

LINEA BASE IZQUIERDA		
Estaguilla	X	Y
35I	471735,2	4142563,8
36I	471749,7	4142547,0
37I	471800,9	4142489,5
38I	471876,5	4142386,9
39I	471944,3	4142300,8
40I	471974,0	4142259,7
41I	472006,2	4142228,7
42I	472036,7	4142199,7
43I	472066,1	4142170,6
44I	472113,7	4142115,7
45I	472160,2	4142061,5
46I	472203,5	4141998,6
47I	472242,6	4141938,4
48I	472293,4	4141814,8
49I	472331,9	4141742,4
50I	472392,8	4141686,7
51I	472427,2	4141664,3
52I	472451,2	4141652,6
53I	472467,0	4141631,6
54I	472491,9	4141599,3
55I	472504,0	4141583,6
56I	472537,6	4141579,2
57I	472584,2	4141577,3
58I	472617,9	4141559,0
59I	472633,7	4141525,7
60I	472641,6	4141490,5
61I	472645,5	4141446,2
62I	472655,6	4141363,3
63I	472666,3	4141262,1
64I	472679,3	4141137,7
65I	472687,5	4141062,5
66I	472697,8	4140969,2
67I	472720,1	4140798,2
68Ia	472724,0	4140634,2
68Ib	472724,5	4140626,0
68Ic	472723,1	4140617,9
69I	472709,6	4140578,9
70I	472693,2	4140518,6
71I	472674,5	4140453,2
72I	472660,5	4140405,1
73I	472641,0	4140334,0

LINEA BASE DERECHA		
Estaguilla	X	Y
35D	471704,7	4142541,7
36D	471721,4	4142522,1
37D	471771,7	4142465,8
38D	471846,5	4142364,1
39D	471915,7	4142276,4
40D	471945,5	4142234,9
41D	471980,2	4142201,5
42D	472010,5	4142172,7
43D	472038,6	4142144,8
44D	472085,4	4142090,9
45D	472130,4	4142038,6
46D	472172,3	4141977,7
47D	472209,1	4141920,8
48D	472259,4	4141798,8
49D	472301,7	4141719,0
50D	472369,7	4141656,8
51D	472408,6	4141631,5
52D	472426,5	4141622,8
53D	472437,0	4141608,8
54D	472462,2	4141576,3
55Da	472474,3	4141560,6
55Db	472485,3	4141551,0
55Dc	472499,1	4141546,3
56D	472533,9	4141541,7
57D	472573,9	4141540,1
58D	472589,2	4141531,8
59D	472597,9	4141513,4
60D	472604,3	4141484,7
61D	472608,1	4141442,3
62D	472618,2	4141359,0
63D	472628,9	4141258,2
64D	472641,9	4141133,7
65D	472650,2	4141058,4
66D	472660,4	4140964,7
67D	472682,7	4140794,5
68D	472686,9	4140628,1
69D	472673,7	4140590,0
70D	472657,0	4140528,7
71D	472638,4	4140463,6
72D	472624,3	4140415,3
73D	472605,0	4140345,3

LINEA BASE IZQUIERDA		
Estaguilla	X	Y
98I	471658,2	4138852,9
99I	471655,1	4138759,8
100I	471600,9	4138656,5
101I	471568,2	4138557,3
102Ia	471533,3	4138451,6
102Ib	471530,5	4138445,1
102Ic	471526,4	4138439,2
103I	471420,3	4138312,3
104I	471338,8	4138206,9
105Ia	471287,1	4138125,0
105Ib	471281,4	4138118,0
106I	471130,6	4137972,4
107I	471063,4	4137797,4

LINEA BASE DERECHA		
Estaguilla	X	Y
97Db	471635,5	4139004,8
97Dc	471634,7	4138999,8
98D	471620,7	4138855,4
99D	471617,8	4138769,6
100D	471566,1	4138671,2
101D	471532,5	4138569,1
102D	471497,6	4138463,4
103D	471391,0	4138335,8
104D	471307,9	4138228,5
105D	471255,3	4138145,0
106Da	471104,5	4137999,5
106Db	471099,2	4137993,2
106Dc	471095,5	4137985,9
107D	471023,5	4137798,5

