

Carta de Servicios de Universa - Servicio de Orientación y Empleo

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Universa - Servicio de Orientación y Empleo	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 09/05/2025

Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 05/01/2021

Edición	Modificación	Fecha
V 2.0	Conversión al formato de la aplicación JUNO. Nueva relación de servicios prestados y compromisos de calidad	22/01/2025
V 2.1	Revisión de servicios, compromisos e indicadores	09/05/2025

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.Introducción

En 1997 se crea el Servicio de Orientación y Empleo de la Universidad de Zaragoza (Universa) a través del convenio de colaboración entre el Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) y la Universidad de Zaragoza.

Mediante la Carta de Servicios, las distintas áreas del Servicio de Orientación y Empleo (Formación, Prácticas de estudiantes y de titulados, Orientación, Gestión) adquieren el compromiso de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. En este documento se detallan los servicios que se gestionan, los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos y obligaciones que asisten a los usuarios.

2.Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

2.1. Misión/Propósito

Mejorar la empleabilidad de los universitarios, favoreciendo el desarrollo de sus competencias a través de los servicios de orientación profesional, gestión de prácticas en entidades nacionales e internacionales, planes de formación para el empleo, gestión de ofertas, elaboración de informes de seguimiento sobre inserción profesional y empleabilidad, feria de empleo, y todas aquellas acciones que pongan en contacto a los estudiantes y titulados con los empleadores.

2.2. Visión

Ser el referente en el desarrollo económico-social de Aragón a través de la incorporación de capital humano universitario ajustado a las necesidades de los empleadores y capaz de liderar los cambios de la sociedad. Ser percibido por la comunidad universitaria como parte clave en el desarrollo personal y competencial del universitario para favorecer su inserción laboral. Y todo ello, mediante un equipo de personas comprometidas con los valores de la sociedad.

2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Profesionalidad.
- Calidad en la gestión.
- Orientación al usuario.
- Igualdad.
- Respeto a las personas.
- Mejora continua.
- Iniciativa.
- Transparencia.

El Servicio de Orientación y Empleo se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda

2030, en línea con lo asumido por la Universidad de Zaragoza al suscribir en 2018 la Declaración de Salamanca e incorporar sus principios y valores a su actividad y sus fines. Ya desde su creación, a través de los numerosos convenios de colaboración suscritos con empresas e instituciones, construye las alianzas que el ODS 17.7 se propone fomentar y promover, generando sinergias y aprovechando los recursos y el conocimiento. Su misión de mejorar la empleabilidad de los universitarios, en línea con el ODS 8, promoviendo el trabajo decente, le compromete con las metas 8.2 y 8.3 persiguiendo la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la modernización tecnológica, la creatividad y la innovación. Todo ello desde una orientación igualitaria, ODS 5, que permite a los usuarios adquirir las competencias para acceder al empleo de calidad y al emprendimiento, metas 4.3 y 4.4, y creando programas específicos necesarios para la inserción de aquellos universitarios con menor empleabilidad, meta 4.5. Gestiona varios títulos propios de la Universidad de Zaragoza promoviendo la formación continua y oportunidades de aprendizaje permanente, ODS4. Además, se implica en la vertebración del territorio acercando a los universitarios a las zonas con baja densidad de población mediante los programas Desafío y Arraigo o Erasmus Rural, meta 11.a, impulsado junto a Instituciones Públicas como las diputaciones provinciales, ODS 17.



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Universa - Servicio de Orientación y Empleo

b) Responsable del Servicio objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

María Nieves García Casarejos, Coordinadora de la Comisión de calidad de los servicios de Universa
- Servicio de Orientación y Empleo

4. Información de contacto

a) Dirección postal

C/ Menéndez Pelayo S/N 50009 ZARAGOZA

b) Teléfonos

976 76 19 97

c) Correos electrónicos

General: universa@unizar.es

Orientación: uniorien@unizar.es

Estudiante - titulado/a: unialum@unizar.es

Feria de Orientación y Empleo: expotalent@unizar.es

Contabilidad: uniconta@unizar.es

Cursos de Formación: uniforma@unizar.es

Dirección: diversa@unizar.es

Estudios Propios: uniespro@unizar.es

Prácticas Universtage: universtage@unizar.es

Sugerencias, reclamaciones, felicitaciones: unibuzon@unizar.es

d) Página web y redes sociales

Página web: <https://universa.unizar.es/>

Twitter: [@universaunizar.es](https://twitter.com/universaunizar.es)

Instagram: [@universaunizar.es](https://www.instagram.com/universaunizar.es)

