

Segundo. Declarar, en concreto, la utilidad pública de la citada instalación eléctrica, lo que lleva implícita la necesidad de ocupación de los bienes o de adquisición de los derechos afectados, e implicará la urgente ocupación de los mismos de acuerdo con los artículos 53 y 54 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, y el artículo 52 de la Ley de Expropiación Forzosa. En el expediente expropiatorio, que se tramitará en esta Delegación Provincial, la entidad mercantil titular del expediente asume la condición de beneficiaria.

Tercero. El reconocimiento de la utilidad pública en concreto de la instalación se otorga de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica (BOE núm. 310, de 27.12.2000), teniendo en cuenta lo siguiente:

1. La declaración de utilidad pública en concreto se otorga a reserva de las demás licencias o autorizaciones necesarias de otros Organismos, y sólo tendrá validez en el ejercicio de las competencias atribuidas a esta Delegación Provincial.

2. Se cumplirán las condiciones técnicas y de seguridad dispuestas en los Reglamentos vigentes que le son de aplicación, durante la ejecución del proyecto y su explotación.

3. La Administración podrá dejar sin efecto la presente resolución en cualquier momento en que observe el incumplimiento de las condiciones impuestas en ella. En tales supuestos, la Administración, previo el oportuno expediente, acordará la anulación de la autorización con todas las consecuencias de orden administrativo y civil que se deriven, según las disposiciones legales vigentes.

4. El titular de la instalación tendrá en cuenta, para su ejecución, el cumplimiento de los condicionados que ha sido establecidos por Administraciones, organismos, empresas de servicio público o de interés general, los cuales han sido trasladados al titular de la instalación y aceptados por él.

Cuarto. De conformidad con lo establecido en el artículo 148 del R.D. 1955/2000 y en el apartado 4 de la Resolución de la DGIEM de 23.2.2005, esta Resolución se publicará en el BOE, BOJA y BOP de Huelva, señalando que las citadas publicaciones se realizan igualmente a los efectos previstos en el artículo 59.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27.11.1992), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE de 14.1.1999), para el caso de domicilios ignorados o de notificaciones que no se hubiesen podido practicar.

Notifíquese la presente Resolución a los interesados, en la forma y efectos previstos en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27.11.1992), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE de 14.1.1999), entregando a las partes copia literal, con la advertencia de que la misma no pone fin a la vía administrativa, podrá interponer recurso de alzada, directamente o por conducto de esta Delegación Provincial, ante el Excmo. Sr. Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa, en el plazo de un (1) mes, contado a partir del día de su notificación o a partir de la última de las publicaciones de la presente Resolución, de conformidad con lo establecido en los artículos 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Huelva, 1 de agosto de 2009.- La Delegada, Manuela A. de Paz Báñez.

## CONSEJERÍA DE EMPLEO

*RESOLUCIÓN de 29 de septiembre de 2009, de la Dirección Provincial de Málaga del Servicio Andaluz de Empleo, por la aprueba y se ordena la publicación de Carta de Servicio de Centro Público de Formación para el Empleo «Rafael Salinas».*

Visto el proyecto de Carta de Servicios del Centro Público de Formación para el Empleo «Rafael Salinas» elaborado por la Secretaría Provincial de Málaga del Servicio Andaluz de Empleo, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de las competencias que me confiere el artículo 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 Calidad de los servicios públicos.

### R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Centro Público de Formación para el Empleo «Rafael Salinas», que se incorpora como Anexo I a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y de la Carta de Servicios del Centro Público de Formación para el Empleo «Rafael Salinas» en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Málaga, 29 de septiembre de 2009.- El Director, Juan Carlos Lomeña Villalobos.

### ANEXO I

#### JUNTA DE ANDALUCÍA

#### CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO PÚBLICO DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO RAFAEL SALINAS

### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el propio centro .

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el centro público adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos Identificativos.

I.I. Datos Identificativos de Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas.

El Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas es un Centro (Directivo) que depende de la Secretaría provincial del Servicio Andaluz de Empleo de Málaga, en la Consejería de Empleo.

I.II. Misión de Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas.

El Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas tiene como misión asegurar una adecuada formación profesional para aquellas personas que, estando en situación

de desempleo, quieran incorporarse al mercado laboral, adecuando su oferta formativa a las necesidades detectadas en la provincia de Málaga. Además todo el personal del centro se compromete y asume la responsabilidad de mejorar la formación impartida y el servicio prestado a los usuarios, con un compromiso constante y continuo de excelencia en la calidad.

El Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas aspira a ser un referente en la formación, asesoramiento, servicio y atención personalizada para personas desempleadas, convirtiéndose en un agente facilitador clave para la reinserción laboral en la provincia de Málaga dentro de su ámbito de actuación.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios El Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas 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 Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas.

Las personas usuarias que se beneficien de los servicios que presta el Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas en calidad de clientes, ya sea de carácter interno personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos o externo a la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de las quejas y sugerencias recogidas en el Buzón de sugerencias a disposición del usuario, situado en la recepción del propio Centro.

- A través de la expresión de sus opiniones en las encuestas y cuestionarios realizadas a los alumnos al finalizar cada acción formativa.

- A través del libro de sugerencias y reclamaciones de la junta de Andalucía disponible en el Registro General o en la web: <http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp>.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

#### 1. Promover ofertas formativas.

- Promover y desarrollar cursos de Formación Profesional para el Empleo de distintas familias profesionales, tales como; administración y gestión, agraria, artes gráficas, edificación y obra civil, electricidad y electrónica, energía y agua, informática y comunicación, sanidad, servicios socioculturales y a la comunidad, mantenimiento de vehículos, fabricación mecánica y madera y corcho.

#### 2. Informar sobre cursos.

- Proporcionar información a los usuarios sobre los servicios que presta el Centro de Formación para el Empleo Rafael Salinas y de las convocatorias de los cursos de formación, a través del tablón de anuncios en la recepción del propio Centro y de la página web de la Consejería de Empleo (<http://www.cem.junta-andalucia.es/empleo>).

#### 3. Instalaciones y equipos.

- Ofrecer equipos, instalaciones y materiales adecuados y suficientes para el desarrollo de las distintas acciones formativas.

#### 4. Seguimiento de cursos.

- Garantizar el adecuado seguimiento de las acciones formativas asegurando el cumplimiento de su programación y la calidad docente

#### 5. Contenidos de los cursos.

- Incluir en los contenidos de las acciones formativas y de manera transversal una orientación a los problemas, situaciones reales de las empresas y una orientación profesional para el empleo, desarrollando una cultura empresarial y fomen-

tando el trabajo innovador, la prevención de riesgos laborales y la sensibilización medioambiental.

#### 6. Emitir Certificados de Cursos.

- Elaborar los Certificados de Participación provisionales a quienes finalicen los cursos con aprovechamiento y a las personas que lo soliciten.

- Expedir los Certificados de Participación a todos los alumnos/as que hayan cursado con éxito las acciones formativas.

#### 7. Informar sobre becas.

- Informar y tramitar las solicitudes de becas de los usuarios que estén realizando los cursos de Formación Profesional para el Empleo al Órgano competente.

#### 8. Facilitar inserción laboral.

- Fomentar las prácticas profesionales en empresas así como otras colaboraciones con el mundo empresarial para la inserción laboral de los alumnos del Centro.

#### 9. Facilitar gestiones.

- Facilitar a los demandantes de Empleo un Punto de Empleo a los usuarios/as a través del cual acceder a los trámites y gestiones que normalmente se realizan en las oficinas de Empleo (Renovación de la demanda, consulta de la demanda, modificación de la demanda, impresión del informe y del documento de renovación de la demanda y consultar ofertas de empleo a nivel de Andalucía), con el objetivo de mejorar la agilidad y calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos y ciudadanas

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas.

- Decreto 204/1997, de 3 de septiembre, por el que se establecen los Programas de Formación Profesional Ocupacional de la Junta de Andalucía.

- Orden de 17 de febrero de 2003, por la que se modifica la Orden de 12 de diciembre de 2000, de convocatoria y desarrollo de los Programas de Formación Profesional Ocupacional de la Junta de Andalucía.

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía de 2 de febrero 1999, por el que se aprueba el Plan Andaluz de Formación Profesional (1999-2006).

- Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la Junta de Andalucía.03, de 15 de abril, por el que se establecen los centros directivos en el Servicio Andaluz de Empleo.

- Decreto 119/2000, de 18 de abril, por el que se modifica el Decreto 199/1997, de 29 de julio, por el que se establecen los Programas de Fomento de Empleo de la Junta de Andalucía.

Consejería, a efecto de dictar resolución en el Programa de Ayudas en materia de Formación Profesional Ocupacional regulado en la Orden que se cita, al marco competencial del Servicio Andaluz de Empleo y de sus Centros Directivos.

- Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre de 1999.

- Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo.

- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

Centro de Formación para el Empleo Rafael Salinas

## III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

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 tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en la ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos De Carácter Personal, las personas usuarios tienen derecho al tratamiento de sus datos con las garantías establecidas en la Ley.

En cuanto a las obligaciones, los usuarios de los servicios prestados por el Centro asumen las siguientes obligaciones.

1. Observar una conducta de respeto y colaboración con el personal que presta el servicio respetando las normas internas del centro.
2. Comunicar al Centro el abandono de la acción formativa tiempo suficiente para poder sustituir al alumno por otro.
3. Facilitar correctamente los datos necesarios para acceder a los servicios ofertados por el Centro.
4. Acudir con puntualidad.
5. Hacer un buen uso de los servicios y de los recursos materiales a los que tenga acceso.
6. Seguir las clases con aprovechamiento e interés.
7. Comprometerse a realizar las prácticas profesionales en empresa quien las hayan solicitado.
8. No faltar más de tres veces al mes sin justificar.

#### IV. Sugerencias y Reclamaciones.

##### IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas, 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.

3. 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 ([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/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 autocopia-

tivas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta 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/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/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 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 Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas, ante cuyo servicio se formula 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 los distintos servicios del Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- Dirección: C/ Julio Verne 4, C.P. 29190, Málaga.
- Tf.: 951 924 001.
- Fax: 951 924 015
- Correo electrónico: [cff.ma.sae@juntadeandalucia.es](mailto:cff.ma.sae@juntadeandalucia.es).

###### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

A través del servicios públicos de la Empresa Municipal de Transporte (ETM) de Málaga, líneas 21 y 23.

- Línea 21: Alameda Principal-Puerto de la Torre. Parada más cercana: Avda. Lope de Vega (Atabal).

- Línea 23: Alameda Principal-Parque Cementerio. Parada más cercana: Tamayo y Baus (Atabal).

2. Plano de situación:



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

### I. Compromisos de calidad.

#### I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.1. Impartir al menos un curso de cada familia profesional prevista por cada programación anual, de acuerdo a la demanda del mercado.

2.1. Informar de los cursos previstos a través de todas las vías de comunicación previstas.

2.2. Informar de las convocatorias de los mismos a través de todas las vías de comunicación previstas.

3.1. Comprobar y adecuar las instalaciones y equipos necesarios para la impartición de cada acción formativa.

3.2. Preparar los materiales del aula para que estén disponible y al servicio de los usuarios/as al inicio de cada curso.

4.1. Supervisar periódica y directamente, por parte de la Dirección del centro, el cumplimiento de la programación de los cursos de formación.

4.2. Recoger las valoraciones de los alumnos /as con respecto a la calidad docente y la satisfacción con el curso.

5.1. Garantizar el cumplimiento del programa formativo relacionado con materias transversales para cada uno de los cursos impartidos.

6.1. Elaborar los Certificados de Participación provisional en menos de dos días.

6.2. Expedir los Certificados de Participación en menos de un mes.

7.1. Informar sobre las becas a todos los alumnos que realizan actividades formativas en el Centro.

7.2. Tramitar las solicitudes de becas al Órgano Competente en un plazo máximo de 24 horas.

8.1. Efectuar una acción de fomento de empleo o realizar prácticas profesionales con empresas del sector por cada curso.

8.2. Promover jornada de puertas abiertas a los distintos agentes sociales, interesados en la formación profesional para el empleo.

