



# Carta de Servizos a Entidades

---

## INTRODUCCIÓN

---

A Deputación Provincial de Lugo vén levando a cabo nos últimos anos unha política activa comprometida coa xeración e preservación do emprego no territorio lucense. Para isto, puxo en marcha políticas de fomento da empregabilidade e formación para desempregados, como foron as dúas edicións do *Pacto provincial polo emprego* e medidas de estímulo e apoio ao noso tecido produtivo, como é o proxecto que nos compete neste documento: o *Programa Ben Empregado*.

No contexto desta política pública, cabe lembrar que o *Programa de Fomento do Emprego e a Economía dos Sectores Estratéxicos da provincia de Lugo*, *Ben Empregado* trata de mellorar a empregabilidade e facilitar a inserción no mercado laboral dos traballadores desempregados da provincia de Lugo, así como o fomento de contratos que melloren a situación económica dos traballadores e empresas nos nosos municipios; isto implica un importante esforzo que ten como obxectivo frear os datos de paro (no mes de decembro a provincia sumou un total de 22.696 desempregados) e a tendencia da contratación en precario, tanto no tecido empresarial como nas entidades sen ánimo de lucro da provincia.

Porén, non debemos estancarnos en tarefas burocráticas e metas primordiais, dado que, como se menciona no *Plan Estratéxico da Provincia de Lugo*, un plan de dinamización de emprego non debe quedar reducido a unhas liñas de actuación primarias senón que, na medida do posible, promoverá a posta en marcha de novos mecanismos de fomento das iniciativas empresariais.

Con este obxectivo en mente, o equipo do *Ben Empregado* propón a creación dunha Carta de Servizos imprescindibles para o correcto cumprimento das metas propostas. A continuación pasaremos a explicar a utilidade, estrutura e obxectivos desta ferramenta.

---

## **QUE É UNHA CARTA DE SERVIZOS?**

---

A **Carta de Servizos** do Ben Empregado é un documento público ao alcance de calquera dos nosos usuarios no cal recollemos o compromiso acerca da prestación dunha serie de servizos cuns criterios de calidade predeterminados.

Esta ferramenta supón un potente elemento de marketing público e será unha canle de comunicación dos compromisos que, como representantes dun ente público, tomamos perante a cidadanía. Así mesmo supón un mecanismo de interacción entre os clientes, internos e externos deste ente público ao que representamos . A nosa Carta de Servizos ten dúas vertentes:

- 1. Interna** (motor de cambio e mellora continua mediante a análise e o seguimento dos servizos ofrecidos).
- 2. Externa** (comunicación, compromisos e cumprimentos cos nosos usuarios).

No seguinte apartado identificaremos as metas e finalidades que ten a Carta de Servizos do Ben Empregado.

---

## **CALES SON OS OBXECTIVOS QUE PERSEGUIMOS?**

---

- Dispor de **ferramentas de seguimento e valoración** do nivel de cumprimento dos nosos servizos medindo o grao de satisfacción dos usuarios. O establecemento dos indicadores, fixados por escrito, está baseado no concepto de mellora continua. Cada indicador debe medirse periodicamente.

- **Instalar** uns axeitados estándares de servizos que os usuarios e usuarias coñezan de antemán, garantindo a supervisión dos mesmos, tomando medidas de control interno.
- **Identificar procesos e servizos** (as necesidades das entidades e traballadores beneficiarios, mediante cuestionarios/conversas, xornadas, seminarios, visitas, chamadas telefónicas...) Relacionado con isto, planificaremos e implantaremos actividades de mellora en función das necesidades previas planificadas na **Carta de Servizos** e das que vaian xurdindo. Levaremos a cabo un constante control do proceso facendo unha análise periódica da demanda e grao de satisfacción dos usuarios e usuarias.
- **Mellorar as canles de comunicación coa cidadanía.** Comunicarse de xeito sinxelo cos usuarios dos nosos servizos, facilitando sempre unha información detallada sobre os servizos que lles ofrecemos. Tratar a todas as persoas beneficiarias con igualdade, respectando sempre a súa privacidade e dignidade, ofrecendo un trato cortés.
- **Consultar e implicar** as entidades e traballadores beneficiarias, tirando proveito das súas suxestións e necesidades. Esta supón unha medida básica para mellorar o servizo ofrecido.
- **Emendar os nosos erros.** Aprendendo das queixas, que serán recollidas mediante un procedemento que resulte claro e fácil de usar e teña publicidade (correo ou caixa de queixas e suxestións creado ao efecto).
- **Innovar e mellorar.** Buscar de xeito continuo novas formas que melloren os servizos que propoñemos aos nosos usuarios.

---

## **QUEN A LEVARÁ A CABO?**

---

Para pñer en marcha a Carta de Servizos do *Ben Empregado*, teremos un grupo de traballo conformado por:

- Técnicos coñecedores da oferta de servizos.
- Persoal coñecedor dos procesos de traballo.
- Persoal que estará en contacto directo coa cidadanía.