Facebook: [@universaunizar.es](https://www.facebook.com/universaunizar.es)

e) Forma de acceso y medios de transporte

CAMPUS SAN FRANCISCOC/Menéndez Pelayo s/n

50009 ZARAGOZA

Acceso

Tranvía línea 1

Autobuses: líneas 22, 24, 38,35

CAMPUS TERUEL

Edificio Vicerrectorado Ciudad Escolar s/n

44003 TERUEL

Acceso

Línea 1, 6 y F de autobús

CAMPUS HUESCA

Vicerrectorado Campus Huesca C/ Ronda

Misericordia 1

22001 HUESCA

Acceso

Líneas C1, C2 Y C3 de autobús

CAMPUS PARAÍSO

Facultad de Economía y Empresa (Decanato 1ª
Planta)

CAMPUS RÍO EBRO

Edif. Betancourt (Área de Relaciones con la
Empresa)
+ 34 976762405
50018 ZARAGOZA

CAMPUS VETERINARIA

Edif. Central (Decanato)
Calle Miguel Servet, 177, 50013 Zaragoza

f) Horario, medios y lugares de atención al público

CAMPUS SAN FRANCISCO

Horario de atención al público: De lunes a viernes: de 9:30 a 14:30 h

CAMPUS TERUEL

Horario de atención al público: De lunes a viernes: de 9:30 a 13:30 h

CAMPUS HUESCA

Horario de atención al público: De lunes a viernes: de 9:30 a 14:00 h (jueves en la EPSH)

CAMPUS PARAÍSO

Horario de atención al público: Martes y jueves de 11:00 a 14:00 h

CAMPUS RIO EBRO

Horario de atención al público: Excepto el miércoles 11:30 a 14:00 h

CAMPUS VETERINARIA

Horario de atención al público: Martes y jueves de 10:00 a 14:30 h

g) Mapa de localización

[CAMPUS SAN FRANCISCO](#)

C/ Menéndez Pelayo S/N (esquina San Antonio María Claret)
50009 ZARAGOZA

[CAMPUS TERUEL](#)

Edificio Vicerrectorado Ciudad Escolar s/n
44003 TERUEL

[CAMPUS HUESCA](#)

Vicerrectorado Campus Huesca C/ Ronda Misericordia 1
22001 HUESCA

CAMPUS RÍO EBRO

Edif. Betancourt (Área de Relaciones con la Empresa)

+ 34 976762405

50018 ZARAGOZA

5. Relación de los servicios prestados

- s001 INSERCIÓN LABORAL
- s002 ORIENTACIÓN
- s003 FORMACIÓN
- s004 FERIA DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO
- s005 OBSERVATORIO DE EMPLEO.
- s006 GESTIÓN DE PROGRAMAS ESPECÍFICOS PARA LA INSERCIÓN LABORAL
- s007 DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A 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.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

Prácticas de estudiante, prácticas de titulado, seguro escolar: <https://empleo.unizar.es/normativa>

Protección de datos: <https://protecciondatos.unizar.es/legislacion>

Normativa económica: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

Presupuesto de la Universidad de Zaragoza: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

Normativa sobre recursos humanos, PAS: <https://recursoshumanos.unizar.es/serviciopas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

Legislación y Normativa de Estudios Propios: <https://academico.unizar.es/formacionpermanente/legynorm>.

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios podrán participar en la mejora del Servicio a través de:

