

CARTA DE SERVICIOS

UVocupació

1. Misión

El Observatorio de Inserción Profesional y Asesoramiento Laboral (OPAL) es un servicio que tiene el objetivo de potenciar la inserción laboral de los estudiantes y los titulados de la Universitat de València haciendo de puente entre la formación y el empleo. Para hacerlo, organiza su actividad en base a las siguientes áreas: orientación profesional, empleo y emprendimiento, estudios y análisis, y formación. Los servicios de la OPAL se dirigen a estudiantes, titulados, a la comunidad universitaria, a los empleadores y a la sociedad en general.

2. Visión

Ser un servicio de atención y asesoramiento a toda la comunidad universitaria (estudiantado, PDI, PAS) en materia de discapacidad.

4. Servicios, compromisos e indicadores

Atención e información a las personas usuarias

Servicio 1: Atender e informar sobre los servicios del OPAL de manera presencial, telefónica y por correo electrónico sobre empleo, formación y orientación a estudiantes y titulados de la UV, así como a empleadores, comunidad universitaria y sociedad en general.

Compromiso 1: Atender de manera efectiva las demandas de información de los usuarios sobre servicios de la OPAL.

Indicador 1: Media de respuestas de los ítems del apartado de "Recepción" del cuestionario de calidad-asesoramiento + recepción.

Orientación

Servicio 2: Orientar y asesorar a los estudiantes y titulados de la UV de forma presencial o virtual sobre su objetivo profesional, los recursos para la búsqueda de empleo y las oportunidades de empleo y de formación con el fin de diseñar su estrategia para la inserción laboral. Este servicio se presta de manera tanto individual como grupal.

Compromiso 2: Proporcionar a los usuarios las claves para iniciar una estrategia de inserción adecuada a su perfil profesional.

Indicador 2: Media del ítem 4 del apartado "Orientación" del cuestionario de calidad ("Información recibida para mi inserción laboral y desarrollo profesional").

Ocupación

Servicio 3: Gestionar y difundir las ofertas de empleo y convocatorias de interés, lo cual incluye:

- Intermediar entre los empleadores (empresas, instituciones y entidades públicas y privadas) y demandantes de empleo (estudiantes y titulados universitarios).*
- Asesorar a los empleadores en la publicación de sus ofertas de empleo.*
- Seleccionar y publicar ofertas de empleo y convocatorias de interés para estudiantes y titulados.*
- Ampliar la difusión de ofertas de empleo de difícil cobertura.*
- Hacer el seguimiento de las inserciones laborales de la agencia de colocación.*

Compromiso 3: Publicar en la Web del área de Empleo (www.uv.es/bolsadetrabajo) un mínimo de 500 ofertas de empleo y convocatorias de interés al año, adecuadas al perfil académico y/o profesional de estudiantes y titulados universitarios.

Indicador 3: Número de ofertas y convocatorias publicadas en la página web del área de ocupación.

Compromiso 4: Proporcionar candidatos a los empleadores difundiendo sus ofertas de empleo y convocatorias de interés a través de la web del área de empleo (web.uv.es/bolsadetrabajo), y tratar que al menos el 65% de las ofertas publicadas en la agencia tengan candidatos inscritos.

Indicador 4: Porcentaje de ofertas con candidatos inscritos.

Ocupación

Servicio 4: Gestionar y difundir proyectos de emprendedores a través de la plataforma UNIEMPRÈN (<http://www.uniempren.es>), lo cual incluye:

- *Publicación de los proyectos de los emprendedores en la plataforma con el fin de encontrar socios, colaboradores y voluntarios, así como conseguir financiación a través del micromecenazgo.*
- *Difusión de los proyectos y de la plataforma.*

Compromiso 5: Proporcionar una plataforma de fácil uso a los destinatarios de los servicios disponibles en UNIEMPRÈN.

Indicador 5: Porcentaje de quejas sobre el uso de la plataforma de UNIEMPRÈN.

Ocupación

Servicio 5: Organizar y desarrollar el foro de empleo de la Universitat de València dirigido a la comunidad universitaria, empleadores y la sociedad en general.

Compromiso 6: Proporcionar un lugar común para que los empleadores y los demandantes de empleo puedan contactar e intercambiar información sobre oportunidades de empleo al menos una vez al año.

Indicador 6: Número de foros de empleo organizados anualmente.

Estudios y análisis

Servicio 6: Elaborar los estudios e informes en materia de inserción laboral de los titulados de grado de la UV (encuesta CATI) y de los titulados de posgrado de la UV (encuesta en línea) con el fin de facilitar la toma de decisiones de los diferentes colectivos de usuarios.

Compromiso 7: Publicar todos los estudios e informes de grado y posgrado que elabora la OPAL en el apartado del área de Estudios de la página web de la OPAL (www.uv.es/opal).

