



Carta de Servicios de

Centro de Desarrollo Local (CEDES)



Misión

El Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES) pretende contribuir al desarrollo local del municipio de Santomera y colaborar con su entorno, respondiendo a las carencias que limitan el desarrollo social y económico del mismo, diseñando y gestionando programas que favorezcan la diversificación y competitividad de las empresas y la mejora de la ocupabilidad y cualificación de las personas.

Visión

Trabajamos para ayudar a conseguir un municipio próspero económica, social y medioambientalmente, compuesto por personas con elevada cualificación y empresas competitivas y creadoras de empleo de calidad.

Valores

- Empatizar con las personas usuarias y sus necesidades.
- Trabajar de forma coordinada entre el personal que integra el servicio y resto de agentes involucrados en los servicios que prestamos.
- Principio de responsabilidad y de trabajo constante en favor del municipio de Santomera.
- Aprendizaje constante y mejora continua de los servicios.
- Escucha activa de las reivindicaciones vecinales, para la identificación de nuevas necesidades y puesta en prácticas de novedosas ideas y soluciones.
- Sometimiento de la actividad del CEDES a los principios de transparencia, honestidad, confidencialidad, confianza, eficiencia, calidad e innovación.

Derechos de la ciudadanía

La vecindad del municipio de Santomera, además de los derechos recogidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispondrá de las siguientes prerrogativas en sus relaciones con el Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES):

- Ser tratada con igualdad, respeto y deferencia.
- Asistencia personalizada para la realización de trámites, cuando sea requerida.
- Disposición de documentación relativa al servicio en un lenguaje sencillo, claro e inclusivo.
- Protección de datos de carácter personal.
- Presentar quejas, sugerencias y agradecimientos sobre los servicios prestados.

Quejas, sugerencias y agradecimientos

Las quejas, sugerencias y agradecimientos dirigidos al Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES) podrán presentarse tanto de manera presencial como telemática.

Por un lado, está habilitado un procedimiento de carácter presencial para que la vecindad ejerza este derecho ante:

- Registro General del Ayuntamiento de Santomera:
 - De lunes a viernes, de 8:00 a 14:00 horas
 - Ayuntamiento de Santomera - Plaza Borreguero Artés, 1 (30140, Santomera, Murcia)

Por otro lado, la población de Santomera también puede trasladar sus quejas, sugerencias y agradecimientos a través de medios telemáticos:

- Contactando telefónicamente al número: 968 86 52 15
- Enviando correo electrónico a la dirección: empleo@santomera.es
- Remitiéndola mediante la Sede Electrónica del Ayuntamiento:

<https://sede.santomera.regiondemurcia.es>



Principales servicios prestados

- Organización de actividades formativas para mejorar las habilidades y capacidades de la población de Santomera.
- Gestión de la Bolsa de Empleo, así como intermediación laboral.
- Orientación empresarial.
- Medidas de fomento del emprendedurismo y desarrollo empresarial.
- Oficina de Acreditación de Identidad para la obtención de Certificados Electrónicos de Persona Física.
- Orientación laboral en favor de la vecindad.
- Gestión integral del Vivero de Empresas de Santomera.
- Atención directa a la ciudadanía.
- Gestión de subvenciones en materia de Empleo y Formación.

👤 Servicio presencial 🖨️ Servicio online 📞 Servicio telefónico

Compromisos de calidad e indicadores de medición

- 75%** Elaborar, con carácter mensual, un informe del estado del empleo en el municipio de Santomera. $(N^{\circ} \text{ de informes realizados} / 12) * 100$
- 75%** Atención a la ciudadanía sin necesidad de cita previa, siempre que el servicio sea posible. $(N^{\circ} \text{ de atenciones realizadas sin cita previa} / N^{\circ} \text{ de atenciones totales}) * 100$
- 80%** Atención a la ciudadanía con cita previa con una demora máxima de 10 minutos respecto al horario asignado. $(N^{\circ} \text{ de atenciones realizadas con demora de menos de 10 minutos} / N^{\circ} \text{ de atenciones totales}) * 100$
- 75%** Resolver las solicitudes de acceso al Vivero de Empresas en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su recepción. $(N^{\circ} \text{ de solicitudes resueltas en menos de 30 días hábiles} / N^{\circ} \text{ de solicitudes resueltas en total}) * 100$
- 90%** Gestión de las ofertas de empleo recibidas con un plazo máximo 3 días hábiles. $(N^{\circ} \text{ de ofertas gestionadas en menos de 3 días hábiles} / N^{\circ} \text{ de ofertas gestionadas en total}) * 100$
- 90%** Impartición del máximo número de cursos previstos en las programaciones anuales. $(N^{\circ} \text{ de cursos impartidos} / N^{\circ} \text{ de cursos programados}) * 100$
- 90%** Impartición de cursos no previstos en las programaciones anuales que se derivan de colaboraciones puntuales con otras entidades y que pueden resultar de máximo interés para nuestras personas usuarias. $(N^{\circ} \text{ de cursos impartidos} / N^{\circ} \text{ de cursos propuestos}) * 100$
- 100%** Solicitud de subvenciones convocadas por otras entidades competentes en materia de empleo y formación. $(N^{\circ} \text{ de subvenciones solicitadas} / N^{\circ} \text{ de subvenciones convocadas en materia de empleo y formación}) * 100$
- 100%** Solicitud de subvenciones convocadas por otras entidades competentes en materia de fomento y reactivación del comercio local. $(N^{\circ} \text{ de subvenciones solicitadas} / N^{\circ} \text{ de subvenciones convocadas en materia de fomento y reactivación del comercio}) * 100$
- ✓** Organización de campañas y ferias comerciales y/o gastronómicas. $N^{\circ} \text{ de campañas y ferias organizadas}$
- 80%** Resolución de las solicitudes de alta y baja de los puestos del mercado semanal de Santomera en un plazo máximo de 14 días hábiles. $(N^{\circ} \text{ de solicitudes resueltas en menos de 14 días hábiles} / N^{\circ} \text{ de solicitudes resueltas}) * 100$
- 80%** Publicitar, en colaboración con la persona responsable de redes sociales del Ayuntamiento, de todas las actividades de interés desarrolladas en el Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES). $(N^{\circ} \text{ de actividades publicadas} / N^{\circ} \text{ de actividades desarrolladas}) * 100$

Medidas de subsanación, compensación o reparación

El personal del Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES) velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la presente Carta de Servicios e identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras.

En el caso de incumplimiento de los compromisos asumidos por el departamento, la ciudadanía podrá formular una reclamación a través de cualquiera de los mecanismos de presentación de quejas y sugerencias dispuestos en esta Carta. Así mismo, si el propio CEDES tuviese conocimiento de la imposibilidad de cumplir con los compromisos aquí recogidos en un momento dado, podrá contactar de oficio directamente con la persona afectada (o grupo de personas afectadas) para indicarle(s) las causas que motivan el incumplimiento del compromiso y qué medidas de subsanación se adoptarán a tal efecto.



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES)

Camino de la Mina, 6
30140, Santomera, Murcia

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas
Lunes, de 17:00 a 19:30 horas

empleo@santomera.es
vivero@santomera.es

www.santomera.es

968 86 52 15

@ayuntamiento.santomera

@ayuntamiento_santomera

Proyecto desarrollado por EQUÀLITAT, participació i igualtat