



Carta de Servicios del Servicio de Información y Empleo (SIE)

El **Servicio de Información y Empleo**, se crea con el ánimo de fomentar la **promoción sociolaboral** de las personas interesadas en mejorar su empleabilidad y facilitar la accesibilidad y el aprovechamiento de los recursos existentes de cara a la **inserción laboral**, el **mantenimiento del empleo** y la **mejora profesional**.

Para ello cuenta con los siguientes servicios y/o recursos:

1.- SERVICIOS PRESENCIALES:

1.1.- SERVICIO DE INFORMACIÓN:

Facilita información actualizada relacionada con el empleo y la formación como:

- Directorios de empresas por sectores,
- Información laboral,
- Ofertas laborales y formativas,
- etc.

Esta labor se desarrolla tanto de forma personalizada como a través de Sesiones grupales de información.

El **horario de atención al público** es de Lunes a Viernes en:

- Horario Normal de 9,00 a 14,00 horas.
- Horario Reducido de Verano (1 de junio a 30 de septiembre) de 9,00 a 13,30 horas.

1.2.- SERVICIO DE ORIENTACIÓN POR COMPETENCIAS

Consiste en un acompañamiento individualizado hacia el mercado de trabajo, basado en un exhaustivo diagnóstico de competencias a través de instrumentos innovadores, que permite evaluar las propias capacidades y sus implicaciones en el desarrollo profesional.

La orientación por Competencias se realiza de forma individual y/o grupal.

El horario de las actividades de orientación (previa cita) es de Lunes a Viernes en:

- Horario Normal de 9,00 a 14,00 horas.
- Horario Reducido de Verano (1 de junio a 30 de septiembre) de 9,00 a 13,00 horas.



2.- RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO.

2.1.- AULA ABIERTA.

El **Aula Abierta de Información y Empleo** es el espacio donde se unen las TIC's y los recursos más innovadores relacionados con el empleo y la formación: Ordenador con conexión a Internet, biblioteca multimedia, recursos bibliográficos, prensa especializada, fotocopiadora-impresora, fax y teléfono.

Además de ofrecer asesoramiento técnico, pueden hacerse reservas para la realización de cursos de teleformación o trabajos específicos de formación e investigación y se ofertan talleres formativos relacionados con la búsqueda activa de empleo apoyado en las TIC's.

El **horario de atención al público** es de Lunes a Viernes en:

- Horario Normal de 9,00 a 14,00 horas*.
- Horario Reducido de Verano (1 de junio a 30 de septiembre) de 9,00 a 13,30 horas*.
- Cerrado en el mes de Agosto.

* En los casos en que el Aula Abierta cambie puntualmente su horario de forma programada por la realización de otras actividades se avisará al público con una semana de antelación.

3.- SERVICIOS TELEMATICOS:

3.1.- TABLÓN VIRTUAL DE FORMACIÓN Y EMPLEO (www.ifef.es/tv_v2):

El **Tablón Virtual** ofrece información periódica y actualizada a través de Internet sobre becas, empleo privado, empleo público, formación, prácticas y voluntariado.

3.2.- SERVICIO DE INFORMACIÓN Y EMPLEO TELEMÁTICO ((www.ifef.es/sietelematico):

Este servicio es una herramienta útil para aquellas personas usuarias que se encuentra en proceso de búsqueda de empleo, que les acerca de forma personalizada tanto la información como la orientación por competencias. de una forma continua y potenciando un servicio dinámico que responda a las demandas de los/as usuarios/as.

Este servicio cuenta con aplicaciones multimedia y recursos que permiten descubrir a los/as usuarios/as del servicio, de forma virtual, sus intereses y motivaciones, sus competencias clave y, de esta forma, definir su objetivo profesional.

4.- SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Existe un sistema de Reclamaciones a disposición de los/as usuarios/as del Servicio. La correspondiente reclamación se presentará por escrito en la secretaria del IFEF donde le sellarán una copia y la tramitarán previa identificación de la persona reclamante; También existe la opción de depositar la queja o sugerencia de forma anónima en el buzón de sugerencias ubicado a la entrada de las instalaciones del SIE.

5.- LOS COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS.

Para cumplir los objetivos que nos hemos marcado para el SIE el IFEF se compromete a:

1. Actualizar diariamente (días hábiles) la información publicada en el Tablón virtual.
2. Que el tiempo que pasa desde que se solicita hasta que se realiza la primera cita de orientación no supere los 20 días hábiles.
3. Entregar al menos el 95% de la información / documentación solicitada por los usuario/a antes de 7 días naturales.
4. Atención por personal cualificado, con comunicación y trato cordial, utilizando un lenguaje preciso y sencillo.
5. Responder o resolver al menos el 95% de las cuestiones planteadas por vía telemática antes de 3 días hábiles.

6.- INDICADORES SIGNIFICATIVOS.

Para corroborar el cumplimiento de esos objetivos se han desarrollado los siguientes indicadores de calidad **que se expondrán en esta pagina web:**

1. Tiempo medio de demora de la primera cita de orientación por competencias.
2. Porcentaje de documentos puestos a disposición del usuario/a en las siguientes 3 días hábiles a su solicitud.
3. Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con el servicio prestado.
4. Porcentaje de respuestas al usuario/a en las siguientes 3 días hábiles a la recepción de su comunicación telemática.
5. Tiempo medio de demora de la entrega de los directorios (a actualizar tras la solicitud))

7.- OBJETIVOS ESTABLECIDOS.

Para el presente se han establecido los siguientes objetivos:

- Tras implantar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2008, obtener su certificación en el 2011.