



# CARTA DE SERVICIOS

PARA LA RED DE OFICINAS DE EMPLEO  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

[www.sefcarm.es](http://www.sefcarm.es)





**Servicio Regional de  
Empleo y Formación**

## ASISTENCIA



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 01

## CITAS



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 02

## ESPERAS



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 03

## WEB OFERTAS



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 07

## COMUNICACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 08

## USUARIOS WEB



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 09

## INFORMACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 13

## ASESORAMIENTO



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 14

## INTERMEDIACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 15

## ATENCIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 04

## ORIENTACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 05

## AUTOSERVICIO



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 06

## EFICIENCIA



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 10

## APOYO



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 11

## COLABORACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 12

## CONSEJO



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 16

## EMPLEO



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 17

## FORMACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 18

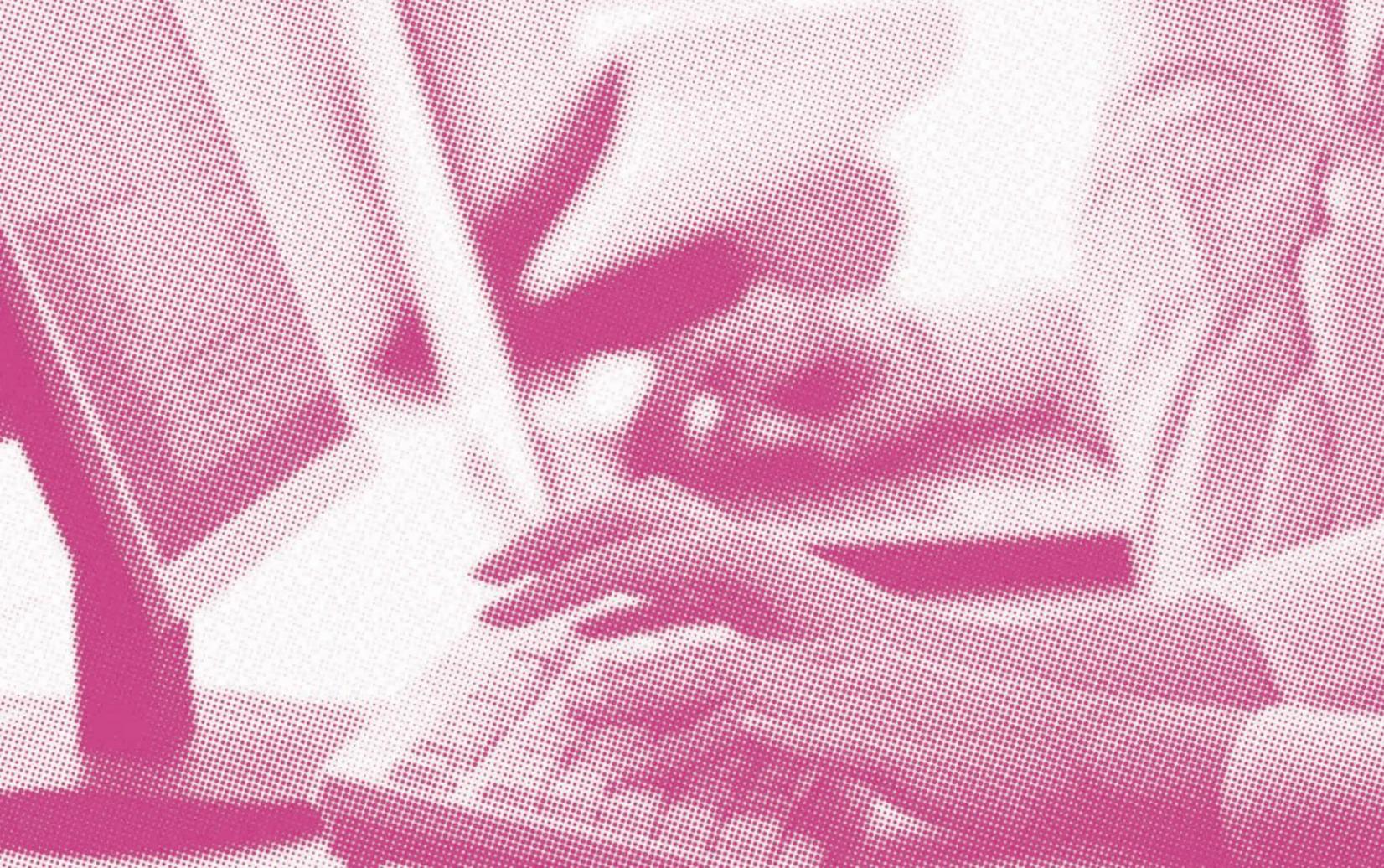


- I} DATOS IDENTIFICATIVOS
- II} SERVICIOS PRESTADOS
- III} COMPROMISOS DE CALIDAD
- IV} PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS
- V} DIRECCIONES DEL SEF



