

Punto núm.	Coordenada X	Coordenada Y
32D	397191,045	4184530,535
33D	397226,846	4184529,063
34D	397262,480	4184524,351
35D	397299,046	4184516,153
36D	397416,454	4184488,402
37D	397437,947	4184481,988
38D	397559,992	4184434,035
39D	397621,039	4184408,332
40D	397639,820	4184399,803
41D	397723,156	4184370,490
42D	397778,439	4184349,647
43D	397786,249	4184346,703
Puntos que delimitan la línea base izquierda		
6I	395743,095	4184500,992
7I	395793,113	4184499,875
8I	395832,093	4184493,817
9I	395896,022	4184497,643
10I	395932,429	4184504,485
11I	396014,862	4184541,681
12I	396055,602	4184550,293
13I	396148,117	4184550,699
14I	396263,993	4184548,070
15I	396369,324	4184527,565
16I	396414,956	4184511,015
17I	396424,003	4184510,213
18I	396447,049	4184515,147
19I	396502,889	4184521,067
20I	396606,093	4184524,603
21I	396649,642	4184533,913
22I	396722,993	4184556,794
23I	396763,394	4184575,049
24I	396810,979	4184588,399
25I	396871,872	4184600,418
26I	396939,522	4184606,563
27I	396990,755	4184605,361
28I	397040,325	4184595,759
29I	397083,345	4184586,303
30I	397141,122	4184577,301
31I	397169,946	4184567,989
32I	397191,678	4184568,151
33I	397230,090	4184566,571
34I	397269,071	4184561,417
35I	397307,486	4184552,805
36I	397426,165	4184524,753
37I	397450,223	4184517,574
38I	397574,168	4184468,874
39I	397636,114	4184442,793
40I	397653,862	4184434,733
41I	397736,032	4184405,830

Punto núm.	Coordenada X	Coordenada Y
Puntos que definen el contorno de la vía pecuaria		
Punto núm.	Coordenada X	Coordenada Y
C1	395602,928	4184521,896
C2	395608,208	4184523,168
C3	395647,710	4184510,913
C4	395691,594	4184493,906
C5	395700,220	4184490,210
C6	395703,330	4184489,440
C7	395717,398	4184486,008
C8	395727,468	4184484,930
C9	395742,181	4184484,780
C10	395742,300	4184487,280
C11	395742,150	4184498,110
C12	397733,880	4184391,390
C13	397755,270	4184383,070
C14	397781,750	4184372,390
C15	397784,863	4184370,790

EMPRESAS

RESOLUCIÓN de 9 de mayo de 2007, del Consorcio Centro Andaluz de Formación Medioambiental para el Desarrollo Sostenible, por la que se aprueba la Carta de Servicios. (PP. 2028/2007).

Visto el proyecto de Carta de Servicios elaborado por el Consorcio Centro Andaluz de Formación Medioambiental para el Desarrollo Sostenible y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, 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,

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Consorcio Centro Andaluz de Formación Medioambiental para el Desarrollo Sostenible.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución, y la Carta de Servicios del Consorcio Centro Andaluz de Formación Medioambiental para el Desarrollo Sostenible.

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

Huelva, 9 de mayo de 2007.- El Presidente del Consejo Rector, Juan Manuel Fuentes Doblado.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL CONSORCIO CENTRO ANDALUZ DE FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Centro Andaluz de Formación Medioambiental para el Desarrollo Sostenible (en adelante Formades), integrante de la Red de Consorcios-Escuelas de

Formación Profesional Ocupacional de la Consejería de Empleo - SAE, Dirección General de Formación para el Empleo, tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información y dotarlos de mecanismos que les den la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por este Consorcio.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por Formades a todas las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, se adoptan las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas al Servicio del Centro.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de Formades.

Formades forma parte de la Red de Consorcios-Escuelas de Formación Profesional Ocupacional de la Consejería de Empleo - SAE, Dirección General de Formación para el Empleo.

I.II. Misión de Formades.

Formades tiene como misión dar respuesta a las necesidades formativas en materia de Protección del Medio Ambiente y en actividades productivas enmarcables en entornos de desarrollo sostenible. Asimismo, tiene como objetivo establecer un modelo eficaz en la mejora de la cualificación profesional y presentar a los/as jóvenes de Andalucía la puerta de acceso a la formación de excelencia, facilitando una respuesta integral y adecuada a las necesidades de cualificación de los recursos humanos incidiendo, asimismo, en la mejora de la competitividad y capacidad de adaptación de los sectores productivos andaluces.

De igual modo, se destaca el papel que desarrolla Formades como instrumento de colaboración con las empresas y de dinamización de los Sectores Productivos Locales, en cuanto centro de formación y de asistencia técnica destinado a especialización, actualización y adaptabilidad de los profesionales en ejercicio, a la incorporación de metodologías innovadoras aplicadas a procesos formativos e implantación de calidad y servicios conforme a la demanda de los propios Sectores, y de cooperación para el Desarrollo Local, a través de la colaboración con Entidades Locales (Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales y Mancomunidades de Municipios).