---

## **MARCO LEGAL**

---

O **Marco legal** son todos os dereitos e deberes dos nosos usuarios e usuarias:

- *Lei 30/1992*, do 2 de novembro, de *Réxime Xurídico das Administracións Públicas e Procedemento Administrativo Común*, modificada pola *Lei 4/1999*, do 13 de xaneiro.
- *Lei 7/2007*, de 12 de abril, do *Estatuto Básico do Empregado Público*.
- *Lei 7/1985*, do 2 de Abril, *Reguladora das Bases do Réxime Local*.
- *Lei 29/1998*, do 13 de xullo, *Reguladora da Xurisdición Contencioso-Administrativa*.
- *Lei Orgánica 15/1999*, de 13 de decembro, de *Protección de Datos de Carácter Persoal*.
- *Lei 11/2007*, de 22 de xuño, de *Acceso Electrónico dos Cidadáns aos Servizos Públicos*.

- *Lei 34/2002, 11 de xullo, de Servizos da Sociedade da Información.*
- *A Lei 38/2003, do 17 de novembro, Xeral de Subvencións.*
- *A Lei 9/2007, do 13 de xuño, de Subvencións de Galicia.*
- *Real Decreto 887/2006, do 21 de xullo, polo que se aproba o Regulamento da Lei 38/2003, do 17 de Novembro, Xeral de Subvencións.*
- *A Ordenanza Xeral de Subvencións da Excm. Deputación Provincial de Lugo, aprobada por acordo do Pleno de data 28 de febreiro de 2005.*
- *Regulamento Orgánico da Deputación Provincial de Lugo.*
- *Bases de execución do orzamento e a normativa sobre delegación de competencias e atribucións dos órganos de goberno da Deputación vixentes no momento da concesión.*

---

### **SERVIZOS OFRECIDOS POLO BEN EMPREGADO**

---

A continuación detallaremos os servizos ofrecidos polo *Ben Empregado*, os cales, sen estar previstos no proxecto inicial, achamos imprescindibles para o correcto cumprimento das metas propostas.

## 1- Servizo de Información ás Entidades

Servizo prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Información sobre axudas, subvencións e servizos prestados</b>	Elaborar unha <b>base de datos sobre axudas subvencións e servizos</b> de todos os sectores que será actualizada periodicamente. O noso obxectivo é que as empresas, entidades e autónomos lucenses teñan a máxima información posible para que a súa toma de decisións sexa axeitada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de beneficiarios que obteña réditos deste servizo.</li> <li>Avaliación positiva deste por parte dos usuarios.</li> </ul>
<b>Elaboración dun Boletín Informativo</b>	Crear un Boletín Informativo dirixido ás empresas (vía enderezo electrónico), entidades e autónomos beneficiarias que o soliciten. No Boletín figurarán as principais axudas e subvencións enfocadas ao sector ao cal se dediquen as entidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de usuario subscritos ao boletín.</li> <li>Avaliación positiva deste por parte dos usuarios.</li> </ul>
<b>Informar a todas as entidades beneficiarias sobre a Lei de Protección de Datos (LOPD)</b>	Informar sobre esta lei, obrigatoria para todas as entidades que manexen información de carácter privado, por medio de diferentes formas: realización de xornadas informativas, cursos ou talleres impartidos por expertos na Lei (nos locais da Deputación ou dos concellos que demanden este servizo) e envío de resumos sobre os aspectos máis relevantes da LOPD no Boletín Informativo do Ben Empregado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de participantes nas xornadas.</li> <li>Percepción da utilidade do servizo.</li> </ul>
<b>Informar a todas as entidades beneficiarias sobre a Lei de Servizos da Sociedade da Información e Comercio (LSSICE)</b>	Concienciar sobre a importancia da mesma. Todas as empresas que vendan ou desexen vender os seus produtos <i>online</i> deben consultala. Informar sobre a mesma de diferentes maneiras: realización de xornadas informativas, cursos ou talleres impartidos por expertos nesta Lei (nos locais da Deputación ou dos concellos que demanden este servizo) e envío de resumos sobre os aspectos máis relevantes da LSSICE no Boletín Informativo do Ben Empregado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de participantes nas xornadas.</li> <li>Percepción da utilidade do servizo.</li> </ul>
<b>Explicación de aspectos do Estatuto dos traballadores autónomos</b>	Describir os aspectos fundamentais deste documento. Vixente ata o 1 de xaneiro de 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de participantes nas xornadas.</li> <li>Percepción da utilidade do servizo.</li> </ul>