# DATOS IDENTIFICATIVOS

Las **Oficinas de Empleo** son unidades de gestión y atención personalizada al usuario, las cuales tienen como objetivo la **intermediación en el mercado** de trabajo de la Región, mediante el conocimiento riguroso de sus demandantes y la captación y gestión de ofertas de empleo, con el propósito de proporcionar a los trabajadores un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades.



# SERVICIOS PRESTADOS

Las personas que se inscriban en las Oficinas de Empleo obtendrán de forma gratuita, los siguientes servicios:

- ★ **Registro y Clasificación** como demandantes de empleo.
- ★ **Intermediación** laboral.
- ★ **Información** sobre **programas** de empleo gestionados por el SEF:  
*Escuelas Taller, Talleres de Empleo, Programas Experienciales.*
- ★ **Información** sobre **cursos** de formación profesional ocupacional.
- ★ **Orientación** para el empleo.
- ★ **Diseño y seguimiento** de itinerarios de inserción laboral.
- ★ **Acompañamiento** en los procesos de búsqueda activa de empleo.
- ★ Ofertas y demandas de empleo en **otros países** de la Unión Europea.



# COMPROMISOS DE CALIDAD

**01** Asistencia

**02** Citas

**03** Esperas

**04** Atención

**05** Orientación

**06** Autoservicio

**07** Web ofertas

**08** Comunicación

**09** Usuarios web



- 👉 Atenderemos a los Usuarios de manera profesional, correcta y adecuada a sus necesidades, comprometiéndose a mantener un porcentaje de quejas anuales **inferior al 5%** de los usuarios.
- 👍 Porcentaje de preguntas, quejas y sugerencias contestadas mensualmente sobre el total de usuarios inscritos en las Oficinas de Empleo.





- ➡ Se emplazará a los Usuarios que soliciten los servicios prestados por el Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia en las Oficinas de Empleo, en un **máximo de 5 días** hábiles tras la solicitud de cita previa.

Válido para Oficinas con gestor de colas (Águilas, Alcantarilla, Alhama, Archena, Cartagena, Cieza, Jorge Juan, Jumilla, La Unión, Lorca, Mazarrón, Molina, Mula, Murcia Sur, Ronda Norte, Torre Pacheco, Totana y Yecla).

- ➡ **Tiempo máximo mensual de citación en las Oficinas de Empleo con gestor de colas.**



- 👉 El tiempo de espera en el centro, hasta ser atendido el día de la citación para cualquier servicio prestado por el Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia, no superará los **15 minutos**.

Válido para Oficinas con gestor de colas (Águilas, Alcantarilla, Alhama, Archena, Cartagena, Cieza, Jorge Juan, Jumilla, La Unión, Lorca, Mazarrón, Molina, Mula, Murcia Sur, Ronda Norte, Torre Pacheco, Totana y Yecla).

- 👍 Tiempo máximo mensual de espera hasta ser atendido el día de la citación en las Oficinas de Empleo con gestor de colas.



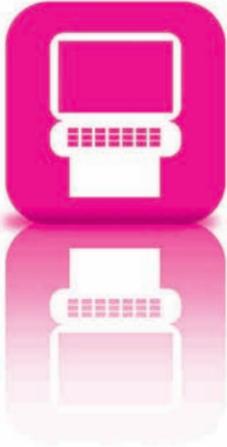


- 👉 Las quejas, preguntas y sugerencias presentadas en el Servicio de Atención al Ciudadano, referidas a la Red de Oficinas de Empleo se tramitarán en un plazo medio de **5 días** hábiles.
- 👉 Tiempo medio para tramitar una queja, pregunta o sugerencia presentada en el Servicio de Atención al Ciudadano, referidas a la Red de Oficinas de Empleo.



