



Carta

DE SERVICIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

Revisión

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO





Carta

DE SERVICIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

Revisión

Carta de Servicios del Servicio Público de Empleo

Misión

Proporcionar tanto a los trabajadores como a los empleadores y a la sociedad asturiana en general, la información, servicios y recursos que faciliten sus transiciones en el mercado de trabajo, teniendo en cuenta las circunstancias socioeconómicas de cada momento.

Visión

El Servicio Público de Empleo quiere ser reconocido como la organización de referencia por:

- la información que facilita sobre el mercado de trabajo,
- la mejora continua de los servicios y recursos que ofrece,
- la utilidad para las personas que buscan trabajo y para las empresas que lo ofertan.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Información general

La información se puede obtener:

- A través de la **web trabajastur**, se ofrece información general sobre el mercado de trabajo, el empleo y la formación.
- En las oficinas de empleo, en los espacios de autoinformación, los/as usuarios/as pueden obtener información.
- En las mismas **oficinas de empleo**, los/as usuarios/as pueden recibir información directamente del personal de la oficina.

Otros trámites administrativos que se pueden realizar a través de la página web

- Gestión de la demanda de empleo: alta, baja, suspensión de la demanda, obtención de informes, actualización de datos personales y profesionales.
- Solicitud de entrevista de orientación.
- Gestión de la formación: consulta y solicitud de cursos de formación, solicitud de Certificados de Profesionalidad y Acreditaciones Parciales.
- Solicitud de certificados de profesionalidad y acreditaciones parciales.
- Registro de entidades colaboradoras.
- Facilitar a las empresas la comunicación de contratos a través de contrata.
- Facilitar a las empresas la solicitud y reclutamiento de trabajadores.

Servicio de información y orientación para el empleo

- Información sobre:
 - Perfiles profesionales por sector / ocupación.
 - Aspectos y herramientas útiles para la búsqueda de empleo.
- Entrevistas individuales para la elaboración de itinerarios.
- Sesiones grupales de apoyo a la búsqueda activa de empleo.

Servicios relacionados con el aumento de la empleabilidad

- Acreditación de centros colaboradores de formación e intermediación laboral.
- Oferta de acciones de formación para el empleo dirigida a trabajadores ocupados y desemplea-

dos: programación, información, impartición, gestión de ayudas y becas, seguimiento y evaluación.

- Oferta de programas de empleo-formación: programación, información, seguimiento y evaluación.
- Oferta de oportunidades de empleo:
 - Programas de colaboración con corporaciones locales.
 - Programas para la inserción laboral de personas con discapacidad.
 - Programas integrales de empleo.

Servicios relacionados con la intermediación laboral

- Difusión de las ofertas de empleo de las empresas asegurando información necesaria para reclutar y que los demandantes de empleo decidan si cumplen sus expectativas y responden a sus capacidades.
- Colaboración con las empresas que plantean dificultades para reclutar candidatos con las características profesionales requeridas.
- Difusión del Servicio europeo de empleo (EURES): búsqueda de ofertas o trabajadores/as en el ámbito europeo.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los ciudadanos que acceden a nuestra red de oficinas tendrán derecho a:

- Ser asesorados en la manera de acceder a la información de ofertas de trabajo, cursos, acciones de orientación profesional para el empleo e información actualizada sobre el mercado de trabajo.
- Recibir información de los derechos y obligaciones que contrae como persona demandante de empleo y/o al participar en los servicios, de los derechos que le acogen y de las consecuencias que el incumplimiento de sus deberes conlleva.
- Obtener certificado electrónico (usuario y contraseña) para realizar por internet la gestión de su demanda de empleo.
- Rapidez y eficacia en la respuesta.
- Recibir atención por personal siempre que lo solicite.
- Acceder a una información veraz actualizada.
- Formular sugerencias y plantear quejas sobre cuestiones relacionadas con los servicios prestados.
- A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el procedimiento que se trate.
- A ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal.

NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- Ley 3/2005, de 8 de julio, del Servicio Público de Empleo.
- Decreto 120/2006, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de funcionamiento y régimen interior del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias.
- Decreto 39/2009, de 3 de junio, de estructura orgánica básica del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias.
- Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo.
- Real Decreto 11/2001, de 12 de enero, sobre traspaso al del Principado de Asturias de la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo, en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación.
- Ley 52/2002, de 30 de diciembre, de presupuestos generales del estado para 2003.
- Orden Ministerial 2643/2003, de 18 de septiembre, por la que se regulan las bases para la concesión de subvenciones para la puesta en práctica de programas experimentales en materia de empleo.