COORDENADAS DE CIERRE		
Estaguilla	X	Y
1C	470947,2	4143752,0
2C	470948,3	4143753,4
3C	470949,7	4143754,3
4C	470950,9	4143754,6
5C	470952,2	4143754,2
6C	470964,7	4143746,0
7C	470978,5	4143746,1

Listado de coordenadas UTM de los puntos que definen el «Abrevadero de las Grajas» (t.m. de Morelábor).

107D	471023,5	4137798,5
108	471001,7	4137788,8
109	470993,2	4137763,2
110	470998,9	4137736,4
111	471032,3	4137717,7
112	471074,6	4137725,4
113	471089,0	4137744,5
114	471093,2	4137764,1
115	471086,9	4137786,6
107I	471063,4	4137797,4

Contra la presente Resolución, que no agota la vía administrativa, podrá interponerse recurso de alzada ante la Consejería de Medio Ambiente, conforme a lo establecido en la Ley 4/1999, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el plazo de un mes desde la notificación de la presente, así como cualquier otro que pudiera corresponder de acuerdo con la normativa aplicable.

Actuación cofinanciada por Fondos Europeos

Sevilla, 23 de noviembre de 2009.- La Directora General, Rocio Espinosa de la Torre.

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 23 de noviembre de 2009, de la Universidad de Almería, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Unidad de Calidad.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos,

LINEA BASE IZQUIERDA		
Estaguilla	X	Y
74I	472619,5	4140272,8
75I	472600,1	4140231,8
76I	472583,5	4140190,8
77I	472568,4	4140146,8
78I	472554,6	4140101,7
79I	472541,5	4140063,4
80I	472533,0	4140006,8
81I	472518,4	4139964,7
82I	472504,0	4139924,5
83I	472485,4	4139874,3
84I	472470,3	4139834,0
85Ia	472456,3	4139782,3
85Ib	472449,3	4139768,7
85Ic	472438,3	4139758,6
86I	472338,9	4139710,6
87Ia	472243,5	4139664,5
87Ib	472237,3	4139662,2
87Ic	472230,8	4139660,9
88I	472103,3	4139648,7
89I	471999,1	4139637,7
90I	471918,2	4139599,7
91I	471863,2	4139547,8
92I	471832,1	4139455,1
93I	471832,1	4139347,8
94Ia	471813,6	4139258,0
94Ib	471811,7	4139251,5
94Ic	471808,6	4139245,5
95I	471743,8	4139142,7
96I	471702,6	4139074,5
97I	471672,1	4138996,1

LINEA BASE DERECHA		
Estaguilla	X	Y
74D	472584,7	4140287,1
75D	472565,7	4140246,9
76D	472548,3	4140204,0
77D	472532,6	4140158,4
78D	472518,8	4140113,3
79D	472504,9	4140072,3
80D	472496,3	4140015,9
81D	472482,9	4139977,2
82D	472468,7	4139937,4
83D	472450,2	4139887,4
84D	472434,5	4139845,5
85D	472420,0	4139792,3
86D	472322,5	4139744,4
87D	472227,2	4139698,4
88D	472099,5	4139686,1
89Da	471995,1	4139675,0
89Db	471989,0	4139673,9
89Dc	471983,1	4139671,7
90D	471896,7	4139631,2
91Da	471837,4	4139575,1
91Db	471831,6	4139568,0
91Dc	471827,6	4139559,7
92Da	471796,4	4139467,1
92Db	471795,0	4139461,1
92Dc	471794,5	4139455,1
93D	471794,5	4139351,6
94D	471776,8	4139265,5
95D	471711,8	4139162,5
96D	471668,7	4139091,1
97Da	471637,1	4139009,8

RESUELVO

1.º Conforme a lo acordado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería de 19 de octubre de 2009, ordenar la publicación de la presente Resolución, y la Carta de Servicios de la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería, que se contiene en el Anexo I, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

2.º La presente Carta de Servicios de la Universidad de Almería tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Almería, 23 de noviembre de 2009.- El Rector, Pedro Roque Molina García.