-  Las Oficinas de Empleo citarán a los Usuarios que decidan realizar la Orientación Laboral Personalizada con una antelación mínima de **7 días**, a contar desde la fecha de salida, indicando lugar, fecha y hora de la entrevista.
-  Porcentaje de entrevistas de Orientación Laboral, en las que la comunicación al Usuario se ha realizado con una antelación mínima de 7 días.





- 👉 El Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia se compromete a dotar de puestos de autoservicio a **todas las Oficinas** de Empleo y Formación de la Región de Murcia, 24 en total, para seguir avanzando en la modernización de sus servicios en el periodo comprendido entre 2009 y 2011.
- 👉 Número de Oficinas que han sido dotadas del puesto de autoservicio semestralmente.



-  Las Ofertas de empleo presentadas telemáticamente en las Oficinas de Empleo se colgarán en la web del Servicio Regional de Empleo y Formación, en **menos de 4 horas**, siempre que el empleador solicite la difusión de la oferta.
-  Porcentaje de ofertas que aparecen en la web en menos de 4 horas, tras ser presentadas telemáticamente respecto al total de presentadas por este cauce y en las que el empleador haya solicitado su difusión.





- ➡ La gestión de comunicaciones de contratación presentadas a través del aplicativo **Contrat@** disponible en la web del Servicio Regional de Empleo y Formación, estará **por encima del 75%** respecto al total de comunicaciones de contratación gestionadas.
- ➡ Porcentaje mensual regional de comunicaciones de contratación realizadas a través del aplicativo **Contrat@** sobre el número total de comunicaciones de contratación gestionado.



👉 Semestralmente se incrementará el número de Usuarios que utilizan la web del Servicio Regional de Empleo y Formación para trámites telemáticos en **un 10%**.

👉 Número de Usuarios que realizan trámites telemáticos por semestre.



# SISTENCIA

COMPROMISO

Nº

CALIDAD



01

# CITAS

COMPROMISO

Nº

CALIDAD



02

# ESPERAS

COMPROMISO

Nº

CALIDAD



03

# ATENCIÓN

COMPROMISO

Nº

CALIDAD



04

# ORIENTACIÓN

COMPROMISO

Nº

CALIDAD



05

# AUTOSERVICIO

COMPROMISO

Nº

CALIDAD



06

# WEB OFERTAS

COMPROMISO

Nº

CALIDAD



07

80



CALIDAD

COMPROMISO

COMUNICACIÓN

Nº

# USUARIOS WEB

COMPROMISO

Nº

CALIDAD



08



# PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

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 24 Oficinas de Empleo a través del “**Libro de quejas y sugerencias**”.
- ★ A través de la **pagina web** del SEF, mediante la cumplimentación del cuestionario disponible.
- ★ **Telefónicamente**, en el 012 (Servicio de Atención al Ciudadano).
- ★ **Ventanillas** Únicas y Oficinas de Registro de la CARM.

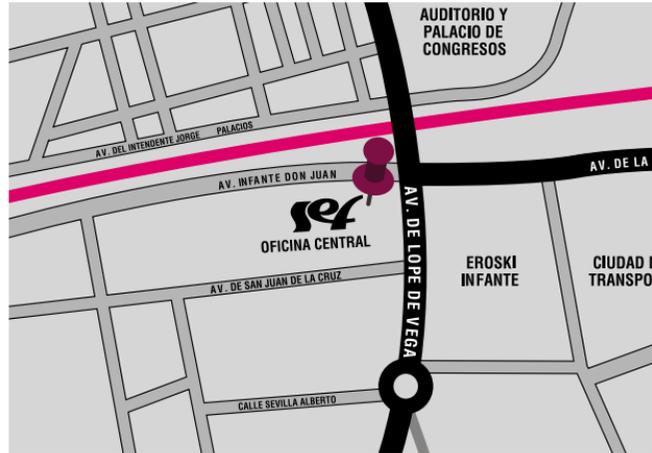


# DIRECCIONES DEL SEF

## Sede del Centro Directivo SEF

Avenida Infante Don Juan Manuel, 14  
30011 Murcia

T. 968 35 73 63  
968 35 75 64  
F. 968 35 75 62





### **Oficinas de Empleo de Águilas**

C/ Santa María Esq. C/ Bola y Cubo  
30880 Águilas  
T. 968 41 39 02  
sef-aguilas@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de Alcantarilla**

