

# INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2023

---

**UVocupació**  
**Universitat de València**



## EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DURANTE LA VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Indicador	2022	2023	2024	2025
1 Media a partir de las respuestas de los ítems que hay en el apartado "Recepción" del cuestionario de calidad en el asesoramiento.	4,78	4,98		
2 Media de respuestas del ítem que hace referencia a "la adecuación de la información recibida para mi inserción laboral y desarrollo profesional".	4,82	4,80		
3 Número de ofertas publicadas en el portal de empleo de la página web de Uvocupació.	1.451 ofertas publicadas	1.152 ofertas publicadas		
4 Porcentaje de ofertas publicadas con personas inscritas.	0,83 %	0,83 %		
5 Número de espacios comunes organizados anualmente por UVocupació en los centros de la Universitat de València.	11 espacios comunes (foros)	11 espacios comunes (foros)		
6 Porcentaje de estudios de grado y posgrado publicados en la página web.	1 %	1 %		
7 Media de respuestas de los ítems del cuestionario de empleo que hacen referencia al uso de la aplicación.	3,62	3,41		
8 Grado de cumplimiento en la elaboración de los informes sobre la actividad de UVocupació librados dentro del plazo.	1 %	1 %		
9 Número de noticias publicadas en la página web de Uvocupació.	45 noticias publicadas al año	30 noticias publicadas al año		
10 Número de revisiones de los contenidos y recursos de la web de Uvocupació.	1 revisiones realizadas	2 revisiones realizadas		
11 Número de contenidos publicados mensualmente en redes sociales (sobre formación, orientación y ocupación).	35 contenidos publicados	20 contenidos publicados		
12 Porcentaje de cursos sobre adquisición de competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) para la inserción laboral y el desarrollo profesional.	1 %	1 %		
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%.	4,83	4,80		
14 Número de ofertas publicadas en el portal de empleo de la página web de UVocupació adecuadas para personas con discapacidad.	122 ofertas publicadas	71 ofertas publicadas		

\* En el caso de los plazos, la desviación positiva indica que se ha cumplido el plazo y la desviación negativa, que se ha superado la fecha límite.

## 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.

### INDICADORES:

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

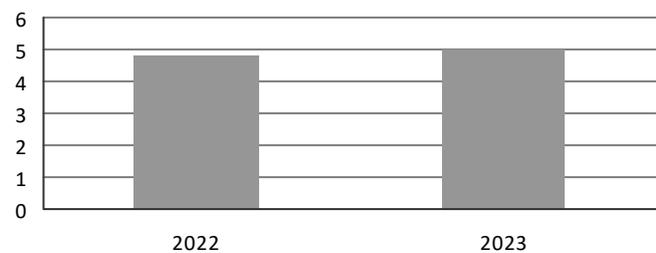
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	4,78		0,03
2023	4,98		0,23

Fórmula: Media de las respuestas a los ítems del apartado "Recepción"

Meta: Mayor o igual a 4,75

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## 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.

### INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	4,82		0,07
2023	4,80		0,05

Fórmula: Media de respuestas del ítem que hace referencia a "la adecuación de la información recibida"

Meta: Mayor o igual a 4,75

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## 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](http://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.

### INDICADORES:

#### 3. Número de ofertas publicadas en el portal de empleo de la página web de Uvocupació.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	1.451		451
2023	1.152		152

Fórmula: Sumatorio del número de ofertas publicadas anualmente en el portal de empleo

Meta: Mayor o igual a 1.000

Unidad: ofertas publicadas

Observaciones:

En 2023, gestionamos 1.152 ofertas: 733 corresponden a Agencia de colocación y 419 corresponden a tablero de ofertas.

Evolución del indicador



## 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 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](http://www.uv.es/bolsadetrabajo)), e intentar que, al menos el 85% de las ofertas publicadas en la agencia tengan inscripciones de candidatos y candidatas.

### INDICADORES:

#### 4. Porcentaje de ofertas publicadas con personas inscritas.

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	0,83	834/1.002	-0,02	
2023	0,83	606/733	-0,02	Hay ofertas que por sus características, requisitos y/o condiciones laborales son más difíciles de cubrir

Fórmula:  $(\text{Número de ofertas con inscripciones} / \text{Número de ofertas difundidas}) * 100$

Meta: Mayor o igual a 85%

Unidad: %

Observaciones: En 2023, de las 733 ofertas gestionadas a través de la Agencia de colocación, 606 ofertas tuvieron candidatos inscritos, lo cual representa un 82,7%.

