

ANEXO II

CARTA DE SERVICIOS DE AGENTES DE MEDIO AMBIENTE

PRÓLOGO

Conforme a lo previsto en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, esta Carta de Servicios de Agentes de Medio Ambiente se configura como un documento que difunde los compromisos de calidad e informa de las prestaciones y los derechos de la ciudadanía en el servicio público que ofrecen el personal Agente de Medio Ambiente constituyendo el medio idóneo para contrastar la oferta que el colectivo de Agentes de Medio Ambiente presta a la ciudadanía de Andalucía.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I.I. Datos identificativos de Agentes de Medio Ambiente.

El colectivo de Agentes de Medio Ambiente se creó como una especialidad del Cuerpo de Ayudantes Técnicos de la Junta de Andalucía, incluido en el Grupo C de los señalados en la disposición adicional quinta de la Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía, mediante la Ley 15/2001, de 26 de diciembre, por la que aprueban medidas fiscales, presupuestarias, de control y administrativas. Forman parte del colectivo de agentes de medio ambiente asimismo aquél personal funcionario perteneciente a cuerpos A1 y A2, que ocupen plaza dentro de los puestos de estructura del colectivo.

Corresponde a la Secretaría General de Medio Ambiente, Agua y Cambio Climático de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, su organización y coordinación, sin perjuicio de las competencias atribuidas a los órganos directivos periféricos correspondientes y de la gestión de los asuntos de personal por parte de la Secretaría General Técnica, de acuerdo a lo previsto en el artículo 8.4.ñ) del Decreto 103/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

En el ejercicio de sus funciones, el personal Agente de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía tendrán la consideración de Agentes de la Autoridad.

Las labores del personal Agente de Medio Ambiente, se desarrollan a través de la siguiente estructura, sin que se establezca un orden de prelación de los puestos relacionados:

- Coordinación Regional.
- Coordinación Regional Adjunta.
- Coordinación General de Espacio Natural.
- Coordinación Provincial.
- Coordinación Provincial Adjunta.
- Coordinación de Unidad Biogeográfica.
- Coordinación de Unidad Biogeográfica Adjunta.
- Coordinadores de Unidades Territoriales, Encargados de Unidades Territoriales y Encargados de Zona.
- Agentes de Medio Ambiente y Agentes de Medio Ambiente Base.

I.II. Misión del colectivo de Agentes de Medio Ambiente.

El personal Agente de Medio Ambiente tienen como misión la custodia, protección y vigilancia de bienes e instalaciones de la Junta de Andalucía de naturaleza ambiental, así como la información, asesoramiento y control, formulación de denuncias, asistencia técnica, toma de muestras, confección de censos y cualquier otra acción o actividad en relación con las competencias atribuidas a la Consejería competente en materia de medio ambiente.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Secretaría General Técnica al unísono con las Coordinaciones Provinciales y Generales es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el colectivo de Agentes de Medio Ambiente.

Las personas usuarias de los servicios que prestan el personal Agente de Medio Ambiente, ya sea de carácter interno personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos o externo, la ciudadanía en general podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio, entre otros, a través de los siguientes medios:

1. Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
2. A través del correo electrónico de los Delegados Territoriales de la Consejería de competente en materia de medio ambiente y el del Secretario General Técnico de la Consejería.
3. Servicio Integrado de Atención Ciudadana en materia de Medio Ambiente.
4. A través del correo ordinario.
5. A través de las distintas campañas de divulgación que realiza la Consejería competente en materia de medio ambiente, en la que participan el personal Agente de Medio Ambiente.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que se prestan.

A) El personal Agente de Medio Ambiente realiza los siguientes servicios:

1. Vigilancia: Toda actuación de custodia o seguimiento sobre el medio que no genere informe, denuncia o acta alguna.
2. Informes: Actuación que se plasma por escrito para poner en conocimiento algún hecho o dato.
3. Actas de inspección: Actuación de reconocimiento que crea un documento normalizado.
4. Actas de denuncia: Informe que comunica una posible infracción a la normativa y propone la iniciación de un expediente sancionador.
5. Autorizaciones directas: Permisos otorgados de forma inmediata en el terreno en virtud de competencia o firma otorgada o delegada según el ordenamiento vigente.
6. Control de condicionados: Acciones encaminadas a la supervisión del cumplimiento de las prescripciones técnicas, impuestas a un determinado trabajo, incluidas aquellas derivadas de autorizaciones directas, así como aquellas sujetas a comunicación previa o declaración responsable.

