

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO

CVE-2015-7533 *Resolución por la que se autoriza la actualización de la Carta de Servicios.*

Con fecha 10 de marzo de 2011 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria número 48, la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Servicio Cántabro de Empleo.

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deben ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

La Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, establece como uno de los principios de la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Empleo, en el apartado cuarto de su artículo 8, la "Calidad en la prestación del servicio, favoreciendo el impulso y la permanente mejora de los servicios públicos de empleo para adaptarse a las necesidades del mercado de trabajo, con aprovechamiento de las nuevas tecnologías como elemento dinamizador del cambio, con dotación suficiente de recursos humanos y materiales que posibiliten una atención especializada y personalizada tanto a los demandantes de empleo como a las empresas".

Por otra parte, la Ley de Empleo ha sufrido una reciente modificación, operada en un primer momento por el Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, confirmada en la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia. La reforma operada afecta al artículo 19 ter, que regula la "Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo".

La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo tiene por objeto garantizar, en todo el Estado, el acceso en condiciones de igualdad a los Servicios Públicos de Empleo y a los servicios prestados por los mismos, y la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, constituyendo un compromiso de los Servicios Públicos de Empleo con las personas y empresas usuarias de los mismos. En todo caso se garantiza a los trabajadores desempleados el acceso gratuito a los servicios prestados por los Servicios Públicos de Empleo.

La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo recoge los servicios comunes a prestar por los Servicios Públicos de Empleo a las personas, tanto desempleadas como ocupadas, y a las empresas. No obstante, cada Servicio Público de Empleo puede establecer su propia Cartera, que incluirá aquellos otros servicios complementarios que determine en el ámbito de sus competencias, atendiendo a la evolución de su mercado de trabajo, a las necesidades de las personas y empresas, a las prioridades establecidas en el marco del Sistema Nacional de Empleo y a los recursos disponibles.

La Cartera Común de Servicios ha sido objeto de desarrollo reglamentario a través del Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, enmarcándose dentro de la Estrategia Española de Activación para el Empleo, la cual, para el período 2014-2016, ha sido aprobada mediante Real Decreto 751/2014, de 5 de septiembre.

En su virtud, con el fin de adaptar la vigente carta de servicios del Servicio Cántabro de Empleo a los recientes cambios normativos, visto el informe favorable de la Inspección General de

CVE-2015-7533

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, anteriormente citado,

RESUELVO

Primero.- Aprobar la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Servicio Cántabro de Empleo, que figura como Anexo a la presente resolución, y derogar la Carta de Servicios correspondiente al Servicio Cántabro de Empleo, autorizada por resolución de 28 de febrero de 2011.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 18 de mayo de 2015.

La directora del Servicio Cántabro de Empleo,
Ma Ángeles Sopeña Villar.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO

DATOS IDENTIFICATIVOS

Denominación del órgano: Servicio Cántabro de Empleo

Departamento de adscripción: Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

MISIÓN

Diseñar, planificar, gestionar y evaluar las políticas de empleo y garantizar la información sobre el mercado de trabajo para conseguir la inserción y permanencia en el mercado laboral de la ciudadanía y la mejora del capital humano de las empresas, todo ello de manera pública y gratuita, y asegurando la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, la libre circulación de los trabajadores, la unidad del mercado de trabajo, la igualdad de trato y la coordinación con el Sistema Nacional de Empleo.

SERVICIOS PRESTADOS

En la Comunidad Autónoma de Cantabria, el Servicio Cántabro de Empleo prestará servicios a las personas desempleadas, a las personas ocupadas y a las empresas. Se tendrán en cuenta de forma diferenciada las demandas y necesidades de cada usuario/a a efectos de proporcionar los servicios que correspondan.

El acceso a determinados servicios contemplados en esta Carta requerirá la inscripción como demandante de empleo tanto de las personas desempleadas como de las ocupadas.

Los servicios que se prestan son:

1. ORIENTACIÓN PROFESIONAL, que comprende las siguientes actividades:

— Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil del usuario/a y su clasificación en función de su empleabilidad.

— Diseño del itinerario personalizado para el empleo, que incluye la identificación de alternativas profesionales y necesidades formativas.

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

— Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario por parte de un orientador o tutor. Incluye apoyo a las personas beneficiarias de prestaciones por desempleo para la elaboración y el cumplimiento del compromiso de actividad.

