

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

#### Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

**15312 Resolución de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos por la que se aprueba la Carta de Servicios para la Red de Oficinas de Empleo de la Región de Murcia y se ordena su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.**

Examinado el expediente instruido por la Inspección General a instancia del Director General del Servicio Regional de Empleo y Formación, relativo a la propuesta de Carta de Servicios para la Red de Oficinas de Empleo de la Región de Murcia, tramitada de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 6 de marzo de 2003, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (B.O.R.M. nº 67, de 22 de marzo de 2003).

Visto el preceptivo informe favorable emitido al efecto por la Inspección General de los Servicios de fecha 24 de septiembre de 2009, de conformidad con lo exigido en los artículos 4, 5, 9, 11 y concordantes de la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003.

Sobre la base de las competencias que el Decreto del Consejo de Gobierno nº 283/2009, de 11 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (B.O.R.M. nº 214 de 16 de septiembre de 2009) atribuye a la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos en su artículo octavo y Disposición transitoria Primera; y en virtud de lo establecido en los artículos 6 y 11.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las Cartas de Servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia,

#### **Resuelvo**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios para la Red de Oficinas de Empleo de la Región de Murcia que se contempla en el Anexo que se adjunta a la presente resolución; que deberá someterse al seguimiento global de la Inspección General sobre los indicadores y cumplimiento de compromisos de calidad declarados, para lo cual el Servicio Regional de Empleo y Formación remitirá a la Inspección General en el primer trimestre del año, un informe sobre el grado de cumplimiento en el año anterior de los compromisos asumidos en su carta de servicios, a través de los indicadores asociados, medidas de percepción de la calidad del servicio adoptadas, desviaciones detectadas, causas y medidas correctoras o mejoras emprendidas en su caso, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución, controles internos y cumplimentación de cuantos datos le sean requeridos al respecto.

**Segundo.-** Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y Ordenar su inscripción en el Registro General de Cartas de Servicios regulada en el artículo 7 de la Orden de 6 de marzo de 2003, con el número CS/02/09.

**Tercero.-** De conformidad con el artículo 12 de la Orden de 6 de marzo de 2003, esta Carta estará visible y a disposición del público en la sede del Servicio Regional de Empleo y Formación, así como en las unidades que prestan los servicios a que se refiere la carta.

El Servicio Regional de Empleo y Formación, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, implantará cuantas medidas sean precisas para divulgar esta Carta y asegurar su difusión en los sistemas y canales de carácter corporativo que estimen más eficaces.

**Cuarto.-** Cúmplase la anterior resolución y trasládese al Servicio Regional de Empleo y Formación, al Servicio de Atención al Ciudadano y al Boletín Oficial de la Región de Murcia para su publicación.

Murcia, a 25 de septiembre de 2009.—El Director General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, Diego M.<sup>a</sup> Cola Palao

### **Anexo**

#### **Carta de Servicios para la Red de Oficinas de Empleo de la Región de Murcia**

##### **Identificación y Título:**

Carta de Servicios para la Red de Oficinas de Empleo de la Región de Murcia.

##### **Datos identificativos y misión:**

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.

##### **Catálogo de 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.

##### **Normativa básica referente a las oficinas de empleo**

- Real Decreto Legislativo 1/1995 de 24 de Marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 9/2002, de 11 de noviembre de creación del Servicio Regional de Empleo y Formación.

- Real Decreto 468/2003 de 25 de Abril, sobre traspaso a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo, en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación.
- Ley 56/2003 de 16 de Diciembre, de Empleo.
- Real Decreto 2393/2004, de 30 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica, de 11 de Enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 1715/2004, de 23 de Julio, regula la comunicación del contenido de los contratos de trabajo y de sus copias básicas a los Servicios Públicos de Empleo.
- Instrucción 4/2005 de 16 de Febrero, del Servicio Regional de Empleo y Formación, sobre las normas a aplicar en el procedimiento de Renovación de la Demanda de Servicios.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de Febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Real Decreto Ley 2/2009, de 6 de Marzo, de medidas urgentes para el mantenimiento y el fomento del empleo y la protección de las personas desempleadas.

#### **Compromisos de calidad**

1.- Atenderemos a los usuarios de manera profesional, correcta y adecuada a sus necesidades, comprometiéndonos a mantener un porcentaje de quejas anuales inferior al 5% de los usuarios.

2.- 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).

3.- 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).

4.- 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.

5.- Las Oficinas de Empleo citarán a los usuarios que decidan realizar la Orientación Laboral personalizada, mediante correo postal, con una antelación mínima de 7 días, a contar desde la fecha de salida, indicando lugar, fecha y hora de la entrevista.

6.- 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 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.

7.- Las ofertas de empleo presentadas telemáticamente en las Oficinas de Empleo, en horario de atención al público, 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.

8.- 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.

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

#### **Indicadores para la evaluación de la calidad**

1.- Porcentaje de preguntas, quejas y sugerencias contestadas mensualmente sobre el total de usuarios inscritos en las Oficinas de Empleo.

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

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

4.- 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.

5.- Porcentaje de entrevistas de Orientación Laboral, en las que la comunicación al usuario se ha realizado con una antelación mínima de siete días.

6.- Número de Oficinas que han sido dotadas del puesto de autoservicio semestralmente.

7.- 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.

8.- Porcentaje mensual regional de comunicaciones de contratación realizadas a través del aplicativo Contrat@ sobre el número total de comunicaciones de contratación gestionado.

9.- Número de usuarios que realizan trámites telemáticos por semestre.

#### **Formas de colaboración y participación de los usuarios en la mejora de las Oficinas de Empleo**

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 página 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.

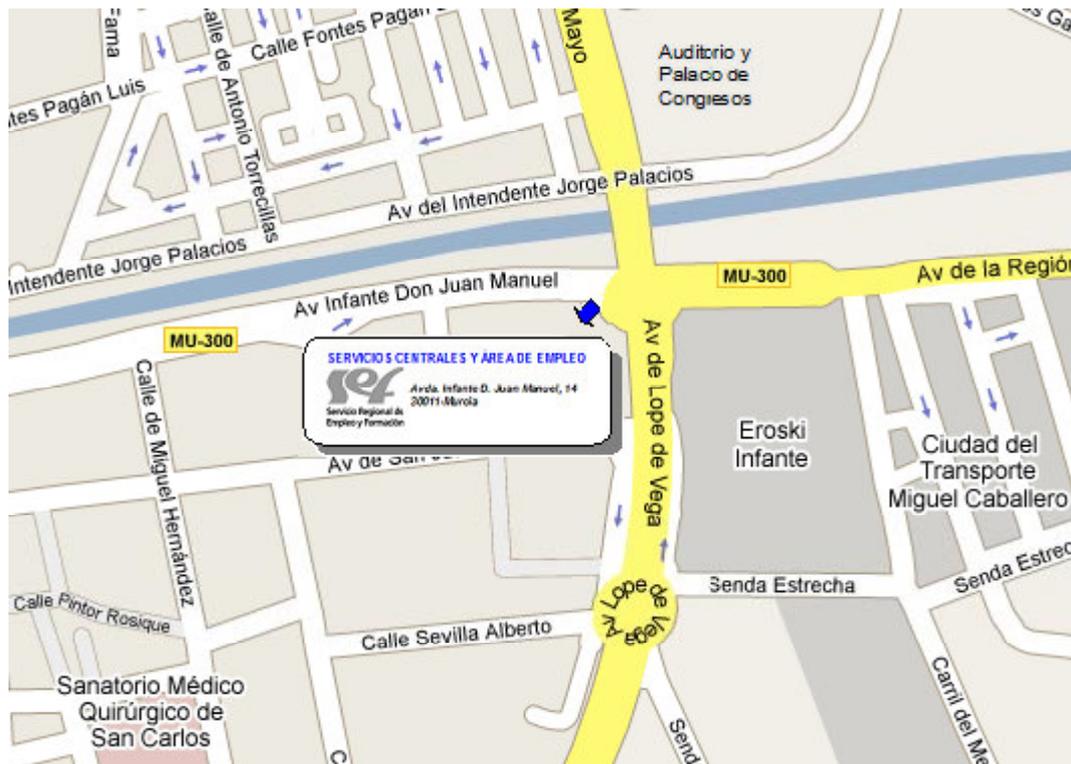
#### **Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

La sede del Centro Directivo SEF (Área de Empleo) se encuentra situada en la Avenida Infante Don Juan Manuel, 14 – Código Postal 30011, Murcia.

Los teléfonos de información de la sede del Centro Directivo SEF son 968 35 73 63 y 968 35 75 64

Fax: 968357562

El plano de situación para la sede del Centro Directivo SEF (Área de Empleo) es:



Los datos postales y telemáticos de las 24 Oficinas de Empleo son los siguientes:

Oficina de Empleo de Águilas  
C/ Santa María Esq. C/ Bola y Cubo  
C.P. 30880 Águilas  
Teléfono: 968 413 902  
e-mail: sef-aguilas@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Alcantarilla  
C/ Alcalde Pedro Cháscales, 20  
C.P. 30820 Alcantarilla  
Teléfono: 968 800 129  
e-mail: sef-alcantarilla@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Alhama de Murcia  
Avenida Sierra Espuña s/n, El Parque



C.P. 30840  
Teléfono: 968 630 838  
e-mail: sef-alhama@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Archena  
C/ La Rosa, 1  
C.P. 30600  
Teléfono: 968 670 075  
e-mail: sef-archena@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Bullas  
C/ Iglesia, s/n  
C.P. 30180  
Teléfono: 968 652 775  
e-mail: sef-bullas@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Calasparra  
Avenida 1.º de Mayo, 30  
C.P. 30420  
Teléfono: 968 721 106  
e-mail: sef-calasparra@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Caravaca de la Cruz  
C/ Martínez Nevado s/n  
C.P. 30400  
Teléfono: 968 708 444  
e-mail: sef-caravaca@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Cartagena  
C/ Goya, s/n Barrio Peral  
C.P. 30300  
Teléfono: 968 533 130  
e-mail: sef-cartagena@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Cehegín  
C/ Mataró, 12 bajo y Dr. Fleming  
C.P. 30430  
Teléfono: 968 740 426  
e-mail: sef-cehegin@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Cieza  
Camino de Murcia n.º 78



C.P. 30530  
Teléfono: 968 761 563  
e-mail: sef-cieza@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Fortuna  
Plaza Tercera Edad s/n  
C.P. 30620  
Teléfono: 968 685 218  
e-mail: sef-fortuna@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Jumilla  
Avenida de Murcia, 33  
C.P.30520  
Teléfono: 968 781 850  
e-mail: sef-jumilla@listas.carm.es

Oficina de Empleo de La Unión  
C/ San Gil s/n  
C.P. 30360  
Teléfono: 968 560 515  
e-mail: sef-launion@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Lorca  
C/ Diego Pallarés Cachá s/n  
C.P. 30800  
Teléfono: 968 468 741  
e-mail: sef-lorca@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Mazarrón  
C/ Lardines, s/n  
C.P. 30870  
Teléfono: 968 590 020  
e-mail: sef-mazarron@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Molina de Segura  
C/ Picasso, 49  
C.P. 30500  
Teléfono: 968 611 563  
e-mail: sef-molina@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Moratalla  
C/ Humanista Alonso Sánchez s/n



C.P. 30440  
Teléfono: 968 730 601  
e-mail: sef-moratalla@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Mula  
Ctra. Caravaca esquina C/ Prosperidad  
C.P. 30170  
Teléfono: 968 660 519  
e-mail: sef-mula@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Murcia - Jorge Juan  
C/ Jorge Juan, 2  
C.P. 30007  
Teléfono: 968 205 190  
e-mail: sef-murcia-jjuan@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Murcia - Ronda Norte  
Ronda Norte 10  
C.P. 30009  
Teléfono: 968 294 060  
e-mail: sef-murcia-rnorte@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Murcia - Sur  
Carretera El Palmar, 3  
C.P. 30010  
Teléfono: 968 294 672  
e-mail: sef-murcia-sur@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Torre Pacheco  
C/ Carme Martí Gaité, 27-30  
C.P. 30700  
Teléfono: 968 578 229  
e-mail: sef-torrepacheco@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Totana  
C/ Mayor Sevilla s/n  
C.P. 30850  
Teléfono: 968 424 894  
e-mail: sef-totana@listas.carm.es

Oficina de Empleo de Yecla  
C/ San Pascual, 3



C.P. 30510

Teléfono: 968 791 793

e-mail: sef-yecla@listas.carm.es

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

#### **Horario de atención**

El horario de atención al público en todas las Oficinas de Empleo de la Región de Murcia será de 09:00 horas 14:00 horas, de lunes a viernes.

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

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

El Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos se encuentra situado en:

Avenida Infante Don Juan Manuel, 14

C.P. 30011, Murcia

Los teléfonos de información del Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos son 968 35 75 63 y 968 35 75 64 Fax: 968 35 73 99

E-mail: SEF-OIC@LISTAS.CARM.ES