## 2- Servizo de Asesoramento ás Entidades

Servizo prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Asesoramento TIC</b>	<p>Ofertar a realización dunha análise web a aquelas empresas que o desexen.</p> <p>Introducir aos usuarios e usuarias que o soliciten no funcionamento das seguintes ferramentas Tics: na obtención do certificado dixital, firma electrónica, DNI electrónico, factura electrónica ou certificado dixital de empresa.</p> <p>Asesoramento persoal aos usuarios e usuarias (creación de enderezos electrónicos, explicación do funcionamento da banca electrónica...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio de resposta a petición.</li> <li>• Porcentaxe medio de cumprimento dos prazos.</li> <li>• Tempo medio de emisión.</li> <li>• Porcentaxe de cumprimento dos prazos de obtención.</li> <li>• Tempo medio de resposta á petición.</li> <li>• Porcentaxe media de cumprimento dos prazos.</li> </ul>
<b>Fomento do aforro e a eficiencia enerxética</b>	Fomentar, a través do programa Reacciona 2020, a implantación e o coñecemento de plans e medidas de optimización e racionalización do gasto enerxético.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de participantes en ditas accións.</li> <li>• Número de medidas de aforro e eficiencia enerxética implantadas.</li> </ul>
<b>Racionalización do gasto</b>	Identificar as carencias sinaladas polas entidades durante o proceso de visitas para un mellor asesoramento das mesmas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de participantes en ditas accións.</li> <li>• Porcentaxe de usuarios satisfeitos.</li> </ul>
	Asesorar a autónomos en base a aqueles aspectos que se consideren mellorables na súa xestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de participantes en ditas accións.</li> <li>• Cantidade de ineficiencias corrixidas.</li> </ul>
	Dar a coñecer as posibles bonificacións ou reducións das cuotas á Seguridade Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de participantes en ditas accións.</li> <li>• Cantidade de ineficiencias corrixidas.</li> </ul>
<b>Colaboración con outros departamentos e áreas da Deputación Provincial de Lugo</b>	Colaborar con outras áreas desta institución para tentar aproveitar aqueles plans e recursos que poidan mellorar a situación das entidades beneficiarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios do servizo.</li> </ul>
<b>Análise da percepción e avaliación dos servizos prestados e proposta de mellora</b>	Orientar ás empresas e entidades e proporcionarlles unhas estratexias que teñan por obxecto maximizar a satisfacción dos seus usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empresas que se acollan a esta medida.</li> </ul>



### 3- Servizo de Promoción das Entidades

Servizo prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Promoción do Networking interno</b>	Promover un servizo de <i>networking interno</i> entre as empresas que forman parte do proxecto. Por exemplo, levando a cabo xornadas, talleres ou seminarios impartidos polos nosos usuarios ou mediante a realización de ofertas de descontos entre as empresas e entidades beneficiarias do Ben Empregado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaxe de empresas que participen nesta iniciativa.</li> </ul>
<b>Promoción do Networking externo</b>	Promover un servizo de <i>networking externo</i> con empresas de fóra do proxecto, de similares ou complementarias características ás xa existentes. Isto pode servir, por exemplo, para compartir provedores, comercializar ou facer campañas de promoción de forma conxunta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaxe de empresas que participen nesta iniciativa.</li> </ul>
<b>Publicidade das empresas</b>	Publicitar ás empresas a través do Boletín Informativo. Neste espazo as entidades poderán dar a coñecer produtos e servizos que prestan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de entidades interesadas en difundir os seus servizos no Boletín Informativo.</li> </ul>

---

## COMO PRESTAMOS ESTES SERVIZOS?

---

Estas funcións serán prestadas mediante:

**1. Información telefónica.**

**2. Información presencial** (visitas ás entidades, supervisión, avance e solución de problemas). Dúas visitas por empresa, aumentables segundo as necesidades.

**3. Información escrita** (extraída dos cuestionarios/entrevistas, caixa de suxestións e queixas...)

**4. Información telemática** (vía e-mail, páxina web, Boletín Informativo...), segundo vaian xurdindo novidades a publicar ou en base as consultas dos nosos usuarios. Lembrar que o Boletín será publicado mensualmente.

Alén de cumprir co código de conduta e principios éticos que establece o *Estatuto Básico do Empregado Público*, manteremos sempre as seguintes actitudes no noso trato e atención perante aos usuarios:

- Identificarnos adecuadamente.
- escoitar de forma respectuosa e activa.
- Utilizar unha linguaxe comprensible, evitando tecnicismos innecesarios.
- Procurar resolver as cuestións formuladas no menor tempo posible de maneira eficaz, evitando xestións innecesarias.
- Procuraremos que os usuarios obteñan o que desexan, sempre que sexa plausible.
- Recibir e despedir aos usuarios con amabilidade.

Se algunha destas conductas non fose cumprida, os usuarios poderán presentar as súas queixas ou suxestión por calquera dos procedementos establecidos na *Lei 30/92 do Réxime Xurídico das Administracións Públicas e Procedemento Administrativo Común*, ou na caixa habilitada a tal efecto nas nosas dependencias.

Neste **Servizo de resolución suxestións e queixas** comprometémonos a:

<i>Compromiso</i>	<i>Indicadores</i>
Resolver coa maior brevidade posible as consultas. Estas responderanse nun prazo máximo de 30 días hábiles dende a súa presentación.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nivel de satisfacción e número de usuarios.</li></ul>

Por último, recordar que todas as suxestións e queixas son consideradas polo noso servizo coma unha peza fundamental para mellorar o noso proxecto.