— Asesoramiento y ayuda técnica adicional para:

- La definición de su currículum.
- Técnicas de búsqueda activa de empleo: información y manejo básico de los medios, técnicas y herramientas adecuadas, incluyendo los medios telemáticos y el uso de las redes sociales.

— Información y asesoramiento adicional sobre:

- La situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios existentes.

- La oferta formativa y los programas que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas.

- Apoyo a la movilidad laboral, tanto en el ámbito nacional como internacional. En el caso del Espacio Económico Europeo, a través de la Red EURES.

— Atención integral y confidencial para mujeres víctimas de violencia de género.

— Asesoramiento a jóvenes en desempleo que deseen inscribirse y beneficiarse del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.

2. COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS, que comprende las siguientes actividades:

— Gestión de las ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas.

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

— Comunicación de la contratación laboral.

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

— Seguimiento y colaboración con agencias de colocación.

— Autorización del cumplimiento alternativo de la obligación empresarial de reserva de plantilla en favor de las personas trabajadoras con discapacidad.

— Calificación y registro de centros especiales de empleo.

3. FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN PARA EL EMPLEO, que comprende las siguientes actividades:

— Formación profesional para el empleo acorde a las necesidades de los/as usuarios/as, que incluye:

- Formación de oferta: acciones formativas para personas desempleadas y planes de formación para personas ocupadas.

- Formación en alternancia con el empleo (Escuelas taller, casas de oficios y talleres de empleo).

- Becas y ayudas a personas desempleadas en formación.

- Información y gestión de prácticas profesionales no laborales para personas desempleadas.

— Tramitación de solicitudes y expedición de certificados de profesionalidad y acreditaciones parciales acumulables.

— Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación.

— Evaluación, reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral.

— Información y gestión de la formación profesional dual del ámbito laboral a través de contratos para la formación y el aprendizaje.

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

- Inscripción y acreditación de entidades de formación profesional para el empleo.
- Gestión de los instrumentos europeos para favorecer la movilidad en la formación y cualificación profesional en el ámbito de la Unión Europea.

4. **ASESORAMIENTO PARA EL AUTOEMPLEO Y EL EMPRENDIMIENTO**, que comprende las siguientes actividades:

- Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento: información y apoyo cualificado a las personas interesadas en promover su propio autoempleo o en emprender una actividad productiva que conlleve creación de empleo.
- Asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo.
- Asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación por parte de emprendedores/as.
- Coordinación del Sistema de Emprendimiento Regional y mantenimiento de la página www.cantabriaempresadora.es

5. **SUBVENCIONES:**

- A Personas.
 - Apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de mujeres.
 - Apoyo a personas en desempleo que desean establecerse por cuenta propia, como medida de Promoción del Empleo Autónomo.
 - Abono de cuotas de la Seguridad Social a perceptores del pago único.
- A Empresas.
 - Formación con compromiso de contratación.
 - Incentivos a la contratación indefinida de personas con discapacidad.
- A otras Entidades.
 - Proyectos integrados de empleo con intermediación laboral.
 - Becas de matrícula en estudios de formación de posgrado universitario.
 - Contratación de agentes de empleo y desarrollo local por parte de corporaciones locales.
 - Contratación de personas desempleadas en obras y servicios de interés general y social a través de corporaciones locales y entidades sin ánimo de lucro.
 - Integración laboral de personas con discapacidad en los centros especiales de empleo.
 - Unidades de apoyo a la actividad profesional en centros especiales de empleo.
 - Programa de Empleo con apoyo para personas con discapacidad.
 - Iniciativas singulares de empleo.
 - Lanzaderas de empleo y emprendimiento solidario.
 - Programas de integración sociolaboral de la población gitana en Cantabria.

6. **SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LA WEB "EMPLE@CANTABRIA":**

- Información general sobre las actuaciones del Servicio Cántabro de Empleo.
- Buzón para formulación de consultas.
- Autogestión de todos los servicios relativos a la demanda de empleo, incluyendo consulta, modificación y renovación de demanda, expedición de currículum con formato europeo, gestión de ofertas de empleo a través de "Mis ofertas" y solicitud de otros servicios.
- Presentación de ofertas de empleo
- Comunicación de contratos a través de la aplicación [contrat@](#).

