

CARTA DE SERVICIOS PERMANENTES

Servicio Andaluz de Empleo



Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO



Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

CARTA DE SERVICIOS PERMANENTES
DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

Índice

1. ASPECTOS GENERALES

11. Datos identificativos
12. Misión, Visión y Valores
13. Alcance de la Carta de Servicios
14. Grupos de interés
15. Unidad Administrativa que gestiona la Carta de Servicios

2. SERVICIOS

2.1. Servicios dirigidos a personas desempleadas u ocupadas

2.1.1. Información

2.1.2. Inscripción y clasificación de la demanda de empleo

2.1.3. Orientación profesional

2.2. Servicios dirigidos a empresas

2.2.1. Información y asesoramiento

2.2.2. Intermediación laboral

2.2.3. Comunicación de la contratación

2.2.4. Calificación e inscripción de Centros Especiales de Empleo

2.2.5. Calificación y registro de Empresas de Inserción

2.2.6. Inscripción de Agencias de Colocación

3. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

4. NORMATIVA REGULADORA

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES

6. NIVELES DE PARTICIPACIÓN Y DIFUSIÓN

7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

8. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN

9. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS

El Servicio Andaluz de Empleo (SAE) se crea por la Ley 4/2002 de 16 de diciembre, y se configura como Agencia de régimen especial de las previstas en el artículo 54.2.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía adscrita a la Consejería competente en materia de empleo.

Como servicio público de empleo el SAE es el órgano gestor de las políticas de empleo de la Junta de Andalucía.



1.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La misión del SAE es contribuir al acceso y permanencia de la población desempleada u ocupada en el mercado de trabajo, y a la mejora del capital humano de las empresas.

El SAE aspira a la mejora continua de los servicios prestados a la población desempleada u ocupada y a las empresas andaluzas, y a contribuir a la existencia de un mercado de trabajo en Andalucía generador de empleo de calidad.

La actuación del SAE será coherente con los siguientes valores:

Orientación a la persona usuaria

Calidad en la gestión

Transparencia

Compromiso social

Colaboración con los agentes del mercado de trabajo

1.3. ALCANCE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La presente Carta de Servicios Permanentes informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios públicos permanentes, es decir, aquellos que no están sujetos a convocatoria, que ofrece el SAE y las condiciones en las que se prestan, así como de los derechos y obligaciones de las personas usuarias. Su objetivo es acercar a la ciudadanía en general y en particular a las empresas y a las personas desempleadas y ocupadas, los recursos y servicios que se gestionan para así adoptar las medidas necesarias que garanticen su calidad y

transparencia, poniendo en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007 de la Administración de la Junta de Andalucía.

Los servicios se prestan de forma presencial a través de la red de oficinas de empleo, de la red de Unidades de Orientación Profesional Andalucía Orienta, de las entidades colaboradoras, de medios telemáticos o de medios propios del SAE.

1.4. GRUPOS DE INTERÉS

Las personas usuarias del SAE a los que se dirigen los servicios incluidos en la presente carta son personas desempleadas u ocupadas y empresas.

1.5. ÓRGANO DIRECTIVO QUE GESTIONA LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección General de Evaluación, Control y Calidad del Servicio Andaluz de Empleo es el órgano responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.



2. SERVICIOS

2.1 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 y 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.

Inscripción y clasificación de la demanda de empleo

Las personas desempleadas u ocupadas pueden:

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 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.

Orientación profesional

A través del servicio de Orientación Profesional las personas usuarias pueden participar de 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 currículum 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.

2.2. 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 y 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.

Intermediación laboral

A través de este servicio se gestionan las ofertas de empleo. En él reciben asesoramiento en la definición del perfil requerido para el puesto a cubrir, registrar la oferta de empleo y buscar a las personas candidatas 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.

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.

Calificación e inscripción de Centros Especiales de Empleo

Para obtener la calificación como Centro Especial de Empleo y posterior inscripción en el registro, deben 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.