ANEXO I

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por dicha Unidad.

Esta carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados en la Unidad, como consecuencia, la Unidad de Calidad adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de dicha Carta de Servicios se aplique en toda su extensión por el personal adscrito a ella.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos de la Unidad de Calidad.

La Unidad de Calidad de la Universidad de Almería es una Unidad Técnico-Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Relaciones con la Sociedad.

1.2. Misión de la Unidad de Calidad.

La Unidad de Calidad tiene como misión promover la cultura de la calidad en todos los ámbitos de actuación institucional a través de la evaluación, el asesoramiento, la formación, el apoyo técnico a la mejora continua y la orientación en los procesos de verificación y acreditación de enseñanzas universitarias.

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

La Unidad de Calidad de la Universidad de Almería es la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

1.4. Formas de colaboración y participación con la Unidad de Calidad

Las personas usuarias de los servicios prestados por la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería en calidad de clientes, podrán colaborar en la mejora de la prestación de servicios a través de los siguientes medios:

A) Encuestas periódicas realizadas a fin de conocer sus opiniones.

B) Participación en jornadas, encuentros y reuniones que se realicen en el ámbito de las actuaciones de la Unidad de Calidad.

C) A través del Procedimiento de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene a disposición de todas las personas usuarias de sus servicios.

2. Servicios.

2.1. Relación de Servicios que presta.

A la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería le corresponden las siguientes atribuciones:

S1. Evaluación de la Calidad de Centros, Títulos, Departamentos, órganos de gestión y/o cualquier otro plan de actuación en la Universidad de Almería, acogiéndose a convocatorias oficiales y/o ante la solicitud expresa de otras organizaciones relacionadas con la calidad y la excelencia.

S2. Realización de estudios sobre el nivel de satisfacción de las personas usuarias de la Universidad de Almería.

S3. Formación en materia de evaluación y calidad a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Almería y/o a otras instituciones u organizaciones externas que así lo requieran.

S4. Orientación y asesoramiento en los procesos de diseño, implantación y seguimiento, y mejora de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros y Títulos de la Universidad de Almería, de forma que se facilite alcanzar la verificación y/o acreditación de los programas de enseñanza que se ofertan.

S5. Difusión de la cultura de calidad entre la Comunidad Universitaria, recopilando la información de interés en materia de calidad (Foros, Eventos científicos, Congreso, Cursos, etc.) y difundiéndola a través de la web de la Unidad de Calidad y el Boletín de Calidad de la Universidad de Almería (BQUAL).

S6. Asesoramiento y seguimiento de los procesos de evaluación y planes de mejora de Títulos, Departamentos y Servicios de la Universidad de Almería, prestando apoyo y guiando a las personas usuarias en cualquier materia relacionada con la evaluación, la calidad o la excelencia.

S7. Evaluación de la Labor Docente del profesorado de la Universidad de Almería a través del Programa Docencia-Almería.

Para el caso de los procedimientos normalizados según la norma UNE-EN ISO 9001:2008, el incumplimiento de los compromisos de calidad dará lugar a su trámite según el Procedimiento de Producto No Conforme dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Almería.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por la Unidad de Calidad

Normas reguladoras de carácter general:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992), modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998), y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE 24 de diciembre de 2001). Modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril (BOE de 13 de abril de 2007).

- Ley Andaluza de Universidades 15/2003, de 22 de diciembre (BOJA núm. 251 de 31 de diciembre de 2003).

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE de núm. 260, de 30 de octubre de 2007).

- Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003).

Normas reguladoras de carácter específico:

- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos (BOJA de 21 noviembre de 2003).

- Plan Andaluz de Calidad de las Universidades, II Plan de Calidad de las Universidades. Real Decreto 408/2001, de 20 de abril (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2001).

- Norma UNE EN-ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

3.1. De acuerdo con lo establecido en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Pro-

cedimiento Administrativo Común, las personas usuarias de la Unidad de Calidad tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específico de los procedimientos que les afecten, que se tramiten de manera presencial, telefónica o telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Recibir la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

3.2. Derechos de las personas usuarias como miembros de la comunidad universitaria:

- Recibir la información sobre los procesos de evaluación y mejora de la calidad que les afecten.
- Obtener asesoramiento y orientación sobre técnicas, materiales y herramientas relativas a evaluación, calidad y mejora.
- Participar en los procesos de evaluación.

Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre)

4. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

4.1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

Cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los servicios, podrá manifestarlo por varios medios que se ponen a su disposición. Así mismo, podrá formular las sugerencias que consideren oportunas en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

4.2. Formas de presentación de las Quejas y las Sugerencias:

- Mediante Formulario de quejas y sugerencias (formato papel) disponible en todas las unidades administrativas de la Universidad de Almería.

- Mediante soporte electrónico a través del Campus Virtual (<http://www.ual.es>) para los miembros de la comunidad universitaria.

4.3. Tramitación.

La Unidad de Quejas y Sugerencias, dependiente del Servicio de Asuntos Generales, llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para la tramitación y procedimiento de respuesta a las personas usuarias, se procederá según el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y al que se puede acceder a través de internet en: <http://www.ual.es>.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con la Unidad de Calidad las personas usuarias internas/externas podrán dirigirse a:

- Dirección:
 Universidad de Almería.
 Unidad de Calidad.
 Edificio Central, despacho 0.86.
 Carretera de Sacramento, s/n.
 C.P.: 04120. La Cañada de San Urbano (Almería).

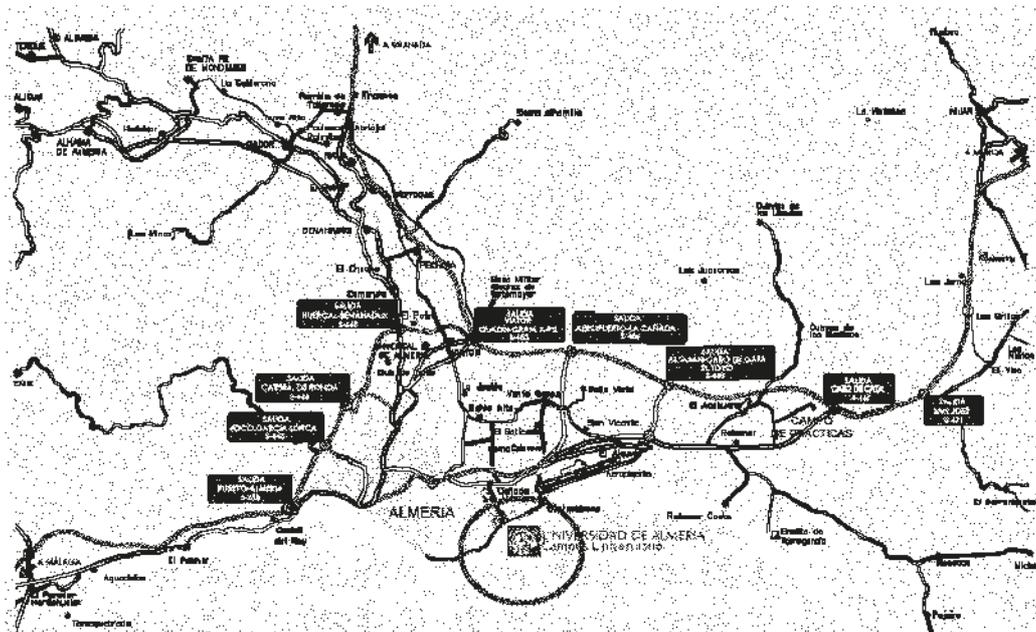
- Teléfonos, fax, correo electrónico e internet:
 Teléfonos: 950 014 411-950 015 296.
 Fax: 950 214 159.
 Correo electrónico: ucalidad@ual.es.
<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/ucalidad/index.htm>.