9.1. Ofrecer el servicio del Punto de Empleo a los usuarios/as durante el horario de atención al público.

### II. Indicadores.

#### II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en ésta Carta de Servicios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Centro Público de Formación para el Empleo Rafael Salinas:

1.1.1. Número de cursos impartidos de cada familia ofertada en la programación anual.

1.1.2. Porcentaje de familias en las que se ofertan, al menos, 1 curso con respecto al total de familias.

2.1.1. Porcentaje de las informaciones dadas de los cursos previstos con relación a la programación anual final.

2.2.1. Informar de las convocatorias de los mismos.

3.1.1. Comprobación de las instalaciones y equipos del aula un día antes del inicio del curso.

3.1.2. Porcentaje de los cursos que han revisado los equipos del aula un día antes del inicio del mismo.

3.1.3. Porcentaje de los cursos que han revisado las instalaciones del aula un día antes del inicio del mismo.

3.1.4. Media de satisfacción con relación a las Instalaciones del centro.

3.2.1. Número de cursos en los que se entrega el material fungible a todo el alumnado dentro de la primera semana del curso dividido por el número total de cursos en los que se entrega material fungible al alumnado por 100.

3.2.2. Porcentaje de alumnos en los que se entrega el material fungible, dentro de la primera semana desde su inicio al curso.

3.2.3. Media de satisfacción con relación a las condiciones y materiales del aula.

4.1.1. Porcentaje de cursos finalizados que se han impartido todas las materias previstas en el programa formativo

4.2.1. Media de satisfacción con relación al profesor que imparte el curso.

4.2.2. Media de satisfacción con relación al cumplimiento de las expectativas de los alumnos con respecto a los conocimientos adquiridos en el curso.

4.2.3. Número de incidencias y reclamaciones presentadas durante el curso, tanto por los alumnos como por el profesor.

4.2.4. Porcentaje de alumnos/as que superan con aptitud las pruebas de evaluación del curso respecto a los alumnos finalizados.

5.1.1. Porcentaje de cursos que han impartido todas las materias previstas en el programa formativo relacionadas con temas transversales.

6.1.1. Porcentaje de certificados de participación provisional respecto al número de alumnos/as que lo soliciten.

6.1.2. Número de días en elaborar los certificados de participación provisional.

6.2.1. Porcentaje de certificados de participación de la superación del curso.

6.2.2. Número de días en emitir los certificados de participación de la superación del curso.

7.1.1. Informar sobre las becas a los alumnos del Centro.

7.1.2. Porcentaje de alumnos/as que realizan acciones formativas que reciben información de becas.

7.2.1. Tramitar las solicitudes de becas de los usuarios quien la soliciten al Órgano Competente dentro de las 24 horas siguientes.

7.2.2. Porcentaje de solicitudes recibidas y solicitudes transmitidas en menos de 24 horas.

8.1.1. Realizar una acción de fomento de empleo o prácticas profesional por cada curso impartido.

8.1.2. Porcentaje de cursos que hayan realizado una acción de fomento.

8.1.3. Tanto por ciento de los alumnos insertados laboralmente tras la finalización de cada acción formativa.

8.2.1. Una jornada al año.

8.2.2. Porcentaje de jornadas realizadas en el año.

9.1.1. Porcentaje de los días en funcionamiento de punto de empleo que se han interrumpido en los días laborales.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.1. Horarios de atención al público.

- El horario de atención al público tanto presencial como telefónica será de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas y en horario de tarde de 16,00 a 20,00 horas.

- El horario de Registro Auxiliar será de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas.

#### I.1.1. Otros datos de interés:

##### Sistema de Gestión de Calidad.

En el Centro de Formación para el Empleo Rafael Salinas hemos adoptado un Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN-ISO 9008:2000 acreditado por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) mediante la concesión del certificado correspondiente al expediente núm. ER-1457/2008 con fecha de emisión 24.11.2008. Con él aspiramos a mejorar los servicios que prestamos aumentando la satisfacción de los usuarios mediante la efectiva y eficaz aplicación del citado Sistema de Gestión Calidad