



Informe cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de servicios del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) 2022 – Herramienta informática SICI

SERVICIO DE ORIENTACIÓN, INTERMEDIACION Y CONTRATOS – COMPROMISOS 1 A 4

El Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos tienen asignados los compromisos 1 a 4 de la Carta de Servicios del SEF:

Compromiso 1. 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.

(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													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Número de citas previas atendidas mensualmente en plazo igual o inferior a 5 días</i>	5.020	5.994	9.264	12.376	12.099	12.420	11.523	10.480	14.833	15.669	17.730	13.931	141.339
<i>Nº de citas previas concertadas y atendidas en el mes en curso</i>	5.156	6.135	9.469	14.028	14.169	14.973	14.505	14.107	19.247	20.828	21.243	16.904	170.764
Cálculos (%)	97,36	97,70	97,84	88,22	85,39	82,95	79,44	74,29	77,07	75,23	83,46	82,41	82,77





Compromiso 2. 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.

(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													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Número de citas previas atendidas en el mes en tiempo de espera igual o inferior a 15 minutos</i>	4.527	5.293	8.164	11.789	12.016	12.599	12.254	12.110	15.599	16.994	17.659	13.935	142.939
<i>Nº de citas previas atendidas en el mes en curso</i>	5.156	6.135	9.469	14.028	14.169	14.973	14.505	14.107	19.247	20.828	21.243	16.904	170.764
Cálculos (%)	87,80	86,28	86,22	84,04	84,80	84,14	84,48	85,84	81,05	81,59	83,13	82,44	83,71

Compromiso 3. Se facilitará candidatos/as a las empresas que presenten ofertas de trabajo para su difusión, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde el siguiente al registro en la aplicación e-curriculum

(Número de ofertas mensuales de candidatos/as facilitadas el currículo en el plazo comprometido / Nº de ofertas mensuales recibidas) X 100 = 100													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Número de ofertas mensuales difundidas a las que asignan candidatos/as en el plazo comprometido</i>	385	496	593	406	610	554	424	431	487	459	437	322	5604
<i>Nº de ofertas mensuales difundidas</i>	414	529	617	435	678	600	460	460	526	484	467	338	6008
Cálculos (%)	93	94	96	93	90	92	92	94	93	95	94	95	93



Compromiso 4. 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.

(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													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de solicitudes de participación en los Consejos Comarcales Empleo resueltas en el plazo de 2 meses</i>						2723							2723
<i>Nº de solicitudes de participación</i>						2723							2723
Cálculos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%

CENTRO DE REFERENCIA NACIONAL DE QUÍMICA - COMPROMISOS 5 Y 6

El Centro de Referencia Nacional de Química tiene asignados los compromisos 5 y 6 de la Carta de Servicios del SEF:

Compromiso 5. La lista de personas admitidas por el Centro de Referencia Nacional de Química se publicarán en el tablón de anuncios y página web del centro en un plazo igual o inferior a 6 días hábiles.

(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													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Listas mensuales de personas admitidas publicadas en el plazo de 6 días hábiles</i>	4	4	3	0	2	1	1	0	5	3	2	2	27
<i>Listas de personas publicadas en el mes en curso</i>	4	4	3	0	2	1	1	0	5	3	2	2	27
Cálculos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%





Compromiso 6. Los diplomas acreditativos de la formación impartida en el Centro de Referencia Nacional de Química se entregarán en un plazo no superior a 12 días hábiles, desde la finalización de la misma.

(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													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de diplomas entregados en el mes en el plazo inferior a 12 días hábiles</i>	0	3	2	1	5	4	2	0	1	1	1	4	24
<i>Nº de diplomas entregados en el mes</i>	0	3	2	1	5	4	2	0	1	1	1	4	24
Cálculos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

OBSERVATORIO OCUPACIONAL – COMPROMISO 7

El Observatorio Ocupacional tiene asignado el compromiso 7 de la Carta de Servicios del SEF:

Compromiso 7. La publicación de los principales datos de empleo (paro y contratos) de la Región de Murcia se realizará antes de las 12 horas del segundo día hábil de cada mes.

(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													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Datos mensuales de empleo publicados antes de las 12h del segundo día hábil de cada mes.</i>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<i>Datos mensuales de empleo publicados</i>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Cálculos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



SERVICIO DE HOMOLOGACION Y AUTORIZACION DE ACCIONES Y PROYECTOS Y PROGRAMACION - COMPROMISOS 8 Y 9

El Servicio de Homologación y Autorización de Acciones y Proyectos y Programación tiene asignados los siguientes compromisos de calidad de la Carta de Servicios del SEF:

Compromiso 8. Las notificaciones de la Resolución de solicitud de inscripción en el registro de Entidades para la formación se realizarán en un plazo inferior a 25 días hábiles, desde la entrada de la solicitud.

(Resoluciones mensuales notificadas en un plazo de 25 días hábiles / Resoluciones mensuales notificadas) X 100 = 100													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Resoluciones mensuales notificadas en un plazo de 25 días hábiles desde la entrada de la solicitud</i>	3	1	2	5	2	6	4	1	1	9	4	2	40
<i>Resoluciones mensuales notificadas</i>	4	1	2	5	2	8	7	1	4	9	4	2	49
Cálculos	75 %	100%	100%	100%	100%	100%	57%	100%	25%	100%	100%	100%	81%

SERVICIO DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ACCIONES Y PROYECTOS – COMPROMISOS 10 Y 11

El Servicio de Ejecución, Seguimiento y Evaluación de Acciones y Proyectos tiene asignados los siguientes compromisos de calidad de la Carta de Servicios del SEF:

Compromiso 9. Notificar la Resolución de exención del módulo de formación práctica en centros de trabajo (Certificados de profesionalidad), en un plazo de 20 días naturales, desde la fecha de entrada de la solicitud

(Nº de resoluciones mensuales notificadas de solicitudes de exención en el plazo de 20 días naturales / Nº de resoluciones mensuales notificadas) X 100 = 100													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de resoluciones mensuales notificadas de solicitudes de exención en el plazo de 20 días naturales</i>	20	32	27	17	11	18	14	0	45	27	53	34	298
<i>Nº de resoluciones mensuales notificadas</i>	20	32	27	17	11	18	14	0	45	27	53	34	298
Cálculos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	100%	100%	100%	100%	100%





Compromiso 10. Notificar la Resolución de autorización de la simultaneidad de las prácticas profesionales no laborales, en un plazo de 20 días naturales, desde la fecha de entrada de la solicitud.