Indicador 7: Porcentaje de estudios de grado y posgrado publicados en la página web.

Estudios y análisis

Servicio 7: Elaborar estudios e informes de las demandas de los empleadores de titulados de grado y posgrado (encuesta CATI) así como de las competencias mostradas por los estudiantes y/o titulados (encuesta en línea).

Compromiso 8: Publicar todos los estudios e informes de empleadores elaborados en la OPAL en el apartado del área de Estudios de la página web de la OPAL (www.uv.es/opal).

Indicador 8: Porcentaje de estudios e informes de empleadores publicados en la página web.

Gestión de la información

Servicio 8: Crear y gestionar aplicaciones informáticas que faciliten el acceso a los servicios de la OPAL con el fin de satisfacer los intereses profesionales de los usuarios (comunidad universitaria, empleadores y sociedad en general).

Compromiso 9: Desarrollar aplicaciones informáticas de uso fácil que permitan el acceso a los servicios de la OPAL a los usuarios con el fin de satisfacer sus intereses profesionales.

Indicador 9: Media de los ítems del cuestionario de empleo que hacen referencia al uso fácil de las aplicaciones.

Servicio 9: Elaborar informes de la actividad de la OPAL para:

- *Servicios de la UV (SAP, Unidad de Calidad, etc.)*
- *Servicio Público de Empleo (SOPE), siguiendo la normativa de las agencias de empleo.*

Compromiso 10: Entregar los informes solicitados sobre la actividad de la OPAL en los plazos establecidos por los destinatarios.

Indicador 10: Grado de cumplimiento en la elaboración de los informes sobre la actividad de la OPAL librados dentro del plazo.

Gestión de la información

Servicio 10: Desarrollar y mantener la página web de la OPAL (<http://www.fundacio.es/opal>) y el portal de salidas profesionales a las cuales dan acceso los diferentes títulos de grado de la Universitat de València.

Compromiso 11: Mantener actualizada la página web de la OPAL mediante la revisión mensual de las noticias y la revisión anual de los contenidos y los recursos para la orientación y la inserción profesional.

Indicador 11: Número de revisiones de las noticias web de la OPAL.

Indicador 12: Número de revisiones de los contenidos y recursos de la web de la OPAL.

Gestión de la información

Servicio 11: Publicar y difundir información de interés profesional seleccionada por la OPAL a través de los canales siguientes:

- Boletines electrónicos BUO, BOR, INFOPAL .
- Redes sociales (facebook, twitter, linkedin)
- Página web .
- Listas de correo por colectivos.

Compromiso 12: Publicar al menos con una periodicidad mensual contenidos atractivos y de interés para nuestros usuarios en los diferentes canales de difusión (web y redes sociales) y publicar al menos tres boletines electrónicos al año con diferente periodicidad.

Indicador 13: Número de contenidos publicados mensualmente en redes sociales (sobre formación, orientación y ocupación).

Indicador 14: Número de boletines electrónicos publicados trimestralmente (sobre orientación y ocupación).

Indicador 15: Número de boletines electrónicos publicados bimestralmente (información sobre la actividad de la OPAL).

Formación

Servicio 12: Ofrecer una programación de cursos en materia de empleo con el fin de potenciar la adquisición de competencias para la inserción y el desarrollo profesional. Por esta oferta formativa pueden optar:

- Estudiantes de la Universitat de València que contarán con el reconocimiento en su expediente académico (ejemplo créditos de participación universitaria).

- Titulados universitarios y público en general.

Estos cursos se acreditarán con el certificado correspondiente.

Compromiso 13: Focalizar el 100% de la oferta formativa en la adquisición de competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) para la inserción laboral y el desarrollo profesional.

Indicador 16: Porcentaje de cursos organizados sobre adquisición de competencias para la inserción laboral y el desarrollo profesional.

5. Derechos de las personas usuarias

Los usuarios de los servicios de la OPAL tienen los derechos que reconoce el artículo 13 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y en particular:

- Recibir una atención correcta y eficiente del personal.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios y los recursos disponibles en la OPAL.
- Tener acceso libre y gratuito a las dependencias de la OPAL de los diferentes campus (Blasco Ibáñez, Tarongers y Burjassot) en horario de atención.
- Expresar sus opiniones en las encuestas de calidad sobre los servicios que hayan recibido, así como en el que dispone la carta de servicios a través del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UV (<http://www.uv.es/bustia>).
- Tener garantizada la confidencialidad de sus datos según la legislación vigente.
- Cualquier otro derecho que se derive de la normativa vigente.

