

CARTA DE SERVEIS

DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

UVocupació

1. Missió

L'Observatori d'Inserció Professional i Assessorament Laboral (OPAL) és un servei que té l'objectiu de potenciar la inserció laboral dels estudiants i els titulats de la Universitat de València fent de pont entre la formació i l'ocupació. Per fer-ho, organitza la seua activitat sobre la base de les àrees següents: orientació professional, ocupació i empenedoria, estudis i anàlisis, i formació. Els serveis de l'OPAL es dirigeixen a estudiants, titulats, a la comunitat universitària, als ocupadors i a la societat en general.

2. Visió

Ser un servei d'atenció i assessorament a tota la comunitat universitària (estudiantat, PDI, PAS) en matèria de discapacitat.

4. Serveis, compromisos i indicadors

Atenció i informació a les persones usuàries

Servei 1: Atendre i informar sobre els serveis de l'OPAL de manera presencial, telefònica i per correu electrònic sobre ocupació, formació i orientació a estudiants i titulats de la UV, així com a ocupadors, comunitat universitària i societat en general.

Compromís 1: Atendre de manera efectiva les demandes d'informació dels usuaris sobre serveis de l'OPAL.

Indicador 1: Mitjana de respostes dels ítems de l'apartat de "Recepció" del qüestionari de qualitat-assessorament + recepció.

Orientació

Servei 2: Orientar i assessorar els estudiants i titulats de la UV de forma presencial o virtual sobre el seu objectiu professional, els recursos per a la cerca d'ocupació i les oportunitats d'ocupació i de formació amb la finalitat de dissenyar la seua estratègia per a la inserció laboral. Aquest servei es presta de manera tant individual com grupal.

Compromís 2: Proporcionar als usuaris les claus per a iniciar una estratègia d'inserció adequada al seu perfil professional.

Indicador 2: Mitjana de l'ítem 4 de l'apartat "Orientació" del qüestionari de qualitat ("Informació rebuda per a la meua inserció laboral i desenvolupament professional").

Ocupació

Servei 3: Gestionar i difondre les ofertes d'ocupació i convocatòries d'interés, la qual cosa inclou:

- Mitjançar entre els ocupadors (empreses, institucions i entitats públiques i privades) i demandants d'ocupació (estudiants i titulats universitaris).*
- Assessorar els ocupadors en la publicació de les seues ofertes d'ocupació.*
- Seleccionar i publicar ofertes d'ocupació i convocatòries d'interés per a estudiants i titulats.*
- Ampliar la difusió d'ofertes d'ocupació de difícil cobertura.*
- Fer el seguiment de les insercions laborals de l'agència de col·locació.*

Compromís 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: Nombre d'ofertes i convocatòries publicades en la pàgina web de l'àrea d'ocupació.

Compromís 4: Proporcionar candidats als ocupadors difonent les seues ofertes d'ocupació i convocatòries d'interès a través de la web de l'àrea d'ocupació (web.uv.es/bolsadetrabajo), i tractar que almenys el 65% de les ofertes publicades en l'agència tinguen candidats inscrits.

Indicador 4: Percentatge d'ofertes amb candidats inscrits.

Ocupació

Servei 4: Gestionar i difondre projectes d'emprenedors a través de la plataforma UNIEMPRÈN (<http://www.uniempren.es>), la qual cosa inclou:

- *Publicació dels projectes dels emprenedors en la plataforma amb la finalitat de trobar socis, col·laboradors i voluntaris, així com aconseguir finançament a través del micromecenatge.*
- *Difusió dels projectes i de la plataforma.*

Compromís 5: Proporcionar una plataforma de fàcil ús als destinataris dels serveis disponibles en UNIEMPRÈN.

Indicador 5: Percentatge de queixes sobre l'ús de la plataforma d'UNIEMPRÈN.

Ocupació

Servei 5: Organitzar i desenvolupar el fòrum d'ocupació de la Universitat de València dirigit a la comunitat universitària, ocupadors i la societat en general.

Compromís 6: Proporcionar un lloc comú perquè els ocupadors i els demandants d'ocupació puguin contactar i intercanviar informació sobre oportunitats d'ocupació almenys una vegada a l'any.

Indicador 6: Nombre de fòrums d'ocupació organitzats anualment.

Estudis i anàlisis

Servei 6: Elaborar els estudis i informes en matèria d'inserció laboral dels titulats de grau de la UV (enquesta CATI) i dels titulats de postgrau de la UV (enquesta en línia) amb la finalitat de facilitar la presa de decisions dels diferents col·lectius d'usuaris.

Compromís 7: Publicar tots els estudis i informes de grau i postgrau que elabora l'OPAL en l'apartat de l'Àrea d'Estudis de la pàgina web de l'OPAL (www.uv.es/opal).

