
SERVICIO EXTREMEÑO PÚBLICO DE EMPLEO

RESOLUCIÓN de 1 de marzo de 2006, de la Dirección Gerencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios para Usuarios de los Servicios de Formación “Orientada a la Calidad de la Formación” y se dispone su publicación.

Visto el proyecto de Carta de Servicios cuya elaboración se ha confiado al Servicio de Mejora Continua e Intermediación del SEXPE, y examinado su contenido, previo informe de la Dirección General de Coordinación e Inspección, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios para Usuarios/as de los Servicios de Formación “Orientada a la Calidad de la Formación”, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios para Usuarios/as de los Servicios de Formación “Orientada a la Calidad de la Formación” para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de los Servicios Centrales de este Organismo en Mérida, en las sedes de los Servicios Provinciales en Cáceres y Badajoz, en todos los Centros de Empleo del SEXPE, en los Centros de Formación Ocupacional del SEXPE de Cáceres y de Don Benito y en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de Internet <http://sia.juntaex.es>.

Mérida, a 1 de marzo de 2006.

El Director Gerente del Servicio
Extremeño Público de Empleo,
JAIME RUIZ PEÑA

A N E X O

“CARTA DE SERVICIOS PARA USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN”

“Orientada a la Calidad de la Formación”

PRÓLOGO

El Servicio Extremeño Público de Empleo es un Organismo Autónomo de carácter administrativo, adscrito a la Consejería de Economía y Trabajo, encargado de la gestión y ejecución de todas aquellas políticas orientadas a la consecución del pleno empleo en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Estas políticas tienen como finalidad facilitar a los trabajadores, en especial desempleados, la obtención de un puesto de trabajo y a los empleadores, la contratación de trabajadores adecuados a sus necesidades de producción de bienes y servicios.

Es una de las misiones del Servicio Extremeño Público de Empleo aportar a las personas que integran el mercado de trabajo en Extremadura los conocimientos necesarios para mejorar su desempeño profesional presente y futuro.

El servicio a los ciudadanos es un principio fundamental que ha de regir la actuación de la Administración. La evolución de la sociedad exige una renovación de la Administración y de sus mecanismos para garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos cuando entran en relación con ella.

Las Cartas de Servicios se integran dentro de una serie de acciones encaminadas a la construcción de una nueva Administración, que sepa responder a los desafíos derivados de la transformación de la sociedad y a las demandas de los ciudadanos, situándolos en el centro de sus decisiones.

Mediante la presente Carta de Servicios el SEXPE asume el compromiso de prestar un servicio de calidad a los usuarios, logrando así un acercamiento de la Administración al ciudadano y una mejora de sus condiciones de vida.

Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

I.1. Datos identificativos.

El Servicio Extremeño Público de Empleo (SEXPE) es un organismo autónomo de carácter administrativo dotado de personalidad jurídica propia y adscrito a la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de trabajo, conforme a lo dispuesto

en la Ley 7/2001, de 14 de junio, de creación del SEXPE. Actualmente tiene asignadas estas competencias la Consejería de Economía y Trabajo, según el Decreto del Presidente 26/2003, de 30 de junio, por el que se distribuyen las competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

El SEXPE es una organización pública que presta servicios de calidad mediante políticas activas de empleo, con especial relevancia en la recualificación continua de los recursos humanos, que incrementa la empleabilidad tanto de los usuarios (desempleados y ocupados) y los clientes (empresas y administraciones) como del mercado de trabajo regional, interviniendo activamente con trabajadores motivados e implicados. En definitiva, personas que trabajamos para que puedan trabajar personas. Las normas por las que se rige su actuación se recogen en la mencionada Ley 7/2001, de 14 de junio, de creación del SEXPE y el Decreto 123/2001, de 25 de julio, por el que se aprueban sus Estatutos.

I.2. Identificación del Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios para Usuarios/as de los Servicios de Formación “Orientada a la Calidad de la Formación” es el Servicio de Mejora Continua e Intermediación del SEXPE, sito en C/ San Salvador, núm. 9 (Mérida).

I.3. Direcciones y horarios.

— Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Sede Central en Mérida:

C/ San Salvador, núm. 9

C.P. 06800

Tel.: 924 027300

Fax: 924 027347

Dirección de correo electrónico: dgsexpe@eco.juntaex.es

Servicios Territoriales:

En Badajoz:

Avda. Colón, 6

C.P. 06005

Tel.: 924 012800

Fax: 924 012801

Dirección de correo electrónico: dgsexpe@eco.juntaex.es

Servicios Territoriales:

En Cáceres:

Avda. de la Hispanidad, 3

C.P. 10002

Tel.: 927 005170

Fax: 927 005171

Dirección de correo electrónico: dgsexpe@eco.juntaex.es

Centro de Formación Ocupacional de Cáceres:

Avda. de la Hispanidad, 6

C.P. 10002

Tel.: 927 005950

Fax: 927 006944

Dirección de Correo Electrónico: cfocaceres@eco.juntaex.es

Centro de Formación Ocupacional de Don Benito:

Avda. Vegas Altas, 117

C.P. 06400

Tel.: 924 021460

Fax: 924 021730

Dirección de Correo Electrónico: cfodonbenito@eco.juntaex.es

— Direcciones en Internet:

<http://www.empleaextremadura.com>

— Horarios:

- Horario administrativo en los Servicios Centrales del SEXPE en Mérida y en los Servicios Territoriales de SEXPE en Cáceres y Badajoz: Lunes a viernes de 8:00 a 15:00.

- Horario administrativo en el Centro de Formación Ocupacional de Cáceres: Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

- Horario administrativo en el Centro de Formación Ocupacional de Don Benito: Lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

El Servicio Extremeño Público de Empleo ofrece los siguientes servicios, en función del tipo de usuario/a al que se presta:

DESEMPLEADAS/OS

1. Informar sobre los cursos de formación (Escuelas Taller, Casas de Oficio, Talleres de Empleo, Plan de Formación e Inserción Profesional, etc.).

2. Impartir formación y acreditar la formación impartida mediante la entrega de diplomas.

3. Emitir certificados profesionales.

4. Controlar la calidad de la ejecución de las actividades formativas impartidas.

5. Tramitar las solicitudes de becas de programas formativos europeos.

6. Facilitar las prácticas formativas en empresas.

7. Gestión de las ayudas y becas solicitadas.

8. Atender y resolver las consultas realizadas.

OCUPADAS/OS

1. Informar sobre las programaciones de los cursos de formación continua.

2. Impartir formación y acreditar la formación impartida mediante la entrega de diplomas.

3. Controlar la calidad de la ejecución de las actividades formativas impartidas.

4. Atender y resolver las consultas realizadas.

EMPRESAS

1. Homologar como Centro Colaborador para la impartición de formación ocupacional.

2. Homologar las especialidades formativas solicitadas por las empresas.

3. Informar sobre las programaciones de los cursos de formación continua de carácter intersectorial, de la Economía social y de los autónomos.

4. Colaboración para la realización de prácticas formativas por desempleados en su empresa.

5. Asesorar sobre la gestión administrativa que se debe llevar a cabo durante la impartición de la formación ocupacional y continua.

6. Gestionar la concesión de subvenciones para la realización de prácticas en empresas y de cursos de formación continua.

7. Estudio de necesidades de formación a empresas.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

a) De ámbito estatal

— Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y sus modificaciones posteriores.

— Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

— Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por la que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

— Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

— Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo.

— Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional.

— Real Decreto 1506/2003, de 28 de noviembre, por el que se establecen las directrices de los certificados de profesionalidad.

— Real Decreto 1046/2003, de 1 de agosto, por el que se regula el subsistema de Formación Profesional Continua.

— Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

— Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

— Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

b) De ámbito autonómico

— Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 92/1993, de 20 de julio, sobre expedición de copias auténticas, certificaciones de documentos públicos o privados, acceso a los registros y archivos.

— Decreto 93/1993, de 20 de julio, por el que se adaptan los registros de documentos de la Junta de Extremadura a las exigencias de la Ley 30/1992.

— Decreto 98/2001, de 26 de junio, por el que se adaptan los procedimientos de la Junta de Extremadura en aplicación de la Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y se publica su inventario.

— Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano.

— Orden de la Consejería de Presidencia de 11 de septiembre de 2000, por la que se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización.

— Decreto 77/1990, de 16 de octubre, que regula el Régimen General de concesión de subvenciones.

— Decreto 61/2001, de 17 de abril, por el que se establece el Plan Regional de la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre Formación, Perfeccionamiento y Cualificación Profesional de trabajadores y desempleados.

— Ley 7/2001, de 14 de junio, de creación del Servicio Extremeño Público de Empleo.

