

3. Otras disposiciones

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 9 de noviembre de 2012, de la Universidad de Almería, por la que se ordena la actualización de la Carta de Servicios del Servicio Universitario de Empleo.

Visto el proyecto de Carta de Servicios elaborado por el Servicio Universitario de Empleo y de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad de esta Universidad y de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía y en aplicación del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía y la Universidad de Almería, de fecha 7 de abril de 2006, para la aplicación a dicha institución del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el se regulan las Cartas de Servicios, el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería el 17 de junio de 2009 aprobó la Carta de Servicios del Servicio Universitario de Empleo.

Este Rectorado, en uso de las competencias que le están atribuidas en el artículo 20 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por Ley 4/2007, de 12 de abril, en relación con el artículo 2.e) de la misma norma y en virtud de las competencias atribuidas por el artículo 51 del Decreto 343/2003, de 9 de diciembre (BOJA de 24 de diciembre de 2003),

HA RESUELTO

1. Ordenar la publicación de la presente Resolución que actualiza la Carta de Servicios del Servicio Universitario de Empleo de la Universidad de Almería en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

2. Hacer constar que la presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Almería, 9 de noviembre de 2012.- El Rector, Pedro Roque Molina García.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO UNIVERSITARIO DE EMPLEO DE LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos del Servicio Universitario de Empleo.

El Servicio Universitario de Empleo de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Estudiantes, Extensión Universitaria y Deportes de la Universidad de Almería y gestiona una serie de programas de inserción laboral, conjuntamente, con la Fundación Mediterránea Empresa – Universidad de Almería.

1.2. Misión del Servicio Universitario de Empleo.

Atender a la población 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 basándose en la mejora continua de nuestra gestión en el marco de la responsabilidad social con las personas, el medio ambiente y los recursos disponibles.

1.3. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta al Servicio Universitario de Empleo de la Universidad de Almería.

1.4. Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

Los usuarios del Servicio Universitario de Empleo 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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.

2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por Servicio Universitario de Empleo.

2. Servicios.

2.1. Relación de Servicios que presta.

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

Servicio.

Proceso.

S1. Complementar la formación teórica recibida en la Universidad mediante estancias en empresas o instituciones.

Prácticas en Empresas.

S2. Intermediar en el mercado laboral, poniendo en contacto a alumnos, titulados universitarios y demandantes de empleo en general con las empresas.

Agencia de Colocación.

S3. Complementar la formación teórica recibida en la Universidad a estudiantes y titulados universitarios, a través de programas formativos en los distintos órganos, departamentos, unidades y servicios de la Universidad de Almería.

Becas de Formación.

S4. Difundir la cultura emprendedora entre la comunidad universitaria, con el fin de propiciar el descubrimiento de capacidades y aptitudes en las personas emprendedoras y asesorar en los trámites necesarios para la puesta en marcha de los proyectos de negocio.

Autoempleo y Creación de Empresas.

S5. Mejorar la empleabilidad de los usuarios orientándoles e informándose sobre los pasos a seguir para conseguir resultados en la búsqueda de empleo y acceder a información actualizada sobre ofertas de trabajo y posibilidades estudiantes y titulados universitarios a través de acciones específicas de orientación profesional.

Orientación Profesional.

S6. Estimular los aprendizajes de habilidades personales y sociales necesarias para aumentar las posibilidades de inserción laboral de las graduadas y postgraduadas en carreras técnicas y experimentales y en otras titulaciones con una baja inserción laboral, proporcionando una formación complementaria no incluida en el Plan de Estudios.

Universem (Universidad y Empleo de Mujeres).

2.2. Normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.

General:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).

- Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003).

Prácticas en Empresa:

- Normativa de Prácticas Externas de la Universidad de Almería aprobada por Consejo de Gobierno el 5 de julio de 2012.

- Real Decreto 1707/2011, de 17 de noviembre, por el que se regulan las prácticas externas de los estudiantes universitarios.

- Real Decreto 1791/2010, del 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

- Orden de 2 de febrero de 2004, de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico reguladora del Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo, de Acompañamiento para la Inserción y convoca ayudas para su ejecución.

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

Agencia de Colocación:

- Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.

- Real Decreto ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.

- Real Decreto Ley 8/2011, de medidas de apoyo a los deudores hipotecarios, de control de gasto público y cancelación de deudas con empresas y autónomos contraídas por las entidades locales, de fomento de la actividad empresarial e impulso de la rehabilitación y de simplificación administrativa.

- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las Agencias de Colocación.
- Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo.
- Real Decreto Ley 10/2010, de 16 de junio, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo.

- Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo.
- Real Decreto 467/2003, de 25 de abril, sobre traspaso a la Comunidad Autónoma de Andalucía de la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo, en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación.