7. Información a la ciudadanía: Comunicaciones a las personas físicas o jurídicas sobre las distintas temáticas medioambientales, participando sobre los derechos y usos adecuados.
8. Asesoramientos técnicos: Orientación pericial ante una determinada actuación en sus diferentes fases.
9. Fichas de datos: Actuación de carácter técnico que queda reflejada en un documento normalizado.
10. Atestados: en el caso de ser requerido por los órganos judiciales o el Ministerio Fiscal, informe que comunica a los órganos judiciales la comisión de una posible infracción a la normativa tipificada como delito en el Código Penal.
11. Investigación y peritaje: En caso de posibles ilícitos administrativos y penales, en el caso de ser requerido por los órganos judiciales o el Ministerio Fiscal, en el ámbito de sus competencias y como Policía Especial Administrativa y Policía Judicial Genérica, practicarán las investigaciones, los peritajes y las diligencias oportunas recogidas en las normas de referencia.
12. Actas normalizadas: Otras actuaciones en el ámbito de las competencias de el personal Agente y recogidas en procedimientos administrativos que quedan reflejadas en documentos normalizados.
13. Redacción y registro de los servicios: Los servicios mencionados anteriormente se redactarán según un repositorio de plantillas oficiales y actualizadas, debidamente alojadas y accesibles en la Red Corporativa y se registrarán en una base de datos a nivel regional.

B) Los servicios descritos anteriormente se concentran en las siguientes áreas de trabajo:

1. Gestión específica de los Espacios Naturales Protegidos.

En esta área territorial se realizan todos los servicios referenciados, haciéndose especial incidencia en los siguientes puntos:

1. Realizar el control de las actuaciones sometidas al régimen de autorización previa de la Ley 2/1989, de 18 de julio, por la que se aprueba el Inventario de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía, y se establecen medidas adicionales para su protección, así como para otras autorizaciones basadas en otras legislaciones ambientales que operen en este ámbito territorial.
2. Realizar actuaciones en suelo no urbanizable sometidas a licencia urbanística.
3. Realizar actuaciones en suelo no urbanizable no sometidas a licencia urbanística.
4. Realizar el seguimiento de los terrenos afectados por resoluciones o sentencias de restauración de la vegetación o del suelo.
5. Asesoramiento técnico sobre el terreno vía informe ante cualquier tipo de actuación o en la revisión de los instrumentos de planificación y gestión de estos espacios (PORN, PRUG, PDS, Planes de Gestión), y para la emisión de los informes periódicos relativos a estos espacios.
6. Realizar la custodia de los espacios naturales.
7. Realizar otras actuaciones.

2. Gestión y Desarrollo Forestal.

En el área del desarrollo forestal, el personal Agente, participa de forma directa en el seguimiento, vigilancia y buena ejecución de todas las actuaciones que se relacionan:

1. Realizar actuaciones sometidas al régimen de autorización previa de la Ley 2/1992, de 15 de junio, Forestal de Andalucía, así como para otras autorizaciones basadas en otras legislaciones ambientales que operen en este ámbito territorial.
2. Controlar actuaciones urbanísticas en suelos no urbanizables.
3. Realizar el seguimiento del montaje de infraestructuras (repetidores, puntos de luz).
4. Controlar las ocupaciones y servidumbres.

5. Controlar e informar sobre los planes técnicos de ordenación forestal, de Montes, Planes de Gestión integral o cualquier otro instrumento sometido a aprobación inicial o renovación.
6. Controlar los desbroces.
7. Controlar la buena ejecución de los planes de restauración.
8. Controlar la repoblación.
9. Controlar las cortas y claras.
10. Controlar las podas.
11. Vigilar las mejoras de pastizal.
12. Realizar el seguimiento de la apertura de caminos.
13. Controlar los deslindes y amojonamientos.
14. Realizar la prevención y el tratamiento de plagas.
15. Asesoramiento sobre ayudas forestales.
16. Controlar los cambios de uso forestal a agrícola.
17. Controlar el señalamiento y replanteo de obra.
18. Realizar la custodia de los montes.
19. Controlar los aprovechamientos.
20. Realizar el control de obras.
21. Realizar otras actuaciones.

3. Prevención, Investigación y Extinción de los Incendios Forestales.

Frente al fuego, el personal Agente de Medio Ambiente, trabaja en tres frentes, la prevención, la extinción y la investigación de causas de los mismos:

1. Realizar las actuaciones de prevención y lucha contra los incendios forestales establecidas en la Ley 5/1999, de 29 de junio, de Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales de Andalucía.
2. Controlar la quema de residuos forestales y agrícolas o de cualquier otro tipo que pueda generar riesgo de propagación en la vegetación natural y el consiguiente incendio.
3. Prevenir los incendios.
4. Extinguir los incendios.
5. Investigar las causas de los incendios.
6. Controlar las áreas incendiadas.
7. Medición de incendios.
8. Informe periódico sobre el estado y restauración de zonas forestales incendiadas.
9. Realizar otras actividades.

