



**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 para el año 2016 recogía 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	Contratos comunicados por contrat@	Estadísticas de



a través de contrat@		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

En el año 2016 se obtuvieron los siguientes resultados en los diferentes indicadores:



COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN	Resultados 2016
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 Analythics	453.307
Un punto de autoinformación por oficina de empleo	Puntos de autoinformación por oficina	Puntos de autoinformación	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.	Grado de satisfacción	Encuesta de satisfacción de usuarios/as de Oficinas de Empleo	7,1
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	82,58%
Comunicación del 100% de los contratos a través de contrat@	Contratos comunicados por contrat@	Estadísticas de contratos	99,14%
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	6,87
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	100,00%



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	100%
Grado de satisfacción de los participantes en los programas de formación superior a 3 (escala 1-4)	Grado de satisfacción	Encuestas de satisfacción	de 3,58
Programación de cursos de certificados de profesionalidad en más del 50% del total.	Porcentaje de cursos de CP sobre el total	Acciones formativas	78,00%
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	7,46
Difusión más del 85% de las ofertas de empresas	Ofertas difundidas sobre total ofertas	Ofertas difundidas	91,45%
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	100%

Oviedo, 15 de marzo de 2017

La Directora Gerente del Servicio Público de Empleo

Fdo: Luisa Pérez Ramos