

# carta de servicios

centro de formación y orientación laboral (CEFOL)



**=DAD**

de oportunidades



Ayuntamiento  
de Salamanca

s a l a m a n c a



*En el Ayuntamiento de Salamanca creemos en la Calidad de los Servicios municipales y también que los ciudadanos merecen una administración cercana que atienda sus necesidades y facilite su bienestar y su calidad de vida. Personalmente, me he comprometido a mantener la calidad sin pedir más esfuerzos a las personas que vivimos en Salamanca.*

*Gobernar para todos y trabajar por el bien común, con honestidad, con rigor y con una información adecuada es nuestra tarea.*

*En tus manos sostienes la Carta de Servicios que te ofrecemos desde tu Ayuntamiento. Ahora también queremos contar con tu participación y opinión para que nos ayudes a seguir mejorando nuestra ciudad, la ciudad que compartimos y en la que vivimos. Una ciudad para las personas, para las oportunidades y con un buen gobierno.*

**Alfonso Fernández Mañueco**  
Alcalde de Salamanca

## MISIÓN

**EL CEFOL (CENTRO DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL)**, es un Centro Municipal dependiente del Servicio de Mujer, Empleo e Igualdad de Oportunidades del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Salamanca, cuya finalidad es la de mejorar la capacidad de inserción profesional de las personas demandantes de empleo prestando una atención individualizada y personalizada, haciendo una discriminación positiva hacia aquellas personas con especiales dificultades de acceso al mercado laboral, mediante programas de formación y empleo.

# SERVICIOS QUE SE PRESTAN

## 1. INFORMACIÓN

- Proporcionar información sobre actuaciones municipales en materia de formación y empleo, así como sobre los recursos externos en dichos ámbitos.

## 2. ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO LABORAL

- Evaluar las necesidades y demandas de las personas desempleadas mediante una entrevista personal, realizando un diagnóstico en el que se ofrezcan las actuaciones en materia de formación de acuerdo a su perfil profesional y/o aprendizaje de nuevas profesiones adaptadas a las demandas del mercado laboral.
- Establecer un Itinerario Personalizado de Inserción Laboral.

## 3. FORMACIÓN

- Realizar cursos de formación en modalidad presencial con prácticas no laborales en empresas o entidades, adaptados a la demanda del mercado laboral de la ciudad, así como a las características individuales de cada una de las personas demandantes de empleo.
- Ofertar la posibilidad de modalidad de formación on-line.

## 4. INTERMEDIACIÓN LABORAL

- Detectar, mediante diferentes formas de contacto y/o visitas a empresas, los sectores de actividad que ofrecen empleo.
- Proporcionar a las personas desempleadas información actualizada de las ofertas publicadas diariamente en la prensa local o portales de internet.

## 5. FOMENTO DEL EMPLEO.

- Facilitar el conocimiento de los recursos disponibles en materia de empleo en Salamanca capital.
- Detectar las necesidades reales de empleo en Salamanca.

## 6. PROMOCION Y DIFUSIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- Sensibilizar a la población sobre las dificultades de acceso al mercado laboral de las personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos.
- Favorecer el conocimiento de los beneficios que conlleva la contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos.
- Difundir, interna y externamente, los servicios prestados desde el CEFOL.
- Elaborar diferentes materiales que ayuden a la ciudadanía en su proceso de búsqueda de empleo.

## COMPROMISOS

1. Diseñar itinerarios de inserción individualizados al menos al 80% de las personas demandantes con expediente abierto.
2. Dar cita previa, como mínimo al 85% de las personas que solicitan ser atendidas en el CEFOL y que cumplan los requisitos de estar inscritos como solicitantes y demandantes de empleo en el Servicio Público de Empleo de Castilla y León y estar, empadronadas en el municipio de Salamanca, con una antigüedad de al menos seis meses.
3. Fijar las citas de las personas con protocolo de derivación en menos de 45 días laborales.
4. Realizar un mínimo de 8 acciones formativas anuales.
5. Incorporar en la propuesta formativa anual al menos el 50% de cursos de formación ocupacional con prácticas laborales.
6. Visitar un mínimo de 50 empresas para coordinación e inserción de personas usuarias del CEFOL.
7. Anualmente se desarrollará al menos una campaña sobre sensibilización en materia de igualdad de oportunidades.
8. Anualmente se realizará una revisión de la guía de Búsqueda de Empleo, publicándose la misma en la página web municipal.

## INDICADORES

1. Porcentaje de itinerarios elaborados sobre el total de expedientes abiertos en el año natural.
2. Porcentaje de citas fijadas sobre los y las solicitantes que cumplan los requisitos.
3. Días que transcurren entre la derivación y la realización de la entrevista.
4. Número de acciones formativas realizadas en el año natural.
5. Porcentaje de cursos con prácticas laborales sobre el total de cursos realizados en el año natural.
6. Número de Empresas visitadas dentro del año natural.
7. Número de Campañas en materia de igualdad de oportunidades.
8. Revisiones anuales de la Guía digital de Búsqueda Empleo.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CEFOL

- a) Ser tratadas con respeto y dignidad, sin discriminación por cualquier circunstancia personal o social y mantenimiento de la imparcialidad.
- b) Ser objeto de una atención directa, personalizada, correcta, confidencial y respetuosa.
- c) Recibir una información veraz, con respuestas eficaces y rápidas, dentro de la más estricta confidencialidad.
- d) Conocer la identidad del personal que le atiende.
- e) Ser informados sobre las obligaciones y responsabilidades que contraen al participar en cada uno de los servicios, y de las repercusiones que se derivan de su incumplimiento, si las hubiere.
- f) Acceder a todos los Servicios que ofrecen desde el Centro y a todos los procesos de preselección, cuando se cumplan los requisitos de participación.

## COLABORACIÓN Y FORMAS DE PARTICIPACION DE LOS CIUDADANOS Y LAS CIUDADANAS

Los ciudadanos y ciudadanas pueden obtener información y colaborar en la mejora de los servicios prestados desde el CEFOL a través de las siguientes vías:

1. Cumplimentando las encuestas de satisfacción que se realicen de forma periódica desde el CEFOL.
2. Formulando iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones.

Los ciudadanos y ciudadanas podrán dejar constancia de sus quejas, reclamaciones, iniciativas, comunicaciones y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en los lugares y formas siguientes:

1. Mediante la presentación de modelos normalizados en las oficinas y dependencias municipales.
2. Mediante correo postal.
3. Mediante correo electrónico: [cefol@aytosalamanca.es](mailto:cefol@aytosalamanca.es)
4. Mediante llamada telefónica: 923 252001 o por fax: 923 282524
5. A través del Registro General en las dependencias del Ayuntamiento en horario de atención al público: de 9:00 a 14:00 horas

Las quejas y reclamaciones no tendrán en ningún caso la consideración de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Las quejas y reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones y derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes tengan en el mismo la condición de interesados o interesadas

# NORMATIVA GENERAL DE APLICACIÓN PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE CEFOL

Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos.

Ley de Empleo 56/2003, de 16 de diciembre.



# CENTRO DE FORMACION Y ORIENTACION LABORAL

C/ Profesor Lucas nº 5-7, 1ª planta,  
37006, Salamanca.

Teléfono: 923-25-20-01

Fax: 923-28-25-24

Horario: de 9:00 a 14:00

Correo electrónico: [cefol@aytosalamanca.es](mailto:cefol@aytosalamanca.es)

Página web: [www.aytosalamanca.es](http://www.aytosalamanca.es)



Ayuntamiento  
de Salamanca