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

- Autogestión administrativa de la documentación relativa a planes y acciones de formación.
- Presentación de solicitudes de subvenciones.
- Publicación de información de la evolución del mercado laboral en Cantabria: Paro Registrado, Contratación realizada, Encuesta de Población Activa y Afiliación a la Seguridad Social.
 - Información sobre datos estadísticos de paro registrado y contratos comunicados.
 - Elaboración del boletín de datos estadísticos de demandantes de empleo registrados, variaciones mensuales e interanuales y su desagregación por municipios.
 - Elaboración del boletín mensual de demandantes registrados y contratos celebrados en los municipios de Cantabria.
 - Realización del Informe de la Evolución del Mercado de Trabajo en Cantabria.
 - Otras publicaciones.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Orientación Profesional.

- 1.1.- Obtener una puntuación media de 6 sobre 10 en las encuestas realizadas sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias con la información recibida.
- 1.2.- Reducir el número de reclamaciones relativas a la información prestada en la Red de Oficinas de Empleo.
- 1.3.- Garantizar un tiempo de espera para ser atendido en la Red de Oficinas de Empleo inferior a 15 minutos.
- 1.4.- Obtener una puntuación media de 6 sobre 10 en las encuestas realizadas sobre el grado de satisfacción general de las personas usuarias con el servicio de orientación profesional recibido.

Colocación y asesoramiento a empresas.

- 2.1.- Obtener una puntuación media de 6 sobre 10 en las encuestas realizadas sobre el grado de satisfacción general de las personas usuarias con la gestión de las ofertas de empleo.
- 2.2.- Obtener una puntuación media de 6 sobre 10 en las encuestas realizadas en relación al grado de satisfacción general de las empresas usuarias con el servicio recibido para cubrir sus necesidades de personal.
- 2.3.- Obtener un porcentaje de reclamaciones relativas a los servicios prestados inferior al 2% del número total de empresas atendidas en la Red de Oficinas de Empleo.
- 2.4.- Incrementar anualmente un 3% la cobertura de ofertas de empleo.
- 2.5.- Mantener por encima del 90% el número de comunicaciones de contratos a través de la aplicación contrat@.

Formación y Cualificación para el empleo.

- 3.1.- Obtener una puntuación media de 6 sobre 10 en las encuestas realizadas en relación al grado de satisfacción general de las personas participantes en Acciones formativas de formación profesional para el empleo.
- 3.2.- Aumentar el porcentaje de finalización de participantes de los programas de formación profesional para el empleo.
- 3.3.- Aumentar el porcentaje de acciones formativas vinculadas a la obtención de certificados de profesionalidad.
- 3.4.- Resolver las solicitudes de inscripción y/o acreditación de los centros y entidades de formación

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

4.1.- Resolver, al menos, el 90% las solicitudes de subvenciones a personas emprendedoras desempleadas que desean establecerse por cuenta propia en un plazo máximo de 4 meses desde la fecha de presentación de la solicitud.

4.2.- Obtener una puntuación media de 6 sobre 10 en las encuestas realizadas en relación al grado de satisfacción general de las personas emprendedoras desempleadas que desean establecerse por cuenta propia con respecto a la información relativa a la solicitud de subvenciones.

Subvenciones.

5.1.- Mejorar la calidad de la gestión y resolución de las subvenciones dirigidas a personas, empresas privadas, entidades locales e instituciones sin ánimo de lucro.

Servicios prestados a través de la página WEB "empleacantabria".

6.1.- Incrementar el número de visitas a la página Web www.empleacantabria.com.

6.2.- Incrementar el número de personas usuarias de los servicios on-line.

6.3.- Mantener la información actualizada en la página Web www.empleacantabria.com.

6.4.- Publicar, en la página Web www.empleacantabria.com, el segundo día laborable del mes, la información relativa a paro registrado y contratos comunicados de Cantabria.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Orientación Profesional.

1.1.1.- Puntuación media obtenida en las encuestas realizadas en relación al grado de satisfacción de las personas usuarias con la información recibida.

1.2.1.- Número de reclamaciones relativas a la información prestada en la Red de Oficinas de Empleo.