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.

Inscripción de Agencias de Colocación:

Todas aquellas personas físicas o jurídicas, incluidas las empresas de trabajo temporal, que deseen actuar como agencias de colocación deben 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.



3. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN



SERVICIOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS DESEMPLEADAS U OCUPADAS

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FÓRMULA	ESTÁNDAR
Información	Responder a las consultas especializadas en el teléfono de atención a programas en menos de 48 horas	Porcentaje de consultas especializadas atendidas en menos de 48 horas	n° de consultas especializadas atendidas en menos de 48 horas / n° total de consultas especializadas atendidas	85%
Inscripción y clasificación de la demanda de empleo	Atender a las personas usuarias, en una oficina SAE, en un tiempo máximo de 4 días desde que solicitaron la cita	Porcentaje de citas gestionadas en menos de 4 días desde su solicitud	n° de citas atendidas en menos de 4 días desde su solicitud / n° total de citas atendidas	85%
	Atender a las personas usuarias, en una oficina SAE, en menos de 15 minutos desde la hora de su cita	Porcentaje de citas atendidas en menos de 15 minutos respecto a la hora de la cita	n° de citas atendidas en menos de 15 min respecto a la hora de su cita / n° total de citas atendidas	85%
	Realizar el perfil profesional para las personas que se inscriban como demandantes de empleo y/o servicios, por primera vez	Porcentaje de personas inscritas, por primera vez, a las que se les ha realizado el perfil profesional	n° de perfiles profesionales realizados a demandantes inscritos por primera vez / n° total de demandantes inscritos por primera vez	60%
Orientación profesional	Acompañar a las personas demandantes de empleo, de manera satisfactoria, en su Itinerario Personalizado de Inserción, atendiendo a su perfil, necesidades y aspiraciones	Porcentaje de personas atendidas en las Unidades de Orientación que completan un Itinerario Personalizado de Inserción	n° de personas con Itinerario Personalizado de Inserción completo / n° total de personas que solicitan el servicio de orientación	75%
		Valor medio de la puntuación global obtenida en las encuestas de satisfacción	media aritmética de la puntuación global obtenida en las encuestas de satisfacción	>8

SERVICIOS DIRIGIDOS A EMPRESAS

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FÓRMULA	ESTÁNDAR
Información y asesoramiento	Ofrecer a las empresas información y asesoramiento adecuadas a sus necesidades, sobre los servicios y programas ofertados por el SAE	Porcentaje de empresas que han proporcionado una valoración superior a 7 en las encuestas de satisfacción	n° de encuestas de satisfacción con valoración $> 7/n^{\circ}$ total de encuestas de satisfacción	90%
	Responder a las empresas que solicitan información y asesoramiento en un tiempo máximo de 48 horas	Porcentaje de solicitudes de información de empresas atendidas en menos de 48 horas	n° de solicitudes de información de empresas atendidas en menos de 48 horas/ n° total de solicitudes de información de empresas	60%
Intermediación laboral	Realizar el envío de candidaturas a las empresas en un plazo máximo de 3 días desde el registro de la oferta	Tiempo medio empleado en realizar el envío de candidaturas a la empresa desde el registro de la oferta	Media aritmética de días empleados en realizar el envío de candidaturas a la empresa desde el registro de la oferta	≤ 3
	Ofertar a las empresas candidaturas cuyos perfiles profesionales se ajusten a sus necesidades	Porcentaje de cobertura de ofertas	n° de puestos cubiertos en ofertas de empleo/ n° de puestos ofertados- n° de puestos anulados+ n° de puestos ampliados	75%
Comunicación de la contratación	Atender a las consultas especializadas a través de la web de Gescontrat@ en un tiempo máximo de 48 horas	Porcentaje de consultas especializadas a través de la web Gescontrat@, atendidas en menos de 48 horas	n° de consultas especializadas a través de la web Gescontrat@, atendidas en menos de 48 horas/ n° total de consultas especializadas, atendidas a través de la web Gescontrat@	80%
Calificación e inscripción de Centros Especiales de Empleo	Resolver la calificación e inscripción como Centro Especial de Empleo a las entidades que lo soliciten en un plazo máximo de 5 meses	Porcentaje de solicitudes de empresas calificadas e inscritas como Centros Especiales de Empleo tramitadas en un plazo máximo de 5 meses	n° de solicitudes de calificación e inscripción como Centro Especial de Empleo tramitadas en un plazo máximo de 5 meses/ n° total de solicitudes de calificación e inscripción como Centro Especial de Empleo tramitadas	80%
Calificación y registro de Empresas de Inserción	Resolver la calificación y registro como Empresa de Inserción a las entidades que lo soliciten en un plazo máximo de 2 meses	Porcentaje de solicitudes de empresas calificadas y registradas como Empresas de Inserción tramitadas en un plazo máximo de 2 meses	n° de solicitudes de calificación y registro como Empresa de Inserción tramitadas en un plazo máximo de 2 meses/ n° total de solicitudes de calificación y registro como Empresa de Inserción tramitadas	85%
Inscripción de Agencias de Colocación	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	Porcentaje de comunicaciones del número identificador, realizadas en un plazo máximo de 15 días, desde la correcta presentación de la declaración responsable	n° de comunicaciones del número identificador realizadas en un plazo máximo de 15 días/ n° total de comunicaciones del número identificador	90%

