

Carta de Servicios



**Servicio de Empleo y Formación de la
Administración Pública de la Región de
Murcia**

Carta de Servicios del Servicio de Empleo y Formación.

© Región de Murcia.
Murcia, 2014.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	6
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	7
NORMATIVA REGULADORA	7
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	8
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	9
HORARIO DE ATENCIÓN.....	9
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	9
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	10

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones del Servicio de Empleo y Formación

El Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) es un organismo autónomo que se constituye para la realización, orientada al pleno empleo estable y de calidad, de las actividades de fomento, formación para el empleo y de intermediación en el mercado laboral, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

Se estructura en dos áreas funcionales: Área de Empleo y Área de Formación para el Empleo. Las funciones del Servicio se encuentran recogidas en los artículos. 3, 4 y 5 de la ley de creación.

Asimismo, cuenta con el Observatorio Ocupacional, que está encargado de la obtención y mantenimiento de un banco de datos para conocer las necesidades y evolución del mercado laboral.

Fines: Misión, Visión y Valores del Servicio de Empleo y Formación

MISIÓN:

Impulsar, desarrollar y ejecutar la política regional en materia de empleo y de formación profesional para el empleo, así como informar a la ciudadanía sobre el mercado de trabajo y las políticas de empleo que lleve a cabo el gobierno regional.

El SEF busca conectar a la ciudadanía con las empresas a través de la orientación laboral, la formación y la intermediación, tanto si se parte de una situación de desempleo, como si, desde un empleo actual se desea mejorar su cualificación para tener mejores oportunidades laborales.

E igualmente se pretende fomentar la constitución de autónomos y emprendedores que generen empleo y riqueza en la Región.

VISIÓN:

El SEF debe convertirse en el principal referente en materia de intermediación laboral en la Región de Murcia.

El objetivo es que las personas demandantes de empleo en la Región de Murcia cuenten con un apoyo personalizado a lo largo de toda su vida laboral para facilitar la adecuación de su perfil formativo y laboral a las necesidades del mercado de trabajo, de forma que puedan acceder a un puesto de trabajo aprovechando las oportunidades disponibles y mejorando sus itinerarios laborales en un marco de estabilidad personal y crecimiento profesional en empleos de calidad.

También se constituye como nuestro objetivo facilitar a las empresas de la Región, la contratación de personas con formación y experiencia adecuada a sus necesidades de

producción, bienes y servicios, contribuyendo así a la mejora de la competitividad de las empresas de la Región, lo que repercutirá en el fomento del desarrollo económico regional.

En materia de formación el objetivo es llegar al máximo número de nuestra población activa de forma presencial o a través de medios telemáticos

El SEF tiende a la modernización del sistema de atención a las personas demandantes de empleo y empleadores/as y a la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, buscando la mejora e innovación continua. Todo ello con el objeto de ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía y con ello contribuir al bienestar, progreso y desarrollo de la Región de Murcia.

VALORES:

- Transparencia y buen gobierno en la prestación de los servicios, de acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. SEF Abierto
- Igualdad de acceso a los servicios. Trato personalizado e igual a todas las personas usuarias y sin discriminación por cualquier condición personal o social.
- Atención personalizada en la prestación de los servicios a la ciudadanía y a las empresas de la Región.
- Colaboración con otras Administraciones, Agentes Sociales y con el tejido empresarial de la Región de Murcia.
- Presencia en el ámbito regional.
- Innovación y mejora continua.
- Compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de objetivos y funciones a realizar.
- Ética y responsabilidad en las relaciones con la ciudadanía
- Calidad técnica y de gestión en la prestación de los servicios, garantizada a través de unos estándares mínimos y adecuados al conjunto de los servicios.
- Orientación a resultados.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DEL SEF

Teléfono: 96835 75 40/41.

Consejería: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y EMPLEO.

Organismo Autónomo: SERVICIO DE EMPLEO Y FORMACIÓN.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan son los siguientes:

1. [Inscribir y acreditar centros y entidades de formación profesional para el empleo](#)
2. [Información y asesoramiento sobre oferta formativa.](#)
3. [Ayuda a la formación: Becas.](#)
4. [Expedir certificados de profesionalidad.](#)
5. [Subvenciones destinadas a la realización de planes de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados.](#)
6. [Subvenciones destinadas a realizar acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados.](#)
7. [Subvenciones destinadas a la realización de proyectos de formación.](#)
8. [Subvenciones destinadas a la realización de acciones de apoyo y acompañamiento a la formación para el empleo, de ámbito regional.](#)
9. [Exención del módulo de formación práctica. Certificados de profesionalidad.](#)
10. [Autorización de la simultaneidad de las prácticas profesionales no laborales.](#)
11. [Formación del Centro Nacional de Formación Profesional Ocupacional de Cartagena.](#)
12. [Cesión en uso de instalaciones del Centro Nacional de Formación Profesional Ocupacional de Cartagena.](#)
13. [Información sobre el mercado de trabajo y las políticas activas de empleo y oferta de servicios a disposición del ciudadano.](#)
14. [Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil de usuario atendiendo a variables que ayuden a su clasificación en función de su nivel de empleabilidad.](#)
15. [Diseño del Itinerario personalizado para el empleo y acompañamiento personalizado en el desarrollo del mismo.](#)
16. [Información, asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición del currículo, que refleje el perfil profesional de la persona demandante de empleo.](#)
17. [Asesoramiento y aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.](#)
18. [Información y Asesoramiento sobre las condiciones de vida y trabajo en la Unión Europea.](#)
19. [Consejos Comarcales de Empleo.](#)
20. [Programa de Recualificación Profesional de las personas que agotan la prestación por desempleo. PREPARA.](#)
21. [Renovación de la demanda de servicios del SEF.](#)
22. [Identificar y gestionar ofertas de empleo y localizar nuevas oportunidades de empleo.](#)
23. [Vinculación de ofertas de empleo con demandantes que mejor se ajusten según su perfil profesional y sus competencias.](#)
24. [Información, asesoramiento y apoyo técnico a empresas sobre políticas activas de empleo vigentes en cada momento.](#)
25. [Asesoramiento para el autoempleo, la economía social y el emprendimiento.](#)
26. Información y Gestión de subvenciones para la promoción y el fomento del empleo (procedimientos números: [0913](#), [1644](#), [0441](#), [0446](#), [1933](#), [0961](#), [0440](#), [0439](#), [1701](#), [2097](#), [0428](#), [0938](#) y [1995](#)).
27. [Calificación y registro de Centros Especiales de Empleo.](#)
28. - Información sobre datos estadísticos de empleo.
29. - Cesión de derechos de crédito.
30. - Devolución de ingresos indebidos.

31. - Concesión de aplazamientos, suspensión y fraccionamiento de pago.
32. - Autorización de la cesión y subrogación y contratos.
33. - Resolución de reclamaciones relativas a responsabilidad patrimonial de la Administración.
34. - Resolución de reclamaciones previas a la jurisdicción civil o laboral.
35. - Bastanteo de poderes.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director General del SEF, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	<i>Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos: Todas las personas usuarias que soliciten cita previa en las Oficinas de Empleo será atendidas en los cinco días siguientes a la fecha de solicitud.</i>	<i>(Número de citas previas atendidas mensualmente en plazo igual o inferior a 5 días / Nº de citas previas concertadas y atendidas en el mes en curso) X 100 = 100</i>
2	<i>Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos: Todas las personas usuarias que soliciten cita previa serán atendidas en un tiempo máximo de 15 minutos desde la hora final del tramo horario asignado.</i>	<i>(Número de citas previas atendidas en el mes en tiempo de espera igual o inferior a 15 minutos / Nº de citas previas atendidas en el mes en curso) X 100 = 100</i>
3	<i>Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos: Se facilitará candidatos/as a las empresas que presenten ofertas de trabajo a través de la aplicación e-curriculum en un plazo máximo de 2 días hábiles desde el siguiente al registro en dicha aplicación.</i>	<i>(Número de ofertas mensuales de candidatos/as facilitadas el curriculum en el plazo comprometido / Nº de ofertas mensuales recibidas) X 100 = 100</i>
4	<i>Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos: Las solicitudes de participación en los Consejos Comarcales de Empleo se resolverán en un tiempo máximo de 2 meses desde el inicio del plazo de presentación.</i>	<i>(Nº de solicitudes de participación en los Consejos Comarcales Empleo resueltas en el plazo de 2 meses / Nº de solicitudes de participación) X 100 = 100</i>
5	<i>Centro Nacional de Formación Ocupacional de Cartagena: La lista de personas admitidas por el Centro Nacional de Formación Ocupacional de Cartagena se publicará en el tablón de anuncios y página web del centro en un plazo igual o inferior a 6 días hábiles.</i>	<i>(Listas mensuales de personas admitidas publicadas en el plazo de 6 días hábiles/Listas de personas publicadas en el mes en curso) X 100 = 100</i>
6	<i>Centro Nacional de Formación Ocupacional de Cartagena: Los diplomas acreditativos de la formación impartida en el Centro Nacional de Formación Ocupacional de Cartagena se entregarán en un plazo no superior a 12 días hábiles, desde la finalización de la misma.</i>	<i>(Nº de diplomas entregados en el mes en el plazo inferior a 12 días hábiles / Nº de diplomas entregados en el mes) X 100 = 100</i>
7	<i>Observatorio Ocupacional: La publicación de los principales datos de empleo (paro y contratos) de la Región de Murcia se realizarán antes de las 12 horas del segundo día hábil de cada mes.</i>	<i>(Datos mensuales de empleo publicados antes de las 12 horas del segundo día hábil de cada mes/Datos mensuales de empleo publicados) X 100 = 100</i>
8	<i>Servicio de Homologación y Autorización de Acciones y Proyectos y Programación: Las notificaciones de la</i>	<i>(Resoluciones mensuales notificadas en un plazo de 25 días hábiles / Resoluciones mensuales notificadas)</i>

