

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA



# CARTA DE SERVEIS

UVocupació



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA



## Índex

Missió — 5

Visió — 5

Valors — 6

Serveis, compromisos i indicadors — 7

Drets de les persones usuàries — 12

Deures de les persones usuàries — 12

Legislació aplicable — 13

Formes de participació i col·laboració —

15 Mesures d'esmena — 16

Vigència — 16

Mitjans de transport públics — 17

Localització — 18

Horari d'atenció — 18

# CARTA DE SERVEIS

UVocupació



## Missió

UVocupació és un servei que té l'objectiu de potenciar la inserció laboral de l'estudiantat i dels titulats i titulades 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, estudis i anàlisis i formació. Els serveis d'UVocupació es dirigeixen a estudiants, titulats/titulades, a la comunitat universitària, a qui dona ocupació i a la societat en general.

## Visió

UVocupació pretén ser un servei de referència en la Universitat de València i en la societat que millore les possibilitats d'inserció professional del seu estudiantat i de les persones titulades a través d'una gestió eficient dels recursos.

## Valors

Els valors que guien l'actuació d'UVocupació són els següents:

**Orientació a la persona usuària:** Ens esforcem per satisfer les necessitats i les demandes dels usuaris i usuàries d'acord amb estàndards d'alta qualitat i amb vocació de servei.

**Millora contínua:** Tractem de millorar contínuament els nostres processos de treball i la qualitat dels serveis que oferim. **Creativitat i innovació:** Aquesta millora contínua és possible gràcies a la creativitat de les persones que treballen a UVocupació i a la implantació de les idees que proposen.

**Implicació i compromís:** Compromís amb els objectius d'UVocupació i implicació en el treball que hi fan.

**Treball en equip:** Per assolir aquests objectius, és crucial treballar en equip amb una visió global que integre les aportacions de totes les persones i àrees implicades.

**Benestar col·lectiu:** Les persones que treballem a UVocupació volem crear un ambient de treball agradable que fomenti el benestar i l'entusiasme, i en el qual puguem créixer com a professionals i persones. Per això respectem les característiques individuals de cada persona, en valorem les contribucions i confiem i ajudem els companys i les companyes.

## Serveis, compromisos i indicadors

### Atenció i informació a les persones usuàries

**Servei 1** *Atendre i informar sobre els serveis d'UVocupació de manera presencial, telefònica i per mitjans telemàtics (correu electrònic, xat UV, etc.) a l'estudiantat i titulats/titulades de la UV, a demandants d'ocupació, així com ocupadors, la comunitat universitària i la societat en general.*

**Compromís 1** Atendre de manera efectiva les demandes d'informació de les persones usuàries sobre els serveis d'UVocupació.

**Indicador 1** Mitjana a partir de les respostes dels ítems que hi ha a l'apartat "Recepció" del qüestionari de qualitat en l'assessorament.

### Orientació

**Servei 2** *Orientar i assessorar a l'estudiantat i titulats/titulades de la UV, principalment, 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 individual o col·lectiva.*

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

**Indicador 2** Mitjana de respostes de l'ítem que fa referència a "l'adequació de la informació rebuda per a la meua inserció laboral i desenvolupament professional".

## Ocupació

---

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

- *Fer d'intermediaris entre els ocupadors (empreses, institucions i entitats públiques i privades) i demandants d'ocupació.*
  - *Assessorar els ocupadors en la publicació de les seues ofertes d'ocupació.*
  - *Seleccionar i publicar ofertes d'ocupació per a estudiants i titulats/titulades.*
  - *Ampliar la difusió d'ofertes d'ocupació de difícil cobertura.*
  - *Fer el seguiment de les insercions laborals de les ofertes gestionades a través del portal d'ocupació d'UVocupació.*
- 

**Compromís 3** Publicar en el portal d'ocupació d'UVocupació ([www.uv.es/bolsadetrabajo](http://www.uv.es/bolsadetrabajo)) un mínim de mil ofertes d'ocupació a l' any, adequades al perfil acadèmic i/o professional d'estudiants i titulats/titulades.

**Indicador 3** Nombre d'ofertes publicades en el portal d'ocupació de la pàgina web d'UVocupació.

**Compromís 4** Proporcionar candidats/candidates als ocupadors mitjançant la difusió de les seues ofertes d'ocupació a través del portal d'ocupació ([www.uv.es/bolsadetrabajo](http://www.uv.es/bolsadetrabajo)), i intentar que, almenys el 85% de les ofertes publicades en l'agència, tinguen inscripcions de candidats i candidates.