4. NORMATIVA REGULADORA

- El SAE presta sus servicios con sujeción, entre otra, a la siguiente normativa y la que resulte de aplicación en desarrollo de ésta:
- Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo. (BOJA núm. 153 de 28 de diciembre de 2002), modificado por el Decreto-Ley 4/2013, de 2 de abril. (BOJA núm. 63 de 3 de abril de 2013).
- Decreto 96/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los estatutos del Servicio Andaluz de Empleo. (BOJA núm. 83 de 29 de abril de 2011), modificados por el Decreto 69/2013, de 2 de julio. (BOJA núm 129 de 4 de julio de 2013).
- Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.
- Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios a los que se refiere la presente carta de servicios, en su relación con el SAE son los siguientes, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como en el resto de la normativa vigente aplicable:



5.1. DERECHOS

- Recibir información, asesoramiento y acceso a los distintos servicios ofrecidos por el SAE.
- Recibir atención inmediata, personalizada y cordial.
- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- 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.
- 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.
- No presentar documentos no exigidos por las normas o que ya se encuentren en nuestro poder.
- Presentar sugerencias y reclamaciones sobre el servicio recibido y sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de servicios.
- Acceder a los servicios telemáticos los 365 días del año.

5.2. OBLIGACIONES

- A buscar activamente empleo, en el caso de las personas usuarias demandantes de empleo.
- A cumplir con los requisitos legales correspondientes a cada uno de los servicios ofrecidos por el SAE.
- A cumplir con los criterios y requisitos establecidos en la normativa reguladora relativos a los procesos de colaboración con el SAE en los que participen las entidades colaboradoras.

6. NIVELES DE PARTICIPACIÓN Y DIFUSIÓN

a) Información. La información relacionada con la Carta de Servicios Permanentes se puede consultar en:

Página web del Servicio Andaluz de Empleo. www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo

Red de oficinas de empleo del Servicio Andaluz de Empleo.

Atención a la Ciudadanía: www.juntadeandalucia.es/ciudadania

Consulta web: formulario para que la persona usuaria pueda realizar consultas sobre el SAE.

b) Comunicación. además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios Permanentes se facilita a través de:

Folleto informativo.

Mailing electrónico a instituciones, administraciones públicas y agentes sociales más representativos.

c) Participación. Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios Permanentes, se establecen las siguientes formas de participación:

Escrito de sugerencias presentado a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Mediante la participación en las encuestas de satisfacción y análisis de expectativas que periódicamente realizará el SAE a las personas usuarias de los servicios.