(Nº de solicitud de simultaneidad de prácticas profesionales no laborales de resoluciones el plazo de 20 días naturales / Nº de resoluciones notificadas) X 100 = 100													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de resoluciones de solicitud de simultaneidad de prácticas profesionales no laborales notificadas en el plazo de 20 días naturales</i>	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	7
<i>Nº de resoluciones notificadas</i>	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	7
Cálculos	100%	100%	N/A	100%	N/A	100%							

SERVICIO JURIDICO - COMPROMISOS 11

El Servicio Jurídico tiene asignados los siguientes compromisos de calidad de la Carta de Servicios del SEF:

Compromiso 11. Los informes de bastanteo se emitirán en el plazo de 2 días hábiles

(Nº de Los informes de bastanteo se emitirán en el plazo de 2 días hábiles / Nº de informes de bastanteo emitidos mensualmente) X 100 = 100													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de informes de bastanteo emitidos mensualmente en el plazo de 2 días hábiles</i>	1	0	1	1	1	0	1	0	3	2	1	0	11
<i>Nº de informes de bastanteo emitidos mensualmente</i>	1	0	1	1	1	0	1	0	3	2	1	0	11
Cálculos	100%	N/A	100%	100%	100%	N/A	100%	N/A	100%	100%	100%	N/A	100%





SERVICIO DE FOMENTO DE EMPLEO - COMPROMISOS 12

El Servicio de Fomento de Empleo tiene asignados los siguientes compromisos de calidad de la Carta de Servicios del SEF:

Compromiso 12. Las solicitudes de ayudas al autoempleo se resolverán en un plazo máximo de 3 meses, desde la fecha de entrada de la solicitud

(Nº de resoluciones mensuales notificadas de solicitudes de autoempleo en el plazo de 3 meses / Nº de resoluciones mensuales notificadas) X 100 = 100													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de resoluciones mensuales notificadas de solicitudes de autoempleo en el plazo de 3 meses</i>	9	8	115	125	104	65	33	45	13	146	70	165	893
<i>Nº de resoluciones mensuales notificadas</i>	9	8	117	128	104	65	33	47	13	147	71	165	907
Cálculos	100%	100%	98%	98%	100%	100%	100%	96%	100%	99%	99%	100%	99%

A INFORMAR EN LA HERRAMIENTA INFORMÁTICA SICI (SISTEMA INTEGRADO DE CONTROL DE INDICADORES):

Informe anual de evaluación de la Carta de Servicios: Basado en los datos de evaluación de la Carta de Servicios:

Evaluados los compromisos de calidad de la carta de servicios del SEF se observa que en su mayoría se han cumplido adecuadamente.

En el indicador del compromiso nº 1 se indica que el SEF, a partir del mes de abril de 2022 se produce un descenso brusco del porcentaje de cumplimiento de este indicador, que coincide con el cese de los 40 técnicos de Gestión de OOEE, que realizaban tareas de atención a usuarios de intermediación. El indicador empeora en los meses estivales, debido a vacaciones de personal y otros factores externos, como ceses masivos de fijos discontinuos por fin de campaña, que tienen que realizar la inscripción como demandantes de empleo para percibir las prestaciones del SEPE.

En el indicador del compromiso nº 2 se indica que el SEF tiene condicionantes organizativos/estructurales que perjudican anualmente el cumplimiento de este indicador, por lo que se tendría reformular. Por un lado los tramos de atención de 15 minutos no son suficientes para un porcentaje de usuarios que requieren un tiempo de dedicación mayor, lo que se traduce en retrasos para el siguiente usuario. Por otro lado, las derivaciones del SEPE para el alta en la demanda son trabajo no planificado que se incluye entre atenciones con la correspondiente demora para el siguiente usuario.

En el indicador del compromiso nº 3, con una media anual de cumplimiento del 93% y sin bajar ningún mes del 90%, aunque no llegamos al 100%, es un nivel de cumplimiento aceptable que va a mejorar este





año con el nuevo protocolo de gestión de ofertas, ya que simultáneamente a la publicación se van a hacer sondeos con información a demandantes que se ajustan al perfil de la oferta, lo que ampliará las posibilidades de que las empresas dispongan de candidatos en un plazo máximo de dos días hábiles desde el registro de la oferta.

En el indicador del compromiso nº 4, se tiene que reformular este indicador, este año la selección se ha realizado por oferta genérica, ya que no tiene sentido el plazo de dos meses para resolver solicitudes porque ya no es convocatoria pública.

En el indicador del compromiso nº 8, el objetivo se ha cumplido al 81%, no hay ninguna observación ni mejora que aplicar a este compromiso.

Descripción del plan de mejora:

El jefe de servicio propone reformular el compromiso nº 2 y el nº 4

EL JEFE DE SERVICIO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL SEF

Miguel Muñoz Ballester
(Firmado electrónicamente al margen)

05/12/2023 13:11:07

MUNOZ BALLESTER, MIGUEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-66d4bae-9367-62ba-147a-00505691b6280

