHA Y FIRMA

..... a ..... de ..... de 19

FIRMA DEL INTERESADO

IMPORTANTE:

Las denuncias formuladas en este Libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos

ANEXO II

CARACTERISTICAS TECNICAS PARA LA CONFECCION DEL IMPRESO:

"LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES" (I211901/1)

1.- REFERENCIAS

Para el diseño se han considerado:

1.1.- El Programa de Identidad Corporativa

1.2.- Las Normas UNE

1.3.- Las entrevistas mantenidas con la Inspección de Servicios

2.- CARACTERISTICAS GENERALES

El impreso constará de cuatro hojas autocopiables unidas en un cuadernillo, separables para su posterior remisión a los distintos destinos.

Las cuatro hojas serán exactamente iguales y estarán identificadas con expresión del Centro Directivo y el libro a que pertenecen, así como el número de hoja.

Estas hojas están concebidas para ser cumplimentadas manual o mecánicamente por los interesados, antes de separarlas del cuadernillo.

3.- CARACTERISTICAS DEL DISEÑO

3.1.- Formato

Será A4.

Se ha construido a partir de una Hoja Patrón HP3-A4, según la norma UNE 1-111-83, en su anverso.

3.2.- Membrete

Está compuesto por el signo (escudo), el nombre (Junta de Andalucía) integrados, y recuadros de entrada.

3.2.1.- Integración de nombre y signo

Se ha utilizado la versión "condensada" del modelo representado en el Manual de Identidad Corporativa, reducido al 50 %.

Situación: Esquina superior izquierda del papel determinada por el ángulo descrito a 12 mm. del escudo al borde superior del papel, a 20 mm. de la leyenda "Junta de Andalucía" al borde superior del papel y a 25 mm. del escudo al borde izquierdo del papel.

3.2.2.- Identificación del organismo emisor

Se ha reservado espacio por si procediera la identificación de la Consejería o Centro Directivo. Se situará *a una pulgada más 10 milímetros del borde superior del papel*, inmediatamente debajo del nombre "Junta de Andalucía", iniciándose su escritura exactamente en la misma verticalidad de la "J" de Junta.

3.2.3.- Recuadros de entrada

Situados a 5/6 de pulgada más 10 mm. del borde superior del papel, el del lado derecho establece margen derecho a 7,5 mm. El recuadro izquierdo en paralelo con el derecho se separa de éste por un espacio de 3/10 de pulgada.

Sus dimensiones son de 43 mm. x 35 mm. como queda fijado en la Hoja Patrón adjunta donde se representa el contenido del impreso a escala natural.

3.3.- Asunto

La denominación del impreso "Libro de Sugerencias y Reclamaciones" se situará en las líneas a 8/6 y 10/6 de pulgada más 10 mm. del borde superior del papel, en dos partes situando en la primera la inscripción "Libro de" y en la segunda "Sugerencias y Reclamaciones"

3.4.- Bloques

El resto del contenido del impreso se separa en bloques numerados, iniciándose con el de "identificación del interesado" a 18/6 de pulgada más 10 mm. del borde superior del papel y continuando hasta el final guardando la misma estructura.

3.5.- Identificación del impreso

Es la inscripción alfanumérica compuesta por la letra I seguida de la numeración que identifica al impreso.

Situación: En el ángulo inferior izquierdo. En sentido vertical iniciando la inscripción de abajo *hacia arriba, teniendo la base dentro de* los 20 mm. del borde lateral izquierdo del papel y a 25 mm. del borde inferior.

Dimensiones: 3 mm. letra y números.

Letra: mayúscula trazo fino

Números: trazo fino

3.6.- Otras inscripciones

En la parte superior derecha del impreso y a 2/6 de pulgada más 10 mm. se sitúa la inscripción "Libro....." terminando en el margen derecho a 7,5 mm. A 4/6 de pulgada más 10 mm se sitúa la inscripción "Hoja....." terminando en el margen derecho a 7'5 mm.

