neral Técnica de la Consejería de Medio Ambiente, de fecha 14.11.05, por la que se aprueba el deslinde total de la vía pecuaria denominada «Cañada Real de Teba, Ardales a Málaga», en el término municipal de Ardales (Málaga) (VP 005/04), ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Málaga.

7.º Recurso núm. 69/07, interpuesto por don Francisco Paz Galván, contra la desestimación presunta del recurso de alzada deducido contra la Resolución dictada por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Medio Ambiente, de fecha 14.11.05, por la que se aprueba el deslinde total de la vía pecuaria denominada «Cañada Real de Teba, Ardales a Málaga», en el término municipal de Ardales (Málaga) (VP 005/04), ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Málaga.

8.º. Recurso núm. 70/07, interpuesto por don Juan Antonio Martín Galván, contra la desestimación presunta del recurso de alzada deducido contra la Resolución dictada por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Medio Ambiente, de fecha 14.11.05, por la que se aprueba el deslinde total de la vía pecuaria denominada «Cañada Real de Teba, Ardales a Málaga», en el término municipal de Ardales (Málaga) (VP 005/04), ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Málaga.

9.º Recurso núm. 71/07, interpuesto por don Francisco Campano Chamizo, contra la desestimación presunta del recurso de alzada deducido contra la Resolución dictada por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Medio Ambiente, de fecha 14.11.05, por la que se aprueba el deslinde total de la vía pecuaria denominada «Cañada Real de Teba, Ardales a Málaga», en el término municipal de Ardales (Málaga) (VP 005/04), ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Málaga.

Segundo. Publicar la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y emplazar a aquellas personas, terceros interesados a cuyo favor hubieren derivado o derivaren derechos por la Resolución impugnada para que comparezcan y se personen en autos ante el referido Juzgado, en el plazo de nueve días siguientes a la publicación de la presente Resolución.

Sevilla, 6 de julio de 2007.- La Secretaría General Técnica, Asunción Vázquez Pérez.

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 28 de junio de 2007, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Orientación, Información, Prácticas, Empleo y Autoempleo (SOIPEA).

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Orientación, Información, Prácticas, Empleo y Autoempleo (SOIPEA) de la Universidad de Huelva, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios 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 regula 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 Servicio de Orientación, Información, Prácticas, Empleo y Autoempleo (SOIPEA) de la Universidad de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Servicio de Orientación, Información, Prácticas, Empleo y Autoempleo (SOIPEA) de la Universidad de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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, 28 de junio de 2007.- El Rector, Francisco José Martínez López.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN, PRÁCTICAS, EMPLEO Y AUTOEMPLEO (SOIPEA) DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

La Carta de Servicios del Servicio de Orientación, Información, Prácticas, Empleo y Autoempleo (SOIPEA) de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a las prestaciones que realiza, así como los mecanismos de colaboración y participación activa en la mejora de los servicios que se ofrecen.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el SOIPEA a las personas usuarias. Como consecuencia, este Servicio adoptará las medidas necesarias para garantizar que se aplique en toda su extensión el contenido de la misma, por parte del personal adscrito a él.

A) DATOS GENERALES

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos del Servicio de Orientación, Información, Prácticas, Empleo y Autoempleo (SOIPEA).

El SOIPEA es un servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Estudiantes.

1.2. Misión del servicio.

El SOIPEA es un ejemplo de servicio universitario integral sustentado en una excelente organización interna, cuya misión es ofrecer a estudiantes de últimos cursos y titulados/as universitarios/as la posibilidad de incorporarse al mercado de trabajo con mayores posibilidades de éxito, a través del desarrollo de diversas acciones coordinadas, planificadas y definidas. Para ello, se mantiene un vínculo permanente con el tejido empresarial que permita detectar y dar respuesta a las necesidades de nuestras personas usuarias con agilidad, exactitud, eficacia y eficiencia.

1.3. Responsables de la Carta.

La persona titular del Vicerrectorado de Estudiantes es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

1.4. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Orientación, Información, Prácticas, Empleo y Autoempleo (SOIPEA).

Las personas usuarias de los servicios que presta el SOIPEA, en calidad de clientes, ya sean de carácter interno -comunidad universitaria- o externo -sociedad en general-, podrán colaborar en la mejora de la prestación del Servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen periódicamente sobre la prestación de los servicios.

