

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ORIENTACIÓN,
INFORMACIÓN, PRÁCTICA,
EMPLEO Y AUTOEMPLEO

SOIPEA

Vicerrectorado de Estudiantes
Universidad de Huelva



Universidad
de Huelva



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.

Normas y derechos

NORMAS REGULADORAS:

- DECRETO 85/2003, de 1 de abril, por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la Junta de Andalucía (BOJA, nº 79 de 28-04-03).
- Orden de 9 de Noviembre de 2005, de adecuación de diversas Ordenes de la Consejería de Empleo la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOJA, nº 222, de 14-11-05).
- Orden de 26 de diciembre de 2007, por la que se desarrollan los Programas de Orientación Profesional, Itinerarios de Inserción, Acciones Experimentales, Estudios y Difusión sobre el Mercado de Trabajo, Experiencias Profesionales para el empleo y Acompañamiento a la Inserción, establecidos por el Decreto 85/2003, de 1 de abril, y se determinan las bases reguladoras de concesión para su ejecución.
- 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, nº 30, de 13-02-04).
- Normativa de Prácticas de la Universidad de Huelva aprobada en Consejo de Gobierno en 12-12-07.
- Norma UNE EN-ISO 9001: 2000. Sistema de Gestión de Calidad.

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS:

- 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 una 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 de los que sean parte.
- La 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, nº 298, de 14 de diciembre).





Servicios prestados

- Asesorar y orientar a nuestros usuarios/as en técnicas para la búsqueda de empleo y mercado laboral, mediante un seguimiento individual y personalizado, encaminado hacia la inserción laboral.
- Proporcionar una formación complementaria a los universitarios/as mediante la oferta formativa de los cursos de F.P.O., así como otros organizados por el Servicio, con el objetivo de mejorar su empleabilidad y autoempleabilidad.
- Informar a nuestros usuarios/as sobre las ofertas de empleo, bolsa de trabajo, becas y programas específicos que presta el SOIPEA.
- Prestar las infraestructuras necesarias que ayuden a nuestros usuarios/as en la búsqueda de empleo, como conexión a Internet, directorios de empresas, periódicos, revistas relacionadas con el empleo, etc.
- 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 ICARO.
- Intermediar en el mercado de trabajo, poniendo en conexión a los 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 ICARO.



Compromisos

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

- Atender de manera eficaz las necesidades demandadas por los usuarios/as, mediante un tratamiento individual y personalizado, en función del perfil y competencias, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones.
- Facilitar la información a los 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.
- Facilitar una información clara, precisa y concreta a todas las personas usuarias que lo soliciten de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.
- Disponer de una Sala de Autoconsulta en la que nuestros usuarios/as puedan acceder a Internet en condiciones óptimas, y consultar material bibliográfico actualizado para la búsqueda de empleo.
- Propiciar una relación de calidad entre la Universidad de Huelva y las empresas e instituciones a través de convenios de colaboración.
- Posibilitar la inserción laboral en las empresas e instituciones, tanto de los alumnos/as y titulados/as que realizan prácticas, así como de los demás universitarios/as inscritos en la bolsa de empleo.

Indicadores

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.
- Número de usuarios/as atendidos 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 F.P.O.
- Grado de satisfacción de los usuarios/as acerca de la información facilitada.
- Valoración del grado de satisfacción de nuestros usuarios/as con respecto a la calidad y la utilidad de los medios disponibles en la Sala de Autoconsulta.
- 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 terminadas sus prácticas.
- Porcentaje de universitarios/as que se insertan en el mercado laboral a través de la bolsa de empleo.

Indicadores complementarios:

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



Datos identificativos

- Teléfono: 959-218167, fax: 959-218139
- Dirección postal:
SOIPEA
Campus Cantero Cuadrado
C/ Cantero Cuadrado nº 6
21071 Huelva.
- Correo electrónico: soipea@uhu.es

Sistema de gestión de calidad:



ER-0951/2005

Sistema de sugerencias y reclamaciones

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

- Buzón de sugerencias situado en esta dirección
- Vía web: www.uhu.es/soipea/sugerencias/buzon.htm
- Correo electrónico: soipea@uhu.es

El 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.

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: línea 2.





HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Presencial y telefónicamente: lunes a viernes de 08,00 a 15,00 h.
lunes a jueves de 16,30 a 19,30 h.

Por correo electrónico: de forma permanente.