C/ Alcalde Pedro Cháscales, 20  
30820 Alcantarilla  
T. 968 80 01 29  
sef-alcantarilla@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de Alhama de Murcia**

C/ Perú, 14  
30840 Alhama de Murcia  
968 63 08 38  
sef-alhama@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de Archena**

C/ La Rosa, 1  
30600 Archena  
968 67 00 75  
sef-archena@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de Bullas**

C/ Iglesia, s/n  
30180 Bullas  
968 65 27 75  
sef-bullas@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de Calasparra**

Avda. 1º de Mayo, 30  
30420 Calasparra  
968 72 11 06  
sef-calasparra@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Caravaca de la Cruz**  
C/ Martínez Nevado, s/n  
30400 Caravaca de la Cruz  
968 70 84 44  
sef-caravaca@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Cartagena**  
Avda. de Murcia Esq. Ribera de San Javier  
30300 Cartagena  
968 53 31 30  
sef-cartagena@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Cehegín**  
C/ Mataró, 12 bajo y Dr. Fleming  
30430 Cehegín  
968 74 04 26  
sef-cehegin@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Cieza**  
Camino de Murcia, 78  
30530 Cieza  
968 76 15 63  
sef-cieza@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Fortuna**  
Plaza Tercera Edad s/n  
30620 Fortuna  
968 68 52 18  
sef-fortuna@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Jumilla**  
C/ Colón, 5  
30520 Jumilla  
968 78 18 50  
sef-jumilla@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de La Unión**

C/ San Gil, s/n  
30360 La Unión  
968 56 05 15  
sef-launion@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de Lorca**

C/ Diego Pallarés Cachá, s/n  
30800 Lorca  
968 46 87 41  
sef-lorca@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de Mazarrón**

C/ Lardines, s/n  
30870 Mazarrón  
968 59 00 20  
sef-mazarron@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de Molina de Segura**

C/ Picasso, 49  
30500 Molina de Segura  
968 61 15 63  
sef-molina@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de Moratalla**

C/ Humanista Alonso Sánchez, s/n  
30440 Moratalla  
968 73 06 01  
sef-moratalla@listas.carm.es



### **Oficinas de Empleo de Mula**

Ctra. Caravaca esq. C/Prosperidad  
30170 Mula  
968 20 51 90  
sef-mula@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Murcia - Jorge Juan**  
C/ Jorge Juan, 2  
30007 Murcia  
968 20 51 90  
sef-murcia-jjuan@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Murcia - Ronda Norte**  
Ronda Norte, 10  
30009 Murcia  
968 29 40 60  
sef-murcia-rnorte@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Murcia - Sur**  
Ctra. El Palmar, 3  
30010 Murcia  
968 29 46 72  
sef-murcia-sur@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Torre Pacheco**  
C/ Carme Martí Gaité, 27/30  
30700 Torre Pacheco  
968 57 82 29  
sef-torrepacheco@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Totana**  
C/ Calasparra, 46  
30850 Totana  
968 42 48 94  
sef-totana@listas.carm.es

 **Oficinas de Empleo de Yecla**  
C/ San Pascual, 3  
30510 Yecla  
968 79 17 93  
sef-yecla@listas.carm.es

## ASISTENCIA



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 01

## CITAS



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 02

## ESPERAS



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 03

## WEB OFERTAS



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 07

## COMUNICACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 08

## USUARIOS WEB



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 09

## INFORMACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 13

## ASESORAMIENTO



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 14

## INTERMEDIACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 15

## ATENCIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 04

## ORIENTACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 05

## AUTOSERVICIO



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 06

## EFICIENCIA



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 10

## APOYO



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 11

## COLABORACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 12

## CONSEJO



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 16

## EMPLEO



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 17

## FORMACIÓN



COMPROMISO

Nº

CALIDAD



# 18



### **Horario de atención:**

Lun-Vie: 9:00-14:00

(válido en todas las Oficinas de la Región de Murcia)

### **Unidad responsable de la Carta Servicios:**

La elaboración de esta Carta de Servicios así como su control y revisión, es responsabilidad del Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos, situado en:

Avenida Infante Don Juan Manuel, 14

30011 Murcia

T. 968 35 73 63 / 968 35 75 64

F. 968 35 75 99

sef-oic@listas.carm.es

Más información sobre las Oficinas de Empleo disponible en la web del SEF: **[www.sefcarm.es](http://www.sefcarm.es)**