1.3.1.- Tiempo de espera para ser atendido en la Red de Oficinas de Empleo a través del sistema de atención inteligente.

1.4.1.- Puntuación media obtenida en las encuestas realizadas en relación al grado de satisfacción

Colocación y asesoramiento a empresas.

2.1.1.- Puntuación media obtenida en las encuestas realizadas en relación al grado de satisfacción general de las personas usuarias con la gestión de sus ofertas de empleo

2.2.1.- Puntuación media obtenida en las encuestas realizadas en relación al grado de satisfacción general de las empresas usuarias con el servicio recibido.

2.3.1.- Porcentaje de reclamaciones relativas a los servicios prestados a las empresas atendidas en la Red de Oficinas de Empleo.

2.4.1.- Incremento anual de la cobertura de ofertas de empleo.

2.5.1.- Porcentaje de comunicaciones de contratos recibidas a través de la aplicación contrat@ sobre el.

Formación y cualificación para el empleo.

3.1.1.- Puntuación media anual obtenida en el ítem "Grado de satisfacción general con el curso" del cuestionario para la evaluación de la calidad de las acciones formativas para el empleo.

3.2.1.- Porcentaje de participantes que finalizan los programas formativos (incluyéndose en este concepto a los que abandonan por inserción laboral).

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

3.3.1.- Porcentaje de acciones formativas vinculadas a la obtención de certificados de profesionalidad (completos o parciales), respecto al número total de acciones formativas impartidas.

3.4.1.- Porcentaje de solicitudes de inscripción y/o acreditación de los centros y entidades de formación profesional resueltas en un plazo inferior o igual a 4 meses respecto del total de solicitudes presentadas en el año.

Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

4.1.1.- Porcentaje de solicitudes de ayudas al autoempleo resueltas, en relación con el total, en un plazo inferior o igual a 4 meses desde la fecha de presentación de la solicitud.

4.2.1.- Puntuación media obtenida en las encuestas realizadas en relación al grado de satisfacción general de las personas solicitantes de ayudas al autoempleo.

Subvenciones.

5.5.1. - Porcentaje de recursos estimados contra la denegación de una subvención, en relación con el total de los expedientes denegados.

Servicios prestados a través de la página WEB "empleacantabria".

6.1.1.- Número de visitas a la página Web www.empleacantabria.com.

6.2.1.- Número de personas usuarias de los servicios on line prestados desde la página web www.empleacantabria.com.

6.3.1.- Número de reclamaciones relativas a la información contenida en la página Web www.empleacantabria.com.

6.4.1.- Porcentaje de meses en los que se ha publicado la información relativa al paro registrado y contratos comunicados el segundo día laborable del mes en el año.

DERECHOS DE LOS USUARIOS (PERSONAS Y EMPRESAS) EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Los usuarios que accedan a un Servicio del Servicio Cántabro de Empleo, tendrán derecho a:

- 1.- Recibir una atención adecuada.
- 2.- Obtener información adecuada y suficiente.
- 3.- Una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.
- 4.- Una Administración responsable, eficaz y eficiente.

Estos derechos están recogidos de forma exhaustiva en la Carta de Derechos de la Ciudadanía, publicada en el Boletín Oficial de Cantabria número 2, de 3 de enero de 2006.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

La participación y colaboración del conjunto de usuarios (personas y empresas) se realiza a través de cuestionarios de satisfacción disponibles en todos los centros en los que el Servicio cántabro de Empleo presta servicios. Estos cuestionarios se cumplimentarán siempre de forma anónima y se depositarán en urnas preparadas para ello.

Estos cuestionarios se recogerán periódicamente y se estudiarán y analizarán estadísticamente por cada responsable. Si tras el análisis se deduce que existen anomalías o incumplimientos se propondrán las oportunas medidas correctoras.

SISTEMA DE RECLAMACIÓN Y SUGERENCIAS

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de reclamaciones y sugerencias.

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

Reclamaciones.

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que presta el Servicio Cántabro de Empleo, deberá cumplimentar y presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas que prestan atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono. La hoja de Reclamaciones debidamente cumplimentada se presentará:

— En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

— A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias.

