

**CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE**

*RESOLUCIÓN de 29 de marzo de 2007, de la Dirección General de Prevención y Calidad Ambiental, por la cual se da publicidad a las nuevas autorizaciones ambientales integradas otorgadas por los titulares de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Medio Ambiente.*

De conformidad con la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación, la Directora General de Prevención y Calidad Ambiental ha resuelto dar publicidad en el BOJA a las autorizaciones ambientales integradas otorgadas a diferentes actividades industriales mediante las resoluciones de los titulares de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Medio Ambiente que en el Anexo se relacionan.

De acuerdo con el artículo 23 apartado 3 de la mencionada Ley, las Comunidades Autónomas darán publicidad en sus respectivos boletines oficiales a las resoluciones administrativas mediante las que se hubieran otorgado o modificado las autorizaciones ambientales integradas.

Sevilla, 29 de marzo de 2007.- La Directora General, Esperanza Caro Gómez.

**A N E X O**

Resolución de 4.12.06 de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Jaén relativa a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por Cerámica Matías López Sucesores, S.L. (AAI/JA/8).

Resolución de 4 de diciembre de 2006, de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente en Sevilla, relativa a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por Agrícola Rodríguez Pavón, S.L., para la instalación y explotación de una granja porcina intensiva de ciclo cerrado en la finca El Manchón del Valiente (AAI/SE/036).

Resolución de 21 de diciembre de 2006 de la Delegada Provincial de la Consejería de Medio Ambiente en Sevilla, por la que se otorga la autorización ambiental integrada a Urbaser para la explotación del vertedero de residuos no peligrosos del Complejo Medioambiental Campiña 2000, en el término municipal de Marchena, provincia de Sevilla (Expediente AAI/SE/027).

Resolución de 12 de enero de 2007, de la Delegada Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Sevilla, por la que se modifica la autorización ambiental integrada otorgada mediante resolución de 14 de noviembre de 2005 a la empresa Siderúrgica Sevillana, S.A., para la explotación de sus instalaciones en el término municipal de Alcalá de Guadaíra, provincia de Sevilla (Expediente AAI/SE/014/M1).

Resolución de 30 de enero de 2007, de la Delegada Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Sevilla, por la que se otorga la autorización ambiental integrada a don Francisco Páez Calzado para la ampliación y explotación de una explotación porcina intensiva de tipo cebadero en la finca Arboleja, en el término municipal de Pedrera, provincia de Sevilla (Expediente AAI/SE/026).

Resolución de 2 febrero de 2007 de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Cádiz, relativa a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por Granja Berlanguilla, S.A. (AAI/CA/010).

Resolución de 7 de febrero de 2007 de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Cádiz, relativa

a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por Ceminter Hispania, S.A. (AAI/CA/014).

Resolución de 26 febrero de 2007, de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Jaén relativa a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por Cerámica La Milagrosa AAI/JA/23).

Resolución de 26 de febrero de 2007, de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Jaén relativa a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por Cerámica La Unión, S.L. (AAI/JA/011).

Resolución de 2 de marzo de 2007, de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Córdoba, por la que se otorga autorización ambiental integrada a la empresa Sociedad de Cementos y Materiales de Construcción de Andalucía, S.A., para la explotación de las instalaciones de fabricación de clínker y cemento situadas en el término municipal de Córdoba, así como para la valorización de residuos no peligrosos y biomasa en dichas instalaciones (AA/ICO/029).

Resolución de 8 de marzo de 2007, del Servicio de Protección Ambiental de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Granada, relativa a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por Serengan, S.L. (AAI/GR/008).

Resolución de 12 de marzo de 2007, de la Delegada Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Jaén, relativa a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por «Juan Villarejo, S.L.» Expte.: (AAI/JA/024).

Resolución de 13 de marzo de 2007, de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Jaén, relativa a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por Herederos Márquez Villar, S.L. (AAI/JA/030).

Resolución de 15 de marzo de 2007, de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Cádiz, relativa a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por Azucarera Ebro, S.L.S.U. «Azucarera del Guadalcaén» (AAI/CA/012).

Resolución de 15 de marzo de 2007, de la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente de Cádiz, relativa a la solicitud de autorización ambiental integrada presentada por Azucarera Ebro, S.L.S.U. «Azucarera de Guadalete» (AAI/CA/013).

**UNIVERSIDADES**

*ACUERDO de 15 de marzo de 2007, de la Universidad de Málaga, por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicios de dicha Universidad.*

Los Estatutos de la Universidad de Málaga, aprobados por Decreto 145/2003, de 3 de junio, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía (BOJA del 9 de junio), en su art. 148, establecen que la Universidad de Málaga promoverá la cultura de la calidad, de la autoevaluación y del planeamiento estratégico.

