

Servicio Público
de Empleo Estatal

Carta de Servicios 2019 - 2022



Servicio Público
de Empleo Estatal

Carta de Servicios 2019 - 2022



Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Edición realizada por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)
Condesa de Venadito, 9. 28027 - Madrid

NIPO PDF: 858-19-011-6

Índice

Presentación 7

Organización y estructura del Servicio Público de Empleo Estatal 9

Servicios que Prestamos 15

Derechos de los ciudadanos en relación con el SEPE 24

Formas de participación 26

Compromisos de calidad 28

Indicadores de calidad 29

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos 30

Forma de presentar quejas y sugerencias 31

Medidas de aseguramiento de la calidad, la igualdad, la salud laboral, la accesibilidad
al servicio y la protección medioambiental 32

Medidas para facilitar la accesibilidad a nuestros servicios 34

Unidad responsable de la carta 35

Direcciones y teléfonos 36

Anexo - Normativa reguladora de los servicios del SEPE 41

Presentación

Con la publicación, en 2013, de la primera Carta de Servicios, el Servicio Público de Empleo Estatal, dio un paso más en su compromiso con la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.

Este compromiso se ha manifestado en los últimos años en el proceso de modernización de la gestión, que unido a las mejoras resultantes de los diagnósticos efectuados en todas las dependencias periféricas a través de los modelos de gestión de calidad EFQM y EVAM, ha permitido alcanzar logros evidentes dirigidos a la ciudadanía: la prestación de los servicios a través de canales alternativos, electrónico y telefónico, la organización de la afluencia de usuarios a las oficinas a través del sistema de cita previa y la mejora de los procesos y medios informáticos que han aportado agilidad y rapidez a la gestión, han hecho posible afrontar la mayor demanda de servicios de nuestra historia, obteniendo a su vez mejores resultados con unos recursos humanos y materiales considerablemente mermados.

Los compromisos de calidad recogidos en la primera Carta de Servicios, tuvieron fiel reflejo en nuestros objetivos estratégicos y operativos, de modo que el esfuerzo dirigido de los más de 8.000 empleados públicos que integran el Servicio Público de Empleo Estatal, ha permitido mejorar la mayoría de los indicadores que inciden de manera directa en la satisfacción de los usuarios

La Carta de Servicios se ha convertido en un importante instrumento de gestión interna y motor de la mejora continua del Servicio Público de Empleo Estatal, que exige una revisión periódica de compromisos y contenidos para su adecuación a la nueva realidad del organismo.

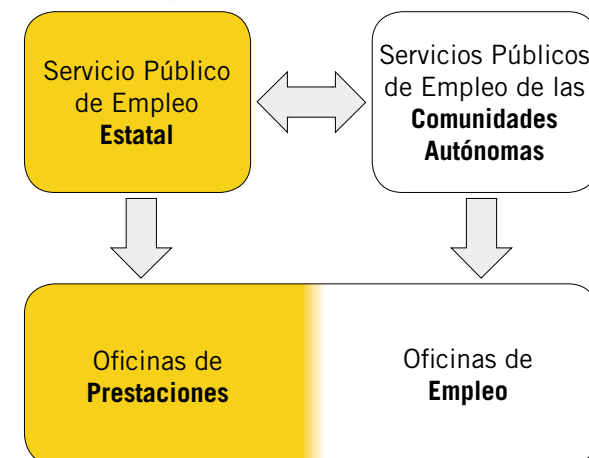
Confiamos en que esta Carta de Servicios suponga un nuevo impulso hacia la modernización del Servicio Público de Empleo Estatal que nos acerque aún más a los ciudadanos.

El Director General del Servicio Público de Empleo Estatal

Organización y estructura del Servicio Público de Empleo Estatal

El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) es un organismo autónomo adscrito, actualmente, al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Se constituye y define como tal en el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo que lo reconoce como integrante, junto a los Servicios Públicos de Empleo Autonómicos, del Sistema Nacional de Empleo, y su estructura se regula en el Real Decreto 1383/2008, de 2 de agosto, por el que se aprueba la estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal. Por tanto, el SEPE, que asume las funciones del extinto Instituto Nacional de Empleo (INEM) desde 2003, forma parte del Sistema Nacional de Empleo.

SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO



El Sistema Nacional de Empleo es el conjunto de estructuras, medidas y acciones necesarias para promover y desarrollar la política de empleo, cuya ejecución se configura descentralizada y ajustada a las diferentes realidades territoriales. Sus pilares básicos son, por tanto, el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y los Servicios Públicos de Empleo de las diferentes comunidades autónomas, pero en el seno del Sistema Nacional de Empleo, se pretende reforzar la coordinación entre todos los agentes que intervienen en el mercado de trabajo.

