



# Carta de Servicios

## Servicio Universitario de Empleo



### 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 Estudiantes y Empleo de la Universidad de Almería y gestiona una serie de programas de inserción laboral, conjuntamente, con la Fundación Mediterránea.

##### 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 de los servicios

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, así como 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 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), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

##### 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 5-7-12

Orden de 18 de agosto de 2005, reguladora de las subvenciones a las Universidades de Andalucía para la ejecución de 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.



# Carta de Servicios

## Servicio Universitario de Empleo



### **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 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene 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 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.

#### **2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio**

- a. 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.
- b. Percibir la ayuda económica que corresponda a la práctica en la forma establecida en cada convocatoria.
- c. Estar asegurados, para lo cual la Universidad velará por su cumplimiento.
- d. Disfrutar de los servicios del portal de empleo (Ícaro).
- e. Recibir orientación y asesoramiento profesional en materia laboral.
- f. Asesoramiento y formación en materia de autoempleo.
- g. Acceder, modificar y rectificar sus datos (Art.5 de la Ley 15/99 de Protección de Datos de carácter personal).
- h. 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 que les son 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 Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte **papel** disponible en cualquier Unidad Administrativa.

#### **3. Tramitación, plazos y efectos**

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, dependiente 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.





### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

#### *Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento*

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

#### *Direcciones y formas de acceso*

##### 1. Direcciones

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Servicio Universitario de Empleo  
Edificio Centro de Atención al Estudiante, 2ª planta, desp. 2.32 (Ed. nº3)  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:

##### TELÉFONOS

Prácticas en empresa  
950/015344 / 950/015974 / 950/015510  
Agencia de Colocación  
950/015870  
Autoempleo y Creación de Empresas  
950/015994  
Orientación Profesional  
950/015871 / 950/015604  
Becas de Formación  
950/015543  
Uiversem  
950/015006

FAX: 950/015510

E-MAIL: [fomento@ual.es](mailto:fomento@ual.es)

- Dirección de internet: <http://www.ual.es/empleo> (Servicio de Empleo)  
<http://icaro.ual.es> (Ícaro)

##### 2. Localización en el Campus



### 3. Formas de acceso a la Universidad

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

2. Acceso por carretera:

A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

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

B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la A-92.

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

C. Acceso por carretera 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.



### Horarios de atención al público

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.

Horario de verano (1 de julio a 30 de agosto): de 9,00 a 14,00 horas.

Elaborado  
Administrador de Calidad en el Área  
22 de febrero de 2016

Informe FAVORABLE  
Jefe del SPEC  
3 de marzo de 2016