**Indicador 4** Percentatge d'ofertes publicades amb persones inscrites.

---

**Servei 4** *Organitzar i desenvolupar els fòrums d'ocupació dels centres de la Universitat de València, en col·laboració amb aquests, dirigits a la comunitat universitària, als ocupadors i a la societat en general.*

---

**Compromís 5** Proporcionar un espai comú en els centres de la Universitat de València perquè els ocupadors i les persones demandants d'ocupació puguen contactar i intercanviar informació sobre oportunitats d'ocupació almenys una vegada a l'any.

**Indicador 5** Nombre d'espais comuns organitzats anualment per UVocupació en els centres de la Universitat de València.



## Estudis i anàlisis

**Servei 5** *Elaborar els estudis i informes en matèria d'inserció laboral dels titulats/titulades de grau (enquesta CATI) i de les persones titulades de postgrau (enquesta CATI i en línia) de la Universitat de València amb la finalitat de facilitar la presa de decisions dels diferents col·lectius de persones usuàries.*

**Compromís 6** Publicar tots els estudis i informes de grau i postgrau que elabora UVocupació en l'apartat "Àrea d'estudis i anàlisis" de la pàgina web d'UVocupació ([www.uv.es/uvocupacio](http://www.uv.es/uvocupacio)) i en la de cada centre.

**Indicador 6** Percentatge d'estudis de grau i postgrau publicats en la pàgina web.

## Gestió de la informació

**Servei 6** *Dissenyar i gestionar aplicacions informàtiques que faciliten l'accés als serveis d'UVocupació amb la finalitat de satisfer els interessos professionals de les persones usuàries (comunitat universitària, ocupadors i societat en general).*

**Compromís 7** Desenvolupar aplicacions informàtiques d'ús fàcil que permeten l'accés als serveis d'UVocupació als usuaris/usuàries amb la finalitat de satisfer els seus interessos professionals.

**Indicador 7** Mitjana de respostes dels ítems del qüestionari d'ocupació que fan referència a l'ús de l'aplicació.

**Servei 7** *Elaborar informes de l'activitat d'UVocupació en matèria d'ocupabilitat per a:*

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

**Compromís 8** Lliurar els informes sol·licitats sobre l'activitat d'UVocupació en els terminis establerts pels destinataris.

**Indicador 8** Grau de compliment en l'elaboració dels informes sobre l'activitat d'UVocupació lliurats dins del termini.

---

**Servei 8** *Desenvolupar i mantenir la pàgina Web d'UVocupació ([www.uv.es/uvocupacio](http://www.uv.es/uvocupacio))*

---

**Compromís 9** Mantenir actualitzada la pàgina web d'UVocupació mitjançant la publicació de totes aquelles notícies considerades d'interès per al col·lectiu i la revisió anual dels continguts i recursos per a l'orientació i la inserció professional.

**Indicador 9** Nombre de notícies publicades en la pàgina web d'UVocupació.

**Indicador 10** Nombre de revisions dels continguts i recursos de la web d'UVocupació.

---

**Servei 9** *Publicar i difondre informació d'interès professional seleccionada per UVocupació a través de les xarxes socials (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram i YouTube).*

---

**Compromís 10** Publicar continguts atractius i tots aquells que es consideren d'interès per a les nostres persones usuàries en les diferents xarxes socials.

**Indicador 11** Nombre de continguts publicats mensualment en xarxes socials (sobre formació, orientació i ocupació).

---

## Formació

---

**Servei 10** *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 grau de la Universitat de València, que comptaran amb el reconeixement en el seu expedient acadèmic (per exemple, crèdits de participació universitària).*

- *Estudiants de postgrau, titulats/titulades i públic en general. Aquests cursos s'acreditaran amb el certificat corresponent.*

---

**Compromís 11** 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 12** Percentatge de cursos sobre adquisició de competències (coneixements, habilitats i actituds) per a la inserció laboral i el desenvolupament professional.

## Discapacitat

**Servei 11** *Orientar, acompanyar i donar suport a la persona amb discapacitat en la recerca d'oportunitats professionals, per tal de facilitar-li una òptima incorporació al mercat laboral.*

**Compromís 12** Proporcionar a les persones usuàries amb discapacitat les claus per a iniciar una estratègia d'inserció adequada al seu perfil professional.

**Indicador 13** Mitjana de respostes de l'ítem que fa referència a "l'adequació de la informació rebuda per a la meua inserció laboral i desenvolupament professional", realitzades per persones amb certificat de discapacitat major o igual al 33%.

