

## **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 estrechar los vínculos entre la Universidad y la Sociedad en materia de empleo facilitando el conocimiento mutuo de los requerimientos, necesidades y posibilidades de relación de las partes implicadas. Consecuentemente nuestra intención es llevar a cabo actividades que, a partir de las necesidades detectadas, ofrezcan continuamente nuevas oportunidades en materia de inserción laboral, impulsando así la empleabilidad y ocupabilidad de los estudiantes y egresados de la Universidad de Granada.

##### **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. Asesorar y motivar a aquellos alumnos/as que tengan vocación empresarial, a través del programa de Junior Empresas, así como proporcionar la posibilidad de poner en práctica los conocimientos obtenidos en los estudios.
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 2001, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de Diciembre 2003, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- Ley 30/92, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos.

- Ley orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de Noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

**Específica:**

Orientación Profesional:

- Decreto 85/2003 por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la J.A. (BOJA nº 79, 28/04/2003)
- Resolución de 5 de Mayo de 2006, instrucción para la interpretación y aplicación del procedimiento de concesión de ayudas relativas al Programa de Orientación Profesional (BOJA nº 93, 18/05/2006)
- 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 nº 162, 22/08/2006)
- Real Decreto 1497/1981, de 19 de Junio, sobre programas de Cooperación Educativa
- Real Decreto 1845/1994, de 9 de Septiembre, sobre programas de Cooperación Educativa. Modifica el artículo 2 del anterior decreto.

Prácticas para no titulados/as:

- Reglamento de Prácticas aprobado por la Junta de Gobierno, de 1 de Junio de 1998
- RD 1497/ 1981 sobre Programas de Cooperación Educativa, de 19 de Junio de 1981
- Orden por la que se convoca el programa de prácticas del PRAEM curso 2005, de 28 de Julio de 2005
- Normativa Interna de Prácticas en Empresa (Resoluciones)

Agencia de Colocación:

- Real Decreto 735/ 1995 por el que se regulan las agencias de colocación sin fines lucrativos y servicios integrados para el empleo, de 5 de Mayo de 1995

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, establecido por el Decreto 85/2003 del 1 Abril.
- Orden 2 de Febrero del 2004 que regula el Programa de Experiencias Profesionales para el empleo, de 13 de Febrero de 2004.
- Decreto 85/2003, de 1 de Abril, por el que se establece los programas para la inserción laboral de la Junta de Andalucía.
- Decreto 83/99 de Iniciativas de futuro para Jóvenes Andaluces, de 6 de Abril de 1999.
- Resoluciones de Concesión del Programa de Experiencias Profesionales (Fechas según resolución).
- Orden de adecuación de diversas Ordenes de la Consejería de Empleo a la Ley 38/2003, de 17 de Noviembre General de subvenciones, de 9 Noviembre 2005.

### **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.

### **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 Idelfonso 42, (Frente Hospital Real) 18071 Granada

-Teléfonos: Oficina de Prácticas para no titulados: (+34) 958 243135, 958249939 Experiencias Profesionales para el Empleo. Prácticas para titulados: (+34) 958 240534, 958 241942 Orientación Laboral: (+34) 958 248042, 958 248044 Agencia de Colocación: (+34) 958 249938, 958 248383

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

-<http://empleo.ugr.es/erasmus.asp>

-Fax: (+34) 958 244107

-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:

1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F, C que tienen su parada en los Jardines del Triunfo.

2 Plano de situación:



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

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **II. 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 el número de empresas que firmaron convenio, para la realización de prácticas para no titulados/as, sea igual o mayor al 80% respecto al año anterior.
2. Que el número de alumnos/as no titulados que realizan prácticas sea igual o mayor al 80% respecto al año anterior.
3. Que el número de prácticas realizadas por titulados/as, sea igual o superior al 70% respecto a la anterior convocatoria.
4. Conseguir que al menos el 30% de los titulados que realicen prácticas sean contratados
5. Programación y realización de al menos 15 actividades grupales (talleres) al año para la búsqueda de empleo.
6. Que el número de usuarios/as que son atendidos anualmente en Orientación Profesional este comprendido entre un 85-90% en comparación al año anterior.
7. Incrementar en un 25% el número de usuarios/as que inician un proceso personalizado de inserción de manera virtual (Teleorientación), respecto al año anterior.
8. Cubrir el 60% de las plazas ofertadas en el Programa Erasmus para la realización de prácticas de empresa en el extranjero

9. Que el número de candidatos/as propuestos para cada oferta sea igual o mayor a 5, en el 90% de las ofertas gestionadas
10. Asegurar que, al menos un 70% de las empresas, valoren positivamente los resultados de la organización de la Feria de Empleo
11. Facilitar información al 100 % de los usuarios/as sobre prácticas transnacionales y ofertas de empleo público.
12. Tramitar las quejas recibidas en un plazo máximo de 15 días en el 80 % de los casos.

## **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 empresas que firmaron convenio con la Oficina de Prácticas respecto al año anterior.
2. Porcentaje de alumnos no titulados que realizan prácticas respecto al año anterior.
3. Porcentaje de prácticas realizadas por titulados /as respecto a la anterior convocatoria.
4. Porcentaje de inserción de titulados/as que realizan prácticas.
5. Número de talleres realizados anualmente.
6. Porcentaje de usuarios/as atendidos
7. Porcentaje de usuarios/as que inician un proceso personalizado de inserción de manera virtual (teleorientación) respecto al año anterior.
8. Porcentaje de plazas cubiertas del Programa Erasmus.
9. Porcentaje de las ofertas gestionadas cuyo número de candidatos/as propuestos es igual o superior a 5.
10. Porcentaje de satisfacción de las empresas.
11. Porcentaje de usuarios/as que reciben información sobre prácticas transnacionales convocadas y ofertas de empleo público.
12. Porcentaje de quejas tramitadas en plazo establecido.

## **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.

Horarios especiales: En verano, Semana Santa, Corpus y Navidad:

-De 9:30h a 13:30h de lunes a viernes .

Horario de atención telefónica: El horario de atención al público en información telefónica será el anterior indicado.

### **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

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: 2000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Actividades de formación e intermediación laboral".