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

La Jefatura de Estudios del Centro 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 Formades.

Las personas usuarias que reciben los servicios que presta Formades, ya sean de carácter interno (Consejería de Empleo) o externo (alumnos/as que reciben nuestra formación como las empresas donde realizan prácticas profesionales y en aquellas donde son insertados/as laboralmente), podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que periódicamente se realizan sobre la prestación de servicios, reguladas mediante el procedimiento «Gestión de la Mejora del Sistema».

2. Mediante su participación en los siguientes órganos:

- Consejo Rector.
- Comisión de Delegados/as.
- Consejo Formativo.

3. Sugerencias y reclamaciones que se efectúen en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

4. Opiniones recogidas en la página web de Formades (www.Formades.org).

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

A Formades le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Representar parte de la oferta de Formación Profesional Ocupacional propia de la Junta de Andalucía, sobre todo en materia de medio ambiente.

2. Impartir formación de excelencia y altamente especializada que posibilite al alumno su inserción en el mercado laboral con suficientes garantías de éxito. Todo ello llevando a cabo una mejora continua.

3. Gestionar un Programa de Prácticas en empresas mediante un protocolo exigente, lo que ofrece al alumno/a una experiencia real en el mercado laboral para la especialidad en la que se ha formado. Todo ello tanto en empresas de ámbito andaluz como nacionales, y en otros países de la Unión Europea a través de Programas Leonardo da Vinci.

4. Tramitación de tasas de devolución de matrículas por darse de baja en el curso (en el caso de que el curso requiera un abono) siempre y cuando se cumpla con los requisitos establecidos.

5. Atención al cliente, dándole respuesta a todas sus consultas con respecto a la oferta formativa vigente.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Formades.

1. Organización y funcionamiento:

- Resolución de 20 de enero de 2002, de la Dirección General de Administración Local, por la que se acuerda la publicación de los Estatutos del Consorcio Centro Andaluz de Formación Medioambiental para el Desarrollo Sostenible (BOJA de 23 de febrero de 2002).

- Orden de 10 de mayo de 2005, por la que se establecen las bases reguladoras y la Convocatoria para el año 2005 de las subvenciones destinadas a Consorcio de Escuelas de Formación para el Empleo participado por la Junta de Andalucía (BOJA de 2 de junio de 2005).

- Resolución de 5 de diciembre de 2005, por la que se aprueba convocatoria de acuerdo a la Orden anterior (BOJA de 29 de diciembre de 2005).

- Decreto 245/1997, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Manual de Diseño Gráfico (BOJA núm. 130, de 8 de noviembre de 1997).

- Decreto 126/2002, de 17 de abril, por el que se aprueba la adaptación y actualizaciones del Manual de Diseño Gráfico aprobado por el Decreto 245/1997 (BOJA núm. 49, de 27 de abril de 2002).

- Reglamento CE 1159/2000 de la Comisión de 30 de mayo de 2000 (DOCE núm. 130, de 31 de mayo de 2000).

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE núm. 276, de 18 de noviembre de 2003).

- Ley 5/1983, de 19 de julio, de Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma Andaluza (BOJA núm. 59, de 26 de julio).

- Ley 13/1995, de Contratos de las Administraciones Públicas, de 18 de mayo, modificado por la Ley 53/1999.

- Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

2. Derivada del Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental:

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

- Norma UNE-EN-ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

- Norma UNE-EN-ISO 14001:2004. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

3. Especifica de Formades:

- Reglamento de organización y funcionamiento del Consorcio Andaluz de Formación Medioambiental de El Rocío (aprobado en Consejo Rector de fecha 27 de septiembre de 2005).

- Reglamento de becas (aprobado por Consejo Rector celebrado el 27 de septiembre de 2005).

III. Derechos de las personas destinatarias de los servicios.

III.I. Derechos de las personas destinatarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratados con el debido respeto y consideración.
2. A la libertad de expresión sin perjuicio de los derechos de todos los miembros de la comunidad formativa.
3. Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Consorcio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
4. Ser objeto de una atención directa y personalizada
5. A la entrega del material en el momento del inicio de la actividad formativa o, en su caso, que dicho material sea entregado cuando se desarrollen los temas concretos.
6. Obtener una orientación laboral positiva.
7. A que el aula donde se imparten las actividades formativas disponga del equipo necesario para el desarrollo de la actividad.
8. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
9. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
10. Conocer la identidad de las autoridades del personal funcionario que tramita los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

La ciudadanía tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

1. El libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con Formades 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 prestados.

2. 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 en la página web (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica./lslr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

1. Quienes 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 de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica./lslr/index.jsp.

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 de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por Formades, ante cuyo servicio se formulará la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, 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, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con Formades, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección: C/ Muñoz y Pavón, s/n, 21750. El Rocío (Almonte). Huelva.
- Teléfono: 959 443 873.
- Fax: 959 443 873.
- Dirección de internet: <http://www.Formades.org>.
- Correo electrónico: informatica@Formades.org.

