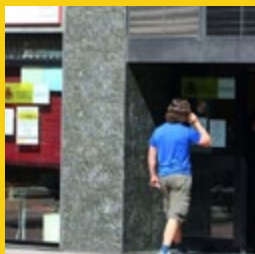


Servicio Público
de Empleo Estatal

Carta de Servicios 2015 - 2018



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL



Servicio Público
de Empleo Estatal

Carta de Servicios 2015 - 2018



Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Edición realizada por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)
Condesa de Venadito, 9. 28027 - Madrid

NIPO PDF: 274-15-216-X

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	7
ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL.....	9
SERVICIOS QUE PRESTAMOS.....	15
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON EL SEPE.....	21
FORMAS DE PARTICIPACIÓN.....	22
LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.....	24
INDICADORES DE CALIDAD.....	25
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS.....	26
FORMA DE PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	26
MEDIDAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, LA IGUALDAD, LA SALUD LABORAL, LA ACCESIBILIDAD AL SERVICIO Y LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	27
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA.....	29
DIRECCIONES Y TELÉFONOS.....	30
ANEXO - NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS DEL SEPE.....	34

PRESENTACIÓN

Con la publicación, en 2013, de la primera Carta de Servicios el Servicio Público de Empleo Estatal, dio un paso más en su compromiso con la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.

Este compromiso se ha manifestado en los últimos años en el proceso de modernización de la gestión, que unido a la implantación del modelo de gestión de la calidad EFQM en todas las dependencias periféricas, ha permitido alcanzar logros evidentes dirigidos a la ciudadanía: La prestación de los servicios a través de canales alternativos, electrónico y telefónico, la organización de la afluencia de usuarios a las oficinas a través del sistema de cita previa y la mejora de los procesos y medios informáticos que han aportado agilidad y rapidez a la gestión, han hecho posible afrontar la mayor demanda de servicios de nuestra historia, obteniendo a su vez mejores resultados con unos recursos humanos y materiales considerablemente mermados.

Los compromisos de calidad recogidos en la primera Carta de Servicios, tuvieron fiel reflejo en nuestros objetivos estratégicos y operativos, de modo que el esfuerzo dirigido de los más de 9000 empleados públicos que integran el Servicio Público de Empleo Estatal, ha permitido mejorar la mayoría de los indicadores que inciden de manera directa en la satisfacción de los usuarios.

La Carta de Servicios se ha convertido en un importante instrumento de gestión interna y motor de la mejora continua del Servicio Público de Empleo Estatal, que exige una revisión periódica de compromisos y contenidos para su adecuación a la nueva realidad del organismo.

Confiamos en que esta Carta de Servicios suponga un nuevo impulso hacia la modernización del Servicio Público de Empleo Estatal que nos acerque aún más a los ciudadanos.

La Directora General del Servicio Público de Empleo Estatal



PÚBLICO
TATAL

SERVICIO PÚBLICO
DE BIENESTAR SOCIAL



SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR SOCIAL



ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

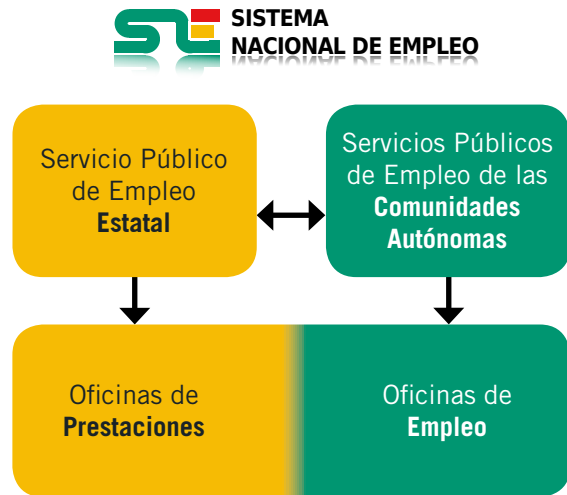
El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) es un organismo autónomo adscrito, actualmente, al Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Se constituye y define como tal a partir de la Ley de Empleo (Ley 56/2003, de 16 de diciembre) que lo reconoce como integrante, junto a los Servicios Públicos de Empleo Autonómicos, del Sistema Nacional de Empleo, y su estructura se regula en el Real Decreto 1383/2008, de 2 de agosto. Por tanto, el SEPE, que asume las funciones del extinto Instituto Nacional de Empleo (INEM) desde 2003, forma parte del Sistema Nacional de Empleo.

El Sistema Nacional de Empleo es el conjunto de estructuras, medidas y acciones necesarias para promover y desarrollar la política de empleo, cuya ejecución se configura descentralizada y ajustada a las diferentes realidades territoriales. Sus pilares básicos son, por tanto, el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y los Servicios Públicos de Empleo de las diferentes comunidades autónomas, pero en el seno del Sistema Nacional de Empleo, se pretende reforzar la coordinación entre todos los agentes que intervienen en el mercado de trabajo.

El Servicio Público de Empleo Estatal es competente para gestionar las prestaciones por desempleo, así como para desarrollar, ordenar y hacer el seguimiento de los programas y medidas de las políticas de empleo y coordinar la red territorial.

Por otro lado, los Servicios de Empleo Autonómicos son competentes para gestionar la atención a personas desempleadas u ocupadas y a las empresas.

La red se completa con un amplio conjunto de instituciones y entidades que colaboran con los Servicios Públicos de Empleo en la prestación de los servicios de políticas de activación para el empleo, tales como agencias de colocación, centros y entidades de formación, Corporaciones Locales, Organizaciones empresariales y sindicales, Organizaciones sin ánimo de lucro y otras entidades colaboradoras. Los diversos programas de empleo y de formación que promueve y coordina el Servicio Público de Empleo Estatal, se gestionan mayoritariamente a través de las comunidades autónomas con la implicación de diversas instituciones y entidades.



La coordinación del Sistema Nacional de Empleo se llevará a cabo principalmente a través de los siguientes instrumentos:

- La Estrategia Española de Activación para el Empleo
- El Plan Anual de Política de Empleo.
- El Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo.

Asimismo, cuenta como elementos vertebradores contenidos en la Estrategia Española de Activación para el Empleo con:

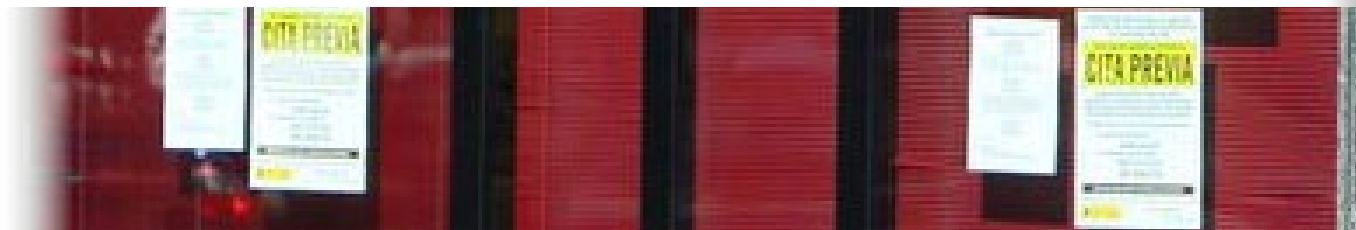
- El Programa de Buenas Prácticas
- El Acuerdo Marco con agencias de colocación.
- El Portal Empléate
- El sistema de información para la puesta en marcha de la Garantía Juvenil.
- El sistema integrado de información del sistema de formación profesional para el empleo.

MISIÓN

Contribuir al desarrollo de la política de empleo, gestionar el sistema de protección por desempleo y garantizar la información sobre el mercado de trabajo para conseguir la inserción y permanencia en el mercado laboral de los trabajadores y la mejora del capital humano de las empresas, con la colaboración de los Servicios Públicos de Empleo Autonómicos y demás agentes del ámbito laboral.

VISIÓN

Alcanzar la excelencia en la gestión de nuestros servicios a la ciudadanía, aprovechando las nuevas tecnologías, y liderar la contribución del Sistema Nacional de Empleo para incrementar la calidad del mercado de trabajo.



VALORES

Para cumplir con los servicios que tenemos encomendados y lograr alcanzar nuestra visión como organismo excelente y de referencia en la prestación de dichos servicios, nos regimos por los siguientes principios:

- Cultura de servicio a la ciudadanía.
- Capacidad innovadora.
- Transparencia.
- Colaboración con los demás agentes del mercado laboral.
- Compromiso con el personal de la organización.
- Calidad en la gestión.

FUNCIONES

Sus principales funciones son:

- Elaborar propuestas normativas de ámbito estatal en materia de empleo, formación para el empleo y protección por desempleo.
- Planificar e impulsar propuestas de políticas de empleo centradas en las necesidades de las personas y de las empresas.
- Gestionar las prestaciones por desempleo, haciendo efectivo el derecho de las personas desempleadas a protección.
- Realizar investigaciones, estudios, análisis y estadísticas de ámbito estatal, sobre la situación del mercado de trabajo y las medidas para mejorarlo

Estas funciones son realizadas de forma proactiva, anticipándose así a las nuevas necesidades, con el objetivo de prestar un servicio ágil y eficaz.



ESTRUCTURA TERRITORIAL Y ORGÁNICA

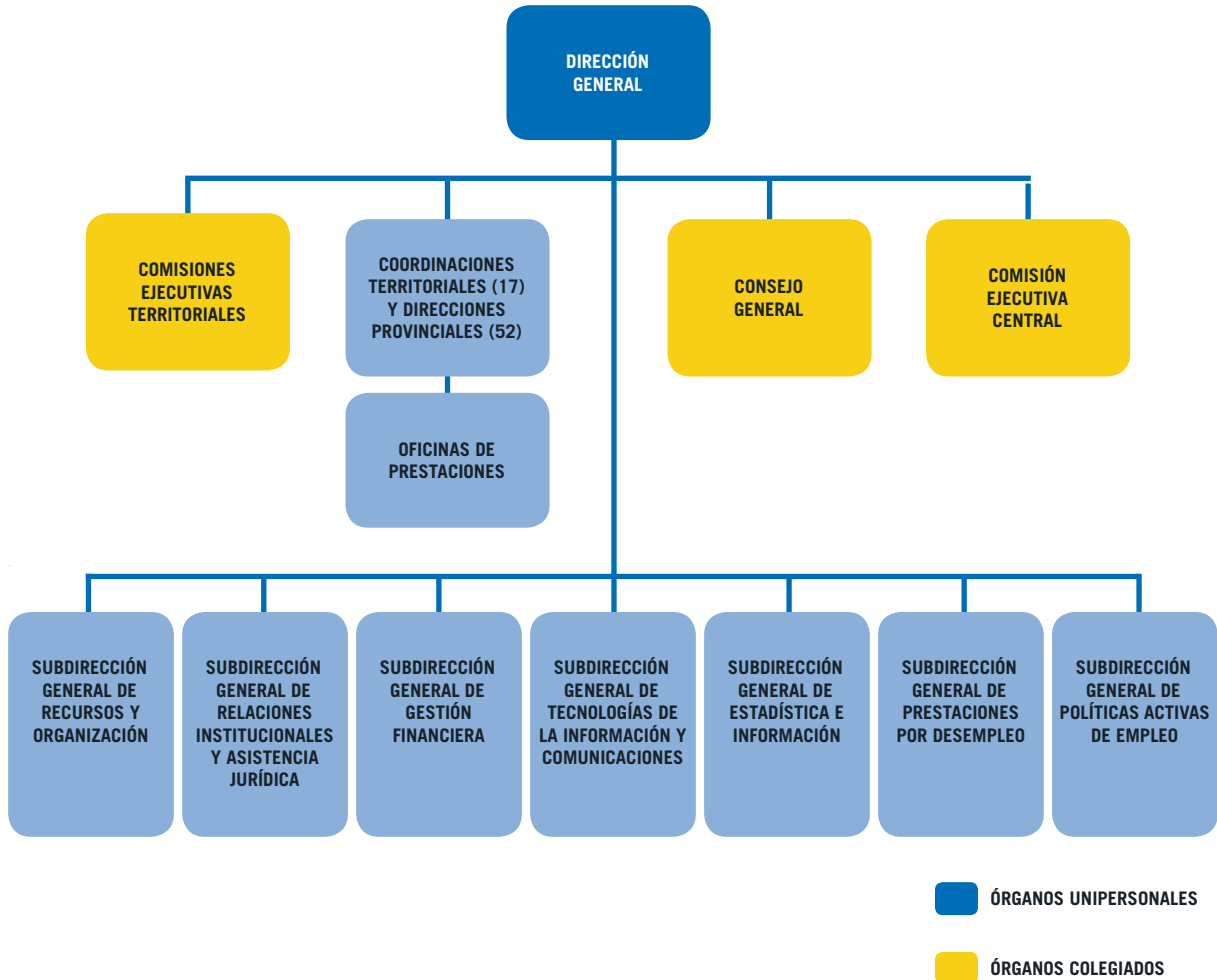
El SEPE está compuesto por:

- Servicios Centrales.
- Una red territorial compuesta por:
 - 17 Coordinaciones Territoriales,
 - 52 Direcciones Provinciales,
 - Una amplia red de Oficinas de Prestaciones, distribuidas por las 50 provincias, Ceuta y Melilla, desde las que se gestionan de forma presencial las prestaciones por desempleo, y que se comparten físicamente con los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas. Las oficinas de Ceuta y Melilla también asumen las gestiones de empleo y formación.

Según el Real Decreto 1383/2008, de 1 de agosto, por el que se aprueba la estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal, estos órganos son:

- El Consejo General. Se compone de veinticuatro miembros, con representación paritaria de la Administración Pública, las organizaciones empresariales y las organizaciones sindicales que ostenten representación institucional ante organismos de carácter estatal.
- La Comisión Ejecutiva Central. Se compone de nueve miembros, con representación paritaria de la Administración General del Estado, las organizaciones empresariales y las organizaciones sindicales que forman parte del Consejo General.
- Las Comisiones Ejecutivas Territoriales. De ámbito autonómico, son los órganos territoriales de participación institucional en el Servicio Público de Empleo Estatal. Se componen de dieciocho miembros, con representación paritaria del Servicio Público de Empleo Estatal, las organizaciones empresariales y las organizaciones sindicales más representativas a nivel estatal.

La estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal es la que se detalla en el siguiente gráfico:



SERVICIOS QUE PRESTAMOS

INFORMACIÓN

- Información general y asistencia personalizada sobre: requisitos para la obtención de prestaciones y subsidios por desempleo, situación del mercado de trabajo, incentivos y medios disponibles para el fomento de la contratación, medidas para la mejora de la cualificación profesional y ayudas a las iniciativas emprendedoras, y otras relacionadas con las funciones propias del SEPE.
- Información institucional: estadísticas sobre movimiento laboral registrado, contratación y prestaciones por desempleo e información sobre la situación y tendencias del mercado de trabajo, elaborada por el Observatorio de las Ocupaciones.

GESTIÓN

SERVICIOS PARA LOS TRABAJADORES

- Tramitar y pagar la prestación por desempleo:
 - Prestaciones por desempleo contributivas
 - Subsidios por desempleo
 - Renta Activa de Inserción (RAI)
 - Subsidio por desempleo agrario y Renta Agraria (Andalucía y Extremadura)
- Tramitar y pagar el abono acumulado de la prestación por desempleo:
 - Capitalización (o pago único) para el fomento del empleo autónomo
 - Ayuda al Retorno Voluntario del Extranjero (APRE)
- Tramitar y pagar las ayudas del Programa PREPARA.
- Tramitar y pagar la ayuda económica de acompañamiento del Programa de Activación para el Empleo.
- Tramitar y pagar la prestación por Cese de Actividad de los trabajadores autónomos que tienen cubierta esta contingencia con el INSS.
- Facilitar la búsqueda de ofertas de empleo y movilidad territorial, a través del Portal Único de Empleo, “Empléate”, y del espacio RED EURES de nuestra web.
- Evaluar las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral (RECEX).
- Expedir certificados de profesionalidad.

SERVICIOS PARA LAS EMPRESAS

- Inscribir y acreditar centros para la impartición de acciones formativas en el ámbito de gestión del Servicio Público de Empleo Estatal.
- Autorizar Agencias de Colocación de ámbito superior a una Comunidad Autónoma y aquellas cuya gestión se realiza exclusivamente por medios electrónicos.
- Facilitar la búsqueda de profesionales a través de nuestra web en el Portal Único de Empleo, "Empléate"
- Facilitar la contratación de trabajadores extracomunitarios utilizando el Catálogo de Ocupaciones de Dificil Cobertura.
- Registrar contratos de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes (TAED).
- Facilitar la comunicación por vía electrónica de la contratación laboral a través de la aplicación Contrat@ que da soporte a empresas para cumplir sus obligaciones.
- Facilitar la comunicación por vía electrónica de los certificados de empresa y comunicación de períodos de actividad de los trabajadores fijos discontinuos o afectados por una suspensión de contrato o reducción de jornada mediante un procedimiento de Regulación de Empleo a través de la aplicación Certific@2 que da soporte a empresas para cumplir sus obligaciones.
- Autorizar a empresas la adopción de medidas alternativas al cumplimiento de la cuota del 2% en favor de personas con discapacidad cuando la empresa disponga de centros de trabajo en más de una comunidad autónoma y menos del 85% de la plantilla radique en el ámbito territorial de una sola comunidad autónoma.
- Gestionar la formación profesional para el empleo de ámbito nacional en colaboración con la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.



SERVICIOS PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

- Crear y calificar los Centros de Referencia Nacional de Formación Profesional mediante convenio de colaboración con las comunidades autónomas y con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Conceder subvenciones para la puesta en marcha de los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Empleo en el ámbito de gestión del Servicio Público de Empleo Estatal.
- Conceder subvenciones en el ámbito de la colaboración con órganos de la Administración del Estado e instituciones sin ánimo de lucro que contraten a desempleados para realizar obras y servicios de interés general y social.
- Gestionar la concesión de subvenciones a Corporaciones Locales del Programa de Fomento de Empleo Agrario.
- Gestionar las acciones de Formación Profesional para el Empleo dirigidas a personal militar de tropa y marinería, así como a personas en situación de privación de libertad.
- Conceder subvenciones públicas para el desarrollo de un programa de formación e inserción de demandantes de empleo en tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- Mantener una base de datos generada y compartida por todos los Servicios Públicos de Empleo para la intermediación laboral.

En las **Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla** prestamos también los servicios relacionados con el empleo y la formación ya que, en estas ciudades, no está transferida la gestión de las políticas activas de empleo. Son los siguientes:

- Realizar las inscripciones de los demandantes de empleo.
- Orientación: Diseño y elaboración de itinerarios personalizados de empleo y orientación sobre el empleo y el autoempleo.
- Intermediación laboral: Gestión de las demandas y ofertas de empleo.
- Formación:
 - Ofertar acciones de formación profesional para el empleo, con acreditación oficial a través del Repertorio de Certificados de Profesionalidad cuando estén vinculadas al Catálogo Nacional de Cualificaciones, así como promocionar las prácticas no laborales de la formación realizada.
 - Evaluar y, en su caso, reconocer las competencias adquiridas por la experiencia laboral mediante la acreditación oficial de su cualificación.
 - Informar y gestionar la formación en alternancia con el empleo a través de las Escuelas Taller y Casas de Oficios y de los Talleres de Empleo.

- Ayuda para navegar o realizar trámites en la web.
- Información sobre tu primer trabajo EURES o el reconocimiento oficial de la experiencia profesional.

Servicios de Atención a Empresas 901 010 121

- Servicio **Certific@2** de prestaciones.
- Comunicación previa de los ERES.
- Servicio **Contrat@** para la comunicación de contratos por internet.
- Información sobre el reconocimiento oficial de la experiencia profesional.
- Altas de empresas, publicar ofertas y búsqueda de profesionales.
- Ayuda para navegar o realizar trámites en la web.

Se pueden consultar los **números provincializados** correspondientes a cada servicio en el apartado Direcciones y Teléfonos.

ELECTRÓNICO

Con excepción del Programa PREPARA, del Programa de Activación para el Empleo y el Cese de actividad, que se gestionan únicamente de manera presencial, todos los servicios mencionados anteriormente se prestan electrónicamente a través de nuestra Sede electrónica (<https://sede.sepe.gob.es/>).

Los requerimientos técnicos para poder acceder a los servicios electrónicos son:

- Navegador Internet Explorer 8 o superior.
- Navegador Mozilla Firefox 3 o posterior.
- Visualizador de archivos Adobe Acrobat Reader 11.0 o superior.
- Clave permanente obtenida presencialmente en nuestras oficinas o en cualquier otra oficina de registro de CL@VE, o por internet a través del sistema **CL@VE** (www.clave.gob.es). Certificado digital proporcionado por una entidad reconocida, o DNI electrónico si deseas realizar trámites directamente con la administración por medio de la Sede Electrónica.
- Para algunos servicios también será necesario tener instalada la Máquina Virtual de Java (JRE) 1.6.1.0 o superior.

Encontrará esta información, ampliada y permanentemente actualizada, en nuestra web y su Sede Electrónica.



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON EL SEPE

Los ciudadanos ostentan los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que serán sustituidos por los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que derogará a las anteriores, así como los recogidos en la normativa específica en materia de empleo y protección por desempleo.

Entre ellos, destacamos que los ciudadanos en sus relaciones con el SEPE tienen derecho:

- A que se dicte resolución sobre la solicitud de prestaciones o subsidios por desempleo en el plazo de los 15 días siguientes a la presentación de la solicitud completa.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes impongan en nuestro ámbito competencial.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico
- A utilizar medios electrónicos en los términos previstos en la Ley 11/2007.
- A utilizar el DNI electrónico o cualquier otro sistema de firma electrónica, admitido en el ámbito de las Administraciones Públicas y publicitados en nuestra Sede Electrónica, para realizar cualquier trámite disponible en la misma.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en nuestros ficheros, sistemas y aplicaciones, así como a la fiabilidad de la información.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas o que ya se encuentren en nuestro poder.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y colaborar con el SEPE por las siguientes vías:

- Planteando sus dudas a través del Buzón de consultas disponible en la web.
- Presentando sus quejas y sugerencias tanto por vía electrónica, a través del Buzón de quejas y sugerencias accesible desde la web y la Sede Electrónica, como en papel, mediante los formularios disponibles en todas nuestras dependencias.
- Contestando a las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos en las oficinas de prestaciones, en el canal telefónico y en la web, que se realizan periódicamente.
- Presencia y contacto directo con la ciudadanía en foros especializados (AULA, EMPLEATE, etc.)
- Participando en el programa semanal de televisión de ámbito nacional “Aquí hay trabajo”, donde se resuelven consultas en materia de empleo, formación y prestaciones por desempleo.

Desde una perspectiva institucional, los interlocutores sociales participan en los siguientes órganos consultivos:

- El Consejo General del SEPE, su Comisión Ejecutiva Central, las Comisiones Ejecutivas Territoriales, Comisiones Ejecutivas Provinciales, los Consejos Comarcales y las Comisiones Regionales y Provinciales cuentan con la participación de las centrales sindicales y organizaciones empresariales más representativas.
- El Consejo General del Sistema Nacional de Empleo (integrado por SEPE y Servicios Autonómicos de Empleo) se conforma con un representante de cada Comunidad Autónoma e igual número de miembros de la Administración General del Estado, de las organizaciones empresariales y de las organizaciones sindicales más representativas.

18



LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

En relación con los servicios prestados por el SEPE, nos comprometemos a mejorar su nivel de calidad concretamente en lo siguiente:

1. Facilitar cita previa, tanto si se solicita por teléfono como vía web, en los siguientes plazos:
 - a. El 75% entre 1 y 5 días laborables.
 - b. El 15% entre 6 y 10 días laborables.
 - c. El 10% en un máximo de 15 días laborables.
2. Atender todas las consultas realizadas y gestionar todos los trámites solicitados vía telefónica, dentro del correspondiente horario de atención.
3. Resolver las solicitudes de prestaciones contributivas, por extinción del contrato de trabajo, en 5 días laborables desde la solicitud.
4. Realizar el pago de las prestaciones contributivas el día 10 del mes siguiente a su solicitud.
5. Contestar las consultas electrónicas enviadas a través de nuestra web en el plazo de entre 1 y 5 días laborables desde que se formulen.
6. Activar el alta de las empresas en el Portal Único de Empleo “Empléate”, en el plazo de 24 horas laborables desde que se solicite.
7. Poner a disposición del público las estadísticas mensuales correspondientes al paro registrado, la contratación y las prestaciones por desempleo a las 9 h del 2º día laborable de cada mes.
8. Poner a disposición del público en nuestra web (www.sepe.es) los Estudios e Informes del Observatorio de las Ocupaciones: “Referentes mensuales del mercado de trabajo” y de “Actividades y Ocupaciones con tendencia positiva en la contratación”, antes del día 20 de cada mes.

INDICADORES DE CALIDAD

Porcentaje de:

1. Solicitudes de cita previa atendidas, distribuidas por los tres tramos temporales.
2. Consultas y gestiones atendidas respecto del total.
3. Prestaciones contributivas por extinción de contrato resueltas en los plazos establecidos.
4. Prestaciones contributivas pagadas el 10 del mes siguiente a su solicitud.
5. Consultas electrónicas contestadas en plazo.
6. Empresas dadas de alta en el Portal Único de Empleo, “Empléate” en el plazo de 24 horas laborables.
7. Estadísticas mensuales puestas a disposición del público en fecha y hora comprometidas.
8. Estudios e informes del Observatorio, “Referentes mensuales del mercado de trabajo” y de “Actividades y Ocupaciones con tendencia positiva en la contratación”, publicados en la web corporativa antes del día 20 de cada mes.

- Solicitudes de cita previa atendidas, distribuidas p
- Consultas y gestiones atendidas respecto del total.
- Prestaciones contributivas por extinción de contrat
- Prestaciones contributivas pagadas el 10 del mes
- Consultas electrónicas contestadas en plazo.

Empresas dadas de alta en el Portal Único de Em

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

VÍAS DE RECLAMACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta habrán de ser dirigidas a la unidad responsable de la misma por medio del correo postal o correo electrónico a las direcciones indicadas en el apartado “Unidad responsable de la Carta”.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Recibida su reclamación, le remitiremos en los siguientes 15 días hábiles una carta de la Dirección General del SEPE, comunicándole las causas que han provocado el incumplimiento y las medidas de subsanación que adoptaremos en consecuencia.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

FORMA DE PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS

Como instrumento para la mejora continua, el SEPE responde a las quejas formuladas por los usuarios, y analiza sus sugerencias.

Se podrán presentar quejas y sugerencias:

- Por correo postal o presencialmente en todas nuestras dependencias: oficinas de empleo-prestaciones, direcciones provinciales y servicios centrales. Puede consultar nuestras direcciones en el apartado de “Información complementaria” de esta Carta de Servicios.
- En nuestra Sede Electrónica, <https://sede.sepe.gob.es/>, con Certificado Digital.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

MEDIDAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, LA IGUALDAD, LA SALUD LABORAL, LA ACCESIBILIDAD AL SERVICIO Y LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El SEPE ha implantado un sistema de gestión de calidad basado en el modelo europeo de Excelencia EFQM, teniendo en cuenta a la ciudadanía como objetivo de nuestros servicios y de su mejora continua. Mediante procesos de autoevaluación, encuestas internas y a usuarios, determinamos aquellos aspectos susceptibles de ser mejorados. Además se están realizando evaluaciones externas de calidad siguiendo el modelo EVAM.

Decididas las áreas de mejora, se trabaja sobre ellas con una metodología de dirección por proyectos, por tratarse de una manera sistemática de organizar las actividades para asegurar la eficacia y eficiencia de los planes de trabajo. El resultado es el desarrollo de numerosos proyectos ejecutados, de principio a fin, por equipos multidisciplinares del propio SEPE.

El esfuerzo realizado se ha visto recompensado con el reconocimiento de la AEVAL que le ha otorgado dos premios Ciudadanía a las buenas prácticas en los Servicios Públicos, y dos certificaciones de nivel de excelencia según el modelo de gestión de calidad EFQM.

PROTECCIÓN AMBIENTAL

Cuidamos nuestro impacto en el medio ambiente mediante planes de ahorro energético, reciclaje y limitación del consumo de papel, evitando el despilfarro mediante sistemas de iluminación de bajo consumo o respeto a límites sostenibles de temperatura en nuestras instalaciones, reciclando residuos, asegurando la destrucción del papel y su tratamiento de manera respetuosa con el medio ambiente, usando papel reciclado y limitando su empleo en nuestras tramitaciones gracias al impulso de la administración electrónica.

Esto se pone de manifiesto en que en la Dirección General y en parte de nuestras Direcciones Provinciales haya planes consolidados, protocolos de actuación y prácticas reales para hacer del SEPE una organización más ecológica.

IGUALDAD DE GÉNERO

Siguiendo las directrices de la Administración General del Estado en la materia, el SEPE incorpora la igualdad de género en sus actuaciones, velando por la no discriminación entre mujeres y hombres en las relaciones de las personas con el SEPE, sea como receptoras de sus servicios o integrantes de la plantilla.

A partir de 2011, se impulsa la comunicación en materia de igualdad a través de la intranet, creándose una sección propia en la que se da a conocer la normativa reguladora y se difunden los resultados de la aplicación del Plan Concilia.

MEDIDAS PARA FACILITAR LA ACCESIBILIDAD A NUESTROS SERVICIOS

El SEPE, como responsable de la gestión de contenidos de su web y Sede electrónica, lleva a cabo los cambios necesarios para que la información publicada sea accesible a los usuarios con capacidades disminuidas de oído, visión o movilidad, dificultades de lectura o comprensión, problemas para utilizar el teclado o el ratón o limitaciones como disponer de un lector de sólo texto, una pantalla pequeña o una conexión lenta, de conformidad con lo dispuesto para los sitios web de las Administraciones Públicas por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.

Nuestro espacio web ha utilizado la herramienta de validación automática TAW - Test de Accesibilidad Web para evaluar el grado de accesibilidad que presenta nuestra página.



Con este símbolo indicamos aquellas dependencias SEPE adaptadas con medidas físicas de accesibilidad.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Cumpliendo con la legislación relativa a la prevención de riesgos laborales en la Administración del Estado, el SEPE desarrolla una política de seguridad y salud laboral en todas las dependencias en las que tiene competencia decisoria, con planes de prevención de enfermedades laborales que incluyen formación específica para el personal, o programas obligatorios de evacuación de instalaciones en caso de emergencia, todo ello reflejado en 23 procedimientos internos relacionados con esta materia, publicados en la intranet, y desarrollados por una red de responsables de prevención, los Empleados Públicos Designados (personas de la plantilla designadas para la prevención en el ámbito provincial) y el Comité de Seguridad y Salud.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad responsable de la Carta de Servicios es la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos contenidos en la misma y de impulsar las acciones de mejora que procedan.

Subdirección General de Recursos y Organización.

C/ Condesa de Venadito, 9, 28027 - Madrid

subdireccion.recursos@sepe.es

Teléfono: 91 585 98 88



DIRECCIONES Y TELÉFONOS

SERVICIOS CENTRALES

C/ Condesa de Venadito, 9, 28027 – Madrid, Teléfono: 91 585 98 88, Fax: 91 377 58 81

OFICINAS DE PRESTACIONES

Podrá consultar la información sobre Oficinas de atención del SEPE en nuestra página web, en el 901 11 99 99 o en los teléfonos provinciales que figuran a continuación.

DIRECCIONES PROVINCIALES

CITA PREVIA	CIUDADANOS	EMPRESAS
901 01 02 10	901 11 99 99	901 01 01 21

PROVINCIA	DIRECCIÓN POSTAL	Números provincializados		
A CORUÑA	C/ Alejandro Barreiro Noya, 1-3 15006 - A Coruña	981995579	981995598	981995797
ALBACETE	C/ Cid, 31 02002 - Albacete	967750579	967750598	967750997
ALICANTE	C/ San Juan Bosco, 15 03005 - Alicante	965000579	965000498	965000497
ARABA/ÁLAVA	C/ Pintor Jesús Apellaniz, 11, Bajo 01008 - Vitoria	945750579	945750898	945750597
ALMERÍA	Avda. Cabo De Gata, 120 04007 - Almería	950750579	950750598	950750597
ASTURIAS	C/José M ^º Martínez Cachero 17-21 33013 - Oviedo	984751579	984751498	984751597
ÁVILA	Doctor Jesús Galán 05003 - Ávila	920750779	920750798	920750797
BADAJOS	C/ Republica Dominicana, 10 06005 - Badajoz	924990579	924990578	924978197

CITA PREVIA	CIUDADANOS	EMPRESAS
901 01 02 10	901 11 99 99	901 01 01 21

PROVINCIA	DIRECCIÓN POSTAL	Números provincializados		
BARCELONA	Parc De L'estacio Del Nord S/N 08018 - Barcelona	936190579	936190998	936190997
BIZKAIA	Gran Vía, 50 48011 - Bilbao	944506579	944500598	944506697
BURGOS	C/ Jesús María Ordoño 4, 8 Y 10 09004 - Burgos	947750879	947750598	947750897
CÁCERES	Avda. De La Hispanidad, 6 10002 - Cáceres	927750579	927750598	927750597
CÁDIZ	Plaza De Madrid S/N, Edificio Carranza 11007 - Cádiz	956992579	956992598	956992597
CANTABRIA	C/ Vargas, 53-2 39010 - Santander	942990579	942990898	942990897
CASTELLÓN	Av/Pérez Galdós, 19 12002 - Castellón	964750579	964750598	964750897
CEUTA	C/ Salud Tejero, 16-18 Entrepunta 51001 - Ceuta	956984979	956984779	956984997
CIUDAD REAL	C/Echegaray, 3 13004 - Ciudad Real	926990579	926990598	926990997
CÓRDOBA	Avda. Conde Vallellano, S/N 14071 - Córdoba	957990579	957990598	957990597
CUENCA	Eras Del Tío Cañamón N 2 Y 4 16004 - Cuenca	969750579	969750598	969750597
GIPUZKOA	Avda. de Barcelona, 39 20014 - Donostia / San Sebastián	943980579	943980598	943980597
GIRONA	Avda. de Sant Narcis, 109 17005 - Girona	972068679	972068698	972068697
GRANADA	C/ Mirlo 4 18014 - Granada	958900879	958900598	958900797
GUADALAJARA	Avda. Del Ejercito, 12 - 3A. Planta 19071 - Guadalajara	949750979	949750898	949750997

CITA PREVIA	CIUDADANOS	EMPRESAS
901 01 02 10	901 11 99 99	901 01 01 21

PROVINCIA	DIRECCIÓN POSTAL	Números provincializados		
HUELVA	C/ José Leandro Muñoz; Esq, Avda De Méjico 21001 - Huelva	959750579	959750598	959750997
HUESCA	C/Agustín De Carreras, 2-Bajos 22004 - Huesca	974750579	974750598	974750597
ILLES BALEARS	Gremi De Sabaters,39 07009 - Palma de Mallorca	971980779	971998798	971998797
JAÉN	Pza. San Francisco, 2 23071 - Jaén	953990579	953990598	953990597
LA RIOJA	C/ Juan li, 4 Bajo 26006 - Logroño	941750579	941750598	941750597
LAS PALMAS	C/ Velázquez, 10 35005 - Las Palmas	928990579	928990598	928990597
LEÓN	Gran Vía De San Marcos, 27 - 6ª 24001 - León	987990579	987990598	987990597
LLEIDA	C/Dr.Combelles, Nº57 25003 - Lleida	973990479	973990598	973990597
LUGO	Ronda De La Muralla, 50 Bajo 27003 - Lugo	982750779	982750778	982768897
MADRID	C/ Víctor De La Serna,43 28016 - Madrid	910504579	910504598	911774997
MÁLAGA	Avda. De Andalucía, 23 29006 - Málaga	952998679	952997098	952998697
MELILLA	C/ Álvaro De Bazán, 14-16 52005 - Melilla	952990779	952990798	952990797
MURCIA	Plaza Vinadel, 10, Bajo 30004 - Murcia	968991579	968991598	968991997
NAVARRA	Plaza De Góngora, 5 Bajo 31006 - Pamplona	948990579	948990598	948990597
OURENSE	Avenida De Marín 29-31 Bajo 32001 - Ourense	988750579	988750598	988750597

CITA PREVIA	CIUDADANOS	EMPRESAS
901 01 02 10	901 11 99 99	901 01 01 21

PROVINCIA	DIRECCIÓN POSTAL	Números provincializados		
PALENCIA	Avda. Simón Nieto, 10, Planta 2 34071 - Palencia	979990579	979990598	979990597
PONTEVEDRA	C/ Cánovas Del Castillo N.18 - Vigo 36202 - Vigo	986981579	986981598	986981897
SALAMANCA	Avda. Carlos I, 78-92-12 37008 - Salamanca	923750579	923750598	923750597
SEGOVIA	C/ Carretera De Villa Castin, 4 40006 - Segovia	921750579	921750498	921750497
SEVILLA	C/ Botánica S/N Polígono Empresarial, Nueva Torneo 41015 - Sevilla	955563579	955566598	955566997
SORIA	Santa Teresa De Jesús, 9 42003 - Soria	975750579	975750598	975750597
TARRAGONA	Pere Martell, 45 43005 - Tarragona	977990979	977990598	977990597
S. C. TENERIFE	C/ Tome Cano N.12 38005 - Sta. Cruz de Tenerife	922990579	922990598	922990597
TERUEL	Nicanor Villalta 22 44002 - Teruel	978990579	978990598	978990597
TOLEDO	C/ Reino Unido,3 45005 - Toledo	925990579	925990598	925990597
VALENCIA	C/ Trinidad, S/N. Edf. Torres Del Turia 46010 - Valencia	963085779	963085598	963085997
VALLADOLID	Plaza Del Milenio, 1 47014 - Valladolid	983990979	983990998	983990997
ZAMORA	C/ Fray Toribio De Motolinia 9-11 49014 - Zamora	980750579	980750598	980750597
ZARAGOZA	Avda. De Tenor Fleta, 53-55 50008 - Zaragoza	976998979	976998998	976998997

ANEXO - NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS DEL SEPE

NORMATIVA DE PRESTACIONES CONTRIBUTIVAS Y ASISTENCIALES.