6. Deberes de las personas usuarias

- Comportarse de manera correcta con el personal de la OPAL.
- Respetar los locales, las instalaciones y los recursos materiales de la OPAL.
- Hacer un buen uso de la información que la OPAL ponga a su disposición.
- Cualquier otro que se derive de la normativa vigente.

7. Legislación aplicable

Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley Orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de Universidades y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la cual se modifica la Ley 6/2001.
- Estatutos de la Universitat de València, aprobados por Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat Valenciana y modificados por Decreto 45/2013, de 28 de marzo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunidad Valenciana.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

- Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el cual se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos, de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

http://www.docv.gva.es/datos/2010/04/21/pdf/2010_4302.pdf

- Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el cual se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

http://www.docv.gva.es/datos/2006/11/07/pdf/2006_F12849.pdf

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el cual se establece el marco general para la mejora de la calidad en la administración general del Estado.

<http://www.boe.es/boe/dias/2005/09/03/pdfs/A30204-30211>.

Normativa específica

- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario
- ACGUV 80/2012, de 26 de abril de 2012, por el cual se aprueba el Reglamento de funcionamiento del Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones de la Universitat de València.
- http://www.uv.es/sap/docs/eines_gestio/reglament.pdf
- Real Decreto 1796/2010, del Ministerio de Trabajo e Inmigración, por el que se regulan las agencias de empleo.
- Obligaciones y Requisitos de actuación de las agencias de empleo.
- Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

8. Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, los usuarios y las usuarias de la unidad podrán:

- > Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, preguntas, etc., que se les planteen en relación con los servicios que presta la unidad.
- > Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece la unidad.
- > Formular cualquier sugerencia que nos ayude a mejorar.
- > Plantear quejas y reclamaciones si los servicios ofrecidos no resultan satisfactorios.

Las quejas y las sugerencias recibidas en la unidad se contestarán en un plazo máximo de un mes.

Vías de comunicación

Atención telefónica: 96 162 59 01

Dirección postal: C/Amadeo de Saboya, 4. 46010 València

Dirección electrónica: opal@uv.es

Atención personal: Dependencias de la OPAL de la calle Amadeo de Saboya, en horario de atención: de 9 a 14 h, de lunes a viernes.

Dependencias de la OPAL de los campus (Tarongers y Burjassot) atención y orientación con cita previa.

Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones: <http://www.uv.es/bustia>

Encuesta: <http://www.uv.es/opal>

9. Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que la unidad incumple los compromisos que se declaran en la Carta de Servicios pueden formular sus quejas mediante el Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registro General de la Universitat de València.

En caso de incumplimiento, el responsable de la carta informará a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas. El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

10. Vigencia

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Rafael Crespo García, Vicerrector de Posgrado.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 31/10/2017, salvo que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Esta carta estará accesible en la web de la unidad: <http://www.uv.es/opal>

11. Localización

Dirección:

C/Amadeo de Saboya, 4

46010 València

Teléfono:

96 162 59 01

E-mail:

opal@uv.es

Web:

<http://www.uv.es/opal>

12. Horario de atención

Dependencias de la OPAL de la calle Amadeo de Saboya, en horario de atención: de 9 a 14 h, de lunes a viernes.

Dependencias de la OPAL de los campus (Tarongers y Burjassot) atención y orientación con cita previa.

13. Medios de transporte públicos

Metro:

Campus de Blasco Ibáñez Líneas 3, 5, 7, 9 Albereda)

Campus de Tarongers Líneas Tranvía 4, 6 (La carrasca)

Campus de Burjassot Biblioteca Línea 4 (Vicent Andrés Estellés) ETSE Línea 4 (Mas del Rosari)

Autobuses:

Campus de Blasco Ibáñez

Líneas 31, 32, 71, 81 (Alameda-Armando Palacio Valdés)

Líneas 1, 6, 9, 11, 16, 26, 28, 70, 95 (Alameda-Pasarela de la Exposición)

Líneas 10, 12, 41, 80 (Aragón-Amadeo de Savoya)

Campus de Tarongers

Líneas 40, 71 (Ramon Llull-Campus de Tarongers)

Líneas 18, 29, 41 (Tarongers-delante acc. pta. prin. universidad)

Líneas 29, 41 (Tarongers-Facultad de Derecho)

Campus de Burjassot

Línea 63 (Vicent Andrés Estellés-Facultad de Farmacia)

Valenbisi:

Campus de Blasco Ibáñez

80 Amadeo de Savoya (enfrente del Ayuntamiento)

- 81 Micer Mascó-Rodríguez Fornos Campus de Taronges
- 95 Tarongers (Magisterio)
- 102 Ramón Llull-Serpis
- 104 Albalat dels Tarongers-Paseo Facultades
- 105 Aularios Universitat de València
- 106 Albalat dels Tarongers-Profesor Ernest Lluch
- 112 Manuel Broseta y Pont-Naranjos