

# CARTA MARCO SOIB

Esta Carta Marco es el resultado del Programa 9 de Compromisos con la Ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Govern de les Illes Balears y está integrada dentro del conjunto de Cartas de Ciudadanía desarrolladas por el Govern de les Illes Balears.

## ● ¿QUIÉNES SOMOS?

El Servicio de Ocupación de las Islas Baleares (SOIB), que depende de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, es un servicio de gestión de la ocupación para las Islas Baleares.

Actualmente disponemos de 14 oficinas distribuidas en Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera.

El SOIB es un servicio público y gratuito, dirigido a todos los ciudadanos en edad laboral y a los empresarios de las Islas Baleares. Su objetivo es la intermediación laboral, la promoción y acceso a la ocupación, la formación para la ocupación, además de la realización de las gestiones administrativas que tiene encomendadas.

## ● LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SÓN:

### a) SERVICIOS OFRECIDOS A LOS CIUDADANOS:

1. Recepción Demandantes
  - ③ Acoger a los demandantes.
  - ③ Dar información general.
  - ③ Dar información de los cursos ofrecidos.
  - ③ Derivar los solicitantes a los diferentes servicios.
2. Registro de Documentación (bajas de médicos, alegaciones, certificados,...)
3. Inscripción de la Demanda:
  - ③ Realizar la Inscripción.
  - ③ Actualización de datos de la demanda.
  - ③ Dar de alta como usuario a la Oficina Virtual.
  - ③ Proporcionar información de los servicios ofrecidos por el SOIB y por los centros colaboradores.
  - ③ Solicitud de servicios.
4. Selección de ofertas de trabajo.
  - ③ Facilitar al demandante la oferta de trabajo más adecuada a sus características laborales.
  - ③ Comunicación de la oferta a los demandantes preseleccionados (sms, teléfono, carta, e-mail).

## 5. Orientación Laboral

- ③ Acogida del demandante.
- ③ Detección de las necesidades laborales y formativas.
- ③ Establecer un plan de trabajo para ocupación/formación.

## 6. Oficina Virtual

- ③ Información de demanda, de oferta y de cursos.
- ③ Alta, baja y sellado de la demanda.
- ③ Cita previa con Orientación.
- ③ Obtención de duplicados de demanda.
- ③ Informes personalizados.

## **b) SERVICIOS OFRECIDOS A LAS EMPRESAS**

### 7. Recepción del Empresario

- ③ Presentación de una oferta
- ③ Registro de un contrato

### 8. Búsqueda de candidatos

- ③ Proporcionar a la empresa los candidatos más idóneos a su perfil mediante un sondeo.
- ③ Ofrecer a la empresa una selección de personal para cubrir la ocupación solicitada.

### 9. Oficina virtual

- ③ Contrat@: registro electrónico de la contratación.
- ③ Emple@: presentación de la oferta y seguimiento de la misma.
- ③ Ofertes: difusión de las ofertas mediante internet, televisión y eures.

## **● NOS COMPROMETEMOS A:**

1. Señalar en las oficinas del SOIB los servicios ofrecidos a los ciudadanos.
2. Disponer de un Auxiliar Informador en todas las oficinas del SOIB.
3. Actualizar el listado de ofertas diariamente.
4. Informar de la posibilidad de presentar quejas y sugerencias y explicar el procedimiento para su realización.
5. Actualizar los datos profesionales y personales de los demandantes dentro de un periodo cada tres meses y durante las acciones de orientación.
6. Proporcionar ofertas de trabajo adecuadas al perfil del Ciudadano.
7. Informar de las ofertas de trabajo a los Ciudadanos mediante teléfono, SMS, e-mail o correo ordinario dependiendo de las posibilidades de cada usuario.
8. Ofrecer a los usuarios que lo necesiten o que lo soliciten el servicio de Orientación Laboral.
9. Informar de la existencia de la Oficina Virtual y de su manejo.
10. Señalar en las oficinas del SOIB los servicios ofrecidos a las empresas.
11. Enviar a las empresas los candidatos más idóneos para la oferta.
12. Ofrecer a las empresas el servicio de Selección de Personal.
13. Impulsar la utilización de Contrat@ para todos los empresarios y gestorías.

## **● Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:**

1. Porcentaje de servicios señalizados dentro de las oficinas del SOIB del total de servicios ofrecidos.
2. Porcentaje de oficinas del SOIB que disponen de un Auxiliar Informador.
3. Porcentaje de oficinas que actualizan el listado diariamente.
4. Porcentaje de oficinas que conocen con profundidad el sistema para presentar una queja o sugerencia.
5. Porcentaje de oficinas que actualizan los datos profesionales y personales de los demandantes en un periodo máximo de tres meses.
6. Porcentaje de oficinas que realizan sondeos con el perfil solicitado en la oferta.
7. Porcentaje de oficinas que han comunicado sus ofertas a los usuarios mediante teléfono, SMS, e-mail o correo ordinario.
8. Porcentaje de personas que reciben el servicio de Orientación del total de personas con baja ocupabilidad inscritas en el SOIB
9. Porcentaje de oficinas que disponen de las hojas de mano informativas de la Oficina Virtual.
10. Porcentaje de servicios ofrecidos a las empresas señalizados dentro de las oficinas del SOIB del total de servicios.
11. Porcentaje de ofertas cubiertas con usuarios del SOIB
12. Porcentaje de empresas informadas del servicio de selección de personal del total de empresas que presentan una oferta.
13. Porcentaje de empresas dadas de alta al servicio Contrat@ del total de empresas que van a las oficinas del SOIB a registrar los contratos.

Todos los teléfonos de la red del SOIB están también en el teléfono de información administrativa 012.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco abarca un total de 14 oficinas repartidas por las Islas Baleares, que conforman el Servicio de Ocupación de las Islas Baleares.

Esta Carta Marco y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de oficinas del SOIB, se encuentra en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Govern de les Illes Balears: [www.caib.es](http://www.caib.es).

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Govern y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta Carta nos podéis hacer llegar **sugerencias y quejas por vía**:

- Telemática: utilizando la página web (<http://www.caib.es>)
- Telefónica: en el número 012.
- Presencial: En cualquiera de las oficinas de Información y Registro de las consejerías y en todas las Oficinas del SOIB.