4. Gestión Cinegética.

En la actividad cinegética, el personal Agente de Medio Ambiente, revisa, inspecciona e informa todos los tipos de lances, así como los cotos, granjas cinegéticas, repoblaciones, etc.

1. Realizar actuaciones en materia cinegética reguladas en la Ley 8/2003, de 28 de octubre, de la Flora y la Fauna silvestre, así como las establecidas en otras legislaciones ambientales en este ámbito.
2. Inspeccionar granjas cinegéticas.
3. Controlar sueltas y repoblaciones.
4. Inspeccionar cercados cinegéticos.
5. Revisar la señalización de cotos.
6. Supervisar y colaborar en el control de animales asilvestrados y especies exóticas invasoras en terrenos cinegéticos.
7. Supervisar el control por daños en cultivos.

8. Realizar el seguimiento del ojeo de perdices.
9. Controlar el reclamo de perdiz.
10. Controlar la liebre con galgos.
11. Controlar las monterías.
12. Realizar el seguimiento de batidas, aguardo, gancho y rececho.
13. Controlar la cetrería.
14. Realizar el seguimiento de la captura de fringílicos.
15. Realizar el censo y supervisar el control de poblaciones en los terrenos cinegéticos.
16. Controlar el furtivismo.
17. Inspeccionar las zonas de seguridad.
18. Inspeccionar las zonas de reserva.
19. Realizar actuaciones en materia de taxidermia.
20. Controlar los planes técnicos de caza.
21. Inspeccionar los escenarios de caza.
22. Vigilar el correcto desarrollo de los cursos del cazador.
23. Inspeccionar los campeonatos deportivos.
24. Controlar medios auxiliares de caza.
25. Vigilar el comercio y transporte de especies objeto de caza.
26. Realizar el censo y control poblacional en terrenos no cinegéticos de especies que se encuentren en una explosión demográfica, que causen afección a los recursos naturales, que estén incluidas en planes de emergencias sanitaria o genética, que estén sometidas a estudios y vigilancia epidemiológica y que sean considerados animales asilvestrados o especies exóticas invasoras.
27. Realizar otras actuaciones.

5. Gestión de Pesca Continental.

El colectivo de Agentes de Medio Ambiente, vela por el control de la pesca continental; vigilando las artes y escenarios de pesca así como los medios e instalaciones relativas a la misma.

1. Realizar actuaciones en materia de pesca continental reguladas en la Ley 8/2003, de 28 de octubre, de la Flora y la Fauna Silvestre y en otras legislaciones ambientales en este ámbito.
2. Vigilar los cotos de pesca.
3. Controlar los planes técnicos de pesca.
4. Controlar las instalaciones de acuicultura continental.
5. Vigilar la señalización de cotos.
6. Vigilar las modalidades de pesca.
7. Realizar el censo y supervisar el control de poblaciones en los cotos de pesca.
8. Realizar el control de embarcaciones.
9. Realizar el control del furtivismo.
10. Vigilar las áreas prohibidas.
11. Controlar los escenarios deportivos de pesca.
12. Velar por el control de los campeonatos deportivos.
13. Vigilar el comercio y transporte de especies objeto de pesca.
14. Velar por el control de repoblaciones.
15. Realizar el seguimiento del curso del pescador.
16. Realizar el censo y control poblacional en terrenos que no sean cotos de pesca, de aquellas especies que se encuentren en una explosión demográfica, que causen afección a los recursos naturales, que estén incluidas en planes de emergencias sanitaria o genética, que estén sometidas a estudios y vigilancia epidemiológica y que sean considerados animales asilvestrados o especies exóticas invasoras.

17. Realizar otras actividades.

6. Prevención y Calidad Ambiental.

En el área de la Prevención y Calidad Ambiental, el personal Agente de Medio Ambiente, presta servicio frente a toda fuente de emisión al medio, inspeccionando las industrias y realizando controles periódicos de todas las emisiones, así como cualquier alteración del medio ambiente.

1. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control ambiental de las actividades, actuaciones e instalaciones desarrolladas y radicadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía que se encuentren dentro del ámbito de aplicación de la Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental y en otras legislaciones ambientales en este ámbito, incluyendo la elaboración de los informes que procedan, en el marco de su competencia técnica y legal.
2. Inspeccionar obras de infraestructuras (vías de comunicación, instalaciones para el transporte de energía, canales de riego, presas, plantas fotovoltaicas, ...) tanto en su fase de construcción como en la de funcionamiento.
3. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control ambiental de actividades industriales potencialmente contaminadoras del medio ambiente.
4. Informar y controlar el desarrollo de los instrumentos de planeamiento urbanístico.
5. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control ambiental de las instalaciones de tratamiento y gestión de residuos, así como su trazabilidad.
6. Inspeccionar las explotaciones mineras.
7. Controlar las balsas industriales y agroalimentarias.
8. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control ambiental de las instalaciones de Pequeños Productores de residuos peligrosos.
9. Llevar a cabo el control de vertidos dentro de los Planes Anuales de Inspecciones de Vertidos.
10. Controlar las transformaciones de uso del suelo.
11. Efectuar exámenes, controles, encuestas, tomas de muestras, recogida de información y demás actuaciones que resulten necesarias.
12. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control ambiental dentro del Plan Integral de Inspección en Materia de Calidad Ambiental.
13. Participación en los grupos de investigación, planificación u otras actuaciones sobre el cambio climático.
14. Realizar otras actividades.

7. Gestión de las Vías Pecuarias.

El colectivo de Agentes de Medio Ambiente, inspeccionan y controlan toda actividad que se realice en la red de vías pecuarias; participando asimismo en las distintas fases de los procedimientos administrativos que conllevan los deslindes de las mismas.

1. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control en terrenos de dominio público de Vías Pecuarias reguladas en la Ley 3/1995, de 23 de marzo, de Vías Pecuarias y en otras legislaciones ambientales en este ámbito.
2. Controlar las ocupaciones temporales de terrenos de dominio público de vías pecuarias.
3. Inspeccionar los aprovechamientos en terrenos de dominio público de vías pecuarias.
4. Vigilar los deslindes de vías pecuarias.
5. Controlar los usos compatibles y complementarios.
6. Realizar el control de obras.
7. Informar sobre los procedimientos de desafectación.

8. Realizar otras actividades.

8. Litoral.

La vigilancia de la zona litoral, los usos e intervenciones reguladas por la Ley de costas, están supervisadas, inspeccionadas e intervenidas por el personal Agente de Medio Ambiente.

1. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control del dominio público marítimo-terrestre y sus zonas de servidumbre establecidas en la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas, en el ámbito de sus competencias, en colaboración y sin perjuicio de las competencias asignadas a otras administraciones.
2. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control en la ejecución de trabajos, obras, instalaciones, cultivos, plantaciones o talas de árboles, extracciones y descargas de áridos en el dominio público marítimo-terrestre y sus zonas de servidumbre establecidas en la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas, en el ámbito de sus competencias, en colaboración y sin perjuicio de las competencias asignadas a otras administraciones.
3. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control de ocupaciones, concesiones, usos y autorizaciones, vertidos de residuos sólidos, escombros y aguas residuales en el dominio público marítimo-terrestre y sus zonas de servidumbre establecidas en la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas, en el ámbito de sus competencias, en colaboración y sin perjuicio de las competencias asignadas a otras administraciones.
4. Supervisar la publicidad a través de carteles o vallas o por medios acústicos o audiovisuales.
5. Controlar tendidos aéreos de líneas eléctricas.
6. Vigilar las instalaciones deportivas descubiertas, acampadas, etc.
7. Realizar otras actuaciones.

9. Gestión de la Flora y la Fauna.

El control sobre las diversas alteraciones en las poblaciones de la fauna y la flora silvestre, es un área de especial dedicación del personal Agente de Medio Ambiente, vigilando el control de las distintas especies y sus comunidades animales y vegetales, evitando con esto las agresiones a las poblaciones y sus individuos.

1. Realizar las actuaciones cinegéticas sometidas al régimen de autorización previa de la Ley 8/2003, de 28 de octubre, de Flora y Fauna Silvestres y el Decreto 23/2012, de 14 de febrero, por el que se regula la conservación y el uso sostenible de la flora y la fauna silvestres y sus hábitats y en otras legislaciones ambientales en este ámbito.
2. Realizar actuaciones en el marco de Estrategia Andaluza contra el Veneno y Lucha contra artes y medios ilegales de captura y control de fauna.
3. Realizar el control de los mamíferos.
4. Realizar el control de las aves.
5. Realizar el control de los anfibios y reptiles.
6. Realizar el control de peces.
7. Realizar el control de vegetales y hongos.
8. Controlar y realizar la asistencia y recogida de especies en situación de riesgo en el medio natural, por accidente o enfermedad, para su posterior traslado a los centros de recuperación adecuados.
9. Vigilar los reservorios.
10. Controlar las labores de anillamiento, marcaje, reintroducciones y translocaciones de ejemplares de especies silvestres.
11. Colaborar con la Red Andaluza de Centros de Conservación, Recuperación y Reintroducción de Especies Silvestres, responder a los avisos y proceder al levantamiento de cadáveres de especies

protegidas, recogiendo datos de la especie, localización, apariencia y recogiendo el ejemplar en las condiciones adecuadas para su posterior procesado para la investigación de la causa de muerte.

12. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control para evitar el tráfico de especies amenazadas.

13. Ordenar el cese de cualquier actividad no autorizada.

14. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control de las especies silvestres y sus hábitats.

15. Intervenir ante el requerimiento de cualquier ciudadano cuando detecte actuaciones prohibidas y peligrosas.

16. Proceder a la retirada de armas u otros medios de captura de animales o plantas.

17. Realizar el censo y control poblacional en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía de las especies que se encuentren en una explosión demográfica, que causen afección a los recursos naturales, que estén incluidas en planes de emergencias sanitaria o genética, que estén sometidas a estudios y vigilancia epidemiológica y que sean considerados animales asilvestrados o especies alóctonas o exóticas invasoras.

18. Realizar el control de invertebrados con especial atención a aquellos catalogados.

19. Colaborar con los planes de recuperación y conservación de especies amenazadas.

20. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control infraestructuras e instalaciones para vigilar la mortalidad no natural de fauna.

21. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control en los parques zoológicos en el ámbito territorial de Andalucía al amparo de la Ley 31/2003, de 27 de octubre, de conservación de la fauna silvestre y en el marco de las competencias de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

22. Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control para la conservación de los monumentos naturales y Geodiversidad.

23. Participar en el censo y seguimiento de poblaciones silvestres mediante medidas directas o indirectas, incluyendo recolección de indicios, muestreos, la realización de transectos, fototrampeo, anillamiento, seguimiento de nidos, marcaje y seguimiento de individuos entre otros.

24. Participación en los grupos de investigación y planificación sobre especies de fauna y flora silvestre.

23. Realizar otras actividades.

10. Gestión del Uso Público.

La labor del colectivo de Agentes de Medio Ambiente, conlleva la información a la ciudadanía de los derechos, usos y buenas prácticas de las diversas instalaciones del Uso Público en el medio natural.

1. Controlar las adecuaciones recreativas.

2. Vigilar las áreas de acampada.

3. Informar a la ciudadanía.

4. Colaborar en las actividades de las aulas de naturaleza.

5. Colaborar en actividades con escolares y estudiantes.

6. Colaborar en el control de visitantes de espacios naturales protegidos.

7. Colaborar en actividades de educación y voluntariado ambiental.

8. Vigilar la práctica de actividades de turismo activo y eventos deportivos en el medio natural.

9. Participación en proyectos y actividades de investigación y divulgación relacionados con el medio ambiente.

10. Realizar otras actividades.

11. Seguridad y Emergencias.

El personal Agente de Medio Ambiente, como Agentes de la Autoridad y técnicos del medio natural, se coordina con los distintos cuerpos en los casos de emergencias, catástrofes y accidentes.

1. Servicio de intervención y asistencia en emergencias de protección civil al amparo de la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
2. Coordinación con Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.
3. Realizar actuaciones de Prevención.
4. Participar en el Servicio de Gestión de Emergencias 112.
5. Autoridad como Coordinador de extinción en los incendios forestales.
6. Búsqueda y rescate de personas en el medio natural.
7. Realizar otras actividades.

12. Aguas Continentales.

La vigilancia de las aguas continentales, los usos e intervenciones reguladas por la Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas de Andalucía, están supervisadas, inspeccionadas e intervenidas por el colectivo de Agentes de Medio Ambiente, así como en otras legislaciones ambientales en este ámbito.

Desempeñar funciones de vigilancia, inspección y control de las autorizaciones y concesiones otorgadas en el dominio público hidráulico y zona de policía.

13. Patrimonio histórico, arqueológico y etnográfico en el medio natural.

En relación al patrimonio histórico, arqueológico y etnográfico andaluz, el personal Agente de Medio Ambiente, como Agentes de la Autoridad y técnicos del medio natural, colabora y se coordina con la Consejería competente en materia de cultura y patrimonio histórico en la consecución de sus objetivos en el medio natural.

1. Desempeñar funciones de vigilancia y control en el medio natural para la detección y conservación de bienes muebles e inmuebles que formen o puedan formar parte del patrimonio histórico, arqueológico y etnográfico de Andalucía contemplados en la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Andalucía, en el ámbito de sus competencias, en colaboración y sin perjuicio de las competencias asignadas a la Consejería competente en materia de cultura y patrimonio histórico.
2. Desempeñar funciones de vigilancia y control en el medio natural de Zonas declaradas de Servidumbre Arqueológica, en el ámbito de sus competencias, en colaboración y sin perjuicio de las competencias asignadas a la Consejería competente en materia de cultura y patrimonio histórico.

14. Protección y bienestar animal

En relación con la protección y bienestar animal, el colectivo de Agentes de Medio Ambiente, como Agentes de la Autoridad y técnicos del medio natural, colabora y se coordina con la Consejería con competencias en bienestar y protección animal, en la consecución de sus objetivos en el medio natural.

Desempeñar funciones de vigilancia y control en el medio natural de las medidas para la protección y bienestar animal contempladas en Ley 11/2003, de 24 de noviembre, de protección de los animales y la normativa de desarrollo, en el ámbito de sus competencias en colaboración y sin perjuicio de las competencias asignadas a la Consejería competente en materia de bienestar y protección animal.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el colectivo de Agentes de Medio Ambiente.

- Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de Autonomía de Andalucía.
- Decreto 4/1986, de 22 de enero, por el que se amplía la lista de especies protegidas y se dictan normas para su protección en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 23/2012, de 14 de febrero, por el que se regula la conservación y el uso sostenible de la flora y la fauna silvestres y sus hábitats.
- Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas.
- Decreto 262/1988, de 2 de agosto. Establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ley 2/1989, de 18 de julio, por la que se aprueba el inventario de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía y se establecen medidas adicionales para su protección.
- Decreto 178/2006, de 10 de octubre, por el que se establecen normas de protección de la avifauna para las instalaciones eléctricas de alta tensión.
- Ley 2/1992, de 15 de junio, Forestal de Andalucía.
- Decreto 94/1993, de 20 de julio, por el que se establecen normas relativas a jornadas y retribuciones aplicables al personal de la Junta de Andalucía que participe en el Plan Infoca.
- Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental.
- Ley 3/1995, de 23 de marzo, de Vías Pecuarias.
- Decreto 371/2010, de 14 de septiembre, por el que se aprueba el Plan de Emergencia por Incendios Forestales de Andalucía y se modifica el Reglamento de Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales aprobado por el Decreto 247/2001, de 13 de noviembre.
- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas de los servicios administrativos de atención directa al ciudadano.
- Decreto 272/1995, de 31 de octubre, por el que se regula el examen del cazador y del pescador, el Registro Andaluz de Caza y Pesca Continental y la expedición de las licencias.
- Decreto 109/2015, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Vertidos al Dominio Público Hidráulico y al Dominio Público Marítimo-Terrestre de Andalucía.
- Decreto 239/2011, de 12 de julio, por el que se regula la calidad del medio ambiente atmosférico y se crea el Registro de Sistemas de Evaluación de la Calidad del Aire en Andalucía.
- Orden de 2 de junio de 1997, por la que se regula la recolección de ciertas especies vegetales en los terrenos forestales de propiedad privada en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 208/1997, de 9 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Forestal de Andalucía.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Decreto 155/1998, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Vías Pecuarias de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 10 de noviembre de 1999, por la que se establecen los Planes de Inspecciones en materia Medioambiental.
- Decreto 194/1998, de 13 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre vigilancia Higiénico-Sanitaria de las Aguas y Zonas de Baño de Carácter Marítimo.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 5/1999, de 29 de junio, de Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales.
- Decreto 126/2017, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza en Andalucía.
- Decreto 247/2001, de 13 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales.
- Real Decreto Legislativo 1/2016, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de prevención y control integrados de la contaminación.

- Orden de 11 de septiembre de 2002, por la que se aprueban los modelos de determinadas actuaciones de prevención y lucha contra los incendios forestales y se desarrollan medidas de protección.
- Orden de 13 de julio de 2007, por la que se desarrollan determinados aspectos del Decreto 182/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Caza.
- Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.
- Ley 8/2003, de 28 de octubre, de la Flora y la Fauna Silvestres.
- Ley 43/2003, de 21 de noviembre, de Montes.
- Decreto 103/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.
- Orden en vigor, por la que se fijan y regulan las vedas y períodos hábiles de pesca continental en la Comunidad Autónoma de Andalucía, durante la temporada correspondiente.
- Orden en vigor, por la que se fijan y regulan las vedas y períodos hábiles de caza en la Comunidad Autónoma de Andalucía, durante la temporada correspondiente.

III. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos deberán mostrarse en las oficinas donde se prestan los servicios, en lugar visible, tanto para el personal de las mismas como para las personas usuarias.

IV. Sugerencias y Reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

La ciudadanía o personas usuarias, como clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con el colectivo de Agentes de Medio Ambiente ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico: (<https://juntadeandalucia.es/servicios/procedimientos/detalle/14637/datos-basicos.html>).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las personas usuarias que pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, presentándola en el propio Registro, en los Ayuntamientos o en cualquiera de las demás formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: <https://juntadeandalucia.es/servicios/procedimientos/detalle/14637/datos-basicos.html>.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, en los Ayuntamientos Andaluces, así como en las demás formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que presente la ciudadanía en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el personal Agente de Medio Ambiente, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que corresponda, debiendo éste notificar a la ciudadanía, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, electrónicas y telefónicas.

Para contactar con las distintas unidades del colectivo de Agentes de Medio Ambiente, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Servicios Centrales:

Dirección postal: Avenida Manuel Siurot, 50, 41071 Sevilla. Portal en Internet: www.juntadeandalucia.es/medioambiente.

Teléfonos: 955 003 400, 955 003 500; Fax: 955 003771.

Teléfono: 112, Emergencias de Andalucía (gratuito).

Delegaciones Territoriales de la Consejería:

Almería: C/ Canónigo Molina nº 8

04071 - Almería

Teléfono: 950 10 16 76

Fax: 950 03 71 07
Email: delegado.al.cmaot@juntadeandalucia.es

Cádiz: Plaza Asdrúbal, nº 6. Edificio de la Junta de Andalucía
11071 - Cádiz
Teléfono: 956 00 87 00
Fax: 956 90 00 04
Email: delegado.dtca.cagpds@juntadeandalucia.es

Córdoba: C/ Tomás de Aquino, s/n. Edificio Servicios Múltiples. 4ª - 8ª plantas
14004 - Córdoba
Teléfono: 957734106
Fax: 957101523
Email: delegacion.ma.dtco.cagpds@juntadeandalucia.es

Granada: C/ Joaquina Eguaras, 2. Edificio "Almanjáyar"
18013 - Granada
Teléfono: 958 02 51 00
Fax: 958 02 52 21
Email: dtgr.cagpds@juntadeandalucia.es

Huelva: C/ Sanlúcar de Barrameda nº.3
21071 - Huelva
Teléfono: 959 07 05 54
Fax: 959 03 83 21
Email: delegacion.dthu.cagpds@juntadeandalucia.es

Jaén: C/ Doctor Eduardo García-Triviño López, 15
23071 - Jaén
Teléfono: 953 36 88 00
Fax: 953 36 87 50
Email: l-delegada.jaen.cagpds@juntadeandalucia.es

Málaga: Sede Delegado, Servicios Comunes y Servicio de Protección Ambiental
Avda. de la Aurora, 47. Edificio Servicios Múltiples. 5ª y 6ª planta.
29071 - Málaga
Teléfono: 951 77 70 08 / 670 94 88 94
Fax: 951 03 82 50
Email: gabinete.dtma.cagpds@juntadeandalucia.es

Sede Servicio de Espacios Naturales y Parques Naturales
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 , Bloque Sur, 3ª planta
29071 - Málaga
Teléfono: 951 77 70 08 / 670 94 88 94
Fax: 951 03 82 50
Email: svespnatpro.dtma.cagpds@juntadeandalucia.es

Sede Servicio de Gestión del Medio Natural
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 , Bloque Sur, 3ª planta

29071 - Málaga
Teléfono: 951 77 70 08 / 670 94 88 94
Fax: 951 03 82 50
Email: svgesmednat.dtma.cagpds@juntadeandalucia.es

Sede Servicio Servicio de DPH y Calidad de las Aguas
Edificio de Usos Múltiples Avd Aurora Nº 47
29071 - Málaga
Teléfono: 951 77 70 08 / 670 94 88 94

Fax: 951 03 82 50
Email: svdph.dtma.cagpds@juntadeandalucia.es

Sevilla: Avda. de Grecia, s/n (Los Bermejales)
41012 - Sevilla
Teléfono: 955 12 11 44
Fax: 955 54 50 57
Email: delegacion.dtse.cagpds@juntadeandalucia.es

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la coordinación general del personal Agente de medio ambiente y a sus correspondientes unidades periféricas en las Delegaciones Territoriales se puede acceder de a través de los medios de atención telefónica o electrónica especificados. Se podrá acceder asimismo a las dependencias establecidas mediante los medios de transporte público y privado disponibles en las distintas localidades.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I Compromisos de calidad

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Secretaría General Técnica para el personal Agente de Medio Ambiente recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Respecto a Gestión y Desarrollo Forestal:

- Promover la conservación y protección de los montes andaluces, promoviendo su restauración, mejora, sostenibilidad y aprovechamiento racional, mediante la policía y guardería forestal así como el asesoramiento técnico.

