

III. Otras Resoluciones

Consejería de Empleo, Industria y Comercio

5499 *Servicio Canario de Empleo.- Resolución de 4 de diciembre de 2014, del Director, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo de este Organismo Autónomo.*

ANTECEDENTES

El artículo 6 del Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios a la calidad del servicio público y mejores prácticas, y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos, establece que tales Cartas sean aprobadas por resolución del Director o asimilado en el caso de los organismos autónomos a cuyos servicios se refieran aquellas.

En su virtud, previo informe favorable de la Inspección General de Servicios de 3 de diciembre de 2014, a tenor de lo previsto en el artículo 6.1 del precitado Decreto,

RESUELVO:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente a la Red de Oficinas de Empleo del Servicio Canario de Empleo.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios aprobada en el Boletín Oficial de Canarias.

Tercero.- Remitir un ejemplar completo a la Inspección General de Servicios para su publicación en la página central del Gobierno, vía Internet, y para su debida constancia.

Santa Cruz de Tenerife, a 4 de diciembre de 2014.- El Director, Alejandro Martín López.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE OFICINAS DE EMPLEO DEL SERVICIO CANARIO DE EMPLEO

A) DATOS IDENTIFICATIVOS.

1. Denominación: Oficinas de Empleo.

2. Departamento: Servicio Canario de Empleo. Consejería de Empleo, Industria y Comercio.

3. Direcciones, teléfonos y fax:

• Servicios Centrales del Servicio Canario de Empleo en Gran Canaria:

Calle Crucita Arbelo Cruz, s/n.
35014-Las Palmas de Gran Canaria.
Teléfono: (928) 455858. Fax: (928) 306101.

• Servicios Centrales del Servicio Canario de Empleo en Tenerife:

Avenida Dr. de la Rosa Perdomo, 2.
38010-Santa cruz de Tenerife.
Teléfono: (922) 474600. Fax: (922) 645341.

• Red de Oficinas de Empleo:

La información sobre las direcciones y teléfonos de contacto de las Oficinas que constituyen la Red de Oficinas de Empleo del Servicio Canario de Empleo se encuentra disponible en la siguiente dirección web:

http://www3.gobiernodecanarias.org/empleo/portal/web/sce/sce/directorio/oficinas_empleo.

4. Página web:

<http://www3.gobiernodecanarias.org/empleo/portal/web/sce>.

5. Sede electrónica:

<https://sede.gobcan.es/empleo/>.

6. Correos electrónicos:

Si tiene una consulta o quiere reportar una incidencia acerca del funcionamiento y los servicios ofrecidos a través de la Oficina Virtual, puede contactar con nosotros a través de: oficinavirtual.sce@gobiernodecanarias.org.

Para cualquier otra consulta relacionada con el Servicio Canario de Empleo, puede escribirnos a: sce@gobiernodecanarias.org.

7. Horario de atención a la ciudadanía:

De lunes a viernes de 8,30 a 14,00 horas.

Horario de verano (julio, agosto y septiembre): de lunes a viernes de 8,30 a 13,30 horas.

8. Servicio de atención telefónica 012:

El Gobierno de Canarias pone a disposición de los ciudadanos el teléfono 012, un Servicio de Atención Telefónica desde el que puede obtener información de manera rápida y cómoda estando disponible las 24 horas de los 365 días del año.

El servicio de Información y Atención Telefónica 012 también está disponible a través de los siguientes teléfonos: (922) 239301 o (928) 219030. Para llamadas nacionales desde fuera de nuestra comunidad autónoma, a través del 902 111 012. Para llamadas desde el extranjero, a través del +34902111012.

A través del 012 puede accederse a los siguientes servicios ofrecidos por la Red de Oficinas de Empleo del Servicio Canario de Empleo:

- Renovación de la demanda de empleo.
- Inscripción en cursos de formación ocupacional e información sobre las ofertas de empleo en difusión del SCE.
- Cita previa para la realización de trámites en las Oficinas de Empleo.
- Además, se ofrecen puestos de trabajo a los demandantes de empleo y se citan en caso de que estén interesados.