**Servei 12** *Gestionar i difondre les ofertes d'ocupació per a persones amb discapacitat, la qual cosa inclou:*

- *Identificar i gestionar ofertes d'ocupació per a persones amb discapacitat.*
- *Realitzar campanyes de sensibilització en les organitzacions sobre aquest col·lectiu i sobre la seua incidència en l'àmbit de la responsabilitat social empresarial.*
- *Assessorar els ocupadors en la publicació de les seues ofertes d'ocupació.*
- *Fer d'intermediaris entre els ocupadors (empreses, institucions i entitats públiques i privades) i demandants d'ocupació.*
- *Seguiment de les persones i de la seua inserció laboral.*

**Compromís 13** Publicar en el portal d'ocupació d'UVocupació ([www.uv.es/bolsadetrabajo](http://www.uv.es/bolsadetrabajo)) un mínim de cinquanta ofertes d'ocupació a l'any, adequades al perfil acadèmic i professional d'estudiants i titulats/titulades universitàries amb discapacitat.

**Indicador 14** Nombre d'ofertes publicades en el portal d'ocupació de la pàgina web d'UVocupació adequades per a persones amb discapacitat.

## Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries dels serveis que presta UVocupació tenen els drets reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i especialment els drets a:

- Rebre una atenció correcta i eficient del personal.
- Sol·licitar i rebre informació sobre els serveis i els recursos disponibles en UVocupació.
- Tenir accés lliure i gratuït a les dependències d'UVocupació 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>) i la bústia de suggeriments, queixes, reclamacions i felicitacions de l'FGUV (<https://www.uv.es/fundacio-general/ca/bustia-fguv/contacta.html>).
- Tenir garantida la confidencialitat de les seues dades segons la legislació vigent.
- Qualsevol altre dret que derive de la normativa vigent.

## Deures de les persones usuàries

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

## Legislació aplicable

### Normativa general

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 de octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.
- Llei 10/2010, de 28 d'abril, de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.
- Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Llei 34/2002, de 11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- 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 dels ciutadans 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 la millora de la qualitat dels serveis públics, dels ens, dels organismes i de les entitats del sector públic dependents de la Generalitat.

- Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.
- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'administració general de l'estat.
- Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

#### Normativa específica

- 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 orgànica 6/2001, del 21 de desembre, d'universitats, i Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual és modifica la Llei 6/2001.
- Reial decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari.
- 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.
- Reial decret 1796/2010, del Ministeri de Treball i Immigració, pel qual es regulen les agències d'ocupació.
- Reial decret legislatiu 3/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'ocupació.

## 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

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

 **Adreça electrònica:** uvocupacio@uv.es

 **Atenció personal:** A les dependències del carrer Amadeu de Savoia, 4: de 9 a 14 h, de dilluns a divendres.  
En les oficines dels Campus de Burjassot i Tarongers: atenció i orientació amb cita prèvia.

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

 **Bústia de Suggestiments, Queixes, Reclamacions i Felicitacions FGV:**  
<https://www.uv.es/fundacio-general/ca/bustia-fgv/contacta.html>

## 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 suggeriments, queixes i felicitacions (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registre General de la Universitat de València. També poden dirigir-se a la Bústia de suggeriments, queixes, reclamacions i felicitacions de la Fundació General de la Universitat de València (<https://www.uv.es/fundacio-general/ca/bustia-fguv/contacta.html>).

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.

## Vigència

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per María Adela Valero Aleixandre, Vicerectora d'Ocupació i Programes Formatius.

La vigència de la carta serà de quatre anys a partir del 20 de novembre de 2021, 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/uvocupacio>



## Mitjans de transport públics

### Metro:

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

Campus Burjassot:  
Biblioteca - Línia tramvia 4 (Vicent Andrés Estellés)  
ETSE - Línia tramvia 4 (Mas del Rosari)

Campus Tarongers:  
Línies tramvia 4, 6 (La Carrasca)

### Autobusos:

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

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

Campus Tarongers:  
Línies 40, 71 (Ramón Llull-Campus Tarongers)  
Línies 18, 93, 98 (Tarongers-davant accés porta principal campus)  
Línia 18 (Tarongers-Facultat de Magisteri)  
Línies 93, 98 (Tarongers-Facultat de Dret)

### Valenbisi:

Campus Blasco Ibáñez  
Estació 80: Amadeu de Savoia (enfrent de l'Ajuntament)  
Estació 81: Misser Mascó-Rodríguez Fornós

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

## Localització

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

Telèfon: 96 162 59 01

Adreça electrònica: [uvocupacio@uv.es](mailto:uvocupacio@uv.es)

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

## Horari d'atenció

A les dependències del carrer Amadeu de Savoia, 4: de 9 a 14 h, de dilluns a divendres.

En les oficines dels Campus de Burjassot i Tarongers: atenció i orientació amb cita prèvia.



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA