

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA



CARTA DE SERVICIOS

UVocupació

Índice

- Misión — 5
- Visión — 5
- Valores — 6
- Servicios, compromisos e indicadores — 7
- Derechos de las personas usuarias — 12
- Deberes de las personas usuarias — 12
- Legislación aplicable — 13
- Formas de participación y colaboración — 15
- Medidas de subsanación — 16
- Vigencia — 16
- Medios de transporte públicos — 17
- Localización — 18
- Horario de atención — 18

CARTA DE SERVICIOS

UVocupació



Misión

UVocupació es un servicio que tiene el objetivo de potenciar la inserción laboral del estudiantado y de los titulados y tituladas 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, estudios y análisis y formación. Los servicios de UVocupació se dirigen a estudiantes, titulados/tituladas, a la comunidad universitaria, a empleadores y a la sociedad en general.

Visión

UVocupació pretende ser un servicio de referencia en la Universitat de València y en la sociedad que mejore las posibilidades de inserción profesional de su estudiantado y de las personas tituladas a través de una gestión eficiente de los recursos.

Valores

Los valores que guían la actuación de UVocupació son los siguientes:

Orientación a la persona usuaria: Nos esforzamos por satisfacer las necesidades y las demandas de los usuarios y usuarias de acuerdo con estándares de alta calidad y con vocación de servicio.

Mejora continua: Para ello tratamos de mejorar continuamente nuestros procesos de trabajo y la calidad de los servicios que ofrecemos.

Creatividad e innovación: Esta mejora continua es posible gracias a la creatividad de las personas que trabajan en UVocupació y a la implantación de las ideas que proponen.

Implicación y compromiso: Así como su compromiso con los objetivos de UVocupació y su implicación en el trabajo que desempeñan.

Trabajo en equipo: Para lograr estos objetivos, es crucial trabajar en equipo con una visión global que integre las aportaciones de todas las personas y áreas implicadas.

Bienestar colectivo: Las personas que trabajamos en UVocupació queremos crear un ambiente de trabajo agradable que fomente el bienestar y el entusiasmo, y en el cual podamos crecer como profesionales y personas. Por ello, respetamos las características individuales de cada persona, valoramos sus contribuciones y confiamos y ayudamos a nuestros compañeros y nuestras compañeras.

Servicios, compromisos e indicadores

Atención e información a las personas usuarias

Servicio 1 *Atender e informar sobre los servicios de UVocupació de manera presencial, telefónica y por medios telemáticos (correo electrónico, chat UV, etc.) al estudiantado y titulados/tituladas de la UV, a demandantes de empleo, así como a empleadores, a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.*

Compromiso 1 Atender de manera efectiva las demandas de información de las personas usuarias sobre los servicios de UVocupació.

Indicador 1 Media a partir de las respuestas de los ítems que hay en el apartado "Recepción" del cuestionario de calidad en el asesoramiento.

Orientación

Servicio 2 *Orientar y asesorar al estudiantado y titulados/tituladas de la UV, principalmente, 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 individual o colectiva.*

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

Indicador 2 Media de respuestas del ítem que hace referencia a "la adecuación de la información recibida para mi inserción laboral y desarrollo profesional".

Ocupación

Servicio 3 *Gestionar y difundir las ofertas de empleo, lo que incluye:*

- *Hacer de intermediarios entre los empleadores (empresas, instituciones y entidades públicas y privadas) y demandantes de empleo.*
 - *Asesorar a los empleadores en la publicación de sus ofertas de empleo.*
 - *Seleccionar y publicar ofertas de empleo para estudiantes y titulados/tituladas.*
 - *Ampliar la difusión de ofertas de empleo de difícil cobertura.*
 - *Hacer el seguimiento de las inserciones laborales de las ofertas gestionadas a través del portal de empleo de UVocupació.*
-

Compromiso 3 Publicar en el portal de empleo de UVocupació (www.uv.es/bolsadetrabajo) un mínimo de mil ofertas de empleo al año, adecuadas al perfil académico y/o profesional de estudiantes y titulados/tituladas.

Indicador 3 Número de ofertas publicadas en el portal de empleo de la página web de UVocupació.

Compromiso 4 Proporcionar candidatos/candidatas a los empleadores mediante la difusión de sus ofertas de empleo a través del portal de empleo (www.uv.es/bolsadetrabajo), e intentar que, al menos el 85% de las ofertas publicadas en la agencia tengan inscripciones de candidatos y candidatas.

Indicador 4 Porcentaje de ofertas publicadas con personas inscritas.

