



**INFORME ANUAL RELATIVO A LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del 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, cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

El Servicio público de Empleo tiene la carta de servicios aprobada por Resolución de 26 de septiembre de 2014 de la Consejería de Economía y Empleo (BOPA 7-10-2014)

En la carta de servicios del Servicio Público de Empleo se establecen los siguientes compromisos de calidad:

| 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         |
| 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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|

En el año 2015 se obtuvieron los siguientes resultados en los diferentes indicadores:

| COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                                                                                                                        | Resultados 2015 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Fomentar la utilización de la web del Servicio Público de Empleo trabajastur, consiguiendo mantener el número medio de visitas mensuales en 400.000                                           | 369.043         |
| Un punto de autoinformación por oficina de empleo                                                                                                                                             | SI              |
| 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.                                     | 6,9             |
| 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. | 78,76%          |
| Comunicación del 100% de los contratos a través de contrat@                                                                                                                                   | 98,92%          |
| 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.                         | 6,99            |
| 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.                             | 7,15            |
| Porcentaje de certificados de profesionalidad con centros acreditados superior al 50%                                                                                                         | *               |
| Difusión del 100% de los cursos de formación para el empleo                                                                                                                                   | 100%            |
| Grado de satisfacción de los participantes en los programas de formación superior a 3 (escala 1-4)                                                                                            | 3,4             |



|                                                                                                                                                      |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Programación de cursos de certificados de profesionalidad en más del 50% del total.                                                                  | 72,98% |
| 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. | 7,78   |
| Difusión del 100% de las ofertas de empresas                                                                                                         | 87,65% |
| Cubrir el 100% de las ofertas de difícil cobertura                                                                                                   | ND     |
| Dar respuesta a las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios en los buzones a su disposición en el plazo máximo de 5 días.                   | **     |

\* No se dispone a fecha de hoy del indicador, no obstante, considerando el valor de este indicador en 2014 y la tendencia de crecimiento de todos los indicadores relativos a Certificados de Profesionalidad, se estima que el valor del mismo será como mínimo de un 60%

\*\*En desarrollo el sistema de gestión interno. No obstante las quejas y sugerencias son respondidas por lo general en esos plazos

Oviedo, 23 de agosto de 2016

La Directora Gerente del Servicio Público de Empleo

Fdo: Luisa Pérez Ramos