En el margen derecho y en escritura de abajo a arriba se sitúan en cada una de las cuatro hojas la inscripción de sus destinos. Cada una de estas inscripciones se centrarán con respecto al largo del A4 (297 mm.)

Al pié del impreso y respetando los márgenes derecho, izquierdo e inferior, se sitúa la inscripción "IMPORTANTE:..."

En la parte derecha se sitúa una columna difuminada, como espacio reservado para la codificación de los datos.

Las dimensiones son:

Largo = 37/6 de pulgada iniciándose a partir de los 18/6 más 10 mm. desde el borde supeior del papel.

Ancho = Una pulgada (10/10 de pulgada).

4.- PAUTADO

El papel A4 se ha pautado en su verticalidad a 1/6 de pulgada (4,233 mm.) tomando como referencia la línea formada a partir de los 10 primeros milímetros del borde del papel correpondientes al margen mínimo superior.

La horizontalidad del impreso se encuentra referenciada con el pautado a 1/10 de pulgada (2,54 mm.).

5.- TINTA

Según recoge el Programa de Identidad Corporativa, los colores a utilizar serán el Gris Pantone 446 y el Verde Pantone 355.

El Verde Pantone 355 se aplicará a:

- Signo y nombre
- Título del impreso
- Libro y Hoja
- Recuadros de entrada, (impreso en trama muy fina)
- Columna de códigos, (impreso en trama muy fina)
- Nota a pie de impreso

El Gris Pantone 446 se aplicará al resto del contenido del impreso

6.- ESPESORES DE LINEA

Las líneas de separación de los distintos bloques tendrá un espesor de 0,2 mm.

7.- LETRAS

Para el nombre de "Junta de Andalucía" se utilizará el Alfabeto Andaluz, determinado en el Programa da Identidad.

La composición de textos se hará siempre con la tipografía Avant Garde Gothic a los tamaños siguientes:

- Título del impreso: 4 mm. letra gruesa mayúscula
- Libro y Hoja: 3 mm. letra gruesa mayúscula
- Inscripciones de los recuadros de entrada:

  superior: 1,5 mm. letra fina mayúscula

  inferior: 1,5 mm. letra fina minúscula
- Títulos de bloques: 2 mm. letra fina mayúscula
- Contenido de los bloques: 1,5 mm. letra fina minúscula
- Firma del interesado: 1,5 mm. letra fina mayúscula
- Nota a pié de página: 1,5 mm. letra fina minúscula
- Inscripción "IMPORTANTE:...": 1,5 mm. letra fina mayúscula
- Inscripción de destino del ejemplar: 2 mm. letra fina mayúscula

8.- PAPEL

Se utilizarán cuatro hojas autocalcables de 60 gramos por metro cuadrado con las siguientes características:

Hoja primera: color blanco transmisora en trazo azul

Hoja segunda: color amarillo receptora transmisora en trazo azul

Hoja tercera: color rosa receptora transmisora en trazo azul

Hoja cuarta: color verde receptora en trazo azul.

4a.- Y. Situación: A 25 mm. del borde izquierdo del papel y a 21 mm. de la base de las letras de la anterior inscripción.

La inscripción ocupará linealmente 12 mm.

5a.- RECLAMACIONES. Situación: A 25 mm. del borde izquierdo del papel y a 21 mm. de la base de las letras de la anterior inscripción.

La inscripción ocupará linealmente 148 mm.

La altura de las letras será de 19 mm. y el grosor del trazo de 3 mm.

En la parte inferior derecha aparecerá el nombre y al signo integrados en su versión "condensada" del modelo representado en el Manual de Identidad Corporativa, reducido al 50%.

