

Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable. Recibida su reclamación, le remitiremos en los siguientes 15 días hábiles una carta del titular de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, comunicándole las causas que han provocado el incumplimiento y las medidas de subsanación que adoptaremos en consecuencia.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Unidad responsable de la carta

Subdirección General de Recursos y Organización

C/ Condesa de Venadito nº 9, 28027 Madrid

subdireccion.recursos@sepe.es

Teléfono: 91 585 98 88

Quejas y sugerencias

Se podrán presentar:

- ✓ Por correo postal.
- ✓ Presencialmente en todas nuestras dependencias: oficinas de atención, direcciones provinciales y servicios centrales.
- ✓ En nuestra Sede Electrónica, <https://sede.sepe.gob.es>, con Certificado Digital.



Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado: <http://publicacionesoficiales.boe.es>
NIPO PDF: 858-19-006-1 - NIPO PAPEL: 858-19-001-4 - Depósito Legal: M-40984-2018

Direcciones y teléfonos

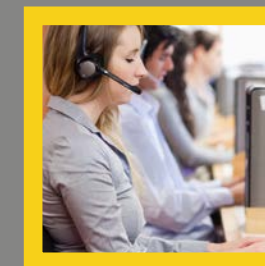
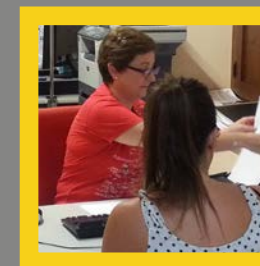
Servicios centrales			
C/ Condesa de Venadito nº 9 - 28027 Madrid			
Teléfono: 91 585 98 88			
Direcciones provinciales			
	CITA PREVIA 901 01 02 10	CIUDADANOS 901 11 99 99	EMPRESAS 901 01 01 21
PROVINCIA	Número provincial	Número provincial	Número provincial
A CORUÑA	981 995 579	981 995 598	981 995 797
ALBACETE	967 750 579	967 750 598	967 750 997
ALICANTE	965 000579	965 000 498	965 000 497
ALMERÍA	950 750 579	950 750 598	950 750 597
ARABA/ÁLAVA	945 750 579	945 750 898	945 750 597
ASTURIAS	984 751 579	984 751 498	984 751 597
ÁVILA	920 750 779	920 750 798	920 750 797
BADAJOS	924 990 579	924 990 578	924 978 197
BARCELONA	936 190 579	936 190 998	936 190 997
BIZKAIA	944 506 579	944 500 598	944 506 697
BURGOS	947 750 879	947 750 598	947 750 897
CÁCERES	927 750 579	927 750 598	927 750 597
CÁDIZ	956 992 579	956 992 598	956 992 597
CANTABRIA	942 990 579	942 990 898	942 990 897
CASTELLÓN	964 750 579	964 750 598	964 750 897
CEUTA	956 984 979	956 984 779	956 984 997
CIUDAD REAL	926 990 579	926 990 598	926 990 997
CÓRDOBA	957 990 579	957 990 598	957 990 597
CUENCA	969 750 579	969 750 598	969 750 597
GIPUZKOA	943 980 579	943 980 598	943 980 597
GIROÑA	972 068 679	972 068 698	972 068 697
GRANADA	958 900 879	958 900 598	958 900 797
GUADALAJARA	949 750 979	949 750 898	949 750 997
HUELVA	959 750 579	959 750 598	959 750 997
HUESCA	974 750 579	974 750 598	974 750 597
ILLES BALEARS	971 980 779	971 998 798	971 998 797
JAÉN	953 990 579	953 990 598	953 990 597
LA RIOJA	941 750 579	941 750 598	941 750 597
LAS PALMAS	928 990 579	928 990 598	928 990 597
LEÓN	987 990 579	987 990 598	987 990 597
LLEIDA	973 990 479	973 990 598	973 990 597
LUGO	982 750 779	982 750 778	982 768 897
MADRID	910 504 579	910 504 598	911 774 997
MÁLAGA	952 998 679	952 997 098	952 998 697
MELILLA	952990 779	952 990 798	952 990 797
MURCIA	968 991 579	968 991 598	968 991 997
NAVARRA	948 990 579	948 990 598	948 990 597
OURENSE	988 750 579	988 750 598	988 750 597
PALENCIA	979 990 579	979 990 598	979 990 597
PONTEVEDRA	986 981 579	986 981 598	986 981 897
SALAMANCA	923 750 579	923 750 598	923 750 597
STA. CRUZ TENERIFE	922 990 579	922 990 598	922 990 597
SEGOVIA	921 750 579	921 750 498	921 750 497
SEVILLA	955 563 579	955 566 598	955 566 997
SORIA	975 750 579	975 750 598	975 750 597
TARRAGONA	977 990 979	977 990 598	977 990 597
TERUEL	978 990 579	978 990 598	978 990 597
TOLEDO	925 990 579	925 990 598	925 990 597
VALENCIA	963 085 779	963 085 598	963 085 997
VALLADOLID	983 990 979	983 990 998	983 990 997
ZAMORA	980 750 579	980 750 598	980 750 597
ZARAGOZA	976 998 979	976 998 998	976 998 997