Si se desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios, podrá hacerse de la misma forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

Si se considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios puede presentarse una reclamación en la forma prevista en el apartado SISTEMA DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS. En los siguientes 30 días hábiles se recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informando de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

Si el asunto lo requiere, se propondrá una reunión con la persona afectada para informarle de las medidas de subsanación o compensación a adoptar en orden a corregir la deficiencia identificada en el servicio.

Igualmente, si se detecta un incumplimiento de carácter sistemático y se justifica suficientemente que no puede implementarse ninguna acción correctora, se procederá a reformular en la Carta el compromiso adquirido en relación con ese servicio.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

RELACIÓN ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS.

- Ley de Cantabria 1/2003, de 18 de marzo, de Creación del Servicio Cántabro de Empleo.
- Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

— Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

En materia de gestión de las políticas activas de empleo, las convocatorias cuyo plazo de solicitud esté abierto en el momento en que se efectúa la conexión pueden consultarse en la página Web del Servicio Cántabro de Empleo <https://www.empleacantabria.com>, en el apartado "Ayudas y subvenciones".

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

El Servicio Cántabro de Empleo mantiene un compromiso extenso respecto de la prestación de servicios a la ciudadanía que incluye elementos de gestión medioambiental eficiente, seguimiento del gasto energético, uso de papel reciclado e impresión en doble cara en blanco y negro, potenciación de la utilización del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible, apagado automático de los ordenadores personales de la red corporativa a las 20:00 de lunes a viernes, Instalación de detectores de presencia y luminarias de bajo consumo en zonas comunes, publicación de recomendaciones para la racionalización de la adquisición de equipos informáticos.

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través de su Plan de Prevención, lleva a cabo la gestión e integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa, asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos necesarios para realizar una adecuada prevención de riesgos en la empresa.

El Servicio Cántabro de Empleo aplica medidas de igualdad de género en relación con las oportunidades de acceso al empleo en todos los servicios que presta. Especialmente se aplican en materia de fomento del empleo autónomo, concediendo a las mujeres mayores ayudas, y en materia de formación profesional para el empleo, fomentando que la participación de las mujeres se equipare en número a la de los hombres, tanto en los planes de formación dirigidos a personas ocupadas como en las acciones de formación dirigidas a personas desempleadas.

Además, en cumplimiento del artículo 22 de la Ley de Cantabria 1/2004, se aplican medidas que favorezcan la igualdad en la inserción sociolaboral a las mujeres víctimas de violencia de género usuarias de los servicios que se prestan.

DIRECCIONES POSTALES, ELECTRÓNICAS, TELÉFONOS Y MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO.

Son direcciones relevantes en la gestión de los Servicios asociados a esta Carta, las que a continuación se relacionan:

SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO

Paseo General Dávila 87

39006 Santander, Cantabria

Tel.: 012 / 902 139 012 | Fax: 942 20 83 53

Horario de atención a la ciudadanía:

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas: 5 y 16

Paradas de taxis próximas: Paseo General Dávila 250

RED DE OFICINAS DE EMPLEO

SANTANDER I

C/ Isaac Peral, 39 CP 39008 Santander

Tel.: 012 / 902 139 012 | Fax: 942 23 23 64

Correo electrónico: oeisaacperal@cantabria.es

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 12, 13, 17 y 18 (Parada en c/ San Fernando 22).
Subida por escaleras mecánicas de la c / Alceda

Paradas de taxis próximas: c / Vargas 57.

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

SANTANDER II

Avda. Los Castros, 53 CP 39005 Santander

Tel.: 012 / 902 139 012 | Fax: 942 29 03 77

Correo electrónico: oeloscastros@cantabria.es

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas: 3, 4 y 7 (Parada en Avda. Los Castros 53). Frente a Oficina de Empleo

Paradas de taxis próximas: Plaza de Italia Sardinero.