- Orden de 30 de enero de 2004 y la 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.

Becas de Formación:

- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de Estudiante Universitario.

- Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

- Reglamento de Becas Propias de Formación de la Universidad de Almería, aprobado el 12 de marzo de 2012 en Consejo de Gobierno.

- 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, en desarrollo de lo previsto en la disposición adicional tercera de la Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de la Seguridad.

Programa de Autoempleo y Creación de Empresas:

- Plan Estratégico de la Universidad de Almería. Objetivo Estratégico 4.5.: “Fomentar el espíritu emprendedor e impulsar el acceso y la mejora del empleo”.

- Convenio de colaboración entre la Universidad de Almería y el Instituto de Fomento de Andalucía para la creación de empresas de base tecnológica (Programa Campus) (7/11/2003).

- Adenda al convenio de colaboración entre la Universidad de Almería y el Instituto de Fomento de Andalucía para la creación de empresas de base tecnológica (Programa Campus) (18/01/2006).

Orientación Profesional:

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

- Orden de 22 de enero de 2004, por la que se establecen las normas reguladoras de concesión de ayudas del Programa de Orientación Profesional.

- Orden de 23 de septiembre de 2004, por la que se modifica la de 22 de enero de 2004 que establece las normas reguladoras de concesión de ayudas del Programa de Orientación Profesional.

- Corrección de errores Orden de 23 de septiembre de 2004.

- Orden de 16 de septiembre de 2005, de unificación de plazos de presentación de solicitudes de determinadas órdenes de convocatoria de ayudas de distintos programas que gestiona el Servicio Andaluz de Empleo.

- Resolución de 28 de noviembre de 2005, de la Dirección General de Intermediación e Inserción Laboral del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se actualizan las cuantías de las ayudas establecidas en el artículo 6 de la Orden que se cita, el importe máximo de las ayudas establecidas en los artículos 11 y 13 de la misma, las recogidas en el artículo 14.1 de la Orden de 22 de enero de 2004, así como las fijadas en la de 2 de febrero de 2004.

- Resolución de 3 de febrero de 2005, por la que se define la implementación de los Itinerarios Personalizados de Inserción, y se establece el procedimiento de cómputo de la atención directa y de las personas beneficiarias en orientación profesional relativo a la Orden del 22 de enero de 2004.

- Resolución de 5 de mayo de 2006, de la Dirección General de Intermediación e Inserción laboral del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se acuerda la publicación de la Instrucción para la interpretación y aplicación del procedimiento de concesión de ayudas relativas al Programa de Orientación Profesional.

- Orden de 9 de noviembre de 2007, de modificación del plazo de presentación de solicitudes de los programas de orientación profesional e itinerarios de inserción regulados por la Orden de 22 de Enero de 2004.

- 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.
- 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.
- Orden de 31 de octubre de 2008, por la que se establece el plan extraordinario para la mejora de la empleabilidad de las personas demandantes de empleo y se regulan y convocan las ayudas para la ejecución del mismo.
- Instrucción 4/2008 de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo por la que se establecen las directrices de gestión de ayudas en el marco del Plan Extraordinario para la Mejora de la Empleabilidad de las personas Demandantes de Empleo establecido por la Orden de 31 de octubre de 2008.
- Instrucción 3/2008, de 6 de noviembre, de la Dirección General de Empleabilidad e Intermediación laboral del Servicio Andaluz de Empleo por la que los asesores/as de empleo en las oficinas de Servicio Andaluz de Empleo.
- Corrección de errores de la Instrucción 4/2008, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se establecen las directrices de gestión de ayudas en el marco del Plan Extraordinario para la mejora de la empleabilidad de las personas demandantes de empleo establecido por la Orden que se cita (BOJA núm. 6, de 12.1.2009).
- Orden de 23 de marzo de 2009, por la que se modifica la Orden de 31 de octubre de 2008, por la que se establece el Plan Extraordinario para la mejora de empleabilidad de las personas demandantes de empleo y se regulan y convocan las ayudas para la ejecución del mismo. (MEMTA).
- Orden de 17 de diciembre de 2009, por la que se modifica el plazo de presentación de solicitudes de la Orden de 26 de diciembre de 2007, por la que se desarrollan Itinerarios de Inserción, Acciones Experimentales, Estudios y Difusión sobre el Mercado de Trabajo, Experiencias Profesionales para el Empleo y Acompañamiento a la Inserción.
- Ley 14/2009, de 11 de noviembre, por la que se regula el programa temporal de protección por desempleo e inserción.
- Real Decreto 133/2010, de 12 de febrero, por el que se establece la prórroga del programa temporal de protección por desempleo e inserción, regulado por la Ley 14/2009, de 11 de noviembre.
- Real Decreto-ley 12/2010, de 20 de agosto, por el que se prorroga el programa temporal de protección por desempleo e inserción, regulado en la Ley 14/2009, de 11 de noviembre.

