



CARTA MARCO DE SERVICIOS DE LA RED DE OFICINAS DE EMPLEO

Dirección General del Servicio Público de Empleo
C/ Vía Lusitana, 21
28025 Madrid

 **Línea: 116 Embajadores-Villaverde.**

 **Pan Bendito: línea 11.**

 **91 580 54 00/54.**



Comunidad de Madrid
www.madrid.org

Horario de Atención al Ciudadano: de 9:00 a 14:00 horas.



Portal de Empleo (www.madrid.org/empleo)

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO.

Diseño y maquetación: Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Soporte de edición: pdf interactivo.

Año de edición: 2015.

La presente Carta de Servicios, fue publicada el 10 de mayo de 2013 (B.O.C.M. nº. 110).

Comunidad de Madrid



CARTA MARCO DE SERVICIOS DE LA RED DE OFICINAS DE EMPLEO



DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



Comunidad de Madrid
www.madrid.org

SERVICIOS A LOS CIUDADANOS

I. SERVICIOS A DEMANDANTES DE EMPLEO DE FORMA PRESENCIAL EN HORARIO DE 9:00 A 10.30 Y DE FORMA TELEMÁTICA 24 H AL DÍA

1. SERVICIOS DE DEMANDA (de 9:00 a 10:30 h):

- Inscripción como demandante de empleo.
- Renovación de la demanda de empleo.
- Duplicados de la demanda.
- Informes Personalizados.
- Modificación de datos profesionales y personales.
- Solicitud de Servicios de Empleo.



2. ORIENTACIÓN PROFESIONAL (previa cita):

- Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil profesional.
- Diseño del itinerario personalizado para el empleo.
- Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario.
- Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición del currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.
- Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo, la oferta formativa y los programas de movilidad para la formación y cualificación europeas.
- Apoyo a la gestión de la movilidad laboral.
- Tramitación telemática de los servicios de la demanda.

3. INTERMEDIACIÓN:

- Evaluación y selección para las ofertas de empleo gestionadas en la red de oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid, procedentes de otras Comunidades Autónomas y de otros países europeos: Red EURES.
- Evaluación y selección para los programas de formación y empleo: Oferta formativa con compromiso de contratación, programas de colaboración social y prácticas no laborales en empresas.

II. SERVICIO DE COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS

1. Gestión de las ofertas a través de la casación entre ofertas y demandas que comprenderá:

- a. Prospección e identificación de necesidades de los empleadores.
- b. Captación de ofertas de empleo no gestionadas por los Servicios Públicos de Empleo.
- c. Difusión de información sobre ofertas de empleo adecuadas y disponibles.
- d. Portal de Intermediación de la Comunidad de Madrid.
- e. Acuerdo sobre servicios especiales de selección.

2. Información y asesoramiento sobre la contratación y las medidas de apoyo a la activación, la contratación e inserción en la empresa.

3. Comunicación de la contratación laboral y de las altas, períodos de actividad y certificados de empresa.

4. Apoyo a los procesos de recolocación en los supuestos previstos legalmente.

5. Determinación de las competencias necesarias para el desempeño de los puestos vacantes por trabajadores con discapacidad y oportunidades de contratación, y gestión de ofertas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

I. COMPROMISOS DE CALIDAD CON DEMANDANTES

1. Garantizar una atención personalizada, inmediata y cordial tanto de forma presencial como telemática, a través del sistema de cita previa.
2. Suscribir un Acuerdo Personalizado de Empleo, para intensificar y verificar la búsqueda de empleo.
3. Actualizar diariamente los contenidos del Portal de Empleo de la Comunidad de Madrid.
4. Garantizar en cada oficina la realización de trámites telemáticos e instruir a los usuarios, de forma presencial, sobre la tramitación de servicios de demanda incluidos en la oficina electrónica del Portal de Empleo.
5. Realizar un media aproximada de 500 contactos /visitas mensuales a empresas para captar ofertas de empleo adecuadas al perfil del demandante.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD CON EMPRESAS

1. Garantizar una atención personalizada, cordial e inmediata a la empresa tanto de forma presencial como telemática a través del sistema de cita previa.
2. Facilitar a las empresas seis candidatos por puesto ofertado ajustados al perfil requerido, en un plazo de 24 horas hábiles.
3. Publicar diariamente la oferta, para su mayor difusión, en el Portal de Empleo de la Comunidad de Madrid, en el Estatal y en el Europeo.
4. Cobertura del 100 % de las ofertas presentadas por las empresas.
5. Mantener con las empresas un canal telemático de información actualizada sobre la normativa laboral y convocatorias de subvenciones.