- Decreto 105/2005, de 19 de octubre, por el que se regula la concesión de subvenciones a entidades locales en régimen de convocatoria pública.
- Orden ESS/1271/2013, de 24 de junio que regula los programas de Escuelas Taller y Talleres de Empleo.
- Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- Orden ESS/1897/2013, de 10 de octubre de desarrollo del decreto de certificados de profesionalidad.
- Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo
- Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo, por la que se desarrolla el Decreto anterior
- Orden ESS/1726/2012, de 2 de agosto por la que se modifica la Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
- Resolución 30 de enero de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo, por la que se establece el Registro de Centros y Entidades de Formación para el Empleo del Principado de Asturias.

QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

El Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias dispone de un buzón electrónico de quejas y sugerencias sobre los servicios prestados y posteriormente se analizan, valoran y responden.

spempleo@asturias.org spformacion@asturias.org

Además, cualquier ciudadano puede presentar una queja o sugerencia, directamente en cualquiera de las oficinas de empleo del Servicio Público de Empleo.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
Fomentar la utilización de la web del Servicio Público de Empleo trabajastur, consiguiendo mantener el número medio de visitas mensuales en 350.000.	Entradas a la web trabajastur.	Google Analytics.
Un punto de autoinformación por oficina de empleo.	Puntos de autoinformación por oficina.	Puntos de autoinformación.
Grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con la información recibida, mayor o igual a 7 sobre 10 en el 75% de los usuarios encuestados.	Grado de satisfacción.	Encuesta de satisfacción de usuarios/as de Oficinas de Empleo.
Facilitar el acceso y uso de la web Trabajastur en toda la Red de Oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma. Conseguir que un 80% de demandantes de empleo utilicen los medios telemáticos.	Porcentaje de renovaciones realizadas por Internet del total de los demandantes inscritos .	Sistema de gestión interno.
Comunicación del 100% de los contratos a través de contrat@	Contratos comunicados por contrat@.	Estadísticas de contratos.
Grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con la Orientación profesional recibida, mayor o igual a 7 sobre 10 en el 75% de los usuarios encuestados.	Grado de satisfacción.	Encuesta de satisfacción de clientes usuarios/as de Oficinas de Empleo.
Grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con las sesiones grupales recibidas, mayor o igual a 7 sobre 10 en el 75% de los usuarios encuestados.	Grado de satisfacción.	Encuesta de satisfacción de participantes en sesiones grupales.
Difusión del 100% de los cursos de formación para el empleo.	Cursos de formación para el empleo difundidos sobre el total.	Difundidos sobre total de cursos programados.
Grado de satisfacción de los participantes en los programas de formación superior a 3 (escala 1-4).	Grado de satisfacción.	Encuestas de satisfacción.
Programación de cursos de certificados de profesionalidad en más del 50% del total.	Porcentaje de cursos de CP sobre el total.	Acciones formativas.
Grado de satisfacción de las empresas que difunden sus ofertas de empleo superior a 8 en una escala de 1 a 10 en un 75% de las empresas encuestadas.	Grado de satisfacción.	Encuesta de valoración a las empresas que utilizan el servicio.
Difusión más del 85% de las ofertas de empresas.	Ofertas difundidas sobre total ofertas.	Ofertas difundidas.
Dar respuesta a las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios en los buzones a su disposición en el plazo máximo de 5 días.	Porcentaje de respuestas sobre total quejas y sugerencias de los usuarios respondidas en plazo.	Sistema de gestión interno

SISTEMA DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias recabará la valoración y opinión que las personas usuarias finales tienen sobre los servicios prestados en las Oficinas de Empleo y de las acciones de Información, Orientación y Formación, datos expresados a través de las encuestas de satisfacción.

De acuerdo con lo dispuesto las consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y MODO DE FORMULAR RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse al Servicio Público de Empleo. En un plazo máximo de 30 días naturales el Servicio Público de Empleo se dirigirá al usuario por el medio que este haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado. EL incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Servicio Público de Empleo

Consejería de Economía y Empleo
Marques de Teverga, 16 bajo
33005 Oviedo

Teléfono: 985962590

Fax: 985965767

Correos electrónicos: spempleo@asturias.org o spformacion@asturias.org

Horario de atención al público: de 9:00 h. a 14:00 h.