3. Derechos de los usuarios de los servicios.

3.1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.

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

1. Ser tratados 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 Servicio 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.

3.2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio.

Son derechos del alumnado que realiza prácticas en empresa y becas de formación:

- a. Percibir la ayuda económica que corresponda a la práctica en la forma establecida en cada convocatoria. Tal ayuda no tendrá en ningún caso naturaleza de salario.
- b. Obtener la colaboración y apoyo necesarios para el desarrollo normal de la tarea encomendada, así como para el ejercicio de su actividad académica en el caso de no finalización de los estudios.
- c. Recibir un plan de formación, así como un tutor que lo dirija y oriente en la tareas encomendadas.

d. Obtener de la Universidad de Almería, una vez finalizado el período de la práctica, una acreditación de la realización de la misma, emitido por el Servicio Universitario de Empleo, previo informe de la unidad o servicio administrativo de la Universidad o empresa donde se ha desarrollado la práctica.

e. Estar asegurados, para lo cual la Universidad velará por su cumplimiento.

Son derechos de las empresas o servicios de la Universidad que presentan ofertas de prácticas en empresa, becas de formación u ofertas de empleo, los siguientes:

a. Disfrutar de los servicios del portal de empleo (Ícaro) y recibir apoyo en técnicas de selección de personal.

b. Disponer de infraestructuras para la realización de las pruebas de selección.

c. Recibir una atención especializada en materia de selección de personal.

d. Proteger los datos de carácter personal, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos.

Son derechos de los demandantes de empleo, recibir:

a. Información de las ofertas de empleo que coinciden con su perfil, y sobre direcciones de empresas e intermediarios donde buscar empleo tanto generales como específicos de su titulación.

b. Orientación profesional en materia laboral, realizándose un itinerario personalizado de inserción.

c. Asesoramiento sobre cómo afrontar con éxito los diferentes pasos de un proceso de selección.

d. Información sobre cómo realizar un currículum, una carta de presentación y la utilización de Internet como herramienta de búsqueda de empleo.

Son derechos de los usuarios del programa de autoempleo y creación de empresas, recibir:

a. Asesoramiento en dicha materia.

b. Apoyo en la elaboración del plan de empresa.

c. Formación en materia de autoempleo.

d. Ayuda para la cumplimentación de los trámites para la constitución de la empresa.

e. Información sobre las diferentes ayudas y subvenciones.

Son derechos de las Administraciones que nos conceden subvenciones:

a. Velar porque la actividad que fundamente la concesión de la subvención se realice en forma y plazos establecidos en la convocatoria.

b. Requerir la presentación en plazo de las justificaciones económicas y memorias técnicas.

Son derechos de todos los usuarios del servicio:

a. Acceder, modificar y rectificar sus datos (Art. 5 de la Ley 15/99, de Protección de Datos de carácter personal).

b. Identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos (art.35b LRJAP y PAC).

4. Colaboración, sugerencias y quejas.

Los usuarios del Servicio Universitario de Empleo 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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que le son propios.

2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Servicio Universitario de Empleo.

Los usuarios del Servicio Universitario de Empleo como clientes externos/internos, tienen reconocidos su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que le son de su competencia.

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

1. Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.

2. Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la Comunidad Universitaria.

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.

Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: <http://www.ual.es>.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

• Dirección:

Universidad de Almería.

Servicio Universitario de Empleo.

Edificio Centro de Atención al Estudiante, 1.ª planta.

Carretera de Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• Teléfonos, fax y mail:

Prácticas en empresa.

- No titulados.

Tlf. 950/015344.

- Titulados.

Tlf. 950/015510.

Agencia de Colocación.

Tlf. 950/015870.

Autoempleo y Creación de Empresas.

Tlf. 950/015994.

Orientación Profesional.

Tlf. 950/015871 – 950/015604.

Becas de Formación.

Tlf.950/015543.

Universem.

Tlf. 950/015006.

Fax: 950/015510.

E-Mail: fomento@ual.es.

• Dirección de internet:

- <http://www.ual.es/empleo> (Servicio Universitario de Empleo).

- <http://icaro.ual.es> (Ícaro).

5.2. Forma de acceso y transporte.

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:
Línea 11, 12 y 18.

2. Acceso por carretera:

A. Desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de Llegada y acceso a Almería A-7/E-15.

B. Desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la NE-2.

Carretera de Llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

C. Desde Málaga a Almería.
Salida de Málaga por la N-340.
Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

4. Planos de situación.
Consultar la página <http://www.ual.es/conocenos/flash/index.htm>.

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

1. Compromisos de calidad.

La relación de servicios prestados por el Servicio Universitario de Empleo de la Universidad de Almería recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

C1. Invertimos 3.200 horas al año en informarte y orientarte sobre técnicas de búsqueda de empleo.
Orientación profesional.
Organización de seminarios de Orientación Profesional.

