

Asimismo tendrán derecho al reintegro de su precio todos los billetes cuya última cifra coincida con las que se obtengan en las dos extracciones especiales, que se realizarán del bombo de las unidades.

Premio especial al décimo

Para proceder a la adjudicación del premio especial a la fracción, se extraerá simultáneamente una bola de dos de los bombos del sorteo que determinarán, respectivamente, la fracción agraciada y la serie a que corresponde.

Ha de tenerse en cuenta que si la bola representativa de la fracción o de la serie fuera el 0, se entenderá que corresponde a la 10.^a

Este premio especial al décimo, de 4.900.000 euros para una sola fracción de uno de los diez billetes agraciados con el primer premio, será adjudicado a continuación de determinarse el primer premio.

El sorteo se efectuará con las solemnidades previstas en la legislación vigente.

Estos actos serán públicos, y los concurrentes interesados en el sorteo tendrán derecho, con la venia del Presidente, a hacer observaciones sobre dudas que tengan respecto a las operaciones del mismo.

Efectuado el sorteo se expondrán al público la lista oficial de las extracciones realizadas y la lista acumulada ordenada por terminaciones.

Pago de premios

Los premios inferiores a 30.000 euros por billete, podrán cobrarse en cualquier Administración de Loterías.

Los iguales o superiores a dicha cifra podrán cobrarse en cualquier punto del territorio nacional a través de las entidades financieras que, en cada momento, gestionen las cuentas centrales de Loterías y Apuestas del Estado.

Los premios serán hechos efectivos en cuanto sea conocido el resultado del sorteo a que correspondan y sin más demora que la precisa para practicar la correspondiente liquidación y la que exija la provisión de fondos cuando no alcancen los que en la Administración pagadora existan disponibles.

Madrid, 4 de abril de 2007.—El Director General de Loterías y Apuestas del Estado, P. D. de firma (Resolución de 5 de septiembre de 2005), el Director de Producción de Loterías y Apuestas del Estado, Juan Antonio Cabrejas García.

7727

RESOLUCIÓN de 26 de marzo de 2007, del Departamento de Recaudación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se convalida la autorización número 360, para actuar como entidad colaboradora con el Tesoro en la gestión recaudatoria correspondiente a la entidad Sabadell Banca Privada, S.A., respecto a la nueva denominación de Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, S.A.

Habiéndose procedido por el Banco de España a la anotación en el Registro Oficial de Bancos del cambio de denominación social de la Entidad Sabadell Banca Privada, S.A. que ha pasado a denominarse Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, S.A., este Departamento dicta la siguiente Resolución:

Se procede a convalidar la autorización número 360 para actuar como colaboradora con el Tesoro en la gestión recaudatoria, correspondiente a la Entidad Sabadell Banca Privada, S.A. respecto a la nueva denominación de Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, S.A.

Contra la presente Resolución podrá interponerse, a tenor de lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recurso de alzada ante el Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su notificación.

La presente Resolución surtirá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 26 de marzo de 2007.—La Directora del Departamento de Recaudación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, Julia Atienza García.

7728

RESOLUCIÓN de 26 de marzo de 2007, del Departamento de Recaudación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se convalida la autorización n.º 148, para actuar como entidad colaboradora con el Tesoro en la gestión recaudatoria correspondiente a la entidad Caja Rural Nuestra Señora del Campo, Sociedad Cooperativa Andaluza de Crédito, respecto a la nueva denominación de Caja Rural de Cañete de las Torres Ntra. Sra. del Campo, Sociedad Cooperativa Andaluza de Crédito.

Habiéndose procedido por el Banco de España a la anotación en el Registro Oficial de Cooperativas de Crédito del cambio de denominación social de la Entidad Caja Rural Nuestra Señora del Campo, Sociedad Cooperativa Andaluza de Crédito que ha pasado a denominarse Caja Rural de Cañete de las Torres Ntra. Sra. del Campo, Sociedad Cooperativa Andaluza de Crédito, este Departamento dicta la siguiente Resolución:

Se procede a convalidar la autorización número 418 para actuar como colaboradora con el Tesoro en la gestión recaudatoria, correspondiente a la Entidad Caja Rural Nuestra Señora del Campo, Sociedad Cooperativa Andaluza de Crédito respecto a la nueva denominación de Caja Rural de Cañete de las Torres Ntra. Sra. del Campo, Sociedad Cooperativa Andaluza de Crédito

Contra la presente Resolución podrá interponerse, a tenor de lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recurso de alzada ante el Director General de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su notificación.