2. A través del buzón de sugerencias instalado en las dependencias del Servicio: SOIPEA, planta baja Campus «Cantero Cuadrado»; C/ Dr. Cantero Cuadrado, 6, 21071, Huelva.

3. Buzón de sugerencias, vía web: www.uhu.es/soipea/sugerencias/buzon.htm.

4. Teléfono: 959 218 167 y fax: 959 218 139.

5. Correo electrónico: soipea@uhu.es.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios.

El SOIPEA presta los siguientes servicios:

1. Asesorar y orientar a nuestros/as usuarios/as en técnicas para la búsqueda de empleo y mercado laboral, mediante un seguimiento individual y personalizado, encaminado hacia la inserción laboral.

2. Proporcionar una formación complementaria a los/as universitarios/as mediante la oferta formativa de los cursos de FPO, así como otros organizados por el Servicio con el objetivo de mejorar su empleabilidad y autoempleabilidad.

3. Informar a nuestros/as usuarios/as sobre las ofertas de empleo, bolsa de trabajo, becas y programas específicos que presta el SOIPEA.

4. Prestar las infraestructuras necesarias que ayuden a nuestros/as usuarios/as en la búsqueda de empleo, como conexión a internet, directorios de empresas, periódicos, revistas relacionadas con el empleo, etc.

5. Facilitar a la comunidad estudiantil universitaria y recién titulados/as la posibilidad de realizar prácticas en empresas e instituciones, que les permitan adquirir los conocimientos prácticos que son necesarios a la hora de afrontar la búsqueda del primer empleo. Las prácticas son gestionadas a través de la aplicación informática ÍCARO.

6. Intermediar en el mercado de trabajo, poniendo en conexión a los/as universitarios/as demandantes de empleo y a las empresas e instituciones que ofertan puestos de trabajo, a través de la bolsa de empleo de que dispone el Servicio y que es gestionada a través de la aplicación informática ÍCARO.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Orientación, Información, Prácticas, Empleo y Autoempleo (SOIPEA).

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24.12.01).
- Ley Andaluza de Universidades 15/2003, de 22 de diciembre (BOJA núm. 251 de 31.12.03).
- Estatutos de la Universidad de Huelva, aprobados por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Andalucía, de 21 de octubre de 2003, publicados por el Decreto 299/2003, de 21 de octubre (BOJA núm. 214, de 6.11.03).
- Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 79, de 28.4.03).
- Orden de 9 de noviembre de 2005, de adecuación de diversas Órdenes de la Consejería de Empleo a la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOJA núm. 222, de 14.11.2005).
- Orden de 22 de enero de 2004, por la que se establecen las normas reguladoras de concesión de ayudas del Programa de Orientación Profesional y se regula el Programa de Itinerarios de Inserción, establecidos por el Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 22, de 3.2.04).
- Orden de 2 de febrero de 2004, por la que se regula el Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo, de acompañamiento a la inserción y se convocan ayudas para su ejecución (BOJA núm. 30, de 13.2.04).
- Normativa de Prácticas de la Universidad de Huelva aprobada en Consejo de Gobierno en 2007. Norma UNE EN- ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad.

3. Derechos de los usuarios.

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 a:

- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten de manera presencial, telefónica o cualquier otro medio que estime oportuno el Servicio.
- Ser objeto de atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- 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. Sugerencias y reclamaciones.

Las personas usuarias internas y externas del SOIPEA podrán realizar sus quejas y sugerencias a través de:

- Dirección postal: SOIPEA, Campus «Cantero Cuadrado», C/ Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva, y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.
- Buzón de sugerencias, vía web: www.uhu.es/soipea/sugerencias/buzon.htm.
- Correo electrónico: soipea@uhu.es.
- Teléfono: 959 218 167 y fax: 959 218 139.

