

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

MISIÓN

Diseñar, planificar, gestionar y evaluar las políticas de empleo, y garantizar la información sobre el mercado de trabajo para conseguir la inserción y permanencia en el mercado laboral de la ciudadanía y la mejora del capital humano de las empresas, todo ello de manera pública y gratuita, y asegurando la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, la libre circulación de las personas trabajadoras, la unidad del mercado de trabajo, la igualdad de trato y la coordinación con el Sistema Nacional de Empleo.

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.
Servicio Cántabro de Empleo.

Servicios Centrales del Servicio Cántabro de Empleo:
Paseo General Dávila, 87. 39006 Santander, Cantabria
Tel.: 012 / 902 139 012 | Fax: 942 20 83 53

Horario de atención a la ciudadanía:

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas: 5 y 16

Paradas de taxis próximas: Paseo General Dávila, 250.

(SANTANDER)



Red de Oficinas de Empleo:

Para obtener información sobre cada una de las oficinas de empleo visite la página Web: www.empleacantabria.es.

Página web: www.empleacantabria.es

Facebook: <https://www.facebook.com/Empleacantabria>

Twitter: [@Empleacantabria](https://twitter.com/empleacantabria)

WhatsApp: 676 58 20 88

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO



SERVICIOS QUE PRESTAMOS

>>> ORIENTACIÓN PROFESIONAL, que comprende las siguientes actividades:

- Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil.
- Diseño del itinerario individual y personalizado de empleo.
- Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad.
- Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición del currículo y para la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.
- Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo, políticas activas de empleo y servicios comunes y complementarios de la cartera y sobre la oferta formativa y los programas.
- Apoyo a la gestión de la movilidad laboral.

>>> SERVICIO DE COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS, que comprende las siguientes actividades:

- Gestión de las ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas. Difusión de información.
- Prospección e identificación de necesidades de los empleadores y captación de ofertas de empleo no gestionadas por los Servicios Públicos de Empleo.
- Información y asesoramiento sobre la contratación y las medidas de apoyo a la activación, la contratación e inserción en la empresa.
- Comunicación de la contratación laboral y de las altas, períodos de actividad y certificados de empresa.
- Apoyo a procesos de recolocación.

>>> SERVICIO DE FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN PARA EL EMPLEO, que comprende las siguientes actividades:

- Formación profesional para el empleo acorde a las necesidades de los usuarios.
- Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación.
- Evaluación, reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral.
- Mantenimiento y actualización de la cuenta de formación.
- Inscripción y acreditación de centros y entidades de formación profesional para el empleo.
- Gestión de los instrumentos europeos para favorecer la movilidad en la formación y cualificación profesional.

>>> SERVICIO DE ASESORAMIENTO PARA EL AUTOEMPLEO Y EL EMPRENDIMIENTO, que comprende las siguientes actividades:

- Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.
- Fomento de la economía social y del emprendimiento colectivo.
- Asesoramiento sobre las ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo.
- Asesoramiento sobre los incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación.

>>> SUBVENCIONES CUYO OBJETO ES APOYAR Y FOMENTAR OTROS SERVICIOS Y PROGRAMAS NO INCLUIDAS EN LOS ANTERIORES.

>>> SERVICIOS PRESTADOS DESDE LA PÁGINA WEB EMPLEACANTABRIA Y A TRAVÉS DE LA OFICINA ELECTRÓNICA DEL SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO.

- Buscador cursos.
- Buscador empleo.
- Renovación demanda.
- Consulta de ofertas.
- Consulta situación demanda.
- Consulta datos personales.
- Consulta datos profesionales.
- Cambio situación de demanda.

>>> SERVICIOS PRESTADOS DESDE LA APP DEL SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO.

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

>>> Obtener una valoración de satisfactoria o muy satisfactoria de al menos el 65% de las personas consultadas sobre su grado de satisfacción con los servicios recibidos.

>>> Obtener un número de reclamaciones inferior al 1% de las personas atendidas por el Servicio Cántabro de Empleo en el periodo de referencia.

>>> Garantizar un tiempo de espera inferior a 15 minutos para ser atendido en la Red de Oficinas de Empleo.

>>> Obtener una valoración de satisfactoria o muy satisfactoria de al menos el 65% de la ciudadanía (personas y empresas) consultada sobre su grado de satisfacción con los servicios recibidos.

>>> Obtener un porcentaje de reclamaciones relativas a los servicios prestados inferior al 1% del número total de empresas atendidas en la Red de Oficinas de Empleo.

