

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio Universitario de Empleo

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2022

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

10 de marzo de 2022

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

4 de mayo de 2022

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio Universitario de Empleo

2. Descripción

El Servicio Universitario de Empleo de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y relaciones con Empresas e Instituciones de la Universidad de Almería y gestiona una serie de programas de inserción laboral, conjuntamente, con la Fundación de la Universidad de Almería.

3. Misión

Atender a la comunidad universitaria, empleadores, administraciones públicas, demandantes de empleo y sociedad en general, a través de acciones específicas de formación, orientación, prácticas, creación de empresas e intermediación, todo ello basándonos en la mejora continua de nuestra gestión en el marco de la responsabilidad social con las personas, el medio ambiente y los recursos disponibles.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora del ÁREA

Los usuarios del Área/Servicio en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el ÁREA/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

1. Generales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

Decreto 83/99, de 6 de abril, sobre Iniciativas de Futuro para Jóvenes Andaluces.

Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de incentivos fiscales al mecenazgo y demás normativa vigente sobre cuestiones del régimen de incentivos fiscales a la participación privada en actividades de interés general.

Normativa de Prácticas Externas de la Universidad de Almería aprobada por Consejo de Gobierno el 22/06/2016 y modificada el 22/06/2017.

Programas de formación orientadas a la Inserción Laboral del alumnado universitario en Empresas e Instituciones de Andalucía.

Real Decreto 1493/2011, de 24 de octubre, por el que se regulan los términos y las condiciones de inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social de las personas que participen en programas de formación.

Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las Agencias de Colocación.

Plan para el Fomento de la Cultura Emprendedora en el Sistema Educativo Público de Andalucía.

Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establecen los programas para la inserción laboral de la J.A.

Orden de 26 de septiembre de 2014 por la que se modifica la de 20 de marzo de 2013, por la que se aprueban las bases reguladoras en régimen de concurrencia competitiva de las subvenciones concedidas en el marco de los Programas de Orientación Profesional, Acompañamiento a la Inserción, Experiencias Profesionales para el Empleo y Acciones Experimentales regulados 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, y se efectúa su convocatoria para el año 2013. Orden de 26 de septiembre de 2014 por la

que se desarrollan los programas de orientación profesional, itinerarios de inserción y acompañamiento a la inserción regulados por el Decreto 85/2003 de 1 de abril. Real Decreto 592/2014 de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, **los usuarios tienen derecho**, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- Obtener la colaboración y apoyo necesarios para el desarrollo normal de la tarea encomendada, así como para el ejercicio
- Percibir la ayuda económica que corresponda a la práctica en la forma establecida en cada convocatoria.
- Estar asegurados, para lo cual la Universidad velará por su cumplimiento.
- Disfrutar de los servicios del portal de empleo (Ícaro).
- Recibir orientación y asesoramiento profesional en materia laboral.
- Asesoramiento y formación en materia de autoempleo.
- Acceder, modificar y rectificar sus datos (Art.5 de la Ley 15/99 de Protección de Datos de carácter personal).
- Identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos (art.35b LRJAP y PAC).

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del **ÁREA**, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados de su competencia.

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria, 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.

2. Formas de presentación

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte electrónico a través de aplicación en **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de **formulario online** para empresas y usuarios externos a la UAL

3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

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

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área	Ordinal
Pr-01	Gestión de prácticas extracurriculares en empresa	1
Pr-02	Agencia de Colocación	2
Pr-03	Gestión de prácticas extracurriculares en la Universidad	3
Pr-04	Emprendimiento	4
Pr-05	Orientación profesional	5
Pr-06	Gestión de prácticas curriculares en empresas	6
Pr-07	Gestión de la Comunicación	7

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	4	5	6	7
Sv-01	Estancias en empresa e instituciones	x					x	
Sv-02	Intermediación en el mercado laboral		x					

Página 4 de 6

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas en horario de mañana.

Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

jueves, 10 de marzo de 2022

D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

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

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

Favorable

Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC
miércoles, 4 de mayo de 2022