El Servicio Público de Empleo Estatal es competente para gestionar las prestaciones por desempleo, así como para desarrollar, ordenar y hacer el seguimiento de los programas y medidas de las políticas de empleo y coordinar la red territorial.

Por otro lado, los Servicios de Empleo Autonómicos son competentes para gestionar la atención a personas desempleadas u ocupadas y a las empresas.

La red se completa con un amplio conjunto de instituciones y entidades que colaboran con los Servicios Públicos de Empleo en la prestación de los servicios de políticas de activación para el empleo, tales como agencias de colocación, centros y entidades de formación, Corporaciones Locales, Organizaciones empresariales y sindicales, Organizaciones sin ánimo de lucro y otras entidades colaboradoras. Los diversos programas de empleo y de formación que promueve y coordina el Servicio Público de Empleo Estatal, se gestionan mayoritariamente a través de las Comunidades Autónomas con la implicación de diversas instituciones y entidades.

La coordinación del Sistema Nacional de Empleo se lleva a cabo principalmente a través de los siguientes instrumentos:

- La Estrategia Española de Activación para el Empleo.
- Los Planes Anuales de Política de Empleo.
- El Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo.

Asimismo, cuenta con una batería de trece proyectos y medidas contenidas en la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020, que pretende racionalizar el sistema de protección por desempleo y dotar al Sistema Nacional de Empleo de herramientas, infraestructuras y sistemas de información determinantes para su modernización y mejora en eficiencia y eficacia. Estas medidas se pueden agrupar en cuatro bloques:

- 1 Mejora de los sistemas de protección (refuerzo de los programas de orientación, formación, recualificación, intermediación y protección de desempleados de larga duración y mayores de cincuenta años; y programa integral de orientación, formación y soporte directo para jóvenes sin cualificación profesional).
- 2 Refuerzo de los sistemas e instrumentos de apoyo (sistema de perfilado de desempleados, evolución hacia un modelo de intermediación basado en la gestión por competencias, mejora de las funcionalidades del Portal Único de Empleo, y nuevo marco de referencia para la colaboración pública-privada y pública-pública).
- 3 Mejora de la información (mejora del SISPE e integración en éste de la cuenta formación y otros sistemas de información, relanzar el Programa de Intercambio de Buenas Prácticas, y nuevo sistema de información del gasto en políticas de activación).

- 4 Fortalecimiento y desarrollo de los sistemas de gestión y evaluación (mejora del sistema de gestión y soporte a la Garantía Juvenil, evaluación del desempeño de los servicios públicos de empleo (EVADES), metodología común de medición de la satisfacción de usuarios y metodología de evaluación de programas y medidas).

Misión

Contribuir al desarrollo de la política de empleo, gestionar el sistema de protección por desempleo y garantizar la información sobre el mercado de trabajo para conseguir la inserción y permanencia en el mercado laboral de los trabajadores y la mejora del capital humano de las empresas, con la colaboración de los Servicios Públicos de Empleo Autonómicos y demás agentes del ámbito laboral.

Visión

Alcanzar la excelencia en la gestión de nuestros servicios a la ciudadanía, aprovechando las nuevas tecnologías, y liderar la contribución del Sistema Nacional de Empleo para incrementar la calidad del mercado de trabajo.

Valores

Para cumplir con los servicios que tenemos encomendados y lograr alcanzar nuestra visión como organismo excelente y de referencia en la prestación de dichos servicios, nos regimos por los siguientes principios:

- Cultura de servicio a la ciudadanía.
- Capacidad innovadora.
- Transparencia.
- Colaboración con los demás agentes del mercado laboral.
- Compromiso con el personal de la organización.
- Calidad en la gestión.

Funciones

Nuestras principales funciones son:

- Planificar e impulsar propuestas de políticas de empleo centradas en las necesidades de las personas y de las empresas: orientación profesional mediante itinerarios individuales y personalizados, formación profesional para el empleo, programas de fomento del empleo, etc.
- Gestionar y controlar las prestaciones por desempleo, haciendo efectivo el derecho de las personas desempleadas a protección.
- Realizar investigaciones, estudios y análisis, de ámbito estatal y provincial, sobre la situación del mercado de trabajo y las medidas para mejorarlo.