El Plan Estratégico Institucional aprobado por el Consejo de Gobierno de esta Universidad, en sesión celebrada el día 11 de julio de 2005, recoge como una de las áreas estratégicas la Gestión y Servicios a la Comunidad Universitaria, que tiene como máxima aspiración la modernización del servicio público y la implantación de los servicios a la comunidad universitaria. En esta área estratégica se incluye

como objetivo la implantación de la cultura de la calidad, la mejora continua y la búsqueda de la excelencia. Asimismo, se contempla como una acción estratégica la elaboración de Cartas de Servicios.

Las Cartas de Servicios se integran dentro del conjunto de acciones evolutivas que sirven para construir una nueva Administración más moderna y participativa que sitúa a los ciudadanos en el centro de sus decisiones. Mediante las Cartas de Servicios los usuarios del servicio público universitario y los ciudadanos en general, estarán en condiciones de conocer por anticipado los servicios que oferta la Universidad de Málaga y los compromisos de calidad que esta institución contrae con ellos.

Este Reglamento tiene por objeto regular aspectos formales y procedimentales relativos a la elaboración, aprobación y evaluación de las Cartas de Servicios, en el marco del Convenio suscrito con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, en materia colaboración y apoyo en los procesos de implantación de Cartas de Servicio, Evaluación de la Calidad y Premios de Calidad de los servicios públicos.

En consecuencia, y en virtud de la competencia que le confiere el artículo 18 de los mencionados Estatutos, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, en sesión celebrada el día 15 de marzo de 2007, acuerda aprobar las siguientes normas.

## TÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos de elaboración, aprobación, publicación y seguimiento de las Cartas de Servicios en la Universidad de Málaga, así como la definición de su estructura y contenido.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Las disposiciones contenidas en esta normativa serán de aplicación a los servicios universitarios a que hace referencia el Título VI de los Estatutos de la Universidad de Málaga, así como al resto de órganos y unidades administrativas que integran la estructura establecida en la vigente Relación de Puestos de Trabajo de Personal Funcionario y Laboral de Administración y Servicios.

#### Artículo 3. Definición.

A los efectos de este Reglamento, las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano sobre los servicios públicos que gestiona la Universidad de Málaga, las condiciones en que se prestan, los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

## TÍTULO II

### ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

#### Artículo 4. Estructura y contenido.

Las Cartas de Servicios se redactarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos y se estructurarán en los siguientes apartados:

##### 1.º De carácter general:

a) Datos de identificación y fines del órgano o unidad prestadora del servicio.

b) Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

c) Servicios que presta.

d) Forma de colaboración o participación de los ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios.

e) Realización actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.

f) Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados.

g) Disponibilidad y acceso al Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Universidad de Málaga, y en particular, formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.

h) Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso.

##### 2.º De compromisos de calidad:

a) Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como:

- Plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como para la prestación de los servicios.

- Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados.

- Tramitación electrónica de los servicios prestados.

- Horario de atención al público.

- Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los ciudadanos.

b) Indicadores que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.

c) Sistemas de gestión de la calidad, de protección del medio ambiente y de gestión de riesgos laborales que, en su caso, existan.

d) Indicadores de referencia para las distintas modalidades de evaluación de la calidad.

e) Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

##### 3.º De carácter complementario:

- Otros datos de interés sobre los servicios prestados a juicio de la unidad prestadora de los mismos.

## TÍTULO III

### ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

#### Artículo 5. Elaboración de las Cartas de Servicios.

1. Corresponderá al/ la Rector/a y al Consejo de Dirección de la Universidad de Málaga, determinar los órganos o unidades que elaborarán su Carta de Servicios en función de la especialidad y magnitud de los servicios prestados y de su impacto social, así como de su autonomía y singularidad gestora, sin que, en ningún caso, el rango o nivel pueda ser inferior a Servicio.

2. Los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su elaboración.

3. Para la elaboración de la Carta de Servicios, se procederá a la constitución de un equipo de trabajo que deberá identificar y redactar los principales servicios que se prestan, establecer los compromisos de calidad, asociar los indicadores y realizar el borrador de Carta de Servicios.

4. El Vicerrectorado de Coordinación Universitaria, a través de la Dirección de Secretariado de Calidad y Planificación Estratégica, velará por la correcta elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará técnicamente con las unidades designadas responsables para su elaboración, cuando así lo requieran.

5. La propuesta de Cartas de Servicios serán remitidas al Vicerrectorado de Coordinación Universitaria para su consideración y sometimiento al Consejo de Gobierno de la Universidad.

#### Artículo 6. Aprobación y publicación.

1. Las Cartas de Servicios serán aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga.

2. La Resolución aprobatoria de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, momento a partir del cual surtirá plenos efectos, así como en el Boletín Informativo de la Universidad de Málaga.

