



I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

• OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (SEPEPA)

RESOLUCIÓN de 26 de septiembre de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias.

El Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, en su artículo 3, las define como documentos en los que cada órgano o unidad informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que asume y los derechos que asisten a aquella en relación con estos servicios.

Los responsables de su elaboración, gestión y actualización serán los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran, correspondiendo su aprobación a la Consejería competente por razón de la materia, mediante Resolución, previo informe de la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de los servicios públicos.

Al respecto, el Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias ha elaborado la carta de servicios propia de este Organismo Autónomo, un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

La carta ha sido informada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 del decreto indicado.

En consecuencia con lo expuesto, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 38 de la Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno y 21 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración, por la presente,

RESUELVO

Primero.—Aprobar la carta de servicios del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias que figura como anexo a la presente Resolución.

Segundo.—Ordenar la publicación de esta resolución en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

En Oviedo, a 26 de septiembre de 2014.—El Consejero de Economía y Empleo, Graciano Torre González.—Cód. 2014-16562.

Anexo

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 desempleados: 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 400.000	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



Compromisos de calidad	Indicadores	Modos de medición
Porcentaje de certificados de profesionalidad con centros acreditados superior al 50%	Indicador de calidad porcentaje de certificados de profesionalidad con centros acreditados	Acreditación de centros
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 del 100% de las ofertas de empresas	Ofertas difundidas sobre total ofertas	Ofertas difundidas
Cubrir el 100% de las ofertas de difícil cobertura	Ofertas de difícil cobertura cubiertas sobre total	Cobertura de ofertas
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
La participación de 100 empresas en el procedimiento de detección de necesidades y priorización de especialidades	Número de empresas participantes	Participación en consulta

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
Dirección: Marques de Teverga, 16 bajo. 33005 Oviedo
Teléfono: 985962590
Fax: 985965767
Correo electrónico: spempleo@asturias.org
spformacion@asturias.org
Horario de atención al público: 9 a 14 horas

RELACIÓN DE OFICINAS DE EMPLEO

Avilés I
Calle del Muelle, 8, 33400, Avilés
985542206
985542806
oeaviles@asturias.org

Avilés 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, 1.º Dcha.
Edificio de Servicios Múltiples
33550, Cangas de Onís
985848465
oeconis@asturias.org

Gijón I

Fermín Canella, 2, 33207, 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

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