

AGENCIA DE COLOCACIÓN

DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN

Anexo XIII

GUÍA DEL USUARIO

PROCEDIMIENTOS DE QUEJA Y SUGERENCIA

ASICEM

**Asociación para la investigación y mejora de las cualificaciones y la empleabilidad de
Castilla la Mancha**

Agencia de Colocación: 0700000102

Contenido

PRESENTACIÓN	3
1. BIENVENIDA.....	3
2. AGENCIA DE COLOCACIÓN	3
3. PROYECTO	3
4. PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION	4
5. INFORMACIÓN Y CONTACTOS.....	4
6. HORARIO DE LA AGENCIA DE COLOCACIO	4
7. NORMAS DE UTILIZACIÓN DE RECURSOS.....	4
ACCIONES DEL PROYECTO	5
1. ACCIONES INDIVIDUALES	5
2. ACCIONES GRUPALES	5
3. TEMPORIZACIÓN	6
Solicitud de recursos.	7
Hoja de reclamaciones	8
Hoja de sugerencias.....	9

PRESENTACIÓN

1. BIENVENIDA

Como director de la agencia de colocación, quiero darte la bienvenida a nuestro proyecto y agradecerte la confianza depositada en ASICEM; esperamos que la ayuda y la información recibida en nuestras instalaciones le ayuden a conseguir los objetivos deseados, ofreciéndote nuestro apoyo y disposición para resolver los problemas o dudas que puedan surgir en cualquier momento del proyecto.

Eusebio Portillo Rodríguez

Director Agencia de Colocación

2. AGENCIA DE COLOCACIÓN

ASICEM con nº de Agencia de Colocación 0700000102, autorizada por el Servicio Público de Empleo Estatal a fecha 26/09/2019, realiza acciones de Intermediación Laboral para facilitar la inserción y acciones de mejora de cualificaciones profesionales y empleabilidad.

ASICEM recibió la autorización para ejercer Servicios de Agencia de Colocación y realizar intermediación sociolaboral a través del diseño de Itinerarios Profesionales Individualizados que atiendan a las necesidades de los beneficiarios del servicio y las demandas del tejido empresarial de la zona.

3. PROYECTO

Según la Resolución 13/07/2020, ASICEM se embarca en un Proyecto cuyo objetivo es mejorar la empleabilidad de los colectivos con especiales dificultades de inserción.

La actividad de la Agencia de Colocación consiste en diseñar Itinerarios Profesionales Personalizados para sus usuarios, llevando a cabo las siguientes actuaciones:

- Orientación, información y asesoramiento para potenciar el desarrollo de competencias personales, interpersonales, profesionales y para la búsqueda de empleo.
- Acompañamiento para facilitar el acceso o reincorporación al mercado laboral.
- Realización de un estudio del tejido empresarial de la zona para adecuar los itinerarios.

La Agencia de Colocación ASICEM, actuará en todo caso como entidad colaboradora de la Consejería competente en materia de intermediación laboral.

4. PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION

Eusebio Portillo Rodríguez

Responsable Dpto. Orientación
Coordinador de Orientación.

Juan Carlos de Gregorio Anguita

Orientadora Laboral.

Marta Merino Garcia

Orientadora de prospección

Sandra Bravo Garcia

Coordinadora De Formación.
Coordinadora Administrativa

5. INFORMACIÓN Y CONTACTOS

Para cualquier duda o consulta puedes dirigirte a nosotros mediante los siguientes dispositivos:

Teléfono:	926483372
WhatsApp	660118785
Fax:	926483372
Página web:	www.asicem.org
E-mail:	Administracion@asicem.org

Para más información puedes consultar nuestra página Web en:

Página Web: www.asicem.org

6. HORARIO DE LA AGENCIA DE COLOCACION

El centro permanecerá abierto todos los días laborables, de lunes a viernes en un horario de
10:00 a 14:00h y 17:00 a 21:00h.

7. NORMAS DE UTILIZACIÓN DE RECURSOS

Como participante del proyecto tienes a tu disposición la mayoría de los recursos disponibles del centro, tales como biblioteca, ordenadores con acceso a Internet para realizar aquellas tareas necesarias para avanzar en tu proceso, así como el aula polivalente para la realización de ejercicio en grupo. Para solicitar cualquiera de ellos, tan solo deberás rellenar la solicitud de recurso y entregarla al orientador o responsable del centro.