#### Artículo 7. Divulgación.

1. Para facilitar la comprensión y divulgación a la sociedad se elaborará un documento resumido que recoja un extracto de la Carta de Servicios elaborada, con los principales servicios, compromisos e indicadores de la Carta, así como la misión de la unidad, los derechos de los usuarios, horario de atención al público, canales de comunicación y cualquier otra información que contemple el diseño de las Cartas de Servicio que establezca la Universidad de Málaga como imagen unitaria de las mismas.

2. Cada órgano o unidad responsable de la elaboración y gestión de la Carta de Servicios garantizará en todo momento que pueda ser conocida por los usuarios a través de cualquiera de sus dependencias administrativas y llevará a cabo las acciones divulgativas de las mismas que estime más eficaces.

3. Las Cartas de Servicios se deberán incluir en la página web de los respectivos ámbitos en los que radiquen los órganos o unidades titulares de las mismas. Asimismo se incluirán en la página web de la Universidad de Málaga.

4. Con el fin de garantizar una imagen unitaria para la identificación genérica de las Cartas de Servicios de la Universidad de Málaga, que servirá de base al desarrollo sectorial que haga cada órgano o unidad dentro de su ámbito competencial, se define un modelo de Carta de Servicios en los términos descritos en el Anexo I a este Reglamento y un modelo de folleto divulgativo, que responderá a la estructura del documento que figura como Anexo II a esta norma.

### TÍTULO IV

#### SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

#### Artículo 8. Actualización.

1. Las personas titulares de las unidades a que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su gestión, seguimiento y actualización, siempre que haya modificaciones en los servicios prestados u otras modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

2. Se entiende por modificaciones sustanciales, entre otras, aquellas que afectan al contenido esencial de las cartas, fundamentalmente en lo que se refiere a modificaciones normativas, así como reestructuraciones orgánicas, introducción de nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos, mejora en la prestación de los servicios por dotación de más personal, recursos materiales y financieros o innovación tecnológica que posibilite un mayor rendimiento, o cualquier otra circunstancia sobrevenida que afecte de manera apreciable al funcionamiento del servicio.

3. La aprobación mediante Resolución de la Carta de Servicios actualizada se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de este Reglamento.

#### Artículo 9. Seguimiento.

1. Las unidades que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la misma, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquéllos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios.

2. En el primer trimestre de cada año, los órganos o unidades que cuenten con Carta de Servicios elaborarán un informe detallado sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, analizando los resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora aplicados.

3. El informe de seguimiento de las Cartas de Servicios se remitirá por el titular del órgano o unidad administrativa correspondiente a la Dirección de Secretariado de Calidad y Planificación Estratégica a los efectos de evaluación que correspondan.

#### Artículo 10. Suspensión.

1. Por razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del servicio, el/la Rector/a, en representación del Consejo de Gobierno y debiendo dar cuenta posteriormente de sus actuaciones, mediante resolución motivada, podrá suspender la Carta de Servicios por un periodo de tiempo determinado y con el alcance que la citada resolución disponga.

2. El acuerdo de suspensión de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, así como en el Boletín Informativo de la Universidad de Málaga.

Disposición adicional Primera. La Dirección de Secretariado de Calidad y Planificación Estratégica de la Universidad de Málaga coordinará, impulsará y controlará los procedimientos de elaboración, aprobación, publicación y seguimiento de las Cartas de Servicios y apoyará las distintas medidas dispuestas en este Reglamento para garantizar su efectiva implantación.

Disposición adicional Segunda. Los órganos y unidades administrativas que cuenten con servicios electrónicos publicarán, además las cartas de servicios electrónicas, en las que se informará a los ciudadanos sobre las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación. Las Cartas de Servicios electrónicas, que se tramitarán conforme a lo previsto en los artículos anteriores, estarán disponibles en Internet y en soporte impreso.

Disposición adicional Tercera. La Universidad de Málaga velará por la existencia de Cartas de Servicios en cada una de las Titulaciones Oficiales con validez en todo el territorio nacional que se impartan en sus Centros, así como Cartas de Servicios relativas a la actividad docente y a la actividad investigadora en las que se incluyan de forma clara y precisa los servicios que se ofertan, los compromisos de calidad que se adquieren y los indicadores de resultados. Todo ello con objeto de cumplir con los objetivos establecidos en el Plan de Financiación de las Universidades correspondiente al período 2007/2011, suscrito entre las Universidades Públicas Andaluzas y la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

Disposición final. El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Málaga, 15 de marzo de 2007.- La Rectora, Adelaida de la Calle Martín.

*ACUERDO de 15 de marzo de 2007, de la Universidad de Málaga, por el que se crea el Registro Telemático de la Universidad y se aprueban las normas reguladoras de su funcionamiento.*

El artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.

Cuando sea compatible con los medios técnicos de que dispongan las Administraciones Públicas, los ciudadanos podrán relacionarse con ellas para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con respeto de las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento.