	<i>Resolución de solicitud de inscripción en el registro de Entidades para la formación se realizará en un plazo inferior a 25 días hábiles.</i>	$X 100 = 100$
9	<i>Servicio de Homologación y Autorización de Acciones y Proyectos y Programación: Publicar en la página web y tablón de anuncios del SEF los listados de las becas o ayudas concedidas y/o denegadas en un plazo de 2 meses desde la fecha de finalización de la acción formativa.</i>	<i>(Nº de listados de becas y ayudas publicados en un plazo de 2 meses/Nº de listados de becas y ayudas publicados) X 100 = 100</i>
10	<i>Servicio de Ejecución, Seguimiento y Evaluación de Acciones y Proyectos: Notificar la Resolución de exención del módulo de formación práctica en centros de trabajo (Certificados de profesionalidad), en un plazo de 20 días naturales.</i>	<i>(Nº de resoluciones mensuales notificadas de solicitudes de exención en el plazo de 20 días naturales / Nº de resoluciones mensuales notificadas) X 100 = 100</i>
11	<i>Servicio de Ejecución, Seguimiento y Evaluación de Acciones y Proyectos: Notificar la Resolución de autorización de la simultaneidad de las prácticas profesionales no laborales, en un plazo de 20 días naturales.</i>	<i>(Nº de resoluciones de solicitud de simultaneidad de prácticas profesionales no laborales notificadas en el plazo de 20 días naturales/Nº de resoluciones notificadas) X 100 = 100</i>
12	<i>Servicio Jurídico: Los informes de bastanteo se emitirán en el plazo de 2 días hábiles.</i>	<i>Nº de informes de bastanteo emitidos mensualmente en el plazo de 2 días hábiles / Nº de informes de bastanteo emitidos mensualmente) X 100 = 100</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en su relación con el SEF, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes, (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Institucional y General:

-Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

-Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Normativa de Empleo:

-Real Decreto 751/2014, de 5 de septiembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Empleo 2014-2016

-Ley 56/2003 de 16 de Diciembre, de Empleo

[Normativa en materia de Empleo](#)

Normativa de Formación:

-Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

-Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo

-Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad

[Normativa en materia de Formación Ocupacional](#)

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General del Servicio Regional de Empleo y Formación, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios de este Organismo Autónomo susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal del mismo los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Director General del Servicio

Regional de Empleo y Formación, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Los usuarios de las Oficinas de Empleo podrán presentar sus preguntas, quejas y sugerencias a través de los siguientes cauces:

Presencialmente: En cualquiera de las dependencias del Servicio Regional de Empleo y Formación

Telemáticamente: A través de la página web del SEF, <http://www.sefcarm.es>, en el apartado Atención al Ciudadano, mediante la cumplimentación del cuestionario disponible al efecto. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios> con el código 0867 también se podrá acceder a dicha información.

Igualmente la ciudadanía podrá participar a través de cualquiera de los correos electrónicos disponibles en las distintas dependencias del Servicio Regional de Empleo y Formación www.sefcarm.es en el apartado [Oficinas de Empleo-Localización](#).

Telefónicamente: En el 012 (Servicio de Atención al Ciudadano) o en cualquier caso llamando al 968362000.

Escrita: Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o por correo postal a la dirección Avda. Infante Juan Manuel, 14 - 30071- MURCIA (Edificio de Servicios Múltiples).

HORARIO DE ATENCIÓN

Horario general: El horario de atención al público en todas las dependencias del Servicio Regional de Empleo y Formación será de 09:00 horas 14:00 horas, de lunes a viernes.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial: En cualquiera de las dependencias del Servicio Regional de Empleo y Formación, de 09:00 a 14:00 de lunes a viernes.

Telemático: A través de la página web del SEF, <http://www.sefcarm.es>, y del correo electrónico de cada una de las Oficinas de Empleo así como del Centro Nacional de Formación Profesional Ocupacional de Cartagena

Telefónico: En el Teléfono 012 del Servicio de Atención al Ciudadano para información general de servicios, o en cualquier caso llamando al 968362000.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS**TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:**

LÍNEA CIRCULAR 2 (Pza. Circular/ Pza. Camachos - Hospital San Carlos) (parada 9050 Eroski)

LÍNEA CIRCULAR 4 (Pza. Circular / Pza. Camachos - Ciudad de la Justicia) (parada 9050 Eroski)

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

