

COMPROMISO INSTITUCIONAL

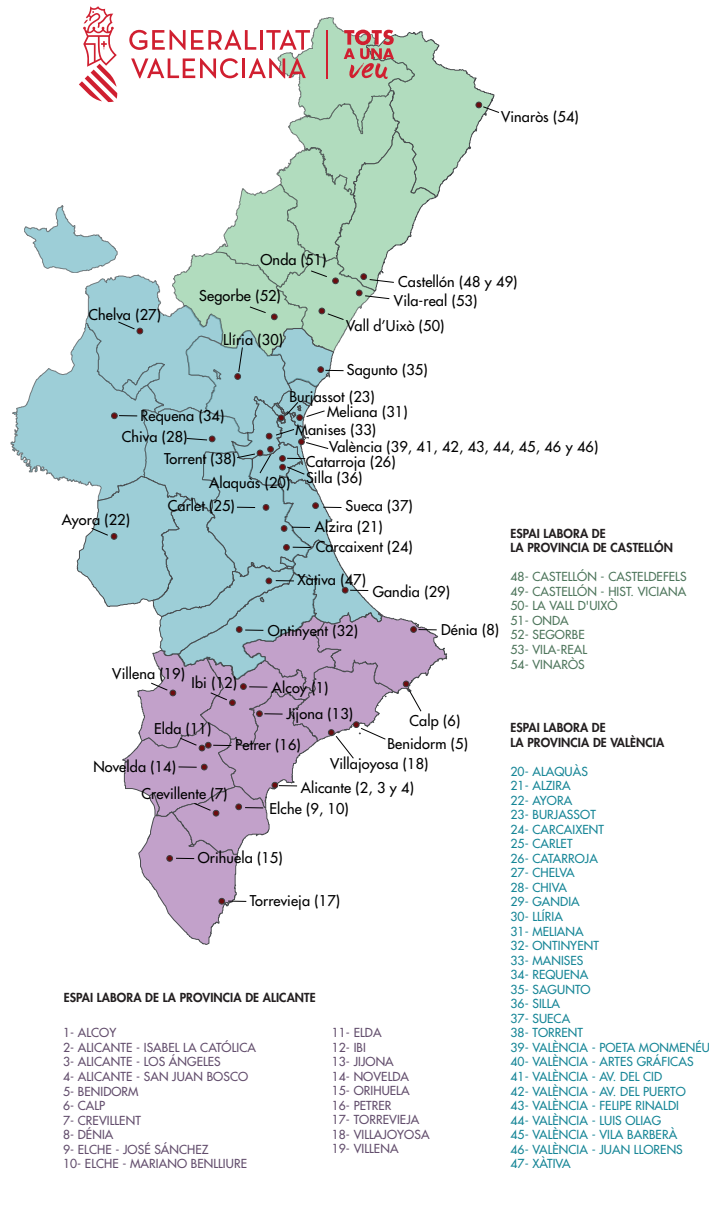
Los Espai LABORA tienen como objeto favorecer la inserción laboral de las trabajadoras y los trabajadores, prioritariamente de quienes se hallan en situación de desempleo, ofreciendo de forma integral, servicios y programas a quienes buscan empleo y a las empresas, así como la gestión de la intermediación entre ambos. Los Espai LABORA aspiran a ser un referente en orientación y en acciones que mejoren la inserción laboral en la Comunitat Valenciana.

El Conseller de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.



LABORA

Servei Valencià d'Ocupació i Formació



Carta de
Servicios

CARTA DE SERVICIOS DE
LA RED DE ESPAI LABORA

una administración
excelente

SERVICIOS

LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación, con el fin de ofrecer un servicio próximo, cercano y orientado a las personas en la Comunitat Valenciana, dispone de una amplia red de **Espai LABOR** desde donde se presta, de forma integral, servicios a los demandantes de empleo y a las empresas, así como la gestión de la intermediación entre ambos.

El objetivo básico es facilitar a las personas el acceso, el mantenimiento y la mejora del empleo en condiciones de igualdad y transparencia.

Los servicios prestados son:

Para el ciudadano demandante de empleo:

- Inscripción y renovación como demandante de empleo. *Es el paso previo para acceder a los servicios que ofrece LABOR. La pueden realizar tanto las personas desempleadas como las que desean mejorar su empleo.*
- Información y solicitud de los servicios prestados por LABOR
- Acceso a ofertas de empleo, a programas de fomento de empleo y a programas de formación.
- Elaboración y actualización del perfil profesional
- Servicio de orientación laboral, de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de las competencias necesarias para acceder o mantener un puesto de trabajo:
 - Asesoramiento personalizado basado en un diagnóstico de su situación y diseño de un itinerario de acciones para mejorar su inserción laboral.
 - Motivación y asesoramiento para el autoempleo.
 - Sesiones informativas sobre el mercado de trabajo, contratación y formación.
 - Sesiones para mejorar la búsqueda de empleo: elaboración de curriculum, preparación de la entrevista de selección, búsqueda de empleo por internet y uso de GVAJobs, etc.
- Información sobre el empleo en Europa (Eures)
- Emisión certificados relacionados con su inscripción en LABOR
- Atención especializada a víctimas de violencia de género