Los programas y aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas que vayan a ser utilizados por las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus potestades, habrán de ser previamente aprobados por el órgano competente, quien deberá difundir públicamente sus características.

El apartado nueve del artículo 38 de la mencionada Ley 30/1992, añadido por la Ley 24/2001, de 27 de diciembre (BOE del 31 de diciembre), de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, contempla la posibilidad de crear registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos.

La Universidad de Málaga, en su plan estratégico, se ha marcado como una de las líneas de actuación preferente la implantación de las técnicas y medios electrónicos y telemáticos, en los procedimientos administrativos que desarrolla.

En consecuencia, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, en sesión celebrada el 15 de marzo de 2007, acuerda aprobar las siguientes normas reguladoras de la creación y funcionamiento del Registro Telemático de dicha Universidad.

#### Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto la creación y regulación del funcionamiento de un registro telemático, configurado como un Registro Auxiliar del Registro General de la Universidad de Málaga, para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos, relativos a los procedimientos y actuaciones de dicha Universidad que se especifican en la presente norma, de acuerdo con las previsiones del artículo 38.9 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 2. Creación del registro telemático y adscripción orgánica y funcional.

1. Se crea el Registro Telemático de la Universidad de Málaga, con el carácter de Registro Auxiliar del Registro General de dicha Universidad, bajo la dirección de la Secretaría General.

2. Las funciones del Registro Telemático serán desempeñadas por unidades administrativas correspondientes al Área de Oficialía Mayor, de acuerdo con las previsiones de la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo.

#### Artículo 3. Ámbito de aplicación.

El Registro Telemático de la Universidad de Málaga tiene como función exclusiva la recepción y remisión, y la anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida, de los si-

guientes documentos transmitidos por vía telemática mediante firma electrónica avanzada:

a) Solicitudes, escritos y comunicaciones relacionados con los procedimientos que se indican en el Anexo I a la presente cuya resolución corresponde a órganos de la Universidad de Málaga.

b) Solicitudes, escritos y comunicaciones que contengan actuaciones de órganos de la Universidad de Málaga, correspondientes a procedimientos cuya resolución no sea competencia de dicha Universidad, y cuyas normas reguladoras contemplen de forma expresa tal posibilidad de emisión y transmisión por medios telemáticos.

c) Las notificaciones correspondientes a todos aquellos otros procedimientos en los que los correspondientes interesados hayan señalado la utilización de medios telemáticos como forma preferente de comunicación, o consentido expresamente su utilización, identificando además la dirección electrónica correspondiente.

2. Mediante Resolución del Secretario General de la Universidad de Málaga se podrán incorporar al Anexo I a la presente nuevos procedimientos cuya resolución corresponda a órganos de la Universidad de Málaga y en cuyas normas reguladoras se recoja de forma expresa la posibilidad de utilización de medios telemáticos, o cuyo ámbito de actuación se circunscriba al personal que presta sus servicios en dicha Universidad.

Artículo 4. Condiciones generales para la presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones y otros documentos.

1. El acceso al Registro Telemático de la Universidad de Málaga se realizará a través de la página web de dicha Universidad, [www.uma.es](http://www.uma.es). En la citada dirección electrónica figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en dicho registro telemático, de acuerdo con las previsiones del artículo 3.

2. La citada presentación tendrá idénticos efectos que la realizada por los demás medios admitidos en el artículo 38.4 de la mencionada Ley 30/1992, y deberá hacerse siguiendo el correspondiente procedimiento electrónico y a través de los modelos normalizados que se integran en éste. Los citados modelos deberán ser aprobados por la Secretaría General de la Universidad de Málaga, y figurarán publicados en la dirección electrónica de acceso al Registro Telemático.

3. La recepción en el Registro Telemático de la Universidad de Málaga de otras solicitudes, escritos y comunicaciones que no estén incluidas en las mencionadas en el apartado anterior, no producirán ningún efecto. En estos casos, se archivarán, teniéndolas por no presentadas, comunicándolo así al remitente.

4. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del Registro Telemático de la Universidad de Málaga tendrá carácter voluntario para los interesados, siendo alternativa a la utilización de los lugares señalados en las «Normas para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, ante la Administración de la Universidad de Málaga» aprobadas por el Consejo de Gobierno de dicha Universidad, con la excepción de los supuestos contemplados en una norma con rango de ley.

Artículo 5. Requerimientos técnicos mínimos necesarios para el acceso y la utilización del registro.

1. El acceso de los ciudadanos a través de Internet al Registro Telemático de la Universidad de Málaga se realizará a través de un navegador web.

2. En la dirección electrónica de acceso al registro estará disponible la relación de los sistemas operativos y navegadores que pueden ser utilizados por los interesados, así como el formato de los documentos electrónicos admisibles.