5.2. Formas de acceso y transporte.

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 11: Rambla Obispo Orberá a la Universidad.
- Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.
- Línea 18: Torrecárdenas a la Plaza de Costacabana.

2. Acceso por carretera:



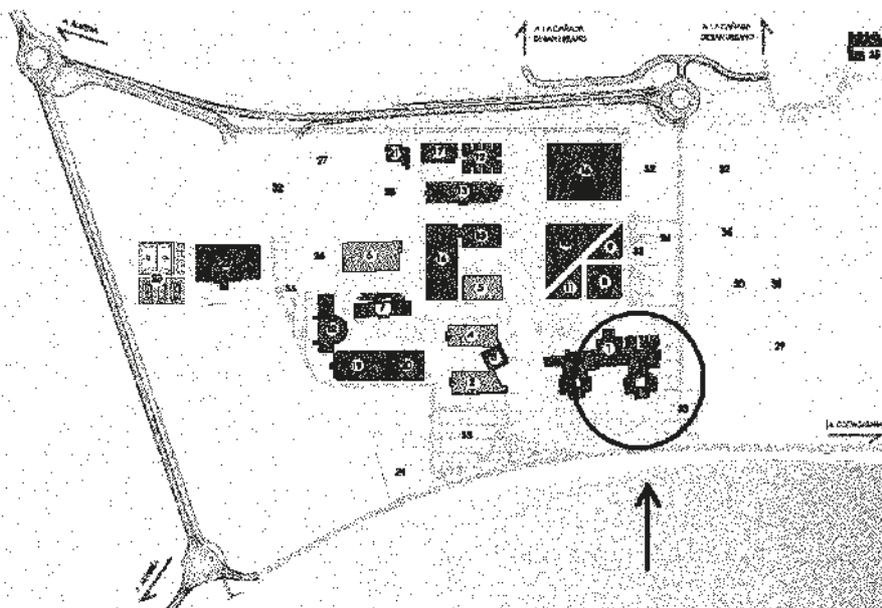
- Acceso por carretera a Almería desde Granada. Salida de Granada por NE-2. Carretera de llegada y acceso a Almería A7-E15.

- Acceso por carretera a Almería desde Málaga. Salida de Málaga por N-340. Carretera de llegada y acceso a Almería A7-E15.

- Acceso por carretera a Almería desde Murcia. Salida de Murcia por A-30. Carretera de llegada y acceso a Almería A7-E15.

Distancia del casco urbano de la ciudad de Almería a la Universidad: 6 km.

5.2. Plano de la situación:



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

1. Compromisos de calidad.

1.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

Los servicios prestados por la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería, recogidos en la presente Carta de Servicios, están sujetos a los siguientes compromisos de calidad:

C1. Participar anualmente, al menos, en la evaluación de un Centro, Título, Departamento, órgano de gestión y/o plan de actuación de la Universidad de Almería.

C2. Realizar anualmente un estudio sobre el nivel de satisfacción de los/as estudiantes con la labor docente del Profesorado de la Universidad de Almería.

C3. Elaborar y enviar anualmente los informes de evaluación de la labor docente a los colectivos correspondientes.

C4. Desarrollar anualmente, a petición de los Órganos de Gobierno de la UAL, al menos un estudio sobre el nivel de satisfacción de distintos colectivos de la Comunidad Universitaria con las actuaciones y servicios desarrollados en la UAL.

C5. Incrementar la satisfacción de las personas usuarias en relación con los servicios prestados por la Unidad de Calidad.