7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Servicio Andaluz de Empleo pone a disposición de la ciudadanía un Libro de Sugerencias y Reclamaciones sobre los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta de servicios:

Las sugerencias y reclamaciones podrán presentarse mediante:

Registro telemático: Para la presentación por esta vía será necesario disponer del certificado digital. El formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el registro telemático único de la Junta de Andalucía, www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr.

Registro presencial: Para la presentación por esta vía, el usuario deberá cumplimentar el Libro de Sugerencias y Reclamaciones que está a su disposición en cualquiera de los registros de la Junta de Andalucía o en www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr.

El formulario deberá ser impreso en papel, firmado y presentado en cualquier registro de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, donde se devolverá copia sellada.



8. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

La prestación de los servicios descritos en esta carta se apoya en una atención directa a las personas desempleadas, ocupadas y a las empresas.

Para ello, el Servicio Andaluz de Empleo cuenta con los siguientes medios:

- 193 oficinas de empleo distribuidas en las 45 Áreas Territoriales de Empleo.
- 1.000 puntos de empleo distribuidos en la red de oficinas de empleo y en distintos centros colaboradores.
- 8 Centros de Referencia para la Orientación y una red de Unidades de Orientación Profesional Andalucía Orienta.
- Servicio de call center para la gestión de cita previa y aquellos trámites relacionados con demandas de empleo y evaluación de programas de empleo.
- Área de gestión (web) del Servicio Andaluz de Empleo desde la que se pueden realizar los trámites telemáticos.
- Red de Agentes de Empresa.



9. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

Servicios Telefónicos:

- SAE: 955 063 910
- Call Center del SAE: 955 625 695
- Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9.00 a 20.00 horas
- Atención a Programas: 955 063 966
- Comunicación de la contratación: 955 517 000

Servicios Telemáticos:

- Cita previa: www.citaempleo.es
- Web del SAE: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo

Servicios Presenciales:

Para contactar con los distintos servicios y centros del Servicio Andaluz de Empleo, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Servicios Centrales

C/ Leonardo Da Vinci, nº 19B. Isla de la Cartuja. C.P.: 41092 - Sevilla

Servicios Territoriales

Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo en Almería
C/ Hermanos Machado nº 4, 7ª planta. C.P.: 04071 - Almería

Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo en Cádiz
Edificio Junta de Andalucía. Plaza Asdrúbal, nº 6. C.P.: 11008 - Cádiz

Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo en Córdoba
C/ Tomás de Aquino s/n - 1ª planta. C.P.: 14071 - Córdoba

Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo en Granada
Avd. Joaquina Eguaras nº 2. Edif. "Almanjayar". C.P.: 18013 - Granada

Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo en Huelva
Avenida Manuel Siurot Nº 4. C.P.: 21004 Huelva

Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo en Jaén
Paseo de la Estación, nº 19 4ª. C.P.: 23009 - Jaén

Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo en Málaga
Avd. Juan XXIII, 82. C.P.: 29006 – Málaga

Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo en Sevilla
Avenida de Grecia s/n (Edificio Administrativo). C.P.: 41012 - Sevilla