La presente Resolución surtirá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 26 de marzo de 2007.—La Directora del Departamento de Recaudación del Departamento de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, Julia Atienza García.

MINISTERIO DEL INTERIOR

7729

ORDEN INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, integra de forma coordinada programas básicos para mejorar continuamente los servicios, atendiendo de forma especial a las demandas que formulan los ciudadanos.

Entre dichos programas se encuentra el de quejas y sugerencias, que se integra plenamente en el marco para la mejora de la calidad como una herramienta de detección de insatisfacciones que los ciudadanos perciben en su relación con la Administración.

Por otra parte, el concepto de calidad de los servicios y por tanto el Programa de Quejas y Sugerencias están vinculados con los principios que se detallan en el artículo 3.º de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en los artículos 3.º (Principios de organización y funcionamiento) y 4.º (Principio de servicio a los ciudadanos) de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Ante este nuevo marco jurídico, es aconsejable derogar expresamente la Orden de 30 de julio de 1996 por la que se adapta el libro de atención al ciudadano a lo dispuesto en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano y dictar, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, la presente norma en la que se aprueba el nuevo formulario de quejas y sugerencias, así como el procedimiento a seguir para que los órganos directivos del Departamento conozcan trimestral y anualmente las quejas y sugerencias tramitadas y las acciones de mejora implantadas como consecuencia de las mismas.

En su virtud, dispongo:

Primero.—*Formulario*: Se aprueba el Formulario de Quejas y Sugerencias del Ministerio del Interior, que se recoge en el Anexo I de esta Orden.

Estará integrado por juegos de tres hojas autocopiativas y numeradas. La primera se enviará al órgano o unidad competente en el asunto, la segunda a la Inspección General o Sectorial de Servicios correspondiente y la tercera se entregará al interesado.

Segundo.—*Existencia de Formularios:* El Formulario de Quejas y Sugerencias estará a disposición de los ciudadanos en las dependencias, oficinas y centros de atención al ciudadano abiertos al público. En los lugares mencionados figurarán carteles anunciadores de la existencia de dicho formulario.

Tercero.—*Responsabilidad y custodia:* La custodia y conservación de los Formularios corresponderá a los funcionarios destinados en las dependencias, oficinas y centros de atención al ciudadano abiertos al público, designados al efecto por los responsables de dichas Unidades administrativas, los cuales auxiliarán a los ciudadanos, si son requeridos por éstos, en la formulación de su queja o sugerencia.

Cuarto.—*Formas de presentación:* Los ciudadanos podrán formular en el Formulario de Quejas y Sugerencias las que estimen convenientes, incorporándose también aquellas que sean cursadas por correo postal o las presentadas por correo electrónico o Internet, siempre que en estos dos últimos casos estén suscritas con la firma electrónica.

Quinto.—*Informes trimestrales:* Las Inspecciones Generales de Servicios y Sectoriales del Departamento elaborarán trimestralmente un informe resumen de las quejas y sugerencias tramitadas en su ámbito, que se enviará a la Unidad de Coordinación y Seguimiento Global de los Programas de Calidad (Subdirección General de Personal e Inspección), quien elaborará el correspondiente informe a los Órganos Superiores y Directivos del Ministerio. Copia de este informe se remitirá a la Unidad Central de Quejas y Sugerencias (Subdirección General de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo y Atención al Ciudadano).

Sexto.—*Seguimiento:* A efectos del seguimiento del programa de quejas y sugerencias, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17.1 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, las Inspecciones Generales y Sectoriales de Servicios del Ministerio del Interior elaborarán en el mes de enero de cada año un informe de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior en su ámbito, estructuradas conforme a la clasificación recogida en el Anexo II de esta Orden e incluyendo como mínimo los datos

que se reflejan en la fase cuarta de la guía para la gestión de las quejas y sugerencias elaborada por el Ministerio de Administraciones Públicas, señalándose en dicho informe, las acciones de mejoras implantadas como consecuencia de las quejas y sugerencias recibidas.

Este informe será remitido en la primera semana del mes de febrero de cada año, a los efectos de lo previsto en el artículo 18 en relación con el 3.4 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, a la Unidad de Coordinación y Seguimiento Global de los Programas de Calidad, quien elevará el correspondiente informe global a los Órganos Superiores y Directivos del Ministerio. Copia de este informe se remitirá a la Unidad Central de Quejas y Sugerencias (Subdirección General de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo y Atención al Ciudadano).