RELACIÓN DE OFICINAS DE EMPLEO

OFICINA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
AVILÉS I Calle del Muelle, 8 - 33400 Avilés	985542206 985542806	oeaviles@asturias.org
AVILES II González Abarca, 13 - 33400 Avilés	985568997 985568998	oeavile2@asturias.org
CANGAS DEL NARCEA Cuesta de la Vega, s/n. - 33800 Cangas del Narcea	985810266	oenarcea@asturias.org
CANGAS DE ONÍS Plaza Jardines del Ayuntamiento, 2 - 1º Dcha. Edificio de Servicios Múltiples 33550 - Cangas de Onís	985848465	oeconis@asturias.org
GIJÓN I Mariano Pola, 3 - 33212 Gijón	985353247 985353248	oegijon1@asturias.org
GIJÓN II Avelino González Mallada, s/n. - 33204 Gijón	985333000 985334018	oegijon2@asturias.org
GIJÓN III Juan de Austria, s/n. - 33213 Gijón	985315790 985315951	oegijon3@asturias.org
GIJÓN IV Sor Juana Inés de la Cruz, 10 - 33211 Gijón	985155499	oegijon4@asturias.org
GRADO La Moratina, s/n. - 33820 Grado	985750637	oegrado@asturias.org
INFIESTO Martínez Agosti, 18-20 - 33530 Infiesto	985710209	oeinfies@asturias.org
LANGREO Celestino Cabeza, 3 - 33930 Langreo	985692807	oelangre@asturias.org
LUARCA Nicanor Campo, 1 - 33700 Luarca	985640830	oeluarca@asturias.org
LUGONES Severo Ochoa 4, bajo - 33420 Lugones	985262028	oelugone@asturias.org
LLANES Carretera de Pancar, s/n. - 33550 Llanes	985401186	oellanes@asturias.org
MIERES Teodoro Cuesta, 49 - 33600 Mieres	985467711 985467866	oemieres@asturias.org
MOREDA Avenida Tartiere, 48 bajo - 33760 Moreda de Aller	985480100	oemoreda@asturias.org
NAVIA Las Veigas, 13 bajo - 33710 Navia	985473090 985474262	oenavia@asturias.org
OVIEDO I General Zubillaga, 7 - 33005 Oviedo	985274827 985273247	oeovied1@asturias.org
OVIEDO II General Elorza, 27 - 33001 Oviedo	985738370 985738377	oeovied2@asturias.org
POLA DE LENA Corporaciones de Lena s/n. - 33630 Pola de Lena	985490201	oelena@asturias.org
POLA DE SIERO Plaza de la Constitución s/n. - 33510 Pola de Siero	985720146 985721778	oesiero@asturias.org
PRAVIA Río Narcea, 4 bajo - 33120 Pravia	985820017	oepravia@asturias.org
TEVERGA San Martín, 7 (Edificio Múltiple) - 33110 Teverga	985764203	oeteverg@asturias.org
TINEO Avenida González Mayo, 32 (Edificio Fergo) - 33870 Tineo	985800032	oetineo@asturias.org
VEGADEO La Milagrosa, 18 - 33770 Vegadeo	985634348	oevegade@asturias.org

RELACIÓN DE CENTROS DE FORMACIÓN

OFICINA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
CENTRO DE FORMACIÓN DE AVILÉS Avenida de Alemania, 76 - 33401 Avilés	985569004	centroformacion.aviles@asturias.org
CENTRO NACIONAL DE FORMACIÓN DE LANGREO Pepita F. Duro, s/n. - 33930 Langreo	985674114	centroformacion.langreo@asturias.org
CENTRO DE FORMACIÓN DE GIJÓN Los Aserradores, s/n. (Poblado de Rocés) - 33211 Gijón	985163282 985143472	centroformacion.gijonlaspalmeras@asturias.org
CENTRO NACIONAL DE FORMACIÓN DE OVIEDO Polígono Espíritu Santo, Cerdeño - 33010 Oviedo	985792886	centroformacion.oviedo@asturias.org

