

Servicio	CENTRO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE EMPLEO	Periodo de seguimiento	2017
-----------------	---	-------------------------------	------

La [Carta de servicios del COIE \(2017-2020\)](#) establece unos compromisos de calidad frente a nuestros usuarios, que se miden anualmente mediante una serie de indicadores. En el primer año de vigencia de la carta, 2017, los resultados de la medición de estos indicadores, y por tanto la evaluación del cumplimiento de los compromisos, son los que se presentan en este cuadro. Hemos cumplido ocho de los once compromisos; No se alcanza el valor deseado en la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes (**compromiso 2**). No se conoce dicho valor respecto de egresados, ya que no se ha llevado a cabo encuesta a este colectivo al no disponer de datos de contacto (**compromiso 5**). No se alcanza por poco el valor de satisfacción entre las empresas (**compromiso 7**). Hemos detectado que no había un adecuado alineamiento entre compromisos e indicadores en nuestra Carta de Servicios, por lo que procede que llevemos a cabo una revisión de la misma.

Compromiso de calidad	Indicador	Valor objetivo	Resultado obtenido	Cumplimiento (SI / NO)
A ESTUDIANTES				
1. Reducir a un máximo de 30 días naturales la tramitación de la documentación de prácticas y becas.	Número de días en gestionar la convocatoria (contados desde la comunicación de la solicitud de convocatoria por la empresa hasta la publicación de la misma).	<10 Días	0,92 días en empresas 0,70 días en UC	SI
	Número de días en gestionar el nombramiento (desde la comunicación del candidato/a seleccionado hasta la formalización del Anexo).	<30 días	23 días en Empresas 15 en UC	SI
2. Alcanzar un nivel de satisfacción en los estudiantes de 4 sobre 5 en relación a la gestión de sus necesidades.	Valor de satisfacción general obtenido en la encuesta de Satisfacción	4	3,36	NO
3. Fomentar el emprendimiento mediante la realización anual de encuentros y/o presentaciones de empresa.	Nº de actividades formativas en emprendimiento. Al menos 2 anuales	2	3	SI
A EGRESADOS				
4. Fomentar la búsqueda activa de empleo, mediante la organización anual de jornadas o en su defecto, feria de empleo.	Celebración Feria de Empleo	Si	Si	SI
	Nº de conferencias organizadas. Al menos dos al año	2	2	SI

5. Mantener un nivel de satisfacción en los egresados que utilizan los servicios del COIE, de 4 sobre 5 en relación a la gestión de sus necesidades.	Valor de satisfacción general obtenido en la encuesta de Satisfacción	4	No se conoce	NO
A EMPRESAS				
6. Dar respuesta a las necesidades de las empresas colaboradoras tramitando la preselección en menos de 10 días naturales.	Nº de días en realizar el trámite de preselección	<10 días naturales	<2 días naturales	SI
7. Mantener un nivel de satisfacción en las empresas de 4 sobre 5 en relación a la gestión de sus necesidades.	Porcentaje de satisfacción de las empresas con la gestión del COIE	4	3,69	NO
EN GENERAL A LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS				
8. Contestar las sugerencias y quejas presentadas por los usuarios en un plazo de 24 horas (salvo que medie sábado, domingo o festivo) o el primer día hábil tras haberla recibido.	Valor obtenido en la encuesta de satisfacción a usuarios a la pregunta "El personal muestra una clara disposición de ayudar".	>3,50	3,52	SI
	Tiempo que se tarda en contestar las quejas, sugerencias y/o reclamaciones.	<24 horas	100%	SI
9. Actualizar permanente la página web de la Unidad.	Aumento del nº de visitas a las webs del COIE	>754.880/año +10%	1.095.263/año 45,09%	SI
10. Difundir interna y externamente su actividad, en especial sobre gestión de prácticas y ofertas de empleo.	Número de actividades de promoción realizadas Difusión a través de Redes Sociales(+1000 acciones de difusión).	>1 100%	3 Si	SI SI
11. Asegurar la transparencia de la gestión del COIE.	Realización de una memoria de actividades anual del COIE.	Si	Si	SI

Quejas y reclamaciones recibidas por incumplimiento de los compromisos de calidad

Queja	fecha	Tratamiento	Rble
Queja por el retraso en la publicación de actas de resolución de plazas de proyectos de investigación	24/01/2017	Resuelta, informando al usuario que se daba traslado de dicha incidencia al Área Web. El COIE las había subido correctamente, pero el servicio web fallaba.	Director COIE

Sugerencia para añadir en los correos relativos a oferta de empleo un enlace a la web	19/04/2017	Resuelta, informándole que con la puesta en funcionamiento de la Agencia de Colocación, los correos ya contemplan esa opción	Director COIE
Queja por las condiciones ofertadas en una convocatoria de prácticas académicas externas	15/05/2017	Resuelta, informándole de la imposibilidad de imponer a las empresas el establecimiento de una cuantía mínima en concepto de bolsa o ayuda económica.	Director COIE
Queja por rechazo en el acceso a prácticas académicas en el Programa de Refuerzo y Orientación Académica de la Consejería de Educación del Gobierno de Cantabria	13/10/2017	Resuelta, informando al usuario que el proceso de selección es anterior a las fechas de matriculación y por lo tanto el COIE no es conocedor del cumplimiento de condiciones hasta dicho momento. El llamamiento para comunicar la selección se realiza desde la Consejería de Educación y el COIE interviene por primera vez cuando se le comunica los candidatos/as seleccionados, único momento en el que podemos comprobar si cada uno de ellos cumple los requisitos.	Director COIE