

OFICINA CENTRAL  
C/ Gremi Teixidors, 38  
Polígono de Son Castelló  
07009 - Palma  
Tel. 971 17 63 00



Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno 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.

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 Illes Balears, que conforman el Servicio de Ocupación de las Illes Balears.

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 Gobierno de las Illes Balears: [www.caib.es](http://www.caib.es).

Fecha de realización: diciembre de 2008  
Fecha de revisión: antes de diciembre de 2010  
Tirada de ejemplares: 1.500  
Coste de impresión por ejemplar: 1,00 €

# Carta Marco

## Servicio de Ocupación de las Illes Balears (SOIB)



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

### ■ ¿QUÉNES SOMOS?

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

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 Illes Balears. 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 SON:**

**A. Servicios ofrecidos a los ciudadanos:**

- 1. Recepción Demandantes:**
  - Acoger a los demandantes.
  - Dar información general.
  - Dar información de los cursos ofrecidos.
  - Derivar los solicitantes a los diferentes servicios.
- 2. Registro de Documentación** (bajas de médicos, alegaciones, certificados,...)
- 3. Inscripción de la Demanda:**
  - Realizar la Inscripción.
  - Actualización de datos de la demanda.
  - Dar de alta como usuario a la Oficina Virtual.
  - Proporcionar información de los servicios ofrecidos por el SOIB y por los centros colaboradores.
  - Solicitud de servicios.
- 4. Selección de ofertas de trabajo:**
  - Facilitar al demandante la oferta de trabajo más adecuada a sus características laborales.
  - Comunicación de la oferta a los demandantes preseleccionados (sms, teléfono, carta, correo electrónico).
- 5. Orientación Laboral:**
  - Acogida del demandante.
  - Detección de las necesidades laborales y formativas.
  - Establecer un plan de trabajo para ocupación/formación.

**6. Oficina Virtual:**

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

**B. Servicios ofrecidos a las empresas:**

**7. Recepción del Empresario:**

- Presentación de una oferta
- Registro de un contrato

**8. Búsqueda de candidatos:**

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

**9. Oficina virtual:**

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

■ NOS COMPROMETEMOS A:

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



■ **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, correo electrónico o correo ordinario.
8. Porcentaje de personas que reciben el servicio de Orientación del total de personas con baja ocupación 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.

**DIRECTORIO SOIB**

**1. OFICINA CENTRAL**  
C/ Gremi Teixidors, 38  
07009 - Palma  
Tel. 971 17 63 00

**ISLA DE MALLORCA**

**2. PALMA- JORDI VILLALONGA**  
C/ Jordi Villalongai Velasco, 2 bajos  
07010 - Palma  
Tel. 971 46 91 51 / 971 46 42 00

**3. PALMA - MATEU ENRIC LLADÓ**  
C/ Mateu Enric Lladó, 21  
07002 - Palma  
Tel. 971 72 86 25 / 971 72 45 25  
971 72 83 77

**4. PALMA - MIQUEL MARQUÈS**  
C/ Miquel Marquès, 13  
07005 - Palma  
Tel. 971 77 09 75 / 971 46 58 63  
971 46 78 84

**5. MAGALLUF** (delegada Miquel Marquès)  
Camno Sa Porrassa, 6  
07182 - Magalluf  
Tel. 971 13 21 82 / 971 13 21 68  
971 13 20 81 / 971 13 21 91

**6. FELANITX**  
C/ Sant Agustí, 13  
07200 - Felanitx  
Tel. 971 58 09 58

**7. MANACOR**  
C/ Jaume II, 26, 1r  
07500 - Manacor  
Tel. 971 55 33 97 / 971 55 49 01

**8. INCA**  
Av. Des Raiguer, 99  
07300 - Inca  
Tel. 971 88 11 03 / 971 88 16 08

**9. ALCÚDIA** (delegada de Inca)  
C/ Teodor Canet, 31  
07410 - Alcúdia  
Tel. 971 54 93 98 / 971 54 93 79  
971 54 93 88

**ISLA DE MENORCA**

**10. CIUTADELLA**  
C/ Sant Antoni Maria Claret, 70  
07760 - Ciutadella  
Tel. 971 38 59 14

**11. MAÓ**  
Plaza Miranda, s/n  
07701 - Maó  
Tel. 971 36 29 30

**ISLA DE IBIZA**

**12. EIVISSA**  
Av. Isidor Macabich, 57  
07800 - Eivissa  
Tel. 971 30 00 12 / 971 39 10 12  
971 30 15 90

**13. SANT ANTONI DE PORTMANY**  
C/ Bisbe torres, 7  
07820 - Sant Antoni  
Tel. 971 34 80 66 / 971 34 80 88  
971 34 80 57

**ISLA DE FORMENTERA**

**14. FORMENTERA**  
C/ San Juan, 46  
07860 - Sant Francesc  
Tel. 971 32 11 41

