



**INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS
COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE EMLPEO
2019**

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, durante el primer trimestre de cada año 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.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios aprobada por Resolución de 26 de septiembre de 2014, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias (BOPA233, de 7 de octubre de 2014).

En el anexo1 a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

Oviedo, 6 de marzo de 2020

La Directora Gerente del Servicio Público de Empleo

Fdo: Pilar Varela Díaz

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO 2019

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN NO CUMPLIMIENTO	ACTUACIONES DE MEJORA
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	475.544			
Un punto de autoinformación por oficina de empleo	Puntos de autoinformación por oficina	100%			
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	4,86 sobre 5	Compromiso cumplido. Nueva escala de valoración sobre 5. Equivaldría a un 9,72		
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	76,50%	3,5 puntos de no cumplimiento	Algunos demandantes tienen dificultades para las renovaciones vía internet o APP	Se cotinuará insistiendo con los demandantes de empleo en la renovación por internet y utilización de la APP del SEPEPA. Se estan además modernizando los puntos de autoinformación de las Oficinas de Empleo
Comunicación del 100% de los contratos a través de contrat@	Contratos comunicados por contrat@	99,81%	0,19 puntos de no cumplimiento	Algunas empresas de pequeño tamaño siguen llevando los contratos a las oficinas para su comunicación	Se cotinuará insistiendo a las empresas en el registro de los contratos a traves de la aplicación
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	4,61	Compromiso cumplido. Nueva escala de valoración sobre 5. Equivaldría a un 9,22		
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	ND			No se dispone de este dato al haberse modificado el sistema de medición de la satisfacción, que se realiza ahora vía web y sus resultado son visible para la ciudadanía en el portal de transparencia
Difusión del 100% de los cursos de formación para el empleo	Cursos de formación para el empleo difundidos sobre el total	100%			
Grado de satisfacción de los participantes en los programas de formación superior a 3 (escala 1-4)	Grado de satisfacción	3,54			
Programación de cursos de certificados de profesionalidad en más del 50% del total.	Porcentaje de cursos de CP sobre el total	91,12%			
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	4,81	Compromiso cumplido. Nueva escala de valoración sobre 5. Equivaldría a un 9,62		
Difusión más del 85% de las ofertas de empresas	Ofertas difundidas sobre total ofertas	90,46%			
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	100%			