Indicador 7: Percentatge d'estudis de grau i postgrau publicats en la pàgina web.

Estudis i anàlisis

Servei 7: Elaborar estudis i informes de les demandes dels ocupadors de titulats de grau i postgrau (enquesta CATI) així com de les competències mostrades pels estudiants i/o titulats (enquesta en línia).

Compromís 8: Publicar tots els estudis i informes d'ocupadors elaborats en l'OPAL en l'apartat de l'Àrea d'Estudis de la pàgina web de l'OPAL (www.uv.es/opal).

Indicador 8: Percentatge d'estudis i informes d'ocupadors publicats en la pàgina web.

Gestió de la informació

Servei 8: Crear i gestionar aplicacions informàtiques que faciliten l'accés als serveis de l'OPAL amb la finalitat de satisfer els interessos professionals dels usuaris (comunitat universitària, ocupadors i societat en general).

Compromís 9: Desenvolupar aplicacions informàtiques d'ús fàcil que permeten l'accés als serveis de l'OPAL als usuaris amb la finalitat de satisfer els seus interessos professionals.

Indicador 9: Mitjana dels ítems del qüestionari d'ocupació que fan referència a l'ús fàcil de les aplicacions.

Servei 9: Elaborar informes de l'activitat de l'OPAL per a:

- Serveis de la UV (SAP, Unitat de Qualitat, etc.)
- Servei Públic d'Ocupació (SOPE), seguint la normativa de les agències d'ocupació.

Compromís 10: Lliurar els informes sol·licitats sobre l'activitat de l'OPAL en els terminis establerts pels destinataris.

Indicador 10: Grau de compliment en l'elaboració dels informes sobre l'activitat de l'OPAL lliurats dins del termini.

Gestió de la informació

Servei 10: Desenvolupar i mantenir la pàgina web de l'OPAL

(<http://www.fundacio.es/opal>) i el portal d'eixides professionals a les quals donen accés els diferents títols de grau de la Universitat de València.

Compromís 11: Mantenir actualitzada la pàgina web de l'OPAL mitjançant la revisió mensual de les notícies i la revisió anual dels continguts i els recursos per a la orientació i la inserció professional.

Indicador 11: Nombre de revisions de les notícies web de l'OPAL.

Indicador 12: Nombre de revisions dels continguts i recursos de la web de l'OPAL.

Gestió de la informació

Servei 11: Publicar i difondre informació d'interès professional seleccionada per l'OPAL a través dels canals següents:

- Butlletins electrònics BUO, BOR, INFOPAL .
- Xarxes socials (facebook, twitter, linkedin) .
- Pàgina web .
- Llistes de correu per col·lectius.

Compromís 12: Publicar almenys amb una periodicitat mensual continguts atractius i d'interès per als nostres usuaris en els diferents canals de difusió (web i xarxes socials) i publicar almenys tres butlletins electrònics a l'any amb diferent periodicitat.

Indicador 13: Nombre de continguts publicats mensualment en xarxes socials (sobre formació, orientació i ocupació).

Indicador 14: Nombre de butlletins electrònics publicats trimestralment (sobre orientació i ocupació).

Indicador 15: Nombre de butlletins electrònics publicats bimestralment (informació sobre l'activitat de l'OPAL).

Formació

Servei 12: Oferir una programació de cursos en matèria d'ocupació amb la finalitat de potenciar l'adquisició de competències per a la inserció i el desenvolupament professional. Per aquesta oferta formativa poden optar:

- Estudiants de la Universitat de València que comptaran amb el reconeixement en el seu expedient acadèmic (exemple credits de participació universitària).

- Titulats universitaris i públic en general.

Aquests cursos s'acreditaran amb el certificat corresponent.

Compromís 13: Focalitzar el 100% de l'oferta formativa en l'adquisició de competències (coneixements, habilitats i actituds) per a la inserció laboral i el desenvolupament professional.

Indicador 16: Percentatge de cursos organitzats sobre adquisició de competències per a la inserció laboral i el desenvolupament professional.

5. Drets de les persones usuàries

Els usuaris dels serveis de l'OPAL tenen els drets que reconeix l'article 13 de la llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en particular:

- Rebre una atenció correcta i eficient del personal.
- Sol·licitar i rebre informació sobre els serveis i els recursos disponibles en l'OPAL.
- Tenir accés lliure i gratuït a les dependències de l'OPAL dels diferents campus (Blasco Ibáñez, Tarongers i Burjassot) en horari d'atenció.
- Expressar les seues opinions en les enquestes de qualitat sobre els serveis que hagen rebut, així com en el que disposa la carta de serveis a través de la bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV (<http://www.uv.es/bustia>).
- Tenir garantida la confidencialitat de les seues dades segons la legislació vigent.
- Qualsevol altre dret que es derive de la normativa vigent.