Servicio 4 *Organizar y desarrollar los foros de empleo de los centros de la Universitat de València, en colaboración con éstos, dirigidos a la comunidad universitaria, a los empleadores y a la sociedad en general.*

Compromiso 5 Proporcionar un espacio común en los centros de la Universitat de València para que los empleadores y las personas demandantes de empleo puedan contactar e intercambiar información sobre oportunidades de empleo al menos una vez en el año.

Indicador 5 Número de espacios comunes organizados anualmente por UVocupació en los centros de la Universitat de València.

Estudios y análisis

Servicio 5 *Elaborar los estudios e informes en materia de inserción laboral de los titulados/tituladas de grado (encuesta CATI) y de las personas tituladas de posgrado (encuesta CATI y en línea) de la Universitat de València con el fin de facilitar la toma de decisiones de los diferentes colectivos de personas usuarias.*

Compromiso 6 Publicar todos los estudios e informes de grado y posgrado que elabora UVocupació en el apartado "Área de estudios y análisis" de la página web de UVocupació (www.uv.es/uvocupacio) y en la de cada centro.

Indicador 6 Porcentaje de estudios de grado y posgrado publicados en la página web.

Gestión de la información

Servicio 6 *Diseñar y gestionar aplicaciones informáticas que faciliten el acceso a los servicios de UVocupació con el fin de satisfacer los intereses profesionales de las personas usuarias (comunidad universitaria, empleadores y sociedad en general).*

Compromiso 7 Desarrollar aplicaciones informáticas de uso fácil que permitan el acceso a los servicios de UVocupació a los usuarios y las usuarias con el fin de satisfacer sus intereses profesionales.

Indicador 7 Media de respuestas de los ítems del cuestionario de empleo que hacen referencia al uso de la aplicación.

Servicio 7 *Elaborar informes de la actividad de UVocupació en materia de empleabilidad para:*

- Centros UV
- Servicios de la UV (SAP, Unitat de Qualitat, etc.)
- Servicio Público de Empleo (SEPE), siguiendo la normativa de las agencias de empleo.

Compromiso 8 Librar los informes solicitados sobre la actividad de UVocupació en los plazos establecidos por los destinatarios.

Indicador 8 Grado de cumplimiento en la elaboración de los informes sobre la actividad de UVocupació librados dentro del plazo.

Servicio 8 *Desarrollar y mantener la página Web de UVocupació (www.uv.es/uvempleo)*

Compromiso 9 Mantener actualizada la página web de UVocupació mediante la publicación de todas aquellas noticias consideradas de interés para el colectivo y la revisión anual de los contenidos y recursos para la orientación y la inserción profesional.

Indicador 9 Número de noticias publicadas en la página web de UVocupació.

Indicador 10 Número de revisiones de los contenidos y recursos de la web de UVocupació.

Servicio 9 *Publicar y difundir información de interés profesional seleccionada por UVocupació a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube).*

Compromiso 10 Publicar contenidos atractivos y todos aquellos que se consideren de interés para nuestras personas usuarias en las diferentes redes sociales.

Indicador 11 Número de contenidos publicados mensualmente en redes sociales (sobre formación, orientación y ocupación).

Formación

Servicio 10 *Ofrecer una programación de cursos en materia de empleo con la finalidad de potenciar la adquisición de competencias para la inserción y el desarrollo profesional. A esta oferta formativa pueden optar:*

- *Estudiantes de grado de la Universitat de València, que contarán con el reconocimiento en su expediente académico (por ejemplo, créditos de participación universitaria).*
 - *Estudiantes de posgrado, titulados/tituladas y público en general. Estos cursos se acreditarán con el certificado correspondiente.*
-

Compromiso 11 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 12 Porcentaje de cursos sobre adquisición de competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) para la inserción laboral y el desarrollo profesional.

Discapacidad

Servicio 11 *Orientar, acompañar y apoyar a la persona con discapacidad en la búsqueda de oportunidades profesionales, para facilitarle una óptima incorporación al mercado laboral.*

Compromiso 12 Proporcionar a las personas usuarias con discapacidad las claves para iniciar una estrategia de inserción adecuada a su perfil profesional.

Indicador 13 Media de respuestas del ítem que hace referencia a "la adecuación de la información recibida para mi inserción laboral y desarrollo profesional", realizadas por personas con certificado de discapacidad mayor o igual al 33%.

