SERVICIOS QUE OFRECE FIFEDE A LA CIUDADANÍA TINERFEÑA:

Agencia de Colocación y Servicio de Creación de Empresas

Fecha de actualización: 10/05/2019

Agencia de Colocación

1.- Normas que rigen el servicio

Las agencias de colocación son entidades públicas o privadas que, una vez presentada con carácter previo una declaración responsable ante los servicios públicos de empleo, realizan actividades de intermediación laboral con una doble finalidad:

a) Proporcionar a las personas en situación de desempleo un empleo adecuado a sus características.
b) Facilitar a los/as empleadores/as las personas que buscan empleo más apropiadas a sus requerimientos y necesidades.

Las agencias de colocación están obligadas a:

a) Garantizar a las personas trabajadoras la gratuidad por la prestación de servicios, tanto de intermediación laboral como de otras actuaciones relacionadas con la búsqueda de empleo.
b) Garantizar, en su ámbito de actuación, los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo.
c) Garantizar el respeto a la intimidad y dignidad de las personas trabajadoras en el tratamiento de sus datos.
d) Cumplir con las normas sobre accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Las Agencias de colocación deberán cumplir todas las obligaciones y requisitos establecidos en el Real Decreto Legislativo 3/2015 de 23 de octubre, texto refundido de la ley de Empleo; en el Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las Agencias de Colocación.

Para formar parte del servicio de la Agencia de colocación como persona desempleada que busca trabajo es necesario:

- Estar en situación de desempleo inscrito en la oficina correspondiente en el Servicio Canario de empleo.
- Cumplimentar un documento de acogida y sesión de datos personales
- Mostrar interés por conocer ofertas de trabajo y de formación

Como empleador/a es necesario:

- Presentar una oferta real de empleo
- Cumplimentar la ficha de oferta de trabajo y la sesión de datos
- Compromiso de realizar entrevista a las personas enviadas para cubrir las ofertas de trabajo
- Remitir la ficha de resultado de la selección una vez realizada la misma

2.- Requisitos y condiciones de acceso a los servicios, incluyendo horario, tasas, tarifas o precios.

El requisito prioritario para acceder al servicio es estar en situación de desempleo y en búsqueda activa.

El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas y la orientación personalizada se realiza a través de cita previa.

La prestación del servicio es gratuita tanto para las personas desempleadas como para los/as empleadores/as.

3.- Compromisos asumidos y grado de cumplimiento

El principal compromiso radica en la atención a todas las personas que solicitan el servicio. La orientación personalizada se realiza a través de cita previa y va en función de las necesidades y solicitud de las personas participantes de la Agencia.

No se establecen objetivos definidos. Pero se atiende anualmente alrededor de 1400 personas, se realizan tutorías individualizadas a unas 200 personas aproximadamente y se gestionan entre 30 y 50 ofertas.

4.- Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio.

El procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones se realiza a través de un documento personal que se presenta por registro de entrada de FIFEDE junto a la copia del DNI, donde se expone el motivo de la queja. Esta se responde en un plazo de 10 días laborales por correo electrónico.

5.- Número de reclamaciones y número o proporción de aceptadas o resueltas a favor de los interesados (año 2018)

A lo largo de 2018 no se ha recibido ninguna queja ni reclamación

Servicio de Creación de Empresas

1. **Normas que rigen el servicio**

El personal técnico de FIFEDE realiza sesiones de atención individualizada para detectar el grado de madurez de la idea de negocio e informar sobre todos los aspectos que debe tener a la hora de iniciar la actividad de un negocio, como la elección de la forma jurídica más apropiada, la financiación disponible, la fiscalidad o los trámites administrativos a seguir durante todo el proceso de creación de empresas. Los emprendedores y emprendedoras también reciben asesoramiento para la tramitación de la ayuda del pago único del Servicio Público de Empleo Estatal, subvenciones del Servicio Canario de Empleo o la subvención de iniciativas empresariales del Cabildo de Tenerife. Además, se realiza un seguimiento a los proyectos empresariales creados con el asesoramiento de FIFEDE.

2. **Requisitos y condiciones de acceso a los servicios, incluyendo horario, tasas, tarifas o precios.**

Se ofrece un servicio gratuito de asesoramiento, orientación e información personalizada a personas desempleadas que quieren poner en marcha un proyecto empresarial en la Isla de Tenerife.

Para acceder a este servicio es necesario pedir cita a través de la web o vía telefónica 922 23 68 70 Extensión 2 o presencialmente en **horario** de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes. La cita se dará en función de la disponibilidad de la agenda, en el caso que no fuera así se le informa del servicio de creación de empresas del Cabildo Insular de Tenerife en Santa Cruz de Tenerife y de las Agencias de Extensión Agraria y Desarrollo Rural que tiene el Cabildo en toda la isla de Tenerife; además se le informa del resto recursos de emprendimiento de su municipio o el más cercano que le pueda atender.

3. Compromisos asumidos y grado de cumplimiento

INDICADORES	2018	31/12/2018	Impacto (nº personas)
Asesoramiento a Emprendedores/as	300	**258**	50 contratados = **308**
Visitas a empresas	20	**11**	18 contratados = **29**
Colaboraciones a Radio y TV Local	40	**58**	
Cursos de Creación de Empresas	8	**7**	**112**
Curso Plan de acompañamiento comercial	1	**1**	**9**
Charlas de Motivación Empresarial	10	**8**	**108**
Charlas sobre Emprendimiento a jóvenes	8	**11**	**199**
Nº de personas formadas en emprendimiento ya sean motivacionales o emprendedores/as	300	**428**	**428**
Nº de empresas creadas a través del asesoramiento de **FIFEDE**	180	**178**	

ASESORAMIENTO EMPRESARIAL

A lo largo de este año se han desarrollado distintas actuaciones de asesoramiento empresarial que fomentan la creación de empresas, así como actividades de formación que potencian el espíritu emprendedor.

Se han asesorado hasta el **31** de diciembre de **2018** un total **258** usuarios/as en asesoramientos individuales y personalizados de los cuales se han creado **178** empresas, lo que supone que han puesto en marcha un proyecto empresarial el **69** % de los usuarios/as atendidos/as. De las empresas creadas, el **49 %** fueron iniciativas creadas por **hombres** frente a un **51 %** que han sido proyectos empresariales llevados a cabo por **mujeres;** en cuanto a la edad el **2%** pertenece a jóvenes menores de 25 años, el **43%** a personas entre 25 y 35 años, el **30%** entre 35 y 45 años y el **25%** a personas mayores de 45 años. Las empresas que se han creado pertenecen en un **52 %** al sector servicios, un **25 %** al comercio, un **20 %** a la restauración y un **3%** al sector primario.

FINANCIACIÓN OBTENIDA

Asesoramiento a emprendedores/as	2018	Total de empresas
Ayuda pago único Servicio Público de Empleo Estatal **(SEPE)**	1.026.000 €	**88** 53 hombres 35 mujeres
Subvención de autónomo y financiera Servicio Canario de Empleo **(S.C.E.)**	614.000 €	**96** 47 Hombres 49 Mujeres
Iniciativas Empresariales Cabildo Insular de Tenerife	48.000 €	**12** 4 Hombres 8 Mujeres
Totales	**1.688.000 €**	**196** 104 hombres 92 mujeres

4. **Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio.**

El procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones se realiza a través de un documento personal que se presenta por registro de entrada de FIFEDE junto a la copia del DNI, donde se expone el motivo de la queja. Esta se responde en un plazo de 10 días laborales por correo electrónico.

5. **Número de reclamaciones y número o proporción de aceptadas o resueltas a favor de los interesados (año 2018).**

Durante el ejercicio 2018 no se recibieron reclamaciones