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogada la Orden de 30 de julio de 1996 por la que se adapta el libro de atención al ciudadano a lo dispuesto en el Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Disposición final primera. *Facultades de desarrollo.*

Se faculta al Secretario de Estado de Seguridad, al Subsecretario del Interior, al Director General de Tráfico y a la Directora General de Instituciones Penitenciarias para dictar, en los respectivos ámbitos orgánicos, las instrucciones de aplicación y ejecución de lo dispuesto en la presente Orden.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 30 de marzo de 2007.—El Ministro del Interior, Alfredo Pérez Rubalcaba.

ANEXO I



**FORMULARIO DE
QUEJA
SUGERENCIA**

MARQUE LO QUE PROCEDA

LIBRO N°
de formularios de quejas y sugerencias

Control de entrada en
la Oficina de recepción

Fecha, receptor y sello

FORMULARIO N°

Control de entrada en el
Servicio de destino

Fecha, receptor y sello

Los datos personales recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial y podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad del Ministerio del Interior. Para ejercer el derecho de acceso, rectificación y cancelación podrán dirigirse a la Inspección de Servicios correspondiente del Ministerio del Interior (*).

DATOS PERSONALES

Nombre

Apellidos

Domicilio Bloque Escalera Piso

Municipio

Provincia Código Postal

DNI/NIE/PASAPORTE

Teléfono de contacto E-mail

DATOS DE LA UNIDAD

Organismo donde se produjo la incidencia Fecha de la incidencia

Hora de la incidencia

Ejemplar para...

MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Recibida la queja o la sugerencia, la unidad responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (artículo 16.1 del RD 951/2005).

En los supuestos de falta de contestación puede dirigirse a la Inspección de Servicios correspondiente del Ministerio del Interior (*).

A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN

Código de la incidencia Incumplimiento de compromisos de Carta de Servicios: Si No

Fecha y firma del interesado

(*)

Importante: las quejas formuladas conforme a lo previsto en este real decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

ANEXO II

Codificación de la queja o sugerencia

Las quejas o sugerencias se conforman con una codificación de acuerdo a tres niveles:

A) El primer nivel siempre será «Q» si se trata de una queja o «S» si se trata de una sugerencia.

B) El segundo nivel se codifica en función del Servicio Orgánico donde se haya producido la queja o sugerencia:

SE: para el ámbito de la Secretaría de Estado de Seguridad.

SU: para el ámbito de Subsecretaría.

TR: para el ámbito de la Dirección General de Tráfico.

IP: para Instituciones Penitenciarias.

C) En el tercer nivel se codificará en función de la causa objeto de la queja o sugerencia de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Información:

11 Accesibilidad a las instalaciones informativas:

111 Presencial.

112 Telefónica.

113 Telemática.

12 Calidad de la información:

121 Información deficiente o incompleta.

122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario.

123 Nivel de definición de los requisitos previos.

2. Trato a los ciudadanos:

210 Falta de amabilidad, cortesía o educación.

220 falta de interés en ayudar al ciudadano.

230 Autoritarismo.

240 Falta de equidad en el trato.

250 Conocimientos y ayuda de los funcionarios.

260 Nivel de comprensión de los problemas planteados.

3. Calidad del servicio:

310 Complejidad del procedimiento administrativo.

320 Tiempos de espera excesivos.

330 Problemas de coordinación entre Unidades Administrativas.

340 Petición de documentación innecesaria.

350 Falta de recursos humanos.

360 Horarios.

370 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.

380 Otras incidencias en la gestión.

4. Instalaciones:

410 Accesibilidad de las instalaciones.

420 Barreras físicas o arquitectónicas.

430 Condiciones ambientales y físicas.

440 Recursos tecnológicos.

450 Mobiliario.

460 Falta de espacios o inadecuación de los existentes.

5. Incumplimiento de compromisos de cartas de servicios.

6. Otras.

Por ejemplo, una queja referida a una información deficiente en el ámbito de los Servicios Centrales del Departamento se codificaría como sigue: Q/SU/121. Una sugerencia referida al autoritarismo en el trato en un trámite en el ámbito de la Secretaría de Estado de Seguridad se codificaría como: S/SE/230

MINISTERIO DE FOMENTO

7730

RESOLUCIÓN de 23 de marzo de 2007, de la Dirección General de la Marina Mercante, por la que se convocan pruebas para el reconocimiento de la capacitación profesional para prestar servicios portuarios de practica en los puertos de Algeciras, Almería, Torrevieja, Valencia, Sagunto, Instalaciones Marítimas de BP-OIL en Castellón, Melilla, San Sebastián de La Gomera, Puerto Rosario (Fuerteventura) y Arguineguín-Santa Águeda (Gran Canaria).