— Decreto 123/2001, de 25 de julio, por el que se aprueban los Estatutos del Organismo Autónomo, Servicio Extremeño Público de Empleo.

— Resolución de 1 de marzo de 2004, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura por el que se aprueba el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura”.

— Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Resolución de 9 de febrero de 2005, por la que se aprueba el modelo normalizado de impresión de los folletos divulgativos de las Cartas de Servicios.

4. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

4.1. Compromisos de calidad asumidos por el SEXPE.

La relación de los servicios prestados y los Derechos que asisten a los ciudadanos y usuarios que los demandan se prestará conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Publicar de modo accesible en diferentes canales, la oferta formativa global de cursos existente.

2. Evaluar anualmente la calidad de la oferta formativa y su adaptación a las necesidades del mercado de trabajo de Extremadura.

3. Convocar, al menos, 2 programaciones al año.

4. Medir la satisfacción de los alumnos para cada curso de formación impartido.

5. Atender las quejas y sugerencias en un plazo no superior a 30 días.
6. Expedición de, al menos, 10.000 diplomas al año.
7. Realización de, al menos, 1.200 acciones formativas al año.
8. Participación de, al menos, 15.000 alumnos al año en acciones formativas.
9. Inserción Laboral del 33% de los alumnos formados en cursos con medios propios en el Centro de Formación de Don Benito.
10. Entrega del material didáctico al principio del curso.
11. Los alumnos tienen la posibilidad de realizar sugerencias y mejoras directamente al Director Gerente del SEXPE.
12. Respetar el tiempo dedicado a la formación e impartir la totalidad de horas reconocidas.
13. Asegurar el nivel suficiente de conocimiento del profesorado. En caso contrario, procederemos a su sustitución.

4.2. Indicadores de Calidad.

Los indicadores de calidad que permitirán comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad definidos son los siguientes:

1. Número de Alumnos Totales Formados.
2. N.º acciones formativas impartidas.
3. Porcentaje de Alumnos Insertados laboralmente con medios propios.
4. Porcentaje de Alumnos Insertados laboralmente en relación a acciones o prácticas formativas.
5. Número de Prácticas Formativas ofertadas por Empresas.
6. Número de Alumnos de Prácticas Formativas.
7. Número Diplomas Emitidos.
8. N.º profesores sustituidos por incumplimiento del perfil requerido.
9. N.º programaciones publicadas anualmente.
10. Número de Incidencias totales en Controles de Calidad de los Cursos.
11. Índice General de satisfacción de los alumnos.
12. Número de Quejas y/o sugerencias registradas.
13. Número de Quejas presentadas sobre el nivel formativo de los docentes del curso.

14. Tiempo medio de atención de quejas y sugerencias.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los ciudadanos.

Los derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos, con carácter general, en la Constitución Española, así como en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

No obstante lo anterior, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha querido dotar de especial relevancia a este conjunto de potestades públicas, y ha aprobado la “Carta de Derechos de los ciudadanos” como auténtico mandato que nuestra Administración asume y cuyo ejercicio se compromete a facilitar a cuantas personas físicas o jurídicas a través de sus representantes se relacionen con ella.

Dicha Carta, que se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, se concibe como un instrumento que convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquellos, convirtiéndoles en su referente de actuación. Así, se reconocen los Derechos “a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos”, “a recibir una atención adecuada”, “a obtener información”, “a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada”, “a una Administración responsable ante el ciudadano” y “a participar activamente en los servicios públicos”.

Algunas de cuyas manifestaciones más concretas que inciden en las funciones del Servicio Extremeño Público de Empleo son las siguientes:

- Recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento del Servicio y los requisitos genéricos de sus procedimientos.
- Conocer el contenido actualizado de las normas aplicables por el Servicio mediante sistemas de datos fácilmente accesibles.
- Obtener la ayuda e información necesarias para cumplimentar las instancias que se dirijan al Servicio.
- Formular quejas y sugerencias relativas al funcionamiento del Servicio.

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos y usuarios que hagan uso de los servicios que presta el SEXPE colaboran con éste a través de los siguientes medios:

— Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que puedan realizarse de manera periódica.

— Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo; así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias podrán ser presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a

la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de Internet en el buzón de correo electrónico de la Consejería de Presidencia específicamente dedicado a la información y atención al ciudadano:

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberá indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las Quejas y Sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.