MALIAÑO

Avd. Parayas, 6 Bl.1 Port.C. Bajo CP 39600, Maliaño

Tel.: 012 / 902 139 012 | Fax: 942 25 51 05

Correo electrónico: oecamargo@cantabria.es

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Estación de FEVE (Avda. Cantabria 3) y Apeadero de RENFE (detrás de Avda. Cantabria)

Autobús urbano líneas: Línea S2 parada Rotonda de los Pueblos

Paradas de taxis próximas: Avda, Concordia 20

TORRELAVEGA

Avenida del Besaya 27-A C P 39300 Torrelavega

Tel.: 012 / 902 139 012 | Fax: 942 80 93 91

Correo electrónico: oetorrelavega@cantabria.es

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas: 2, 5 y 6

COLINDRES

Alameda del Ayuntamiento 3 CP 39750 Colindres

Tel.: 012 / 902 139 012 | Fax: 942 65 12 24

Correo electrónico: oecolindres@cantabria.es

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas: Línea: Noja, Santoña, Colindres, Laredo, (por Argoños, Escalante, Gama, Cicero y Treto)

Línea: Ramales, Rasines, Ampuero, Limpias, Colindres, (hasta Laredo)

Parada c/ Ramón Pelayo frente a la Alameda del Ayuntamiento.

Paradas de FEVE en Treto (a la altura de Bosch)

SAN VICENTE DE LA BARQUERA

Paseo de la Barquera, 29 Planta Baja - Edificio Muelle CP 39540 San Vicente de la Barquera

Tel.: 012 / 902 139 012 | Fax: 942 71 14 36

Correo electrónico: oesvbarquera@cantabria.es

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.
Estación de Autobuses: Avda Miramar
Paradas de taxis próximas: Plaza José Antonio s/n San Vicente de la Barquera

REINOSA

C/ Marqués de Reinosa, 2 "Edif. Los Obesos" 39200
Tel.: 012 / 902 139 012 | Fax: 942 77 43 23
Correo electrónico: oereinosa@cantabria.es
Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.
Estación de RENFE: Avda. de la Estación s/n
Paradas de taxis próximas: c/ Rodrigo de Reinosa 1

CASTRO URDIALES

C/ Venancio Bosco, 18 bajo "Edif. La Marinera" 39700
Tel.: 012 / 902 139 012 | Fax: 942 86 99 89
Correo electrónico: oecastrourdiales@cantabria.es
Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.
Medios de transporte públicos cercanos al centro:
Autobús urbano líneas: Línea 1 (Cotolino - Casablanca); Línea 2 (Guriezo - Sonabia - Otañes - Talledo); Línea 3 (Castro - Baltezama); Línea 4 (Helguera - Montealegre - Castro); Paradas. c/ Silvestre Ochoa 1 y Ronda 24 (en sentido Cotolino) y c/ Silvestre Ochoa 18 y Pza. del Mercado (en sentido Casablanca)
Paradas de taxis próximas: c/ Juan de la Cosa (junto Ayuntamiento) y en Plazuela.

OFICINAS DELEGADAS DEL SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO

El Servicio Cántabro de Empleo dispone de oficinas delegadas de empleo, en las que se prestan servicios de manera descentralizada.
Puede ampliar la información en <https://www.empleacantabria.com>.

CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

CENTRO DE REFERENCIA NACIONAL EN LAS ÁREAS PROFESIONALES INSTALACIONES ELÉCTRICAS, INSTALACIONES DE TELECOMUNICACIÓN Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA EN EL ÁMBITO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL
Barrio de Covadonga, 7 39300 - Torrelavega
Telf: 942 891 137
Correo electrónico: cifee@cantabria.es
Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.
Medios de transporte públicos cercanos al centro:
Autobús urbano líneas: 2, 5 y 6

TELÉFONO DE INFORMACIÓN GENERAL DEL GOBIERNO DE CANTABRIA 012

Para información sobre las convocatorias de becas, subvenciones y ayudas, y de los servicios prestados por el Servicio Cántabro de Empleo:
Marque el teléfono 012 si llama desde Cantabria, o el 902 139 012 para llamadas desde fuera de la Comunidad Autónoma. Estará disponible durante las 24 horas del día, todos los días del año, según la siguiente distribución horaria:

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

Atención telefónica personal mediante agentes informadores:

- de 9:00 a 21:00 horas de lunes a viernes no festivos.
- de 9:00 a 14:00 horas sábados no festivos.

Atención mecanizada, mediante buzón de voz, en el resto de horario y festivos. Las llamadas entrantes en el buzón serán grabadas y, posteriormente, desde el teléfono de información general 012 se realizará una llamada de respuesta a la ciudadana o ciudadano para resolver su petición de información.

IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Dirección del Servicio Cántabro de Empleo será la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios, y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar su mejora.