9. Finalidad:

La red de Oficinas de Empleo en Canarias está formada por un conjunto de centros presenciales donde se ofrece a los usuarios, de forma gratuita, entre otros, servicios de información, de intermediación y de orientación laboral, con objeto de favorecer la empleabilidad de las personas demandantes de empleo.

Asimismo, en las oficinas de empleo conviven, además, dos Administraciones, la Estatal y la Autonómica, con distintas competencias, con el fin de que el ciudadano pueda resolver, en el mismo lugar, todas las cuestiones relacionadas con el empleo:

- El Servicio Canario de Empleo (SCE), donde se gestiona la inscripción como demandante de empleo, imprescindible para solicitar y percibir prestaciones por desempleo, así como para acceder a todos los servicios y programas.
- El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), donde se informa y gestiona todo lo relacionado con las prestaciones y subsidios por desempleo.

B) SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LA CIUDADANÍA.

- Inscripción y registro como demandante de empleo.
- Información sobre el mercado de trabajo.
- Información general sobre prestaciones y subsidios.
- Información sobre las diferentes modalidades de contratación, requisitos, subvenciones, plazos y registros.
- Información sobre trabajar en Europa (EURES).
- Programas personalizados de búsqueda de empleo, mediante entrevista diagnóstico y elaboración de un itinerario personalizado de empleo.
- Ofertas de puesto de trabajo según las características profesionales del demandante.
- Ofertas de programas de formación para el empleo.
- Servicios de selección técnica de trabajadores para empresas.

C) NUESTROS COMPROMISOS.

- Atender a los usuarios de manera profesional, correcta y adecuada a sus necesidades, comprometiéndose a mantener un porcentaje de reclamaciones anuales inferior al 5% de los usuarios.
- El tiempo de espera en la oficina para ser atendido no podrá superar 12 minutos sobre la hora de la cita previa concertada.
- El grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con la información recibida, será mayor o igual a 7 sobre 10 en un 60% de las personas encuestadas.
- El grado de satisfacción general de los empleadores, en relación con la gestión de la oferta presentada, será mayor o igual a 7 sobre 10 en un 80% de los empleadores encuestados.
- Aumento del número de ofertas de trabajo que se difunden en la web del Servicio Canario de Empleo.

D) INDICADORES DE CALIDAD.

- Porcentaje de preguntas, reclamaciones y sugerencias contestadas mensualmente sobre el total de usuario inscritos en las Oficinas de Empleo.
- Tiempo de espera medio mensual en cada oficina de empleo, que no podrá superar los 12 minutos.

- Porcentaje de usuarios que manifiesten un grado de satisfacción mayor o igual a 7 sobre 10, en las encuestas anuales de satisfacción.

- Porcentaje de usuarios que manifiesten un grado de satisfacción mayor o igual a 8 sobre 10, en las encuestas anuales de satisfacción.

- Como mínimo el 60% de las ofertas de trabajo han de ser difundidas en la web del Servicio Canario de Empleo y sus redes sociales.

E) NECESITAMOS SU OPINIÓN: SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema a través de los siguientes canales:

Presentación telemática: <http://www.gobcan.es/sugrec/solicitud.jsp>.

Correo electrónico: sugrec.cpjs@gobiernodecanarias.org.

Escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y en las sedes de la Oficina Canaria de Información. También podrá acceder verbalmente a través del Servicio de Atención Telefónica del Gobierno de Canarias (012) o en las sedes de la Oficina Canaria de Información.

También pueden presentar su opinión en los registros de las sedes centrales y en los de las Oficinas de Empleo.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones deberá dirigirlas a la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), conforme a lo establecido en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo (BOC nº 78, de 16 de



junio de 1999), modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio (BOC nº 88, de 18 de julio de 2001).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.