

Artículo 7. Condiciones de accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano.

1. La prestación de servicios verbales de atención al ciudadano a través de interlocución personal presencial o por medio del canal telefónico o análogo, tendrá en consideración las siguientes especificaciones:

a) Es recomendable identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.

b) Las explicaciones por parte del personal deben ser claras y asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje.

c) La atención deberá ser lo más personalizada posible y el suministro de la información se dará de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean necesarios, como la escritura, las gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación, según el caso, y comprobando que la persona entiende todo lo que se le dice, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesita saber.

d) Se han de prever sistemas de bucles de inducción magnética y señalar su ubicación adecuadamente, para facilitar la comunicación a las personas usuarias de prótesis auditivas.

e) Se procurará tener establecido un servicio de intérprete de lengua de signos española y a disposición de la persona sorda signante que lo solicite.

f) En relación con las personas sordas o con discapacidad auditiva que comuniquen con lengua oral y/o hábiles en lectura labial, es recomendable no gritar, mantener la tranquilidad, hablar con un ritmo medio, vocalizar correctamente, mirar a los ojos del interlocutor y manteniendo la zona de la boca limpia de «obstáculos» y ayudarse de los gestos y de la escritura.

g) Se han de permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados a fin de garantizar un tiempo superior para la comprensión o el diálogo a aquellas personas con determinadas discapacidades intelectuales, psíquicas, del habla o de desconocimiento del idioma.

h) Cuando la comunicación sea a través de vía telefónica, se recomienda hablar sin prisa, de forma pausada, y vocalizando correctamente de manera que el mensaje sea lo más claro posible. Se permitirán tiempos más dilatados de reacción y comunicación.

i) Los servicios telefónicos de atención al ciudadano deben estar dotados de telefonía de texto y de fax y el personal deberá conocer el manejo y funcionamiento de estos sistemas para permitir el acceso a la comunicación de las personas sordas o con discapacidad auditiva.

j) El personal deberá prestar ayuda en caso de que la persona necesite apoyo para orientarse por el edificio, rellenar formularios o asistencia personalizada en los procesos más complejos.

k) Si la persona utiliza ayudas técnicas para comunicarse, se permitirá siempre su uso, facilitando la interacción comunicativa entre el usuario y el personal de atención al público.

l) En los casos en que la persona que tiene que realizar el trámite, gestión o consulta, necesite o desee estar acompañado, se debe dejar pasar al acompañante. Algunos casos de especial consideración son el de las personas mayores acompañadas de un familiar o conocido o persona de confianza y las personas con discapacidad acompañadas de su asistente personal.

m) En los casos en que la información, trámite o gestión comporte el acceso o la difusión de datos confidenciales, se advertirá a la persona de esta circunstancia y se preguntará, en caso de ir acompañada, si quiere que su acompañante esté o no presente.

n) Los perros-guías y los perros de asistencia para personas con discapacidad serán siempre admitidos, no podrán ser separados de la persona que los necesita y no serán molestados ni distraídos.

ñ) Se debe promover la integración de los servicios de atención, implementando el sistema de «ventanilla única de servicios», para evitar desplazamientos y facilitar la realización de gestiones administrativas.

Disposición final primera. *Plazos.*

Las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidas en esta orden ministerial serán exigibles en los términos y con los plazos previstos en la disposición transitoria única del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente orden ministerial entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 20 de febrero de 2008.—La Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de la Presidencia, María Teresa Fernández de la Vega Sanz.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE

3529 *CORRECCIÓN de errores de la Orden MAM/85/2008, de 16 de enero, por la que se establecen los criterios técnicos para la valoración de los daños al dominio público hidráulico y las normas sobre toma de muestras y análisis de vertidos de aguas residuales.*

Advertidos errores en la Orden MAM/85/2008, de 16 de enero, por la que se establecen los criterios técnicos para la valoración de los daños al dominio público hidráulico y las normas sobre toma de muestras y análisis de vertidos de aguas residuales, publicada en el Boletín Oficial del Estado número 25, de 29 de enero de 2008, se procede a efectuar la siguiente rectificación:

En la página 5242, artículo 14, último párrafo del apartado a), donde dice: «...valores que se indican en el Anexo 3.», debe decir: «...valores que se indican en el Anexo III.»

En la página 5242, artículo 14, en el apartado b), donde dice:

$$U = \frac{Vr + Vr + Vm}{Vr}$$

Debe decir:

$$U = \frac{Vr + |Vr - Vm|}{Vr}$$

En la misma página y artículo, en el apartado d), donde dice:

$$U = \log Vm - Vr$$

Debe decir:

$$U = \log |Vm - Vr|$$

En la página 5242, columna izquierda, en el artículo 16, donde dice: «El valor del coeficiente relacionado con la

sensibilidad...», debe decir: «El valor del coeficiente relativo a la sensibilidad...».

En la misma página, último párrafo del artículo 18, donde dice: «...en la tabla 4 del Anexo 1.», debe decir: «...en la tabla 4 del Anexo I.».

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

3530 *LEY 24/2007, de 26 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2008.*

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

A todos los que la presente vieren, sabed: Que el Parlamento de Andalucía ha aprobado y yo, en nombre del Rey y por la autoridad que me confieren la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2008

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

El año 2008 cierra la séptima legislatura de la Comunidad Autónoma, y su Presupuesto refuerza la orientación social de los ejercicios anteriores, tomando como referencia fundamental a las familias andaluzas. Tras una década de crecimiento superior a la media española y a la de los principales países de nuestro entorno, la economía andaluza continúa mostrando fortaleza y solidez suficientes como para avanzar un paso más en el proceso de convergencia que le ha llevado a mantener un diferencial de crecimiento real con el promedio de la Unión Europea de un 2% anual acumulativo en términos de PIB per capita y paridad del poder de compra. Este crecimiento posee, además, la virtud de haberse traducido en una importante creación de puestos de trabajo, lo que ha dado lugar a más de medio millón de nuevos ocupados en esta legislatura.

Las previsiones para 2008 se fundamentan, de nuevo, en el dinamismo de las economías mundial, europea y española. No obstante, en los últimos tiempos han aparecido algunos motivos de inquietud derivados de las perturbaciones financieras surgidas como consecuencia de la crisis de liquidez ocasionada por varias entidades bancarias norteamericanas especializadas en la concesión de hipotecas de alto riesgo. Por lo que se refiere a las economías europeas y, en particular, a la española, las características de sus entidades financieras, la rápida y decidida reacción del Banco Central Europeo y la elevada capacidad de resistencia de la que disponen en esta coyuntura hacen pensar que la fase de crecimiento se prolongue durante los próximos trimestres, aunque con tasas ligeramente inferiores a las previstas con anterioridad a la existencia de las citadas perturbaciones.

Ante el favorable comportamiento de la economía, el Presupuesto de la Comunidad Autónoma para 2008 mantiene como objetivo prioritario proporcionar apoyo a la creación de riqueza en Andalucía, en un proceso que finalmente se materialice en un mayor bienestar para todos los andaluces y andaluzas, siguiendo la orientación fundamental que viene definida en la Estrategia para la Competitividad de Andalucía.

El crecimiento económico debe ir acompañado de cohesión social y debe sustentarse en la igualdad de oportunidades, no sólo como requisito ético de la política económica, sino también como contribución necesaria a la eficiencia económica y, en última instancia, a su sostenibilidad en el tiempo.

En este contexto, la primera de las manifestaciones de esta orientación del Presupuesto hacia los objetivos de marcado carácter social es la cobertura prevista a la atención a las personas con dependencia. Una vez en vigor la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, 2008 será el año de la consolidación de las prestaciones y los servicios a las personas con mayores necesidades y en el que se registrará un incremento sustancial de sus beneficiarios. La aplicación de esta Ley no sólo reconoce un derecho universal a recibir apoyo a muchas personas afectadas por algún tipo de dependencia sino que, simultáneamente, permite a sus cuidadores habituales, generalmente mujeres, participar más intensamente en la vida social y económica, con el consiguiente beneficio para el resto de la ciudadanía.

En el mismo orden de cosas, en 2008 se dará un fuerte impulso presupuestario a la Educación en Andalucía. Con una nueva Ley en perspectiva, se apuesta firmemente por afianzar el crecimiento de la economía andaluza a largo plazo mediante la inversión destinada a mejorar la cualificación del capital humano de la Comunidad Autónoma. Si tenemos en cuenta que la educación de nuestros niños y jóvenes es la clave del crecimiento futuro, ésta debe constituir un objetivo prioritario de las autoridades públicas y como tal se asume desde el Presupuesto para el ejercicio 2008. Por otra parte, una educación pública de calidad es el mejor instrumento para alcanzar la igualdad de oportunidades, poniendo al alcance de aquellos colectivos con algún tipo de marginación los medios necesarios para superar esta situación a través de la formación y el acceso al mercado de trabajo en condiciones similares al resto.

La nueva Ley de Educación de la Comunidad supondrá un importante esfuerzo financiero a corto y medio plazo, centrado no sólo en mejorar las infraestructuras y equipamientos, sino también en incrementar el apoyo a maestros y profesores, piedra angular del sistema educativo. Sin embargo, los resultados esperados a largo plazo compensarán largamente el esfuerzo inicial. En este sentido, continúa en 2008 el respaldo financiero de la Comunidad Autónoma a las universidades andaluzas, elementos fundamentales en el nuevo modelo andaluz de crecimiento basado en la modernización del tejido productivo y en la apuesta por la investigación y la innovación.

Con idéntico trasfondo de apoyo a las familias andaluzas, en este caso de forma especial a los jóvenes, en el Presupuesto para el año 2008 se incluyen medidas muy relevantes destinadas a facilitar el acceso a la vivienda. La futura Ley de Derecho de Acceso a la Vivienda, derivada de la nueva redacción del Estatuto de Autonomía, prevé desarrollar un ambicioso conjunto de actuaciones, parte de las cuales tendrán lugar en 2008, con el fin de asegurar el acceso a una vivienda de calidad a todos los andaluces y andaluzas. Son, sin duda, los jóvenes y las personas con menor nivel de renta los destinatarios principales de esta Ley, al ser también los más afectados por la intensa escalada de los precios inmobiliarios de los últimos años, que les ha impedido en muchos casos el inicio de una vida independiente o sencillamente el acceso a una vivienda digna.

En la misma línea se encuentran las acciones previstas en el Presupuesto para mejorar la conciliación de la vida familiar y laboral, centradas, sobre todo, en la aten-