

CARTA DE SERVICIOS

UNIDAD DE EMPLEO



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

Identificación de la Unidad de Empleo.....	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.....	3
Misión de la Unidad de Empleo	4
Visión de la Unidad de Empleo.....	4
Servicios que presta	5
Información de contacto:.....	6
Normativa reguladora de la Unidad de Empleo.....	7
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio.....	8
Compromisos de calidad	9
Indicadores para el seguimiento de compromisos	11
Medios para dar a conocer la carta.....	13
Medidas de subsanación o compensación.....	14
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones	14
Formas de participación de los usuarios.....	15
Información adicional.....	15
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.	16



Identificación de la Unidad de Empleo

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por la Unidad de Empleo de la Universidad de Burgos.

La dirección de la Unidad de Empleo, responsable de esta Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La Unidad de Empleo de la Universidad de Burgos depende del Vicerrectorado con competencias en empleo y prácticas

Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La Unidad de Empleo ha procurado desde su creación promover un **servicio de calidad** y convertirse en una **organización excelente**, tanto para sus usuarios como para las personas que desarrollan su actividad en la misma.

La definición y puesta en práctica de la Carta de Servicios en esta Unidad de Empleo se ha tomado como un medio para mejorar continuamente el servicio prestado a nuestros usuarios, para **comunicar** los **servicios** que se prestan y los **compromisos** que se asumen en su prestación, procurando con la colaboración de todas las personas de la Unidad de Empleo que no se limite a una mera declaración de intenciones.

En concreto nuestros objetivos van en consonancia con:

- Apoyar la política general de la Universidad que promueve el desarrollo de la calidad en todos sus ámbitos.
- Ofrecer la transparencia que exige la incorporación al EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua y herramientas que faciliten su puesta



en práctica.

- Aportar una respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Incrementar los niveles de excelencia alcanzados mediante acciones alineadas con las directrices establecidas en el Modelo EFQM de Excelencia.
- Establecer y comunicar adecuadamente la Misión de la Unidad de Empleo, qué servicios presta y a quién se dirige.
- Disponer de una herramienta que permita evaluar la actividad desarrollada e identificar buenas prácticas y áreas de mejora.
- Disponer de un elemento que permita a la UBU y a sus diferentes Unidades y servicios ser reconocida en el entorno.

La Carta de Servicios sigue las pautas establecidas por la Norma UNE 93200:2008 – Cartas de Servicios - Requisitos, y la guía elaborada por la Universidad de Burgos a tal efecto.

Misión de la Unidad de Empleo

La misión de la Unidad de Empleo consiste en promocionar y favorecer el acceso al mercado laboral cualificado, para que, estudiantes y titulados, consigan su objetivo profesional.

Visión de la Unidad de Empleo

La Visión de la Unidad de Empleo podemos establecerla en:

- Desarrollo profesional de los trabajadores de la Unidad de Empleo
- Ser interlocutor único en empleo y prácticas en la Universidad de Burgos
- Fomentar la labor en equipo
- Ajustarse a los parámetros de calidad bajo los fundamentos de la excelencia



Servicios que presta

Los **Servicios** que presta respecto de los que se asumen compromisos son:

- **Bolsa de Empleo:** A través de la inscripción en nuestra plataforma On-line de empleo (www.uniempleo.ubu.es) podrás acceder: si buscas empleo; a ofertas de trabajo actualizadas a nivel local, regional, nacional e internacional y si eres empresa; podrás publicar tus ofertas de trabajo.
- **Espacio de Consulta:** Se dispone de una sala de consulta y una página Web donde se puede acceder a toda la información de interés actualizada para encontrar un empleo cualificado.
- **Servicio de Orientación para el Empleo y el Autoempleo:** Este servicio proporciona una atención rápida e individualizada para la orientación en la búsqueda de empleo (Curriculum Vitae, Carta de Presentación, Entrevista de Trabajo, etc.) y la creación de empresas.
- **Cursos de Formación:** Ofrecemos formación complementaria gratuita a través de profesorado cualificado con el fin de mejorar tu empleabilidad.
- **Observatorio Ocupacional:** Se llevan a cabo estudios periódicos con información fiable sobre las condiciones de acceso al mercado laboral de los titulados universitarios, con el fin de implementar medidas de mejora desde la propia Universidad de Burgos.
- **Foros de Empleo:** Anualmente, se celebran Foros de Empleo, donde los titulados y estudiantes pueden contactar directamente con las empresas participantes.
- **Prácticas para estudiantes universitarios:** Se gestionan prácticas externas no curriculares en empresas y entidades para estudiantes de la Universidad de Burgos a través de distintos programas de prácticas.
- **Otros servicios:** Llevamos a cabo otras actividades, con el fin de mejorar la empleabilidad de nuestros usuarios, como son el *“apoyo psicológico y el coaching para el desempleado”*, dirigido principalmente a estudiantes de últimos cursos y titulados en proceso de búsqueda de empleo.



Información de contacto:

- **Direcciones postales:** UNIDAD DE EMPLEO DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS. Nos encontramos en la planta baja de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. C/ Parralillos s/n. 09001. Burgos.

Para consultas presenciales estamos en los despachos 84 y 86

- **Direcciones electrónicas:** uniempleo@ubu.es y practicas@ubu.es

- **Teléfonos:** 947 25 93 69 / 947 25 93 71

- **Forma de acceso:** El acceso a la Unidad de Empleo se hace desde la entrada principal del edificio de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos situado en la calle Parralillos s/n.

- **Transporte** (línea de autobús nº 5, 7, 23, 39 y 80)

- **Plano de ubicación:** Plano de ubicación de la Fac. de CC Económicas y Empresariales.



- **Horario de atención al usuario:** Horario de atención al público de 09:00 a 14:00 horas.
- Puedes ampliar toda esta información y conocer más la Unidad, consultando la siguiente página Web: www.ubu.es/uniempleo.



Normativa reguladora de la Unidad de Empleo

Normativa vigente aplicable a los servicios de la carta.

- Estatutos de la Universidad de Burgos. Acuerdo 262/2003 de 26 de diciembre de la Junta de Castilla y León por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Burgos
- Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal

La Universidad de Burgos cuenta además en su página Web con un apartado de Normativa donde se recogen los textos más destacados que afectan a la Institución:

<http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa>



Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

Derechos:

- Recibir información completa sobre las condiciones del servicio y el estado de su solicitud
- Recibir información y asesoramiento personalizado
- Ser tratados con el debido respeto y consideración
- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado
- A que se le informe de aquellas ofertas y/o prácticas que se adecuen a su perfil académico y profesional en función del sistema de intermediación laboral que desarrolla la Unidad de Empleo
- A que conforme a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, la Unidad de Empleo de la Universidad de Burgos procederá al almacenamiento, tratamiento y difusión de los datos personales recabados para los fines propios de dicha Unidad, garantizando la confidencialidad de los mismo y pudiendo ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes

Obligaciones:

- Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos de la Unidad de Empleo
- Colaborar con los servicios de la Unidad de Empleo para mantener el correcto funcionamiento de los mismos, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo. A este fin, deberán guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y el personal de la unidad
- Proceder a contestar de modo veraz y de integral a aquellas cuestiones planteadas por parte del personal de la Unidad de Empleo de la Universidad de Burgos
- Estar disponible para aquellas entrevistas, citas o en general, cualquier actividad para la que me solicite la Unidad de Empleo de la Universidad de Burgos y que se adapten a mi perfil académico y profesional y/o expectativas de empleo
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones para los que no esté autorizado



- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente

Compromisos de calidad

Servicio	Compromiso de calidad	Indicador Asociado
Servicio 1: BOLSA DE EMPLEO	1A. Validar las nuevas empresas y ofertas a través de la aplicación de forma diaria	1A. Porcentaje de días hábiles en que se actualiza la aplicación
	1B. Gestionar de forma ágil las incidencias de los usuarios (empresas y titulados) en un plazo máximo de 48 horas hábiles	1B. Porcentaje o tasa de incidencias resueltas en plazo
Servicio 2: GESTIÓN DE PRÁCTICAS	2A. Gestionar de forma rápida los convenios de prácticas en el plazo máximo 15 días	2A. Porcentaje de convenios enviados en plazo
Servicio 3: ORIENTACIÓN PROFESIONAL	3A. Atender de forma individualizada el 100 % de las demandas que lleguen vía e-mail, en el plazo máximo de 48 horas desde que se solicita la tutoría.	3A. Porcentaje de demandas atendidas en plazo
Servicio 4: ESPACIO DE CONSULTA	4A. Informar y derivar de forma adecuada	4A. Grado de satisfacción con la información recibida
	4B. Actualizar la Web con toda la información recibida de interés para nuestros usuarios en un plazo máximo de dos días laborables	4B. Plazo de actualización de la web
Servicio 5: FOROS DE	5A. Organizar un foro al año	5A. Número de foros organizados



Servicio	Compromiso de calidad	Indicador Asociado
EMPLEO		
Servicio 6: CURSOS DE FORMACIÓN	6A. Ofertar cursos de formación que mejoren la empleabilidad de titulados y estudiantes de últimos cursos	6A. Grado de satisfacción con la formación ofrecida
Servicio 7: OBSERVATORIO OCUPACIONAL	7A. Entregar el informe sobre inserción laboral de egresados en un plazo máximo de 1 mes des el tratamiento de los datos	7A. Plazo de entrega del informe
Servicio 8: APOYO PSICOLÓGICO Y/O COACHING PARA DESEMPLEADOS	8A. Atender de forma individualizada el 100 % de las demandas que lleguen vía e-mail, en el plazo máximo de 48 horas laborales desde que se solicita el apoyo psicológico y/o el coaching	8A. Porcentaje de demandas atendidas en plazo



Indicadores para el seguimiento de compromisos

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
1A. Porcentaje de días hábiles en que se actualiza la aplicación	(Número de días hábiles actualizada la aplicación / Número de días hábiles del mes) x 100	100%	Técnico de empleo	Anual	Anual. Final del curso académico
1B. Porcentaje o tasa de incidencias resueltas en plazo	(Nº de incidencias resueltas en 48 horas hábiles por / número de incidencias recibidas) x 100	100%	Técnico de empleo	Anual	Anual. Final del curso académico
2A. Porcentaje de convenios enviados en plazo	(número de convenios enviados en 15 días / número de convenios recibidos) x 100 Muestra: los cinco primeros días de cada mes.	100%	Técnico de autoempleo	Anual	Anual. Final del curso académico
3A. Porcentaje de demandas atendidas en plazo	(número de demandas atendidas en 48 horas laborales / el número de demandas recibidas) x 100	100%	Técnicos de empleo y autoempleo	Anual	Anual. Final del curso académico
4A. Grado de satisfacción con la información recibida	Grado de satisfacción en la encuesta realizada ad hoc	Puntuación media igual o superior a cuatro (escala del 1-5)	Trabajadores de la Unidad de Empleo	Anual	Anual. Final del curso académico



NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
4B. Plazo de actualización de la web	Número de días laborables al mes / número de días de actualizaciones	Número de días (≥ 2 días)	Trabajadores de la Unidad de Empleo	Anual	Anual. Final del curso académico
5A. Número de foros organizados	Número de foros organizados	1	Trabajadores de la Unidad de Empleo	Anual	Anual. Final del curso académico
6A. Grado de satisfacción con la formación recibida	Encuesta: "Cuestionario para la evaluación de la calidad de las acciones formativas en el marco del sistema de formación para el empleo. Formación de oferta. Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo): Que las respuestas a la pregunta 9 "Valoración general del curso" sobre mejora de la empleabilidad sean igual o mayor de 3 (1-4)	Media $3 \text{ o } > 3$	Técnico de empleo y Oficial administrativo.	Anual	Anual. Final del curso académico
7A. Plazo de entrega del informe	Número de días entre el tratamiento de los datos y la entrega del informe	≤ 30 días	Técnico de empleo	Anual	Anual. Final del curso académico
8A. Porcentaje de demandas atendidas en plazo	(Número de demandas atendidas en 48 horas laborales / el número de demandas recibidas) x 100	100%	Técnicos de empleo	Anual	Anual. Final del curso académico



Medios para dar a conocer la carta

El contenido de esta Carta de Servicios, así como la información recabada durante su elaboración y posteriores revisiones, será comunicado a todos los miembros de la Unidad de Empleo a través de una reunión de trabajo en la que participarán el Responsable de la Unidad de Empleo junto con los miembros del equipo de trabajo.

Una copia de la misma será remitida por correo electrónico a todos los miembros de la Unidad de Empleo.

Los documentos de trabajo elaborados durante su desarrollo, así como la versión definitiva de la Carta, están disponibles en la Intranet de la Unidad de Empleo para que puedan ser consultadas por sus miembros.

Se dispone de folletos divulgativos de los principales contenidos de la Carta en las instalaciones de la Unidad de Empleo a disposición de todos los usuarios.

La página Web de la Unidad de Empleo permite consultar y descargar los contenidos de la Carta.

Se dispone de carteles en las dependencias de la Unidad de Empleo que informan sobre los servicios disponibles y los compromisos asumidos con respecto a ellos.



Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por la Unidad de Empleo no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del formulario de sugerencias, quejas y reclamaciones disponible en la página Web.

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta:

- El Responsable de la Unidad de Empleo remitirá una carta al usuario indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio.
- El Responsable de la Unidad de Empleo mantendrá una reunión con el usuario afectado para informarle de las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio.
- En caso de que los certificados emitidos sean incorrectos, le entregaremos, un nuevo certificado cuando la incorrección sea por errores imputables a esta Administración sin necesidad de ningún otro trámite complementario. Este nuevo certificado se enviará al domicilio que indique el interesado, en un plazo inferior a 15 días.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

La Unidad de Empleo dispone de un sistema para recoger las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones a través de

- Un formulario disponible en su página Web:
<http://www.ubu.es/es/unidadcalidad/centro-atencion-usuario/consulta-incidencia-queja-sugerencia-felicitation>
- Correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: uniempleo@ubu.es; practicass@ubu.es



- Buzón de Sugerencias ubicado en la pared exterior de la Sala de Consulta, despacho nº 86

Las sugerencias recibidas serán analizadas por la persona responsable de la Unidad de Empleo en colaboración con las personas directamente involucradas en el servicio, con objeto de identificar posibles mejoras en su prestación.

Las quejas y reclamaciones serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de 15 días laborales siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.

Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios de la Unidad de Empleo y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones.

Los usuarios tienen a su disposición periódicamente encuestas de evaluación del servicio prestado.

Los usuarios pueden enviar sus propuestas de mejora o solicitar su participación directa en los equipos de trabajo de revisión de la presente Carta a través de la siguiente dirección de correo electrónico: uniempleo@ubu.es; practicas@ubu.es

Información adicional

- Entidad colaboradora del EcyL (Servicio Público de Empleo de Castilla y León)
- Miembro del grupo de Trabajo de Empleo de la RUNAE



Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta carta de servicios fue **elaborada** por los miembros de la Unidad de Empleo en febrero 2012

Su contenido fue **revisado y ratificado** por el Gerente de la Universidad de Burgos como responsable orgánico y por el Vicerrector de Economía y Relaciones con Empresas como responsable funcional de la Unidad de Empleo en marzo 2012

La Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos **aprobó** definitivamente esta Carta el 3 de abril de 2012.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado “Indicadores para el seguimiento de compromisos” y a través del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El contenido de la Carta se **revisa cada dos años** con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido por la Unidad de Empleo.

En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, se procederá a actualizar su contenido.

La metodología a utilizar en la revisión es similar a la seguida durante su elaboración.