



JUNTA DE ANDALUCÍA

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

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.

## DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS

### Servicios Telefónicos:

Call center: **955 625 695** (de 9.00 a 20.00 horas)

Atención a programas: **955 063 966**

Comunicación de la contratación laboral: **955 517 000**

### Servicios Telemáticos:

Cita previa: [www.citaempleo.es](http://www.citaempleo.es)

Web del SAE: [www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo)

### Más información en:

[www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo)

También podrás ampliar información sobre:

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Formas de participación

Sugerencias, quejas y reclamaciones

Horarios y localización

## SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO Carta de servicios



JUNTA DE ANDALUCÍA

Servicio Andaluz de Empleo  
**CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO**

# PRESENTACIÓN

La presente Carta de Servicios tiene como propósito informar de los servicios públicos que ofrece el Servicio Andaluz de Empleo y las condiciones en las que se prestan, así como de los compromisos que adquiere en cada uno de ellos y 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 y las unidades de orientación propias, unidades de orientación de las entidades colaboradoras o a través de medios telemáticos.

Valores:

- Orientación a la persona usuaria
- Calidad en la gestión
- Transparencia
- Compromiso social
- Colaboración con los agentes del mercado de trabajo

# ¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

## A LAS PERSONAS DESEMPLEADAS U OCUPADAS

**Información** sobre los servicios y programas del SAE, así como los requisitos para acceder a ellos.

**Inscripción y clasificación de la demanda de empleo.** Atención, apoyo y acompañamiento a las personas demandantes para la inscripción, renovación y actualización de los datos curriculares de su demanda de empleo.

**Orientación profesional.** Atención personalizada de orientación para identificar habilidades, competencias, formación, experiencia laboral, intereses y las posibles oportunidades profesionales, ofreciendo la posibilidad de diseñar un **Itinerario Personalizado de Inserción** que facilite incrementar el nivel de empleabilidad.

**Participación en ofertas de empleo.** Acceso a las ofertas de empleo adecuadas al perfil profesional a través de la oficina de empleo o de la web de SAE.

## A LAS EMPRESAS

**Información y asesoramiento** sobre todos los servicios y programas que ofrece el SAE, y sobre cuestiones laborales.

### Intermediación laboral

- Asesoramiento en la definición del perfil requerido para el puesto a cubrir, registro de la oferta y búsqueda de personas candidatas
- Preselección de candidaturas y comunicación a la empresa.
- Publicación y gestión de sus ofertas de empleo.
- Búsqueda de profesionales a través de la Red Eures, para empresas que deseen beneficiarse del principio de libre circulación de las personas.

### Comunicación de la contratación.

- Autorización de la contratación laboral.
- Comunicación y modificación de las contrataciones laborales a través de medios telemáticos (CONTRAT@ o GESCONTRAT@).

### Calificación e inscripción de Centros Especiales de Empleo

Calificación y registro de empresas de inserción.

Inscripción de Agencias de Colocación.

Más información en:

[www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo)

# ¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?

## CON LAS PERSONAS DESEMPLEADAS U OCUPADAS.

- A responder en un máximo de 48 horas las consultas realizadas en el teléfono de atención a programas.
- A ofrecer la cita en un máximo de 4 días desde su solicitud.
- A que el tiempo de espera en oficinas no supere los 15 minutos.
- A acompañar a las personas de forma profesionalizada en su Itinerario Personalizado de Inserción.

## CON LAS EMPRESAS

- A ofrecer información constante sobre los servicios y programas del Servicio de Andaluz de Empleo.
- A aumentar la captación directa de ofertas de empleo de las entidades colaboradoras.
- Informar a la empresa de la disponibilidad de candidaturas idóneas al perfil solicitado en un plazo máximo de 24 horas y enviar las candidaturas en un plazo máximo de 72 horas desde el registro de la oferta.

*Para consultar más información sobre nuestros compromisos e indicadores, así como su nivel de cumplimiento:*

[www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo)

# SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

En el registro telemático único de la Junta de Andalucía, con certificado digital o en los registros de la Junta de Andalucía o Ayuntamientos. Puedes descargar el modelo de hoja en esta dirección:

[www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr](http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr)

# ¿DÓNDE PRESTAMOS LOS SERVICIOS?

- 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 extensa red de Unidades de Orientación.
- Área de gestión de la web del Servicio Andaluz de Empleo.
- Red de Agentes de Empresa