La Ley 27/1992, de 24 de noviembre, de Puertos del Estado, y de la Marina Mercante, establece en su artículo 102.8.b), entre otras competencias de la administración marítima, el establecimiento y realización de las pruebas precisas para el reconocimiento de la capacitación para prestar los servicios de practica en un puerto o grupo de puertos determinado.

Igualmente el artículo 13.2 del Reglamento General de Practicaje, aprobado por Real Decreto 393/1996, de 1 de marzo («Boletín Oficial del Estado» número 66, del 16), dispone que la Dirección General de la Marina Mercante, una vez determinadas las pruebas teóricas y prácticas, aprobará el programa de materias a que habrán de ajustarse los ejercicios para el acceso a la actividad de práctico en un puerto o grupo de puertos determinado, y convocará y realizará las pruebas pertinentes para acreditar la capacitación de los aspirantes para prestar los servicios portuarios de practica.

Por otro lado, la Orden de 20 de febrero de 1997, por la que se regula el reconocimiento de capacitación profesional para la prestación de los servicios portuarios de practica, desarrollada posteriormente por resolución de 1 de diciembre de 1998, establece la división de las pruebas en dos partes, la primera, sobre legislación nacional, internacional, e idioma, que se organizará y llevará a cabo por la Dirección General de la Marina Mercante, y la segunda, sobre conocimientos específicos del puerto y resolución teórica de maniobras, que tendrá lugar en el puerto que corresponda.

En su virtud, resuelvo:

Primero.—Convocar a los aspirantes que deseen presentarse y cumplan los requisitos establecidos en la norma para obtener la habilitación para prestar servicio como prácticos en los puertos de Algeciras (3 plazas), Almería (1 plaza), Torrevieja (1 plaza), Valencia (1 plaza), Sagunto (1 plaza), Instalaciones Marítimas de BP-OIL en Castellón (1 plaza), Melilla (1 plaza), San Sebastián de La Gomera (1 plaza), Puerto Rosario (Fuerteventura) (1 plaza) y Arguineguín-Santa Águeda (Gran Canaria) (1 plaza).

Segundo.—*Solicitudes.* Los aspirantes deberán reunir los requisitos de titulación y mando que se señalan en el artículo 12 del Reglamento General de Practicaje, y solicitar la admisión a las pruebas en instancia dirigida al Director General de la Marina Mercante, en la que se hará mención expresa del puerto o puertos para los que pretenden obtener la habilitación, si tiene aprobada las pruebas en Madrid y en qué convocatoria, a la que deberán unirse los siguientes documentos:

1. Aspirantes que superaron la primera parte de las pruebas realizadas en Madrid y que conserven la calificación obtenida de acuerdo con el plazo previsto en el punto duodécimo de la presente Resolución:

1.1 Certificación de la Capitanía Marítima, Consulado del país de bandera del buque, u otro organismo público, acreditativa de haber tenido el mando de buque o buques de arqueo superior a 1.000 GT, al menos durante dos años (730 días) dentro de los últimos diez de actividad profesional que precedan inmediatamente a la presente convocatoria.

1.2 Copia del resguardo de autoliquidación en cualquier entidad colaboradora por importe de 39,82 € de tasa por cada uno de los puertos a que opten, código 001 derechos de examen (impreso modelo 790, disponible en Capitanías Marítimas, Dirección General de la Marina Mercante o en cualquier otra dependencia administrativa).

2. Resto de aspirantes:

2.1 Certificación de la Capitanía Marítima, Consulado del país de bandera del buque, u otro organismo público, acreditativa de haber tenido el mando de buque o buques de arqueo superior a 1.000 GT, al menos durante dos años (730 días) dentro de los últimos diez de actividad profesional que precedan inmediatamente a la presente convocatoria.

2.2 Fotocopia de la tarjeta profesional de Capitán de la Marina Mercante.

2.3 Copia del resguardo de autoliquidación en cualquier entidad colaboradora por importe de 39,82 € de tasa por cada uno de los puertos a que opten, código 001 de derechos de examen (impreso modelo 790, disponible en Capitanías Marítimas o Dirección General de la Marina Mercante o en cualquier otra dependencia administrativa).