V.II. Formas de acceso y transporte

Sede Central de Formades. Se puede acceder desde:

- Estación de Autobuses Plaza de Armas: Avda. Cristo de la Expiración, s/n. 41001, Sevilla
- Estación de Autobuses de Huelva: C/ Doctor Rubio, s/n. 21001, Huelva.
- Las paradas de autobuses en Almonte situadas en:

- Avda. Rafael Alberti.
- C/ San Fernando.
- Plaza El Chaparral.

- Las paradas de autobuses en Matalascañas situadas en:

- Avda. Las Adelfas.
- Centro Comercial Caño Guerrero.

Plano de situación:



Talleres Formativos de Formades. Se puede acceder desde:

- Estación de Autobuses Plaza de Armas: Avda. Cristo de la Expiración, s/n. 41001, Sevilla.
- Estación de Autobuses de Huelva: C/ Doctor Rubio, s/n. 21001, Huelva.

- Las paradas de autobuses en Matalascañas situadas en:

- Avda. Las Adelfas.
- Centro Comercial Caño Guerrero.

Plano de situación:



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

I. Compromisos de calidad.

I.I. Grados de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por Formades recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad.

1. Impartir más del 90% de las actividades formativas programadas inicialmente, exceptuando las actividades que estén condicionadas a circunstancias ajenas.

2. Difundir la Oferta Formativa del Consorcio a través de:

- Carteles.
- Notificación a diferentes centros formativos.
- Publicación de anuncios de prensa, radio y televisión local.
- Publicación en la página web de Formades.

3. Desarrollar el diseño de los cursos según el Sistema de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental implantado en Formades.

4. Realizar una medición de la satisfacción global de al menos el 90% del alumnado para la detección de las áreas de mejora.

5. Asegurar el derecho de los alumnos a la revisión de sus exámenes con los requisitos que se recogen en el Manual de Calidad.

6. Realizar el seguimiento y la medición del nivel de inserción laboral del 90% de los alumnos y alumnas de cada Proyecto Formativo, al año siguiente de haber realizado la acción formativa.

7. Proporcionar un máximo de 2 procesos de selección de prácticas a los alumnos/as que terminen, con la calificación de «Apto», cursos de formación que contemplen un período de prácticas.

8. Tramitar y resolver todos los expedientes de devolución de tasas en un plazo de 90 días.

9. Estudiar todas las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas y darles respuesta en el plazo de 15 días, excepto en aquellos casos en los que esté establecido otro plazo diferente.

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 Formades

se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Consorcio:

1. Porcentaje de actividades formativas que se imparten finalmente con respecto a la programación de actividades formativas programadas inicialmente.

2. Número de actividades publicitarias llevadas a cabo para dar a conocer la Oferta Formativa del Consorcio a lo largo de cada Proyecto Formativo.

3. Porcentaje de diseños que han sido validados del total de las acciones formativas diseñadas.

4. Porcentaje de alumnos/as a los que se les realiza una encuesta de satisfacción global para valorar al profesorado con respecto al total de alumnos.

5. Porcentaje de alumnos que solicitan revisar su examen y se lleva a cabo la revisión.

6. Porcentaje de alumnos/as que se insertan laboralmente al año siguiente de terminar las actividades formativas en el Consorcio y se sabe por medio de un control de seguimiento.

7. Porcentaje de procesos de selección de prácticas ofertados al alumno/a.

8. Porcentaje de expedientes de devolución de tasas tratados y resueltos en un plazo de 90 días.

9. Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas que sean contestadas en el plazo de 15 días, excepto en aquellos casos en los que exista un plazo diferente establecido.

III. Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental.

Formades tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental de acuerdo a las Normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y Reglamento Etiqueta Doñana 21, con Certificado de Registro de Empresa número ER-1590/2006 y GA-2006/0407, con el que se aspira a:

- Obtener y asegurar la calidad de sus servicios, demostrando su capacidad para impartir las actividades formativas de forma consecuente con la demanda de sus clientes y conforme a los requisitos legales aplicables así como otros requisitos que el Consorcio suscriba relacionados con sus aspectos ambientales identificados.

- Conseguir y aumentar la satisfacción de sus grupos de interés mediante la aplicación efectiva y eficaz del Sistema de Gestión, incluyendo procesos de mejora continua y respetando siempre el medio ambiente, factor fundamental dado el enclave natural en el que se sitúa el Centro.

La Carta de Servicios se integra en el Sistema de Gestión que tiene implantado Formades y, por lo tanto, sujeta al sistema de auditorías anuales que se efectúan sobre la totalidad del Sistema, por la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor).

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público:

- Horario de 1 de septiembre a 15 de julio:
Lunes a viernes: De 8,00 h a 15,00 h y de 16,00 h a 21,00 h.

Sábados: De 9,00 h a 14,00 h.

- Horario de 15 de julio a 1 de septiembre:
Lunes a viernes: De 8,00 h a 15,00 h.

I.II. Otros datos de interés.

La página web de Formades está en funcionamiento las 24 horas del día, durante los 365 días del año. Y se actualizará continuamente.