



ACG76/8a16: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Centro de Promoción de Empleo y Prácticas” de la Universidad de Granada

- Aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo de Gobierno celebrado el 27 de noviembre de 2013.

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada.

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Estudiantes de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada.

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas tiene como misión mejorar las posibilidades de inserción laboral de los Universitarios/as.

Para ello, desarrolla actividades que estrechan vínculos entre la Universidad y la sociedad en materia de empleo y facilitan el conocimiento de las necesidades y oportunidades de ambas partes.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Cumplimentando las encuestas de satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados.
- Cumplimentando las hojas de Quejas y Sugerencias disponibles en nuestras instalaciones y depositándolo en el buzón habilitado en el Centro.
- Expresando sus opiniones a través de la atención tanto telefónica como presencial.
- Página Web del Centro: <http://empleo.ugr.es>

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas le corresponden las siguientes, funciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en la misma:

Informar y orientar profesionalmente a los alumnos y titulados para mejorar sus posibilidades de inserción profesional.

Proporcionar un primer contacto con el mundo laboral mediante la realización de prácticas en empresas.

Proporcionar a aquellos alumnos/as que tengan vocación empresarial la posibilidad de poner en práctica los conocimientos obtenidos en los estudios, a través del programa de Junior Empresas.
Gestionar y difundir ofertas de empleo para titulados universitarios.
Gestionar las ofertas de prácticas / empleo de empresas y entidades.
Dar cobertura legal para el desarrollo de prácticas.
Asesorar sobre estudios y titulaciones requeridas y competencias profesionales de las mismas.
Realizar actividades que favorezcan la contratación como es la organización de Ferias y foros de Empleo para Universitarios.
Informar sobre oportunidades de trabajo o estancias prácticas en el extranjero.
Informar del acceso a la función pública.
Colaborar con los Centros Universitarios y las distintas titulaciones para la adquisición de competencias profesionales que mejoren la inserción laboral.
Elaborar estudios e informes sobre salidas profesionales e inserción laboral de los universitarios de la Universidad de Granada en el mercado de trabajo.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.
Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.
Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.
Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

Orientación Profesional:

Decreto 85/2003 por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la J.A. (BOJA núm. 79, 28.4.2003).
Orden de 22 de enero de 2004 por la que se establecen las normas reguladoras de concesión de ayudas del Programa de Orientación Profesional y se regula el Programa de Itinerarios de Inserción, establecidos por el Decreto 85/2003 de 1 de abril, por el que se establecen los Programas para la Inserción laboral de la Junta de Andalucía. (BOJA nº 22, 03.02.2004)
Orden de 12 de julio de modificación de la de enero de 2004, por la que se establecen las normas reguladoras de concesión de ayudas del Programa de Orientación Profesional, y se regula el programa de Itinerarios de Inserción (BOJA núm. 162, 22.8.2006).
Resolución de 7 de diciembre de 2007, de la Dirección General de Intermediación e Inserción Laboral del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se definen los Itinerarios Personalizados de Inserción, y se establece el procedimiento de cuantificación y cómputo de objetivos de las Unidades de Orientación en el desarrollo de los mismos. (BOJA nº 250, 21 de diciembre de 2007)
Real Decreto-Ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas. (BOE nº 40, 37, 12 de febrero de 2011)
Real Decreto-Ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la reforma de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo.
Decreto 219/2011, de 28 de junio, por el que se aprueba el Plan para el Fomento de la Cultura Emprendedora en el Sistema Educativo Público de Andalucía.
Orden de 28 de abril de 2011, por la que se aprueba el Programa Integral de Empleo para Personas Jóvenes en Andalucía y se modifican las Órdenes que se citan.

Prácticas para estudiantes:

Real Decreto 1497/ 1981 sobre Programas de Cooperación Educativa, de 19 de junio de 1981.
Real Decreto 1845/1994, de 9 de septiembre, por la que se actualiza el RD 1497/1981, de 19 de junio, sobre Programas de Cooperación Educativa

Normativa Interna de Prácticas en Empresa (Resoluciones).