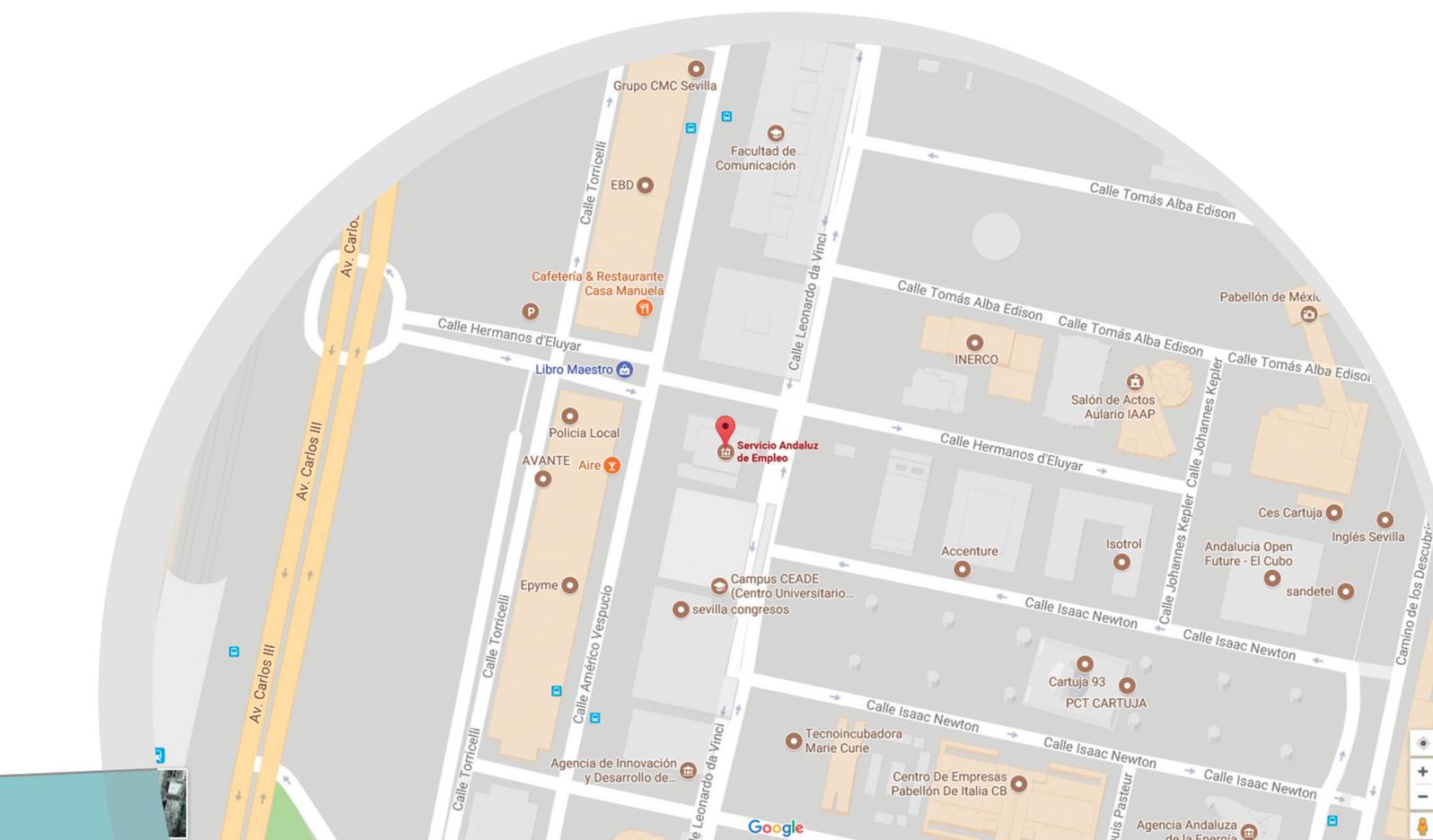
La localización de las oficinas de empleo y puntos de empleo, con la dirección, teléfono, correo electrónico y mapa se encuentra en el mapa de empleabilidad:

www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/mapaEmpleabilidad

Horario de atención al público: 9.00 h a 14.00 h

La localización de las unidades de orientación de la Red Andalucía Orienta, con la dirección, teléfono, correo electrónico y mapa se encuentra en el mapa de empleabilidad:

www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/mapaEmpleabilidad



CARTA DE SERVICIOS PERMANENTES

Servicio Andaluz de Empleo



JUNTA DE ANDALUCÍA

Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO



CARTA DE SERVICIOS PERMANENTES