>>> Obtener una valoración de satisfactoria o muy satisfactoria en al menos el 65% de las encuestas realizadas en relación al grado de satisfacción general de las personas participantes en acciones formativas de formación profesional para el empleo y de las consultadas por este servicio por otros medios.

>>> Aumentar el porcentaje de finalización de participantes de los programas de formación profesional para el empleo.

>>> Aumentar el porcentaje de acciones formativas vinculadas a la obtención de certificados de profesionalidad.

>>> Resolver en un plazo máximo de 5 meses las solicitudes de acreditación como Entidad de formación y revisar en el mismo plazo las declaraciones responsables para su inscripción presentadas por las Entidades de formación.

>>> Resolver, al menos, el 90% de las solicitudes de subvenciones a personas emprendedoras desempleadas que desean establecerse por cuenta propia en un plazo máximo de 4 meses desde la fecha de presentación de la solicitud.

>>> Obtener una valoración de satisfactoria o muy satisfactoria de al menos el 65% de las personas emprendedoras desempleadas que desean establecerse por cuenta propia con respecto a la información recibida relativa a la solicitud de subvenciones.

>>> Mejorar la calidad de la gestión y resolución de las subvenciones dirigidas a personas, empresas privadas, entidades locales e instituciones sin ánimo de lucro, mediante su tramitación electrónica.

>>> Incrementar el número de visitas a la página web www.empleacantabria.es

>>> Incrementar el número de personas usuarias de los servicios on-line.

>>> Mantener la información actualizada en la página web www.empleacantabria.es

>>> Publicar, en la página Web www.empleacantabria.es, el segundo día laborable del mes, la información relativa a paro registrado y contratos comunicados de Cantabria.

>>> Incrementar el número de servicios prestados desde la APP.

CÓMO LO MEDIMOS

>>> Porcentaje de valoración satisfactoria o muy satisfactoria obtenida en relación al grado de satisfacción de las personas usuarias con la información recibida.

>>> Número de reclamaciones relativas a la información prestada en la Red de Oficinas de Empleo.

>>> Tiempo de espera para ser atendido en la Red de Oficinas de Empleo a través del sistema de atención inteligente.

>>> Porcentaje de valoración satisfactoria o muy satisfactoria obtenida en relación al grado de satisfacción general de la ciudadanía (personas y empresas) con la gestión de sus ofertas de empleo.

>>> Porcentaje de reclamaciones relativas a los servicios prestados a las empresas atendidas en la Red de Oficinas de Empleo.

>>> Porcentaje de valoración satisfactoria o muy satisfactoria obtenida en relación al grado de satisfacción de las personas usuarias con la formación recibida y de la puntuación media anual obtenida en el ítem "Grado de satisfacción general con el curso" del cuestionario para la evaluación de la calidad cumplimentado por las personas participantes en las acciones de formación para el empleo.

>>> Porcentaje de participantes que finalizan los programas formativos (incluyéndose en este concepto a los que abandonan por inserción laboral).

>>> Porcentaje de acciones formativas vinculadas a la obtención de certificados de profesionalidad (completos o parciales), respecto al número total de acciones formativas impartidas.

>>> Porcentaje de solicitudes de acreditación de los centros y entidades de formación profesional resueltas en un plazo inferior o igual a 4 meses respecto del total de solicitudes presentadas en el año.

>>> Porcentaje de solicitudes de ayudas al autoempleo resueltas, en relación con el total, en un plazo inferior o igual a 4 meses desde la fecha de presentación de la solicitud.

>>> Porcentaje de valoración satisfactoria o muy satisfactoria obtenida en relación al grado de satisfacción de las personas solicitantes de ayudas al autoempleo.

>>> Porcentaje de recursos estimados contra la denegación de una subvención, en relación con el total de los expedientes denegados.

>>> Número de visitas a la página Web www.empleacantabria.es

>>> Número de personas usuarias de los servicios de la oficina electrónica prestados desde la página web www.empleacantabria.es y desde la APP del Servicio Cántabro de Empleo.

>>> Porcentaje de meses en los que se ha publicado la información relativa al paro registrado y contratos comunicados el segundo día laborable del mes en el año de referencia.

>>> Porcentaje de publicaciones en la página Web www.empleacantabria.es de la información relativa a paro registrado y contratos comunicados de Cantabria realizadas en el segundo día laborable del mes.

>>> Incremento del número de servicios prestados desde la APP.