Para las empresas:

- Gestión de ofertas de empleo:
 - Difusión de las ofertas en GVAJobs, en el portal del Sistema Nacional de Empleo y, de forma opcional, a nivel europeo
 - Inmediata accesibilidad en línea a candidatos de la oferta a través de GVAJobs
 - Preselección de candidatos, a solicitud de la empresa
 - Asesoramiento y acompañamiento por especialista durante el proceso
- Información general sobre modalidades de contratación y subvenciones
- Registro de contratos y autorización a usuarios del aplicativo Contrat@
- Visitas a empresas para información y asesoramiento de servicios
- Prácticas no laborales en empresas

Medios telemáticos a disposición de los usuarios: la web, app y cajeros. Para facilitar el acceso de la ciudadanía, se habilita un servicio de cita previa de los Espai LABOR para aquellos servicios presenciales que lo requieran.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Garantizamos una disponibilidad de medios telemáticos 24h* 365 días, para poder acceder a las ofertas de empleo, realizar la renovación, la baja de la demanda y la obtención de certificados de forma fácil, rápida y accesible.

% de disponibilidad de los medios telemáticos	Valor Objetivo
	95%

2. Facilitamos el uso de varias vías telemáticas (cajeros, web y App) de modo que al menos un 80% de las renovaciones de la demanda de empleo se realicen por estos medios.

% de renovaciones por vías telemáticas	Valor Objetivo
	80%

3. Ofrecemos, al menos al 80% de las personas que se inscriben por primera vez, una sesión informativa sobre los servicios prestados por LABOR y ponemos a su disposición un documento de información de servicios.

% de inscripciones iniciales citados en grupales de información de servicios	Valor Objetivo
	80%

4. Ponemos a disposición del interesado un servicio de orientación laboral para elaborar su perfil profesional y mejorar su búsqueda de empleo, en un plazo máximo de 15 días.

% de cumplimiento del plazo	Valor Objetivo
	80%

5. Nos comprometemos a dar publicidad de al menos el 80% de las ofertas de empleo en el portal GVAJobs.

% de ofertas publicadas	Valor Objetivo
	80%

(Nota: las ofertas que no se publican son las de programas de fomento de empleo dirigido a ciertos colectivos prioritarios)

6. Garantizamos información sobre el empleo en Europa en todos los Espai LABOR, con la posibilidad de derivar a la persona interesada a un servicio especializado.

% de Espai LABOR que dan el servicio Eures	Valor Objetivo
	100%

7. Garantizamos una disponibilidad de medios telemáticos 24h* 365 días, para que la empresa pueda presentar ofertas de empleo de forma rápida, simple y cómoda, así como gestionar las candidaturas desde el mismo momento de la publicación.

% disponibilidad de medios telemáticos	Valor Objetivo
	95%

8. Asignamos una persona gestora especializada que realizará el asesoramiento y acompañamiento durante todo el proceso de gestión de la oferta.

% de ofertas donde se ha asignado un gestor.	Valor Objetivo
	100%

9. Garantizamos la difusión de todas las ofertas de empleo en un plazo máximo de 1 día hábil.

% de cumplimiento del plazo (desde que se presenta la oferta hasta que se publica)	Valor Objetivo
	90%

10. Garantizamos la atención individualizada a las personas víctimas de violencia de género en todos los Espai LABOR, con la posibilidad de derivarlas a un servicio especializado.

% de Espai LABOR que prestan el servicio	Valor Objetivo
	100%

AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si tuviera cualquier problema o duda, o bien desea aportar alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nosotros enviándonos un correo electrónico a la siguiente dirección <labora@gva.es> o haciéndonos llegar un mensaje a través de WhatsApp o Facebook.

Si quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012 o a través de la sede electrónica del Portal www.gva.es donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación: https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug.

Además, puede realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de esta carta de servicios a través de la página www.gva.es/carta.

Si detecta algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para poder corregirlo.

Dónde estamos

Disponemos de más de 50 centros en la Red de Espai LABOR, donde les podremos atender. Puede consultar la ubicación de nuestras oficinas y sus datos de contacto en:

www.labora.gva.es/centrosserverf
www.labora.gva.es/es/centrosserverf-buscador

Horario de atención:

De Lunes a Viernes, de 9-14 h

Página web:

www.labora.gva.es

*** Ponemos a la disposición de la ciudadanía los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: www.gva.es/carta**