- Cuestionarios de evaluación y encuestas de satisfacción.
- Reuniones institucionales para el desarrollo de los diferentes programas.
- El sistema de quejas y sugerencias.
- Reuniones vinculadas a proyectos en los que estén involucrados PAS, PDI, estudiantes y entidades/empresas.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su validación por la Inspección General de Servicios.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- c001 Asegurar la satisfacción de universitarios/a y entidades con la práctica realizada.
- c002 Garantizar una amplia cobertura de la formación de prácticas externas para facilitar la empleabilidad de los egresados
- c003 Publicar ofertas de calidad ajustadas al perfil universitario
- c005 Atender todas las solicitudes de orientación.
- c006 Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada.
- c007 Ofrecer formación relevante, de alto interés y valor para el empleo
- c008 Fomentar la colaboración y visibilizar al mayor número posible de entidades generadoras de empleo.
- c009 Publicar estudios de contratación generales, específicos y anuales.
- c010 Generar acciones que den respuesta a las necesidades sociales.
- c011 Actualizar y difundir la información a través de la Web.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s001 INSERCIÓN LABORAL	c001 Asegurar la satisfacción de universitarios/a y entidades con la práctica realizada.	 	Estudiantes	ic001 % de universitarios/as y entidades que manifiestan un grado de satisfacción igual o mayor a 8 (sobre 10).	Anual	80%	Responsable de medición: Servicio de Orientación. Forma de cálculo/obtención: Evaluación final y cuestionario de evaluación.
	c002 Garantizar una amplia cobertura de la formación de prácticas externas para facilitar la empleabilidad de los egresados	 	Estudiantes	ic002 Grado de cobertura prestado por el Servicio sobre el total de egresados en la UZ en el correspondiente curso académico.	Anual.	>= 30%	Responsable de medición: Servicio de Empresas. Forma de cálculo/obtención: Bases de datos.
	c003 Publicar ofertas de calidad ajustadas al perfil universitario	 	Estudiantes	ic003 Incremento porcentual en el número de usuarios del Portal de Prácticas y Empleo respecto al año anterior. Tomando como referencia el 31 de diciembre.	Anual.	>= 20%	Responsable de medición: Servicio de Empresas. Forma de cálculo/obtención: Bases de datos.
s002 ORIENTACIÓN	c005 Atender todas las solicitudes de orientación.		Estudiantes	ic005 % de solicitudes atendidas	Anual.	99%	Responsable de medición: Servicio de Orientación. Forma de cálculo/obtención: Agenda/Excel/base de datos.
s003 FORMACIÓN	c006 Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada.	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic006 Valoración media de la satisfacción de la acción formativa.	A la finalización del curso.	>=8	Responsable de medición: Servicio de Formación. Forma de cálculo/obtención: Encuesta.
	c007 Ofrecer formación relevante, de alto interés y valor para el empleo	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic007 Inscripciones realizadas sobre el número de cursos presenciales ofertados.	Anual.	>= 15	Responsable de medición: Servicio de Formación. Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo y base de datos.
				ic008 Número de alumnos certificados respecto al de alumnos que inician cursos de teleformación.	Anual.	=>60%	Responsable de medición: Servicio de Formación. Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo y base de datos.
s004 FERIA DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO	c008 Fomentar la colaboración y visibilizar al mayor número posible de entidades generadoras de empleo.	  	Estudiantes	ic009 N° de entidades participantes.	Anual.	>50.	Responsable de medición: Servicio de Empresas. Forma de cálculo/obtención: Compromiso de asistencia.
s005 OBSERVATORIO DE EMPLEO.	c009 Publicar estudios de contratación generales, específicos y anuales.		Estudiantes PTGAS PDI	ic010 N° de publicaciones en el año del seguimiento.	Anual.	>6	Responsable de medición: Responsable Técnico del Observatorio. Forma de cálculo/obtención: Informes.
s006 GESTIÓN DE PROGRAMAS ESPECÍFICOS PARA LA INSERCIÓN LABORAL	c010 Generar acciones que den respuesta a las necesidades sociales.			ic011 Número de programas vigentes en las áreas de interés: discapacidad, vertebración del territorio, internacionalización, atención a egresados y formación dual.	Anual	Mantener los ámbitos sociales de actuación	Responsable de medición: Jefe/a Negociado Asuntos Administrativos Forma de cálculo/obtención: Base de datos.

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s007 DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	c011 Actualizar y difundir la información a través de la Web.	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic012 Número de publicaciones realizadas en RRSS.	Semanal	1 o más por día lectivo	Responsable de medición: Servicio de Orientación Forma de cálculo/obtención: Redes sociales.
				ic013 Tráfico en la Web ante el lanzamiento de una nueva actividad/programa.	Mensual	Incremento del 15% respecto al estándar mensual.	Responsable de medición: Servicio de Orientación Forma de cálculo/obtención: Web

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

- a) Presentación al personal del Servicio.
- b) Publicación en la página web del Servicio.
- c) Carteles divulgativos.

2. Comunicación externa

- a) Publicación en el BOUZ.
- b) Publicación y difusión en el iUnizar.
- c) Publicación en la web de la Universidad de Zaragoza.
- d) Publicación en la página web del Servicio.
- e) Difusión a través de redes sociales.
- f) Carteles divulgativos.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta, se seguirá el siguiente proceso de valoración y respuesta:

Se creará una comisión de seguimiento para tratar los incumplimientos de los compromisos adquiridos.

Se valorará y analizará el incumplimiento de los compromisos de calidad por la comisión de seguimiento.

Se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos o sobre los que haya tenido reclamaciones

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>)

Mediante correo electrónico dirigido al Servicio de Orientación y Empleo: unibuzon@unizar.es

Se le dará respuesta en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación. Si fuera necesario se recabará información adicional de todas las partes implicadas bien por escrito, de manera presencial, o cualquier otro mecanismo que fuera oportuno.