Agencia de Colocación:

Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por la que se regulan las agencias de colocación.

Experiencias Profesionales para el Empleo. Prácticas para titulados/as.

ORDEN de 26 de diciembre de 2007, por la que se desarrollan los Programas de Orientación Profesional, Itinerarios de Inserción, Acciones Experimentales, Estudios y Difusión sobre el Mercado de Trabajo, Experiencias Profesionales para el Empleo y Acompañamiento a la Inserción, establecidos por el Decreto 85/2003, de 1 de abril, y se determinan las bases reguladoras de concesión de ayudas para su ejecución.

Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establece los programas para la inserción laboral de la Junta de Andalucía.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Acceder a todos los Servicios que ofrece el Centro y a todos los procesos de preselección, cuando se cumplan los requisitos de participación.

A formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias

Mantener el debido respeto al personal que presta sus servicios

Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

Las personas usuarias de la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

-Dirección: Acera San Ildefonso 42, (Frente Hospital Real), 18071, Granada.

- Teléfonos: Oficina de Prácticas para estudiantes: (+34) 958 243 135, 958 249 326.

Orientación Laboral: (+34) 958 248 044.

Agencia de Colocación: (+34) 958 249 938, 958 248 383,

Erasmus Prácticas: (+34) 958 244 066, 958 248 384

- Información sobre Prácticas Transnacionales y acceso a la Función Pública:
<http://empleo.ugr.es/publico.asp>; <http://empleo.ugr.es/2.0>

- Fax: (+34) 958 244 107.

- Dirección de internet: <http://empleo.ugr.es/>.

- Correo electrónico: agencia1@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte

Al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Gran Vía 3 (Inst. Padre Suárez): Líneas nº: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 21, 23, 31, 32, 33, 35, C

- Avda. Constitución 1 (Jardines del Triunfo): Líneas nº: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 24, 33, C, F

- Ancha Capuchinos 2: Líneas nº: 8, 35, C

- Hospital Real: Línea nº: 31

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Que en el 85% de las semanas lectivas se pongan a disposición de los universitarios al menos 12h de entrevistas personalizadas a través del Chat de la Plataforma de Teleorientación.

2. Proporcionar de forma continuada ocho puestos de consulta tutelados en la sala de autoorientación.

3. Que el número de candidatos/as propuestos para cada oferta sea igual o mayor a 5, en el 85% de las ofertas gestionadas.

4. Programar y realizar con recursos propios al menos 10 actividades grupales (talleres) al año para la búsqueda de empleo.

5. Cubrir el 75% de las becas concedidas por la Unión Europea para el Programa Erasmus para la realización de prácticas de empresa en el extranjero.
6. Realizar al menos 3 sesiones de introducción a la Función Pública al año.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de semanas con al menos 12 horas de entrevistas disponibles.
2. Número de puestos de consulta en la Sala de Autoorientación.
3. Porcentaje de las ofertas gestionadas cuyo número de candidatos/as propuestos es igual o superior a 5.
4. Número de talleres realizados anualmente.
5. Porcentaje de becas cubiertas respecto las concedidas.
6. Número de sesiones de introducción a la Función Pública.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público

Horario habitual: De 9,00h a 14,00h de lunes a viernes.

I.II. Otros datos de interés

Al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Área de Prácticas:

Alumnos/as

Prácticas transnacionales

Área de Orientación Laboral

Área de Empleo:

Agencia de Colocación

Feria y Foro de Empleo

Información sobre Prácticas Transnacionales y acceso a la Función Pública

Trámites telemáticos:

- Acceso al Portal de Gestión de Prácticas en Empresa y Empleo (ICARO)

En la página Web del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas (<http://empleo.ugr.es/>) se encuentra información actualizada sobre las novedades.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalación, Servicios de Administración y Residencias".

En Centro de Promoción de Empleo y Prácticas posee el certificado UNE EN ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Actividades de formación e intermediación laboral".