Oficinas de atención del SEPE

Información y horarios: 901 11 99 99 y números provincializados o en www.sepe.es

Servicio Público
de Empleo Estatal

Carta de Servicios 2019 - 2022



Síguenos en:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



SEPE



www.sepe.es

Trabajamos para ti

Presentación

El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social que asume desde 2003 las funciones del antiguo Instituto Nacional de Empleo (INEM).

En el SEPE hemos realizado un gran esfuerzo para mejorar la calidad de los servicios que prestamos, y con la publicación de esta Carta de Servicios queremos hacer visible nuestro compromiso de progresar, de informar a los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios, de los derechos que les asisten y de los compromisos de calidad que asumimos en relación con dichos servicios.

Confiamos en que esta Carta suponga un nuevo impulso hacia la modernización del Servicio Público de Empleo Estatal, sirva de instrumento de gestión interna para la mejora continua y nos acerque aún más a los ciudadanos.

Servicios que prestamos

Información

- ✓ Información general y asistencia personalizada.
- ✓ Información institucional: estadísticas e informes sobre tendencias y situación del mercado laboral.

Gestión

SERVICIOS PARA LOS CIUDADANOS:

- ✓ Tramitación y pago de:
 - Las prestaciones por desempleo (contributiva, subsidios, renta activa de inserción, subsidio por desempleo agrario y subsidio extraordinario por desempleo).
 - El abono acumulado de la prestación por desempleo (Ayuda al Retorno Voluntario de Extranjeros y pago único).
 - La prestación por Cese de Actividad de los trabajadores autónomos
- ✓ Inscripción en ofertas de empleo, búsqueda de ofertas de empleo y movilidad territorial, a través de nuestra web en los espacios Portal Único de Empleo “[Empléate](#)” y [Red EURES](#).
- ✓ Evaluación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral ([RECEX](#)).
- ✓ Expedición de certificados de profesionalidad y de percepción de prestaciones.
- ✓ Obtención del registro [CL@VE](#) en las oficinas de prestaciones del SEPE, Direcciones Provinciales y Servicios Centrales.
- ✓ Apoyo telefónico para la gestión de nuestros servicios electrónicos.

SERVICIOS PARA JÓVENES:

- ✓ Inscripción en el Registro del [Sistema Nacional de Garantía Juvenil](#).

SERVICIOS PARA LAS EMPRESAS:

- ✓ Inscripción y acreditación de centros de formación.
- ✓ Información general sobre las Agencias de Colocación, y gestión de la actividad que realizan las Agencias que operan en todo el Estado.
- ✓ Espacio libre y gratuito para publicar sus Ofertas de Empleo así como la búsqueda de profesionales a través de nuestra web en el Portal Único de Empleo, [www.empleate.gob.es](#).
- ✓ Registro de contratos de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes.
- ✓ Comunicación por vía electrónica de:
 - La contratación laboral a través de la aplicación [Contrat@](#).
 - Los certificados de empresa a través de la aplicación [Certific@](#).

SERVICIOS PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

- ✓ Actuaciones de carácter innovador, experimental y formativo en los [Centros de Referencia Nacional de Formación Profesional](#).
- ✓ Registro y difusión de AAPP y entidades sin ánimo de lucro que sean socios o miembros de EURES España.
- ✓ Concesión de subvenciones para promover la contratación.
- ✓ Acciones de Formación Profesional dirigidas a personal militar y personas en situación de privación de libertad.
- ✓ Mantener una base de datos generada y compartida por todos los Servicios Públicos de Empleo para la formación e intermediación laboral.
- ✓ Obtención de certificados de percepción de prestaciones.
- ✓ Información sobre el mercado laboral europeo y las condiciones de vida y trabajo en otros países.

SERVICIOS ELECTRÓNICOS

A excepción del Cese de actividad, el Subsidio Extraordinario por Desempleo (SED) y la Ayuda económica de acompañamiento para jóvenes inscritos en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil, que se gestionan únicamente de manera presencial, todos los servicios mencionados anteriormente se prestan electrónicamente a través de nuestra Sede electrónica (<https://sede.sepe.gob.es/>).

Para realizar los trámites online habrá de disponer de:

- ✓ Navegadores: Internet Explorer, Mozilla Firefox o Chrome.
- ✓ Visualizador de archivos: Adobe Acrobat Reader.
- ✓ Clave permanente ([www.clave.gob.es](#)) o Certificado digital proporcionado por una entidad reconocida o DNI electrónico, para realizar trámites administrativos.
- ✓ Para operaciones de firma digital: Certificado Digital o DNI Electrónico junto con la aplicación AutoFirma (<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>).
- ✓ Esta información se encuentra permanentemente actualizada en nuestra [Sede Electrónica](#).

En las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla prestamos también los servicios relacionados con el empleo y la formación.

Nuestros compromisos

1. Facilitar cita previa, tanto si se solicita por teléfono como vía web, en los siguientes plazos:
 - a. El 75% entre 1 y 5 días hábiles.
 - b. El 15% entre 6 y 10 días hábiles.
 - c. El 10% en un máximo de 15 días hábiles.
2. Atender todas las consultas realizadas y gestionar todos los trámites solicitados vía telefónica, dentro del correspondiente horario de atención.
3. Resolver las solicitudes de prestaciones contributivas, por extinción del contrato de trabajo, subsidios, renta activa de inserción, renta agraria y subsidio agrario, en 5 días hábiles desde la solicitud.
4. Realizar el pago de las prestaciones contributivas, subsidios, renta activa de inserción, renta agraria y subsidio agrario, el día 10 del mes siguiente a su solicitud.
5. Contestar las consultas electrónicas enviadas a través de nuestra web en el plazo de entre 1 y 5 días hábiles desde que se formulen, a excepción del apartado “Contratos y Bonificaciones”.
6. Activar el alta de las empresas en el Portal Único de Empleo “Empléate”, en el plazo de 24 horas hábiles desde que se solicite.
7. Poner a disposición del público las estadísticas mensuales del paro registrado, la contratación y las prestaciones por desempleo antes de las 9h del 2º día hábil de cada mes.
8. Poner a disposición del público en nuestra web ([www.sepe.es](#)) los Estudios e Informes del Observatorio de las Ocupaciones: “Referentes mensuales del mercado de trabajo” y de “Actividades y Ocupaciones con tendencia positiva en la contratación”, antes del día 20 de cada mes.

Indicadores de calidad

Porcentaje de:

- ✓ Solicitudes de cita previa atendidas, distribuidas por los tres tramos temporales.
- ✓ Consultas y gestiones atendidas vía telefónica en el correspondiente horario de atención.
- ✓ Prestaciones contributivas por extinción de contrato, subsidios, renta activa de inserción, renta agraria y subsidio agrario, resueltos en los plazos establecidos.
- ✓ Prestaciones contributivas, subsidios, renta activa de inserción, renta agraria y subsidio agrario pagados el 10 del mes siguiente a su solicitud.
- ✓ Consultas electrónicas contestadas en plazo.
- ✓ Empresas dadas de alta en el Portal Único de Empleo, “Empléate” en el plazo de 24 horas hábiles.
- ✓ Estadísticas mensuales puestas a disposición del público en fecha y hora comprometidas.
- ✓ Estudios e informes del Observatorio, “Referentes mensuales del mercado de trabajo” y de “Actividades y Ocupaciones con tendencia positiva en la contratación”, publicados en la web corporativa antes del día 20 de cada mes.