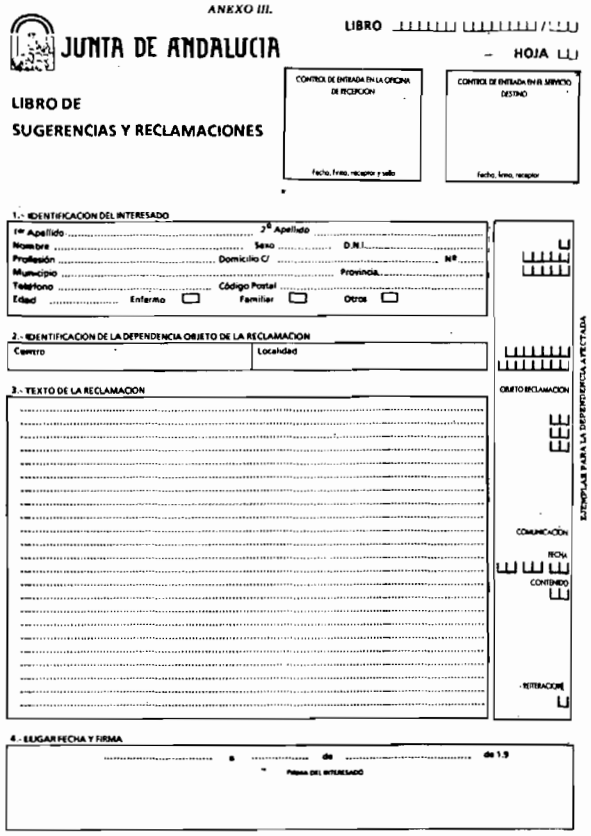
Situación del conjunto:

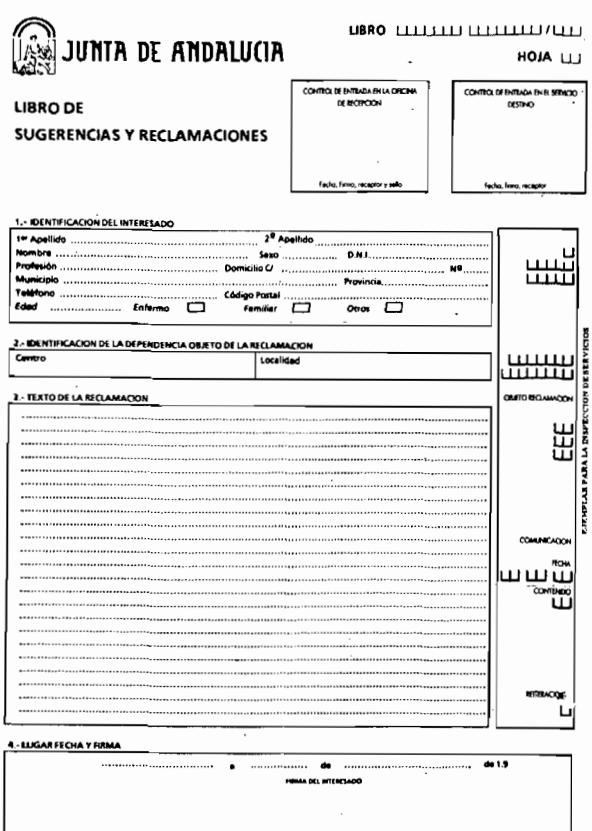
A 22 mm. del borde derecho del papel.

A 30 mm. del borde inferior del papel, al pie de la leyenda "Junta de Andalucía" y

A 25 mm. del borde inferior del papel al signo (Escudo)

ANEXO III.





JUNTA DE ANDALUCIA

LIBRO ____ / ____

HOJA ____

LIBRO DE

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CONTROL DE ENTRADA EN LA OFICINA DE RECEPCION

Fecha, firma, receptor y sello

CONTROL DE ENTRADA EN EL SERVICIO DESTINO

Fecha, firma, receptor

1.- IDENTIFICACION DEL INTERESADO

1º Apellido ..... 2º Apellido .....

Nombre ..... Sexo ..... D.N.I. .....

Profesión ..... Domicilio C/ ..... Nº .....

Municipio ..... Provincia .....

Teléfono ..... Código Postal .....

Edad ..... Enfermo ☐ Familiar ☐ Otros ☐

2.- IDENTIFICACION DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA RECLAMACION

Centro | Localidad

3.- TEXTO DE LA RECLAMACION

4.- LUGAR FECHA Y FIRMA

..... a ..... de ..... de 19

FIRMA DEL INTERESADO

OBJETO RECLAMACION

COMUNICACION

FECHA

CONTENIDO

REITERACION

EJEMPLAR PARA EL INTERESADO

IMPORTANTE:

Las denuncias formuladas en este Libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos

JUNTA DE ANDALUCIA

LIBRO ____ / ____

HOJA ____

LIBRO DE

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CONTROL DE ENTRADA EN LA OFICINA DE RECEPCION

Fecha, firma, receptor y sello

CONTROL DE ENTRADA EN EL SERVICIO DESTINO

Fecha, firma, receptor

1.- IDENTIFICACION DEL INTERESADO

1º Apellido ..... 2º Apellido .....

Nombre ..... Sexo ..... D.N.I. .....

Profesión ..... Domicilio C/ ..... Nº .....

Municipio ..... Provincia .....

Teléfono ..... Código Postal .....

Edad ..... Enfermo ☐ Familiar ☐ Otros ☐

2.- IDENTIFICACION DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA RECLAMACION

Centro | Localidad

3.- TEXTO DE LA RECLAMACION

4.- LUGAR FECHA Y FIRMA

..... a ..... de ..... de 19

FIRMA DEL INTERESADO

OBJETO RECLAMACION

COMUNICACION

FECHA

CONTENIDO

REITERACION

EJEMPLAR PARA EL ARCHIVO

IMPORTANTE:

Las denuncias formuladas en este Libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos

RESOLUCION de 9 de mayo de 1989, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se anuncia la interposición del recurso contencioso-administrativo núm. 121/88.

En cumplimiento de lo ordenado por la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Territorial de Sevilla, comunicando la interposición del recurso contencioso-administrativo n° 121/88, interpuesto por D. Jaime Fesser Pérez de Petinto y otros, contra el Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 3 de junio de 1987, por el que se nombra a los recurrentes Asesores Técnicos de Construcciones de la Consejería de Educación y Ciencia.

HE RESUELTO :

1. Anunciar la interposición del recurso contencioso-administrativo n° 121/88.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, para que los interesados puedan comparecer ante la Sala con Abogado y Procurador, en el plazo de nueve días.

Sevilla, 9 de mayo de 1989.- El Director General, José Luis Roldán Murillo.

RESOLUCION de 9 de mayo de 1989, de la Dirección General de la Función Público, por la que se anuncia la interposición del recurso contencioso-administrativo núm. 465/89.

En cumplimiento de lo ordenado por la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Territorial de Sevilla, comunicando la interposición del recurso contencioso-administrativo n° 465/89, interpuesto por Dª Purificación Marinetto Sánchez, contra la Resolución de la Dirección General de la Función Pública, de fecha 7 de diciembre de 1988, por la que se desestima el recurso de reposición interpuesto sobre reconocimiento de Grado.

HE RESUELTO :

1. Anuncior la interposición del recurso contencioso-administrativo n° 465/98.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, para que los interesados puedan comporecer ante la Sala con Abogado y Procurador, en el plazo de nueve días.

Sevilla, 9 de mayo de 1989.- El Director General, José Luis Roldán Murillo.

RESOLUCION de 9 de mayo de 1989, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se anuncia la interposición del recurso contencioso-administrativo núm. B-530/89.

En cumplimiento de lo ordenado por la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Territorial de Sevilla, comunicando la interposición del recurso contencioso-administrativo n° B-530/89, interpuesto por D. Laureano Pandelet Fernández Santoella, contra la Orden de 11 de noviembre de 1988, por la que se resuelve definitivamente el concurso de méritos para cubrir vacantes en la Administración de la Junta de Andalucía y contra la desestimación presunta por silencio administrativo del recurso de reposición interpuesto contra la citada Orden.

HE RESUELTO :

1. Anunciar la interposición del recurso contencioso-administrativo n° B-530/89.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, para que los interesados puedan comparecer ante la Sala con Abogado y Procurador, en el plazo de nueve días.

Sevilla, 9 de mayo de 1989.- El Director General, José Luis Roldán Murillo.