C6. Fomentar la cultura de la calidad impartiendo como mínimo un curso o jornada de formación anual sobre temas relacionados con la evaluación y/o calidad a los miembros de la Comunidad Universitaria o de otras instituciones externas.

C7. Atender las peticiones de asesoramiento por parte de los Centros para el diseño de sus Sistemas de Garantía de Calidad.

C8. Asesorar y orientar a las Comisiones/Unidades encargadas del diseño y seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) de los Títulos.

C9. Editar anualmente tres Boletines de Calidad (BQUAL) para la difusión de la cultura de la calidad entre la Comunidad Universitaria.

C10. Proporcionar a la Comunidad Universitaria, y a la sociedad en general, información relevante en materia de evaluación y calidad a través de la actualización, al menos trimestralmente, de la página web de la Unidad de Calidad.

C11. Realizar el seguimiento de la ejecución de los planes de mejora, derivados de evaluaciones, anticipándonos, al menos quince días, a la fecha máxima de ejecución de las acciones.

C12. Evaluar anualmente la labor docente de, al menos, el Profesorado que concurra al proceso de acreditación (Programa Academia de Aneca).

C13. Realizar, al menos, una convocatoria anual del Programa Docencia-Almería.

C14. Enviar los informes individuales de evaluación con el Programa Docencia-Almería al profesorado, en un plazo máximo de un mes a partir de la resolución de la Comisión de Evaluación.

2. Indicadores.

Indicadores de calidad.

Los indicadores que se describen a continuación permitirán verificar el grado de cumplimiento de los compromisos que se adquieren con las personas usuarias de la Unidad de Calidad y, por extensión, con la Universidad de Almería y con la sociedad en general:

S1-C1-I1. Número de evaluaciones realizadas al año o en un curso académico.

S1-C1-I2. Número de convocatorias o programas de Evaluación en los que participa la Unidad de Calidad.

S2-C2-I1. Porcentaje de encuestas de satisfacción con la labor docente realizadas al año a los/as estudiantes.

S2-C3-I1. Porcentaje de Informes individuales enviados al profesorado.

S2-C3-I2. Número de Informes globales enviados a Responsables y Órganos de Gobierno.

S2-C4-I1. Número de colectivos distintos de los que se recoge nivel de satisfacción.

S2-C4-I2. Número de actuaciones, programas, o servicios sobre los que se analiza el nivel de satisfacción.

S2-C5-I1. Grado de satisfacción de las personas usuarias con la Unidad de Calidad.

S3-C6-I1. Porcentaje de incremento de cursos/jornadas de formación impartidas por el personal de la Unidad de Calidad al año.

S4-C7-I1. Porcentaje de peticiones de Centros atendidas.

S4-C7-I2. Porcentaje de Sistemas de Garantía de Calidad de Centros verificados y/o acreditados.

S4-C8-I1. Porcentaje Comisiones o UGCT asesoradas anualmente.

S4-C8-I2. Porcentaje de SGC de Títulos verificados y/o acreditados.

S5-C9-I1. Porcentaje de Boletines de Calidad en la UAL publicados en el año.

S5-C10-I2. Porcentaje de actualizaciones de la información contenida en la página web al año.

S6-C11-I1. Tasa de eficiencia.

S6-C11-I2. Porcentaje de reuniones de asesoramiento.

S7-C12-I1. Porcentaje de profesores evaluados que solicitan la acreditación.

S7-C13-I1. Porcentaje de convocatorias al año del Docencia-Almería.

S7-C14-I1. Porcentaje de informes enviados en la fecha comprometida.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

1. Horarios y otros datos de interés.

1.1. Horarios de atención al público.

El horario de atención, presencial y telemática, al público es, de lunes a viernes, de 9,00 a 14,00 horas.

1.2. Otros datos de interés.

Los resultados serán publicados y actualizados en nuestra web semestralmente.