Servicio 12 *Gestionar y difundir las ofertas de empleo para personas con discapacidad, lo que incluye:*

- *Identificar y gestionar ofertas de empleo para personas con discapacidad.*
- *Realizar campañas de sensibilización en las organizaciones sobre este colectivo y sobre su incidencia en el ámbito de la responsabilidad social empresarial.*
- *Asesorar a los empleadores en la publicación de sus ofertas de empleo.*
- *Hacer de intermediarios entre los empleadores (empresas, instituciones y entidades públicas y privadas) y demandantes de empleo.*
- *Seguimiento de las personas y de su inserción laboral.*

Compromiso 13 Publicar en el portal de empleo de UVocupació (www.uv.es/bolsadetrabajo) un mínimo de cincuenta ofertas de empleo al año, adecuadas al perfil académico y profesional de estudiantes y titulados/tituladas universitarios con discapacidad.

Indicador 14 Número de ofertas publicadas en el portal de empleo de la página web de UVocupació adecuadas para personas con discapacidad.

Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios que presta UVocupació tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y especialmente los derechos a:

- Recibir una atención correcta y eficiente del personal.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios y los recursos disponibles en UVocupació.
- Tener acceso libre y gratuito a las dependencias de UVocupació 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 lo que dispone la carta de servicios a través del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UV (<http://www.uv.es/bustia>) y el buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones de la FGUV (<https://www.uv.es/fundacion-general/es/buzon-fguv/contacta.html>).
- Tener garantizada la confidencialidad de sus datos según la legislación vigente.
- Cualquier otro derecho que derive de la normativa vigente.

Deberes de las personas usuarias

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

Legislación aplicable

Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y Garantía de Derechos Digitales.
- Reglamento (UE) n° 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- 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 que 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 que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y la mejora de la calidad de los servicios públicos, de los entes, de los organismos y de las entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

- Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y las sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Normativa específica

- 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 Orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de Universidades, y ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la ley 6/2001.
- 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 que se aprueba el Reglamento de funcionamiento del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la Universitat de València.
- Real Decreto 1796/2010, del Ministerio de Trabajo e Inmigración, por el que se regulan 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.

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

 **Atención postal:** Calle Amadeu de Savoia, 4. 46010 València

 **Dirección electrónica:** uvocupacio@uv.es

 **Atención personal:** En las dependencias de la calle Amadeu de Savoia, 4: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.
En las oficinas de los Campus de Burjassot y Tarongers: atención y orientación con cita previa.

 **Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones:** <http://www.uv.es/bustia>

 **Buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones FGUV:**
<https://www.uv.es/fundacion-general/es/buzon-fguv/contacta.html>

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. También pueden dirigirse al Buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones de la Fundació General de la Universitat de València (<https://www.uv.es/fundacion-general/es/buzon-fguv/contacta.html>).

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.

Vigencia

Esta Carta de Serveis ha sido aprobada por María Adela Valero Aleixandre, Vicerectora de Empleo y Programas Formativos.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 20 de noviembre de 2021, 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/uvocupacio>

Medios de transporte públicos

Metro:

Campus Blasco Ibáñez:
Líneas 3, 5, 7, 9 (Albereda)

Campus Burjassot:
Biblioteca - Línea tranvía 4 (Vicent Andrés Estellés)
ETSE - Línea tranvía 4 (Mas del Rosari)

Campus Tarongers:
Líneas tranvía 4, 6 (La Carrasca)

Autobuses:

Campus Blasco Ibáñez:
Líneas 31, 32, 71, 81 (Albereda-Armando Palacio Valdés)
Líneas 6, 11, 16, 26, 70, 95 (Albereda-Passarel·la de l'Exposició)
Líneas 10, 12, 80, 93 (Aragó-Amadeu de Savoia)

Campus Burjassot:
Línea 63 (Vicent Andrés Estellés-Facultat de Farmàcia)

Campus Tarongers:
Líneas 40, 71 (Ramón Llull-Campus Tarongers)
Líneas 18, 93, 98 (Tarongers-delante del acceso puerta principal campus)

Valenbisi:

Campus Blasco Ibáñez:
Estación 80: Amadeu de Savoia (enfrente del Ayuntamiento)
Estación 81: Micer Mascó-Rodríguez Fornós

Campus Tarongers:
Estación 95: Tarongers (Magisteri)
Estación 104: Albalat dels Tarongers-Passeig Facultats
Estación 105: Aularios Universitat de València
Estación 106: Albalat dels Tarongers-Professor Ernest Lluch
Estación 112: Manuel Broseta y Pont-Tarongers

Localización

Dirección: UVocupació
C/ Amadeu de Savoia, 4
46010 València

Teléfono: 96 162 59 01

Dirección electrónica: uvocupacio@uv.es

Web: <http://www.uv.es/uvocupacio>

Horario de atención

En las dependencias de la calle Amadeu de Savoia, 4: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

En las oficinas de los Campus de Burjassot y Tarongers: atención y orientación con cita previa.



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA