

Carta de Servicios Permanentes del Servicio Andaluz  
de Empleo

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2018 - 31/12/2018

---



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios Permanentes del Servicio Andaluz de Empleo

### Servicio:

SERVICIOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS DESEMPLEADAS U OCUPADAS

Las personas, desempleadas u ocupadas, usuarias del SAE tienen derecho a recibir los servicios incluidos en la presente carta mediante una atención personalizada y adaptada a sus expectativas y necesidades, sobre la base de su perfil profesional.

Los servicios ofrecidos son:

Información

Inscripción y clasificación de la demanda de empleo

Orientación profesional

Información, sobre todos los servicios y programas para el empleo puestos a su disposición, así como de los requisitos para la participación en los mismos.

### Compromiso:

Responder a las consultas especializadas en el teléfono de atención a programas en menos de 48 horas

### Indicador:

Porcentaje de consultas especializadas atendidas en menos de 48 horas

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 85%

01/01/2018

31/12/2018

**73.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 73.0

### Seguimiento del Indicador:

La desviación se ha producido por el incremento tan importante de convocatorias que se han publicado en los dos últimos trimestre del año.

### Servicio:

Inscripción y clasificación de la demanda de empleo

Este servicio comprende las siguientes gestiones:

Inscribirse como demandante de empleo y/o servicios en el SAE. Para ello, deberá aportar la información curricular para la definición y registro de su perfil profesional y así optar a las ofertas de empleo más adecuadas y/o ser derivado a otros servicios. Este servicio se presta a instancia de la persona interesada a través de la red de oficinas del SAE, siendo necesario solicitar cita previa. La reinscripción se podrá realizar a través de los medios telemáticos, siempre que se cumplan los requisitos necesarios.

Modificar y actualizar los datos curriculares de la demanda, a través de la red de oficinas de empleo mediante cita previa. Los servicios telemáticos, tales como los puntos de empleo o la web del SAE, se podrán utilizar sólo para actualizaciones que no

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios Permanentes del Servicio Andaluz de Empleo

requieran acreditación documental.

Renovar la demanda, con carácter general, cada 91 días para mantenerla en alta. Este proceso puede realizarse a través de la red de puntos de empleo, la web del SAE, o la red de oficinas de empleo, sin necesidad de solicitar cita previa.

Solicitar la emisión de documentos relacionados con su inscripción como persona demandante de empleo y/o servicios a través de la red de oficinas de empleo, puntos de empleo o la web del SAE.

### Compromiso:

Atender a las personas usuarias, en una oficina SAE, en un tiempo máximo de 4 días desde que solicitaron la cita

#### Indicador:

Porcentaje de citas atendidas en menos de 4 días desde su solicitud

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 85%

01/01/2018

31/12/2018

**80.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 80.0

#### Seguimiento del Indicador:

La desviación se ha producido por la necesidad detectada de dotar de más personal a la atención de la demanda.

### Compromiso:

Atender a las personas usuarias, en una oficina SAE, en menos de 15 minutos desde la hora de su cita

#### Indicador:

Porcentaje de citas atendidas en menos de 15 minutos respecto a la hora de la cita

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 85%

01/01/2018

31/12/2018

**92.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 92.0

#### Seguimiento del Indicador:

La desviación se ha producido por la necesidad detectada de dotar de más personal a la atención de la demanda.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios Permanentes del Servicio Andaluz de Empleo

### Compromiso:

Realizar el perfil profesional para las personas que se inscriban como demandantes de empleo y/o servicios por primera vez

#### ➔ **Indicador:**

Porcentaje de personas inscritas, por primera vez, a las que se les ha realizado el perfil profesional

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 60%

01/01/2018

31/12/2018

**67.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 67.0

#### **Seguimiento del Indicador:**

El servicio ofrecido supera con éxito el compromiso establecido.

### Servicio:

Orientación profesional

El Servicio de Orientación Profesional realiza las siguientes actuaciones:

Gestión de Itinerarios Personalizados de Inserción, a través de asesoramiento individual y grupal, con atención especializada para colectivos de personas con discapacidad y/o personas en riesgo de exclusión.

Apoyo y asesoramiento para la participación en iniciativas o programas promovidos por el SAE u otros organismos de la Junta de Andalucía para la mejora de la empleabilidad.

Actuaciones de acompañamiento intensivo e individualizado dirigidas a personas con especiales dificultades para la inserción.

Apoyo, asesoramiento y ayuda técnica adicional en la definición del currículo y aplicación de técnicas para la búsqueda de empleo, especialmente a través del uso de tecnologías de la información, recursos telemáticos y redes sociales.

Información y asesoramiento en movilidad laboral a través de la Red EURES.

### Compromiso:

Acompañar a las personas demandantes de empleo, de manera satisfactoria, en su Itinerario Personalizado de Inserción, atendiendo a su perfil, necesidades y aspiraciones.

#### ➔ **Indicador:**

Porcentaje de personas atendidas en las Unidades de Orientación que completan un Itinerario Personalizado de Inserción

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios Permanentes del Servicio Andaluz de Empleo

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/01/2018

31/12/2018

**84.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 84.0

**Seguimiento del Indicador:** El servicio ofrecido supera con éxito el compromiso establecido.



**Indicador:**

Valor medio de la puntuación global obtenida en las encuestas de satisfacción

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** >8

01/01/2018

31/12/2018

**8.81**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 8.81

**Seguimiento del Indicador:** El servicio ofrecido supera con éxito el compromiso establecido.

### **Servicio:**

SERVICIOS DIRIGIDOS A EMPRESAS

Las empresas usuarias del SAE tienen derecho a recibir los servicios incluidos en la presente carta, mediante una atención adaptada a las demandas que en cada momento requieran. Los servicios dirigidos a las empresas se concretan en:

Información y asesoramiento

Intermediación laboral

Comunicación de la contratación

Calificación e inscripción de Centros Especiales de Empleo

Calificación y registro de Empresas de Inserción

Inscripción de Agencias de Colocación

Información y asesoramiento, sobre todos los servicios y programas puestos a su disposición por el SAE. También pueden ser asesoradas en materia de relaciones laborales, tales como tipologías de contratos, medidas de fomento de la contratación y bonificaciones a la seguridad social y el trámite de comunicación de la contratación a través de medios telemáticos. Las empresas pueden recibir esta información a través de la red de agentes de empresa, las oficinas de empleo y en la web del SAE.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios Permanentes del Servicio Andaluz de Empleo

### Compromiso:

Ofrecer a las empresas información y asesoramiento de acuerdo a sus necesidades, sobre los servicios y programas ofertados por el SAE

#### Indicador:

Porcentaje de empresas que han proporcionado una valoración superior a 7 en las encuestas de satisfacción

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/01/2018

31/12/2018

**91.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 91.0

#### Seguimiento del Indicador:

El servicio ofrecido supera con éxito el compromiso establecido.

### Compromiso:

Responder a las empresas que solicitan información y asesoramiento en un tiempo máximo de 48 horas

#### Indicador:

Porcentaje de solicitudes de información de empresas atendidas en menos de 48 horas

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 60%

01/01/2018

31/12/2018

**48.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 48.0

#### Seguimiento del Indicador:

La desviación se ha producido por el incremento tan importante de convocatorias que se han publicado en los dos últimos trimestre del año.

### Servicio:

Intermediación laboral

Las empresas pueden gestionar sus ofertas de empleo a través del servicio de intermediación laboral. En él reciben asesoramiento para la definición del perfil requerido para el puesto a cubrir, registrar la oferta de empleo y buscar a las personas candidatas

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios Permanentes del Servicio Andaluz de Empleo

acordes al puesto.

Las empresas que así lo deseen, pueden publicar y gestionar directamente sus ofertas de empleo desde la web del SAE, para que las personas demandantes que cumplan el perfil y estén interesadas puedan enviarles directamente su CV y participar en el proceso de selección correspondiente.

Para aquellas empresas que deseen beneficiarse del principio de la libre circulación de personas, el SAE pone a su disposición la red de consejeros EURES en Europa. A través de ella, las empresas interesadas pueden recibir servicios de búsqueda de profesionales y ayuda en la fase de preselección de candidaturas y recepción de CV de los perfiles que mejor se adaptan a las necesidades de la empresa.

### Compromiso:

Realizar el envío de candidaturas a las empresas en un plazo máximo de 3 días desde el registro de la oferta

#### Indicador:

Tiempo medio empleado en realizar el envío de candidaturas a la empresa desde el registro de la oferta

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** <3

01/01/2018

31/12/2018

**3.92**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 3.92

#### Seguimiento del Indicador:

Desde septiembre de 2018 el tiempo medio ha experimentado un incremento considerable debido a la irrupción de la difusión de ofertas públicas. Esta nueva situación se tendrá en cuenta a la hora de determinar cómo contabilizar el tiempo de envío de candidaturas revisando el estándar anterior. Actualmente se difunde durante 5 días naturales a contar desde el día siguiente a la difusión. Después se tratan las candidaturas al menos 1 día más.

### Compromiso:

Ofertar a las empresas candidaturas cuyos perfiles profesionales se ajusten a sus necesidades

#### Indicador:

Porcentaje de cobertura de ofertas

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios Permanentes del Servicio Andaluz de Empleo

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/01/2018

31/12/2018

**76.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 76.0

**Seguimiento del Indicador:**

El servicio ofrecido supera con éxito el compromiso establecido.

### **Servicio:**

Comunicación de la contratación

La comunicación de la contratación laboral se hará con carácter general por medios telemáticos, mediante la aplicación CONTRAT@ o GESCONTRAT@. Para ello se deberá contar con la autorización que se concede por parte del SAE.

### **Compromiso:**

Atender a las consultas especializadas a través de la web de Gescontrat@ en un tiempo máximo de 48 horas

### **Indicador:**

Porcentaje de consultas especializadas a través de la web Gescontrat@, atendidas en menos de 48 horas

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2018

31/12/2018

**72.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 72.0

**Seguimiento del Indicador:**

La recogida de información por parte del soporte técnico se hace vía email, lo que provoca retrasos en el diagnóstico y tratamiento de las incidencias.

### **Servicio:**

Calificación e inscripción de Centros Especiales de Empleo

Para obtener la calificación como Centro Especial de Empleo y posterior inscripción en el registro, deberán cumplir los requisitos establecidos en la Orden de 20 de octubre de 2010, por la que se regula el procedimiento de calificación e inscripción de los Centros Especiales de Empleo.



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios Permanentes del Servicio Andaluz de Empleo

### Compromiso:

Resolver la calificación e inscripción como Centro Especial de Empleo a las entidades que lo soliciten en un plazo máximo de 5 meses

#### Indicador:

Tramitar la calificación e inscripción como Centro Especial de Empleo a las entidades que lo soliciten en un plazo máximo de 5 meses

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2018

31/12/2018

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

El servicio ofrecido supera con éxito el compromiso establecido. Las resoluciones se han producido dentro del tiempo establecido.

### Servicio:

Calificación y registro de Empresas de Inserción:

Para que una entidad sea reconocida como empresa de inserción debe cumplir los requisitos establecidos en el Decreto 193/2010 de 20 de abril, por el que se regula la calificación y se crea el Registro de Empresas de Inserción de Andalucía, y solicitar su calificación y registro ante el SAE.

### Compromiso:

Resolver la calificación y registro como Empresa de Inserción a las entidades que lo soliciten en un plazo máximo de 2 meses

#### Indicador:

Porcentaje de solicitudes de empresas calificadas y registradas como Empresas de Inserción tramitadas en un plazo máximo de 2 meses

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 85%

01/01/2018

31/12/2018

**0.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 0.0

#### Seguimiento del Indicador:

La desviación se produce debido a la necesidad de realizar requerimientos para la subsanación de documentación para completar el registro de manera adecuada.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios Permanentes del Servicio Andaluz de Empleo

### Servicio:

Inscripción de Agencias de Colocación:

Todas aquellas personas físicas o jurídicas, incluidas las empresas de trabajo temporal, que deseen actuar como agencias de colocación deberán presentar con carácter previo al inicio de su actividad una declaración responsable ante el SAE, siempre y cuando la Agencia pretenda desarrollar su actividad desde centros de trabajo establecidos únicamente en el territorio de la comunidad autónoma de Andalucía.

Las declaraciones responsables se deben dirigir a:

Dirección General de Políticas Activas de Empleo. Servicio de Intermediación en el Empleo. C/ Leonardo Da Vinci, 19 B. 1ª Planta Isla de la Cartuja, 41092. Sevilla.

En la web del SAE se puede consultar la información específica para cada uno de los trámites.

### Compromiso:

Comunicar a las entidades su número identificador como Agencia de Colocación, en un tiempo máximo de 15 días, desde la correcta presentación de la declaración responsable

#### ➔ Indicador:

Porcentaje de comunicaciones del número identificador, realizadas en un plazo máximo de 15 días, desde la correcta presentación de la declaración responsable

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/01/2018

31/12/2018

**94.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmética): 94.0

### Seguimiento del Indicador:

El servicio ofrecido supera con éxito el compromiso establecido.