- Título III del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio.
- Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto de Protección por Desempleo.
- Real Decreto-ley 4/2008, de 19 de septiembre, sobre abono acumulado y de forma anticipada de la prestación contributiva por desempleo a trabajadores extranjeros no comunitarios que retornen voluntariamente a sus países de origen.
- Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultades para encontrar empleo.
- Real Decreto 5/1997, de 10 de enero, por el que se regula el subsidio por desempleo a favor de los trabajadores eventuales incluidos en el Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social.
- Real Decreto 426/2003, de 11 de abril, por el que se regula la renta agraria para los trabajadores eventuales incluidos en el Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social residentes en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Extremadura.
- Ley 28/2011, de 22 de septiembre, por el que se procede a la integración del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social, en el Régimen General de la Seguridad Social.
- Disposición transitoria 4ª de la Ley 45/2002, de 12 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma del sistema de protección por desempleo y mejora de la ocupabilidad.

NORMATIVA DE SUBVENCIONES

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la cualificación profesional de las personas desempleadas.

- Real Decreto-ley 01/2013, de 25 de enero, por el que se prorroga el programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo y se adoptan otras medidas urgentes para el empleo y la protección social de las personas desempleadas.
- Resolución de 13 de febrero de 2013, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se determina la forma y plazos de presentación de solicitudes y de tramitación de las ayudas económicas de acompañamiento incluidas en el programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo prorrogado por el Real Decreto-ley 1/2013, de 25 de enero.
- Resolución de 1 de agosto de 2013, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se determina la forma y plazos de presentación de solicitudes y de tramitación de las ayudas económicas de acompañamiento incluidas en el programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo prorrogado por el Real Decreto-ley 1/2013, de 25 de enero.
- Resolución de 30 de julio de 2015, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se prorroga la vigencia de la Resolución de 1 de agosto de 2013, modificada por la de 30 de julio de 2014, por la que se determina la forma y plazos de presentación de solicitudes y de tramitación de las ayudas económicas de acompañamiento incluidas en el programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo prorrogado por el Real Decreto-ley 1/2013, de 25 de enero.

NORMATIVA DE POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

- Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo.
- Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- Ley 11/2013, de 26 de julio de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.
- Ley 25/2015, de 28 de julio, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de la carga financiera y otras medidas de orden social.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.

- Ley 31/2015, de 9 de septiembre, por la que se modifica y actualiza la normativa en materia de autoempleo y se adoptan medidas de fomento y promoción del trabajo autónomo y de la Economía Social.
- Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.
- Real Decreto 16/2013, de 20 de diciembre de medidas para favorecer la contratación estable y mejorar la empleabilidad de los trabajadores.
- Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el Programa de Activación para el Empleo.
- Ley 18/2014, de 15 de octubre de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia
- Real Decreto 395/2007 de 23 de marzo, por el que se regula el Subsistema de Formación Profesional para el Empleo,
- Real Decreto 751/2014, de 5 de septiembre por la que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2014-2016.
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.
- Real Decreto 229/2008, de 15 de febrero, por el que se regulan los Centros de Referencia Nacional en el ámbito de la Formación Profesional.
- Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos. (Derogado en parte por el Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral)
- Real Decreto 2273/1985, de 4 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de los Centros Especiales de Empleo definidos en el artículo 42 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social del Minusválido.
- Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad.

- Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral
- Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

NORMATIVA ADMINISTRATIVA, EN GENERAL, Y DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN PARTICULAR

- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. (Norma derogada por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuya entrada en vigor está prevista, con carácter general, para el 2 de octubre de 2016).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (Norma derogada por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuya entrada en vigor está prevista, con carácter general, para el 2 de octubre de 2016).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la AGE, la expedición de copias y documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1671/2009, de desarrollo de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (Norma derogada por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuya entrada en vigor está prevista, con carácter general, para el 2 de octubre de 2016).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 3/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Orden TAS/3261/2006, de 19 de octubre, por la que se regula la comunicación del contenido del certificado de empresa y de otros datos relativos a los períodos de actividad laboral de los trabajadores y el uso de medios telemáticos en relación con aquella.
- Orden TIN/790/2010, de 24 de marzo, por la que se regula el envío por las empresas de los datos del certificado de empresa al Servicio Público de Empleo Estatal por medios electrónicos.
- Orden ESS/1490/2013, de 29 de julio, por la que se regula el Tablón Edictal del Servicio Público de Empleo Estatal y se crea el fichero de datos de carácter personal del Tablón Edictal.
- Resolución de 16 de marzo de 2010, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se regula el Registro Electrónico del organismo.

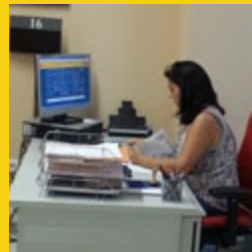
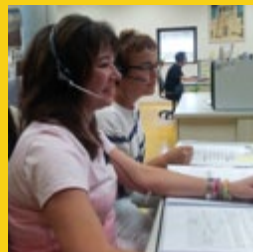
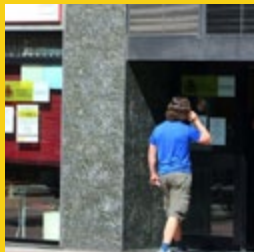
Servicio Público de Empleo Estatal

www.sepe.es

Cita Previa 901 01 02 10

Ciudadanos 901 11 99 99

Empresas 901 01 01 21



www.sepe.es

Trabajamos para ti