La dirección del SOIPEA llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar al interesado, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

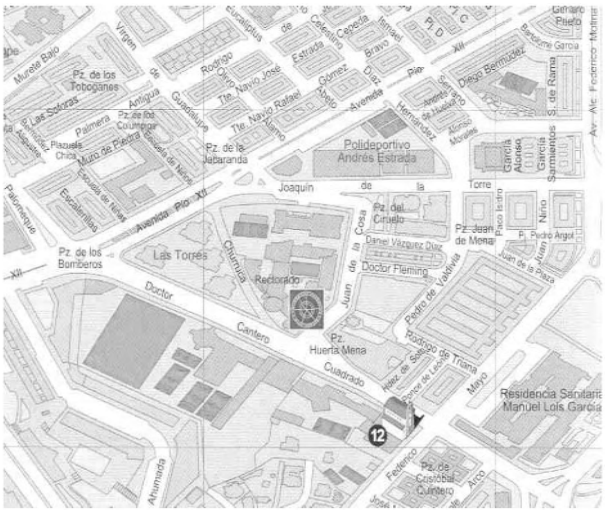
Para contactar con el SOIPEA, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- Dirección postal: SOIPEA, Campus «Cantero Cuadrado», C/ Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva.
- Teléfono: 959 218 167 y fax: 959 218139.
- Vía web: www.uhu.es/soipea/sugerencias/buzon.htm.
- Correo electrónico: soipea@uhu.es.
- O bien a través del Registro General de la Universidad de Huelva (C/ Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva).

5.2. Formas de acceso y transporte.

El SOIPEA se encuentra ubicado en la planta baja de los Servicios Centrales de la Universidad de Huelva, en el Campus «Cantero Cuadrado». Existe transporte público de autobuses urbanos en la línea 2.

5.3. Plano de situación.



C/ Doctor Cantero Cuadrado

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

El SOIPEA prestará los servicios recogidos en esta Carta, conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Atender de manera eficaz las necesidades demandadas por los/as usuarios/as, mediante un tratamiento individual y personalizado, en función del perfil y competencias, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones.

2. Facilitar la información a los/as universitarios/as de la oferta formativa de cursos, mediante correos electrónicos, página web de la Universidad, envío de cartas y demás medios que se crean oportunos.

3. Facilitar una información clara, precisa y concreta a todas las personas usuarias que lo soliciten de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.

4. Disponer de una Sala de Autoconsulta en la que nuestros/as usuarios/as puedan acceder a internet en condiciones óptimas, y consultar material bibliográfico actualizado que les pueda resultar útil en la búsqueda de empleo.

5. Propiciar una relación de calidad entre la Universidad de Huelva y las empresas e instituciones a través de convenios de colaboración.

6. Posibilitar la inserción laboral en las empresas e instituciones, tanto de los/as alumnos/as y titulados/as que realizan prácticas, así como de los/as demás universitarios/as inscritos en la bolsa de empleo.

Compromisos complementarios.

- Mantenimiento de la certificación ISO 9001:2000, para ofrecer a nuestros clientes un servicio de mayor calidad, mediante la mejora continua, a través de una organización dinámica, transparente, honesta y responsable.

2. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios por el SOIPEA, se establecen los indicadores de nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados.

- Número de usuarios/as atendidos/as anualmente.
- Número de itinerarios personalizados de inserción (IPI) abiertos y cerrados anualmente.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a las necesidades cubiertas.
- Número de usuarios/as que reciben la información de la oferta formativa de cursos en la fecha de publicación de los mismos.
- Número de usuarios/as que participan de las acciones formativas.
- Número de plazas cubiertas en los cursos de FPO.
- Grado de satisfacción de los/as usuarios/as acerca de la información facilitada.
- Valoración del grado de satisfacción de nuestros/as usuarios/as con respecto a la calidad y la utilidad de los medios disponibles en la Sala de Autoconsulta.
- Número de convenios firmados anualmente.
- Grado de satisfacción de los estudiantes y titulados/as en el desempeño de las prácticas.
- Valoración del grado de satisfacción de las empresas en la gestión de nuestro servicio.
- Porcentaje de alumnos/as y titulados/as que se insertan en el mercado laboral una vez finalizadas sus prácticas.
- Porcentaje de universitarios/as que se insertan en el mercado laboral a través de la bolsa de empleo.

Indicadores complementarlos.

Renovación anual del sistema de gestión de calidad, certificado por AENOR, bajo la norma ISO 9001:2000.

C) ATENCIÓN AL PÚBLICO

El horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 8,00 a 15,00 h, y por correo electrónico de forma permanente.