6. Deures de les persones usuàries

- Comportar-se de manera correcta amb el personal de l'OPAL.
- Respectar els locals, les instal·lacions i els recursos materials de l'OPAL.
- Fer un bon ús de la informació que l'OPAL posa a la seua disposició.
- Qualsevol altre que es derive de la normativa vigent.

7. Legislació aplicable

Normativa general

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei Orgànica 6/2001, del 21 de desembre, d'Universitats i Llei Orgànica 4/2007, de 12 de abril, per la qual es modifica la Llei 6/2001.
- Estatuts de la Universitat de València, aprovats per Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat Valenciana i modificats per Decret 45/2013, de 28 de març.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics, dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat.
http://www.docv.gva.es/datos/2010/04/21/pdf/2010_4302.pdf
- Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.
http://www.docv.gva.es/datos/2006/11/07/pdf/2006_F12849.pdf

- Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat a l'administració general de l'Estat.

<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 d'abril de 2012, pel qual s'aprova el Reglament de funcionament de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions 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 colocación.
- Obligaciones y Requisitos de actuación de las agencias de colocación
- Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

8. Formes de participació i col·laboració

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris i les usuàries de la unitat podran:

- > Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta la unitat.
- > Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte als serveis que ofereix la unitat.
- > Formular qualsevol suggeriment que ens ajude a millorar.
- > Plantejar queixes i reclamacions si els serveis oferts no resulten satisfactoris.

Les queixes i els suggeriments rebuts a la unitat es respondran en un termini màxim d'un mes.

Vies de comunicació

Atenció telefònica: 96 162 59 01

Adreça postal: C/Amadeu de Savoia, 4. 46010 València

Adreça electrònica: opal@uv.es

Atenció personal: Dependències de l'OPAL del carrer Amadeu de Savoia, en horari d'atenció: de 9 a 14 h, de dilluns a divendres. Dependències de l'OPAL dels campus (Tarongers i Burjassot) atenció i orientació amb cita prèvia.

Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions: <http://www.uv.es/bustia>

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

9. Mesures d'esmena

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos que es declaren en la Carta de Serveis poden formular les seues queixes mitjançant La Bústia de Suggestions, Queixes i Felicitacions (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registre General de la Universitat de València.

En cas d'incompliment, el responsable de la carta informará la persona usuària de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i de les mesures adoptades. L'incompliment dels compromisos continguts en aquesta carta no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

10. Vigència

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per Rafael Crespo García, Vicerector de Postgrau.

La vigència de la carta serà de quatre anys a partir del dia 31/10/2017, llevat que variacions importants del seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Aquesta carta serà accessible en la web de la unitat:
<http://www.uv.es/opal>

11. Localització

Adreça:

C/Amadeu de Savoia, 4

46010 València

Telèfon:

96 162 59 01

Adreça electrònica:

opal@uv.es

Web:

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

12. Horari d'atenció

Dependències de l'OPAL del carrer Amadeu de Savoia, en horari d'atenció: c
9 a 14 h, de dilluns a divendres. Dependències de l'OPAL dels campus
(Tarongers i Burjassot) atenció i orientació amb cita prèvia.

13. Mitjans de transport públics

Metro:

Campus de Blasco Ibáñez

Línia 3, 5, 7, 9 (Albereda)

Campus de Tarongers

Línies tramvia 4, 6 (La carrasca) Campus de Burjassot

Biblioteca

Línia 4 (Vicent Andrés Estellés) ETSE

Línia 4 (Mas del Rosari)

Autobusos:

Campus de Blasco Ibáñez

Línies 31, 32, 71, 81 (Albereda-Armando Palacio Valdés)

Línies 1, 6, 9, 11, 16, 26, 28, 70, 95 (Albereda-Pasarel·la de
l'Exposició)

Línies 10, 12, 41, 80 (Aragó-Amadeu de Savoia)

Campus de Tarongers

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

Línies 18, 29, 41 (Tarongers-davant acc. pta. prin. universitats)

Línies 29, 41 (Tarongers-Facultat de Dret)

Campus de Burjassot

Línia 63 (Vicent Andrés Estellés-Facultat de Farmacia)

Valenbisi:

Campus de Blasco Ibáñez

80 Amadeu de Savoia (enfront de l' Ajuntament)

81 Micer Mascó-Rodríguez Fornos

Campus de Tarongers

95 Tarongers (Magisteri)

102 Ramón Llull-Serpis

104 Albalat dels Tarongers-Passeig Facultats

105 Aularis Universitat de València

106 Albalat dels Tarongers-Professor Ernest Lluch

112 Manuel Broseta i Pont-Tarongers