Dirección: Paseo General Dávila 87, 39006 Santander, Cantabria, Tel.: 942 20 83 50| Fax: 942 20 83 53

Se añade un breve GLOSARIO con el fin de aclarar algunos conceptos recogidos en los servicios prestados:

RED EURES: Encontrar un Empleo en EUROPA. Es una red de cooperación para el empleo y para la libre circulación de trabajadores, uno de los principios fundamentales de la Unión Europea y está coordinada por la Comisión Europea. El objetivo de la Red EURES es prestar servicios a los trabajadores, a los empresarios, y a cualquier ciudadano que desee beneficiarse del principio de la libre circulación de personas, proporcionando información y asesoramiento sobre ofertas y demandas de empleo, situación y evolución del mercado de trabajo y sobre condiciones de vida y trabajo de cada país. Entre los socios de la red se encuentran servicios públicos de empleo, sindicatos y organizaciones patronales.

Sistema Nacional de Garantía Juvenil: Su objetivo es garantizar que todos los/as jóvenes menores de 25 años reciban una buena oferta de empleo, educación continua, formación de aprendiz o periodo de prácticas en un plazo de cuatro meses tras acabar la educación formal o quedar en desempleo. Las personas interesadas deberán darse de alta de manera telemática en el fichero del Sistema Nacional de la Garantía Juvenil (sede electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social), estén o no inscritos como demandantes de empleo.

Formación de Oferta: La formación de oferta tiene por finalidad ofrecer a las personas trabajadoras, tanto ocupados como desempleados, una formación ajustada a las necesidades del mercado de trabajo que atienda a los requerimientos de productividad y competitividad de las empresas y a sus propias aspiraciones de promoción profesional y desarrollo personal. Comprende los planes de formación dirigidos prioritariamente a personas trabajadoras ocupados y las acciones formativas dirigidas prioritariamente a personas trabajadoras desempleadas con el fin de ofrecerles una formación que les capacite para el desempeño cualificado de las profesiones y el acceso al empleo.

Acreditación parcial acumulable: Las unidades de competencia que componen cada certificado de profesionalidad se pueden adquirir de manera individual, bien a través de procesos formativos o por reconocimiento de la experiencia laboral y/o formación no formal. Cada unidad de competencia es certificable, y la adquisición de todas las que componen un certificado de profesionalidad daría derecho al reconocimiento oficial y expedición del mismo.

Competencia profesional: Conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo.

Formación profesional dual: Conjunto de acciones e iniciativas formativas, mixtas de empleo y formación, que tienen por objeto la cualificación profesional de las personas trabajadoras en un régimen de alternancia de actividad laboral en una empresa con la actividad formativa recibida en el marco del sistema de formación profesional para el empleo o del sistema educativo.

JUEVES, 4 DE JUNIO DE 2015 - BOC NÚM. 105

Iniciativas singulares de empleo: Conjunto de actuaciones que tienen por objeto el desarrollo de actividades o servicios generadores de empleo posterior a su finalización, bien porque sean susceptibles de crear empleo por cuenta propia o autoempleo, a través de microempresas, de cooperativas o de sociedades laborales.

Lanzaderas de empleo y emprendimiento solidario (LEES): Son aquellos proyectos que permiten, a través de la intervención de un entrenador profesional denominado coordinador LEES, incrementar las probabilidades de sus participantes para encontrar empleo, mejorando las estrategias de auto postulación para la contratación por terceros, uniéndose a otras personas en situación de desempleo para encontrar un empleo individual o colectivo, o creando pequeñas empresas para el desarrollo del autoempleo. Se entiende por participantes a las personas desempleadas, inscritas como demandantes de empleo en el Servicio Cántabro de Empleo, seleccionadas para participar en cada lanzadera, y que serán tutorizadas por cada coordinador LEES.

Proyectos Integrados de empleo con intermediación laboral: Son proyectos que tienen por objeto el desarrollo de planes integrales de empleo que combinan acciones de diferente naturaleza encaminadas a dotar a las personas trabajadoras en desempleo de recursos y herramientas que mejoren su empleabilidad, de una mayor actividad laboral y de mayores competencias transversales que aumenten sus posibilidades de inserción laboral.

[2015/7533](#)