C2. Facilitamos que, al menos, un 50% de las personas orientadas sean mujeres.
Orientación profesional.

C3. Fomentamos que, al menos, un 5% de los titulados tengan iniciativas emprendedoras.
Programa de Autoempleo y de Creación de Empresas.
Organización de jornadas para fomentar la cultura emprendedora.
Publicación de las revistas: «Campus EBT» y «Emprendiendo hacia el Autoempleo».

C4. Facilitamos la realización de prácticas en empresas y entidades, a un 10% de los alumnos y titulados de la Universidad de Almería, que cumplan los requisitos.
Prácticas en Empresas para estudiantes y titulados.
Becas de Formación.

C5. Facilitamos que el 30% de los alumnos que hacen prácticas se inserten, y que el 35% de las ofertas que lleguen a la Agencia de Colocación se conviertan en contratos de trabajo.
Prácticas en empresa.
Agencia de Colocación.

C6. Atendemos a las empresa en menos de 12 horas hábiles y tramitamos las ofertas de prácticas y empleo en menos de 15 días naturales.
Prácticas en empresa.
Agencia de Colocación.
Becas de Formación.

2. Indicadores.

2.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio Universitario de Empleo se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados.

ISUE1. N° de horas de orientación/N° de orientadores.

Se calcula de acuerdo al total de horas de orientación que se prestan en el servicio con respecto a los cuatro orientadores del programa. (Control C1).

ISUE2. Número de seminarios de Orientación Profesional al año.

Se calcula teniendo en cuenta el total de seminarios/acciones grupales que realizan los orientadores. (Control C1).

ISUE3. N° total de mujeres orientadas/N° de usuarios.

Porcentaje de personas orientadas de género femenino. (Control C2).

ISUE4. N° de asesoramientos a titulados universitarios/N° de titulados del año anterior.

Se establece una relación entre los proyectos de emprendedores asesorados con respecto a los titulados universitarios del año académico anterior. (Control C3).

ISUE5. N° de empresas constituidas/N° de expedientes asesorados.

Porcentaje de proyectos asesorados que finalmente se convierten en empresas constituidas. (Control C3).

ISUE6. N° de proyectos asesorados en el año actual/número de proyectos asesorados en el año anterior.

Comparación entre el número de proyectos asesorado.

ISUE7. Número de prácticas/n° de alumnos matriculados con el 50% o más de los créditos superados.

Porcentaje de prácticas que se realizan en relación con el total de alumnos de la Universidad de Almería, que están en condiciones de poder acogerse a ellas. (Control C4).

ISUE8. N° de Insertados/N° de Prácticas.

Se calcula teniendo en cuenta a aquellos alumnos que realizaron prácticas en empresa y que se han insertado laboralmente. (Control C5).

ISUE9. N° de ofertas de empleo presentadas.

Número de ofertas de empleo que se presentan en el año natural. (Control C5).

ISUE10. N° de contratos/n° de ofertas.

Porcentaje de ofertas de empleo que se convierten en contratos. (Control C5).

ISUE11. Tiempo transcurrido desde la presentación de la oferta hasta la comunicación a la empresa de la preselección de los candidatos (prácticas y agencia).

Tiempo que transcurre desde que la empresa inserta, en el programa Ícaro, una oferta de prácticas o empleo, hasta que el servicio comunica la preselección de los candidatos para dicha oferta. (Control C6).

ISUE12. Tiempo transcurrido desde la presentación de la oferta hasta el primer contacto con la empresa (prácticas y agencia).

Tiempo que transcurre desde que la empresa inserta, en el programa Ícaro, una oferta de prácticas o empleo, hasta que los técnicos del servicio se ponen en contacto con dicha empresa. (Control C6).

ISUE13. Tiempo transcurrido desde la entrada de la solicitud de beca de formación hasta el primer contacto con el órgano solicitante.

Tiempo que transcurre desde que el órgano convocante inserta, en el programa Ícaro, una oferta de beca de formación hasta que los técnicos del servicio se ponen en contacto con dicho órgano. (Control C6).

IQ6. Satisfacción de clientes.

Medida de satisfacción general sobre el Servicio de Universitario de Empleo (se encuentra relacionado con la totalidad de compromisos de calidad).

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

1. Horarios y otros datos de interés.

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 8,00 hasta las 15,00 horas en horario de mañana y, martes y jueves, de 17,00 a 19,00 horas en horario de tarde.

2. Otros datos de interés.

Los resultados semestrales serán presentados ante el Comité de Calidad para que le dé la difusión oportuna.