



## **ACG50/46: Modificación de carta de servicios: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas**

---

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

**UNIVERSIDAD DE GRANADA**

## **CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del 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.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todo el personal del servicio.

### **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

#### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

##### **I.I. Datos Identificativos del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas**

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 del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas**

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 de Servicios**

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 el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas**

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:

1. Informar y orientar profesionalmente a los alumnos y titulados para mejorar sus posibilidades de inserción profesional.
2. Proporcionar un primer contacto con el mundo laboral mediante la realización de prácticas en empresas.
3. 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.
4. Gestionar y difundir ofertas de empleo para titulados universitarios.
5. Gestionar las ofertas de prácticas / empleo de empresas y entidades.
6. Dar cobertura legal para el desarrollo de prácticas.
7. Asesorar sobre estudios y titulaciones requeridas y competencias profesionales de las mismas.
8. Realizar actividades que favorezcan la contratación como es la organización de la Feria Internacional del Empleo para Universitarios.
9. Informar sobre oportunidades de trabajo o estancias prácticas en el extranjero.
10. Informar del acceso a la función pública.
11. Colaborar con los Centros Universitarios y las distintas titulaciones para la adquisición de competencias profesionales que mejoren la inserción laboral.
12. 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 de los servicios prestados por el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas**

#### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, 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, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano 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)
- 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 DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

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:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. 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.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Acceder a todos los Servicios que ofrece el Centro y a todos los procesos de preselección, cuando se cumplan los requisitos de participación.
9. A formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

#### **III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias:**

1. Mantener el debido respecto al personal que presta sus servicios
2. Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

#### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas, 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 el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas, 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, el responsable del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas 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 el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.

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.

Experiencias Profesionales para el Empleo. Prácticas para titulados: (+34) 958 240 534, 958 241 942, 958 248 709.

Orientación Laboral: (+34) 958 248 042.

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

Erasmus Prácticas: (+34) 958 248 044, 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/transnacionales.asp>.

- Fax: (+34) 958 244 107.

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

- Correo electrónico: [agencia1@ugr.es](mailto:agencia1@ugr.es).

#### **V.II. Formas de acceso y transporte**

1. 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 n°: 8, 35, C
- Hospital Real: Línea n°: 31

1 Plano de situación:



## **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 el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Que en el 95% 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. Que el número de personas usuarias que utilizan la Sala de Autoorientación, sea mayor o igual a 500 al año.
3. Que el número de prácticas realizadas por los alumnos/as sea igual o mayor a 1500.

4. Conseguir que al menos el 30% de los titulados que realicen prácticas sean contratados.
5. Que el número de candidatos/as propuestos para cada oferta sea igual o mayor a 5, en el 85% de las ofertas gestionadas.
6. Programar y realizar al menos 15 actividades grupales (talleres) al año para la búsqueda de empleo.
7. Cubrir el 60% de las becas concedidas por la Unión Europea para el Programa Erasmus para la realización de prácticas de empresa en el extranjero.
8. 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 el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Centro de Promoción de Empleo y Prácticas:

1. Porcentaje de semanas con al menos 12 horas de entrevistas disponibles.
2. Número de usuarios/as que utilizan la Sala de Autoorientación.
3. Número de prácticas realizadas por los alumnos/as.
4. Porcentaje de inserción de titulados/as que realizan prácticas.
5. Porcentaje de las ofertas gestionadas cuyo número de candidatos/as propuestos es igual o superior a 5.
6. Número de talleres realizados anualmente.
7. Porcentaje de becas cubiertas respecto las concedidas.
8. Número de sesiones de introducción a la Función Pública.

## **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
  - Titulados/as
- Área de Orientación Laboral
- Área de Empleo:
  - Agencia de Colocación
  - Feria 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".

**FICHA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD**

<b>Servicio</b>	<b>Compromiso asociado</b>	<b>Indicador</b>
Información, asesoramiento y gestión administrativa de la actividad académica de posgrado y enseñanza no reglada impartida en los diferentes Institutos adscritos a la Unidad.		
Gestión y reserva de los espacios y medios audiovisuales disponibles en los Centros de la Unidad para la realización de actividades docentes y de divulgación		
Alquiler de espacios sujetos a precios publicos a usuarios externos a la UGR	Gestionar la devolución de la fianza en un plazo máximo de 2 días hábiles, desde que se realiza la solicitud por el interesado y se recibe el visto bueno del responsable de la instalación.	Porcentaje de devoluciones de fianza realizadas en plazo
Gestión y seguimiento económico de los Centros de Gasto asociados a Proyectos, Grupos, Contratos y Subvenciones de Investigación: tramitación de facturas, liquidación de dietas y bolsas de viaje y gestión de los gastos abonados con tarjeta de crédito	Tramitar el 80% de las facturas en menos de 7 días hábiles desde que son conformadas por el responsable del Centro de Gasto.	Porcentaje de facturas tramitadas en menos de 7 días hábiles
	Tramitar el 80% de las dietas en menos de 10 días hábiles desde que son conformadas por el responsable del Centro de Gasto.	Porcentaje de dietas tramitadas en menos de 10 días hábiles
	Garantizar que las incidencias en la tramitación de justificantes de gasto comunicadas por parte de la Oficina de Control Interno no supere el 15%	Porcentaje de justificantes de gasto con incidencias
Informar a los titulares sobre la ejecución del presupuesto de los Centros de Gastos		
Asesoramiento y colaboración en la justificación de los gastos de las subvenciones de investigación		
Colaboración y apoyo técnico a los proyectos de investigación asociados a los Institutos adscritos a la Unidad	Entregar el 85% de los trabajos solicitados con fecha limite en el plazo establecido por el solicitante	Porcentaje de trabajos entregados en plazo

Conservación del patrimonio histórico/científico presente en las Colección de Plantas y Hongos del Herbario de la Universidad de Granada	Garantizar la disponibilidad en la Web de imagen digital del 100% de los tipos depositados en el Herbario.	Porcentaje de tipos digitalizados
Gestionar y facilitar el acceso a los recursos del Herbario de manera presencial	Garantizar la disponibilidad de 2 puestos de consulta en el Herbario con el siguiente instrumental: lupa binocular, etiquetas de revisión, Claves de Identificación de Flora Ibérica y Flora Vasculare de Andalucía, estuche de disección y conexión wifi.	Nº de puestos de consulta disponibles
Préstamo de los materiales contenidos en Colección de Plantas y Hongos del Herbario de la Universidad de Granada a personal investigador		
Atención e información a las personas usuarias de la Unidad de manera presencial, telefónica y telemática.		

AD FUNCIONAL INSTITUTOS UNIVERSITARIOS (UF14)

Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estandar	Observaciones
(Nº de devoluciones realizadas en plazo/Nº de devoluciones)*100	Anual	100%	
((Nº de facturas tramitadas en menos de siete días/ Nº de facturas totales tramitadas) * 100).	Semestral	80%	
((Nº de dietas tramitadas en menos de diez días/ Nº de facturas totales tramitadas) * 100).	Semestral	80%	
(Nº de Justificantes de gasto con incidencias/Nº total de Justificantes tramitados)*100	Anual	15%	
(Nº de trabajos realizados en plazo/Nº de trabajos realizados)*100	Semestral	85%	

((Nº tipos digitalizados/Nº de tipos totales)*100)	Anual	100%	El nº de tipos totales es variable, se incrementa en un número no previsible.
Nº de puestos de consulta disponibles	Anual	2	