2. Respecto a actuaciones frente a incendios:

- Garantizar la investigación de las causas de todos los incendios forestales.
- Proteger los montes andaluces frente a los incendios mediante la prevención, el control y la extinción.

3. Respecto a Gestión Cinegética:

- Vigilar y controlar la actividad cinegética, garantizando la conservación de las especies y sus poblaciones, mediante la generación de informes, denuncias y controles técnicos.

4. Respecto a Gestión de Pesca Continental:

- Vigilar y controlar la pesca continental, garantizando la conservación de las especies y sus poblaciones, mediante la generación de informes, denuncias y controles técnicos.

5. Respecto a Protección y Prevención Ambiental:

- Garantizar el desarrollo de la totalidad de las inspecciones incluidas en el Plan Anual de Inspecciones y Planes Específicos, mediante actas de inspección, informes y denuncias.

6. Respecto a Vías Pecuarias:

- Proteger las vías pecuarias a través de la vigilancia y control, garantizando su integridad, conservación y el uso público, mediante la emisión de informes, denuncias y actas de inspección.

7. Respecto a Costas:

- Proteger las costas a través de la vigilancia y control, garantizando la conservación de la calidad de las aguas, de las especies y poblaciones, mediante la emisión de informes, denuncias y actas de inspección.

8. Respecto a Conservación de la Naturaleza:

- Realizar el seguimiento, control y vigilancia de las distintas especies, control de poblaciones, elaboración de censos, seguimiento de la evolución de las distintas comunidades vegetales y animales; realizar asimismo la recogida de información en los estudios sobre las mismas.

9. Respecto a Uso Público:

- Garantizar una atención presencial y telefónica de carácter personalizado a la ciudadanía. Realizar actuaciones de fomento de la protección medioambiental relacionadas con el ámbito recreativo, educativo, divulgativo, deportivo, turístico y otras relacionadas con el uso público.

10. Seguridad y Emergencias.

- Garantizar la colaboración con los distintos actores en el caso de emergencias, catástrofes y accidentes

11. Aguas Continentales.

- Proteger las aguas a través de la vigilancia y control, garantizando la conservación de la calidad de las aguas, de las especies y poblaciones, mediante la emisión de informes, denuncias y actas de inspección.

II. Indicadores

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Secretaría General Técnica para el personal Agente de Medio Ambiente se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

1. Respecto a Gestión y Desarrollo forestal:

- Número de informes.
- Número de actas de denuncia.
- Número de autorizaciones directas.
- Número de actas de inspección.
- Número de fichas de datos.

2. Respecto a actuaciones frente a incendios:

- Número de informes.
- Número de actas de denuncia.
- Número de autorizaciones directas.
- Número de actas de inspección.
- Número de fichas de datos.

3. Respecto a Gestión Cinegética:

- Número de informes.
- Número de actas de denuncia.
- Número de autorizaciones directas.
- Número de actas de inspección.
- Número de fichas de datos.
- Número de informes emitidos anualmente respecto a las actividades de vigilancia.

4. Respecto a Gestión de Pesca Continental:

- Número de informes.
- Número de actas de denuncia.
- Número de autorizaciones directas.
- Número de actas de inspección.
- Número de fichas de datos.

5. Respecto a Protección y Prevención Ambiental:

- Número de informes.
- Número de actas de denuncia.
- Número de autorizaciones directas.
- Número de actas de inspección.
- Número de fichas de datos.

6. Respecto a Vías Pecuarias:

- Número de informes.
- Número de actas de denuncia.
- Número de autorizaciones directas.
- Número de actas de inspección.
- Número de fichas de datos.

7. Respecto a Costas:

- Número de informes.
- Número de actas de denuncia.
- Número de autorizaciones directas.
- Número de actas de inspección.
- Número de fichas de datos.

8. Respecto a Conservación de la Naturaleza:

- Número de informes.
- Número de actas de denuncia.
- Número de autorizaciones directas.
- Número de actas de inspección.
- Número de fichas de datos.

9. Respecto a Uso Público:

- Número de actuaciones.

10. Seguridad y Emergencias.

- Número de actuaciones.

11. Aguas Continentales.

- Número de informes.
- Número de actas de denuncia.
- Número de autorizaciones directas.
- Número de actas de inspección.
- Número de fichas de datos.