ACCIONES DEL PROYECTO

Como participantes del proyecto deberá conocer todas aquellas acciones que se impartirán para conseguir la empleabilidad:

1. ACCIONES INDIVIDUALES

Son actuaciones individualizadas en las cuales se pretende conocer el perfil del usuario y elaborar su itinerario.

- **Entrevista inicial de acogida y elaboración de perfil profesional:** consiste en una entrevista de acogida donde se analizará en profundidad el perfil del usuario haciendo un diagnóstico de empleabilidad.
- **Entrevista para diseño de itinerario de inserción laboral:** se procederá a la elaboración de un itinerario que se considere más adecuado para el acceso al mundo laboral. En este itinerario se deberá identificar al menos:
 - Alternativas profesionales a las que pueda acceder con el perfil profesional
 - Itinerario formativo que mejore las competencias y cualificación del usuario
 - Búsqueda activa de empleo adaptada a su perfil
- **Tutoría de seguimiento.:** Encuentros periódicos donde se verificará y se acompañará en las actividades o desempeños acordados con el usuario.

2. ACCIONES GRUPALES

Las actuaciones de carácter grupal, que trabajarán las competencias personales y profesionales de la persona, orientadas a la búsqueda de empleo, podrán comprender una o varias de las siguientes atenciones grupales:

- **Acciones de carácter grupal orientadas directamente a la búsqueda de empleo:** Lanzaderas de empleo u otras técnicas de búsqueda de empleo en grupos, entrenamiento para entrevistas profesionales, sesiones de empleo 2.0, sesiones de alfabetización digital, sesiones de motivación a la formación, estrategias de planificación de actividades de búsqueda de empleo.
- **Acciones de carácter grupal orientadas a complementar habilidades personales:** Talleres de habilidades sociales, habilidades de comunicación, actitudes positivas o similares.
- **Acciones relacionadas con la formación:** Sesiones de motivación orientadas a la formación, siempre y cuando no revistan el carácter de formación reglada.
- **Acciones relacionadas con el Autoempleo:** Sesiones de información y motivación al autoempleo, asesoramiento de proyectos empresariales.

- **Otras acciones:** Cualquier otra actividad dirigida a mejorar la empleabilidad, tales como talleres de competencias digitales, talleres de elaboración de currículums vitae, talleres de entrevistas de trabajo, o similares.

3. TEMPORIZACIÓN

El programa tiene una duración de un año

Solicitud de recursos.

Rellena este cuestionario para solicitar el uso de los recursos

SOLICITUD DE RECURSOS	
Nombre	Tfno:
Fechas y hora solicitada	Recurso
Detalles:	

Fecha y firma del responsable

Fecha y firma del alumno

Hoja de reclamaciones

Si desea presentar una queja acerca de los servicios que se prestan en el centro o de sus instalaciones, puede realizarlo rellenando el siguiente cuestionario.

INFORME DE:	<input type="checkbox"/> RECLAMACIÓN DEL CLIENTE		Nº IRC:				
	<input type="checkbox"/> QUEJA DE USUARIO		Hoja de				
IDENTIFICACIÓN							
Promotor Queja / Reclamación:							
Actividad / Producto Afectado:							
DESCRIPCIÓN							
Descripción de la Queja / Reclamación:							
Efectos:							
Estimación de Causas:							
SOLUCIÓN							
			Observaciones:				
	Tratada por:	Enterado	Enterado				
Cargo			Coordinador de calidad Genera Informe de no conformidad				
Fecha							
Firma			<table border="0"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	SI	NO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI	NO						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

Hoja de sugerencias

Si desea presentar una sugerencia o mejora de los servicios que se prestan en el centro o de sus instalaciones, puede realizarlo rellenando el siguiente cuestionario.

PROPUESTA DE MEJORA	
Usuario:	
Acción formativa:	
Lugar:	Fecha:
Descripción:	
Propuesta emitida por:	Propuesta recibida por:
Firma y Fecha:	Firma y Fecha:
Se decide:	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRANSMITIR	NO TRANSMITIR al Comité Técnico de Calidad
VALORACIÓN DE LA PROPUESTA Y ACCIONES A ACOMETER: (A rellenar por el comité técnico de Calidad)	