Evolución del indicador



#### Acciones de mejora:

##### 2022

Acciones de mejora realizadas:

##### 2023

Acciones de mejora realizadas:

Se refuerza la divulgación de las ofertas a través de redes sociales para incrementar su visibilidad

Acciones de mejora previstas:

## OCUPACIÓN

### 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.

### INDICADORES:

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

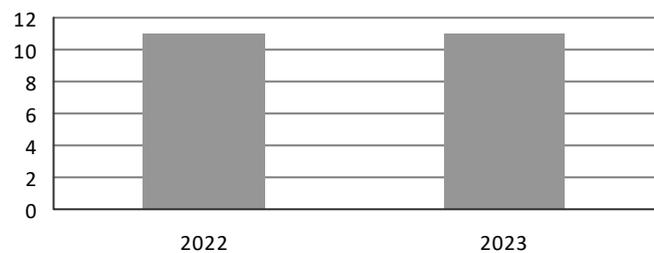
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	11		0
2023	11		0

Fórmula: Sumatorio del número de espacios comunes organizados anualmente por UVocupació en los centros de la Universitat de València

Meta: 11

Unidad: espacios comunes (foros)

Evolución del indicador



## 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](http://www.uv.es/uvocupacio)) y en la de cada centro.

### INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	1	1/1	0
2023	1	1/1	0

Fórmula: (Número de estudios e informes de inserción de grado y posgrado publicados en web/número de estudios e informes elaborados) x 100

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## 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.

### INDICADORES:

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

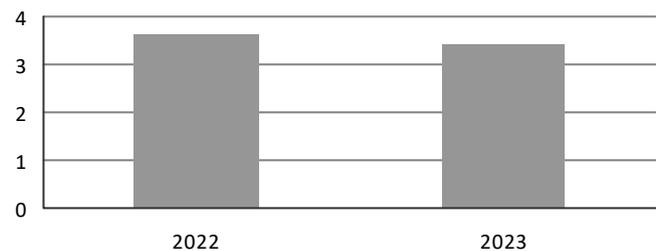
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	3,62		0,12	
2023	3,41		-0,09	La actual aplicación se ha quedado un poco anticuada, por eso se está trabajando en la implantación de una nueva que, previsiblemente, estará en marcha en 2024.

Fórmula: Media de respuestas de los ítems del cuestionario de empleo que hacen referencia al uso fácil de la aplicación

Meta: Mayor o igual a 3,5

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



#### Acciones de mejora:

##### 2023

Acciones de mejora realizadas:

Cambio de la aplicación informática de gestión y, por lo tanto, del actual portal de ocupación.

Acciones de mejora previstas:

## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 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.

### INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	1	8/8	0
2023	1	8/8	0

Fórmula:  $(\text{Sumatorio de informes elaborados dentro del plazo} / \text{Total de informes elaborados}) * 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

### Servicio 8

Desarrollar y mantener la página Web de UVocupació ([www.uv.es/uvempleo](http://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.

#### INDICADORES:

#### 9. Número de noticias publicadas en la página web de Uvocupació.

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	45		12	
2023	30		-3	Bajas laborales del personal encargado de la comunicación en un momento determinado

Fórmula: Sumatorio de noticias publicadas

Meta: Mayor o igual a 33

Unidad: noticias publicadas al año

Evolución del indicador



#### Acciones de mejora:

##### 2023

Acciones de mejora realizadas:

Se han creado bolsas de trabajo para poder cubrir de la forma más rápida posible las bajas laborales que se produzcan

Acciones de mejora previstas:

#### 10. Número de revisiones de los contenidos y recursos de la web de Uvocupació.

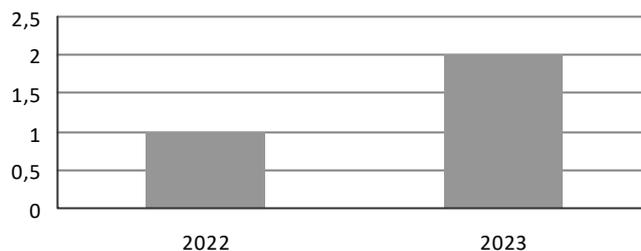
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	1		0	
2023	2		1	

Fórmula: Sumatorio de revisiones realizadas al año

Meta: 1

Unidad: revisiones realizadas

Evolución del indicador





## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 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.

### INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	35		15
2023	20		0

Fórmula: Sumatorio de contenidos publicados mensualmente en redes sociales (sobre formación, orientación y empleo)

Meta: 20

Unidad: contenidos publicados

Evolución del indicador



## 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.

### INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	1	27/27	0
2023	1	21/21	0

Fórmula:  $(\text{Número de cursos organizados sobre adquisición de competencias} / \text{número total de cursos organizados}) * 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## 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.

### INDICADORES:

**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%.**

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	4,83		0,08
2023	4,80		0,05

**Fórmula:** Media de respuestas del ítem que hace referencia a "la adecuación de la información recibida", realizadas por personas con certificado de discapacidad mayor o igual al 33%

**Meta:** Mayor o igual a 4,75

**Unidad:** escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## DISCAPACIDAD

### 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](http://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.

### INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	122		72
2023	71		21

Fórmula: Sumatorio del número de ofertas publicadas anualmente en el portal de empleo adecuadas para personas con discapacidad.

Meta: Mayor o igual a 50

Unidad: ofertas publicadas

Evolución del indicador