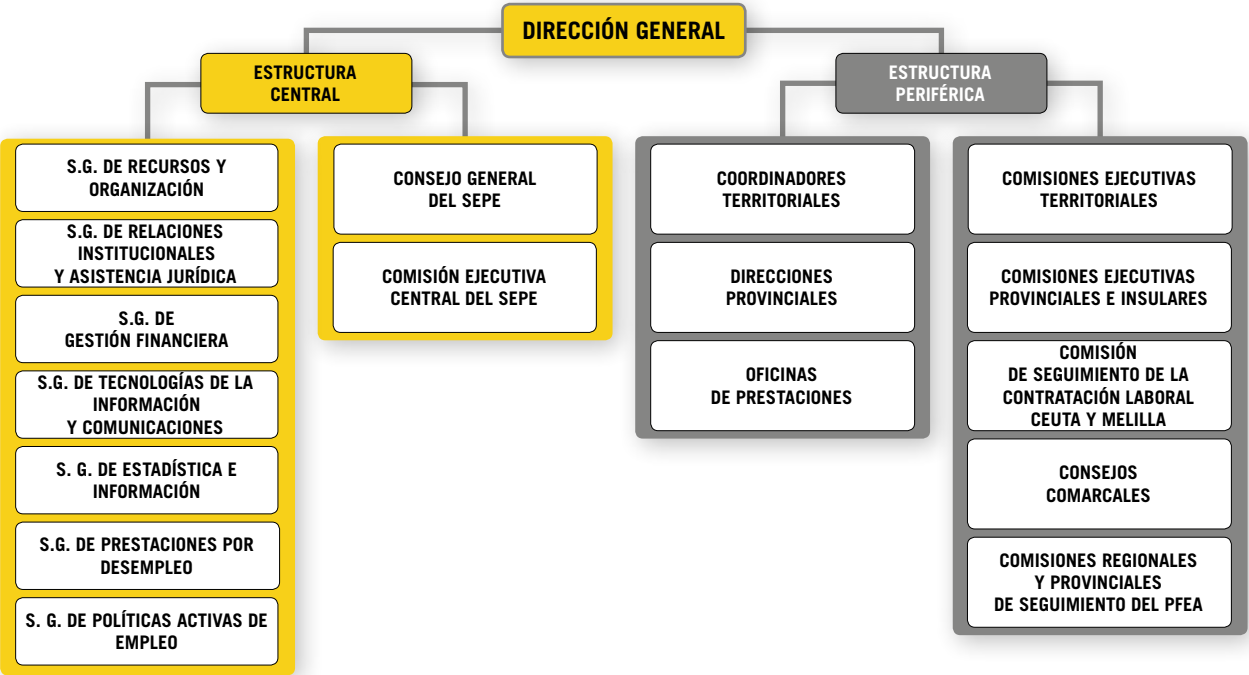
Estas funciones son realizadas para ofrecer un servicio ágil de forma proactiva, con anticipación a las nuevas necesidades y ajustado a estas.

Estructura territorial y orgánica

El SEPE está compuesto por:

- Servicios Centrales.
- Una red territorial compuesta por:
 - 17 Coordinaciones Territoriales.
 - 52 Direcciones Provinciales.
 - Una amplia red de Oficinas de Prestaciones, distribuidas por las 50 provincias, Ceuta y Melilla, desde las que se gestionan de forma presencial, las prestaciones por desempleo, y que se comparten físicamente con los Servicios Públicos de Empleo de las comunidades autónomas. Las oficinas de Ceuta y Melilla también asumen las gestiones de empleo y formación.

La estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal es la que se detalla en el siguiente gráfico:



Según el Real Decreto 1383/2008, de 1 de agosto, por el que se aprueba la estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal, estos órganos son:

El Consejo General. Se compone de veinticuatro miembros, con representación paritaria de la Administración Pública, las organizaciones empresariales y las organizaciones sindicales que ostenten representación institucional ante organismos de carácter estatal.

La Comisión Ejecutiva Central. Se compone de 12 miembros, con representación paritaria de la Administración General del Estado, las organizaciones empresariales y las organizaciones sindicales que forman parte del Consejo General.

Las Comisiones Ejecutivas Territoriales. De ámbito autonómico, son los órganos territoriales de participación institucional en el Servicio Público de Empleo Estatal. Se componen de 18 miembros, con representación paritaria del Servicio Público de Empleo Estatal, las organizaciones empresariales y las organizaciones sindicales más representativas a nivel estatal.

Servicios que Prestamos

Información

- Información general y asistencia personalizada sobre requisitos para la obtención de prestaciones y subsidios por desempleo. Además, en formato electrónico, se informa sobre ofertas laborales públicas y privadas (www.empleate.gob.es), medidas de formación profesional para el empleo y otras medidas para la cualificación profesional, incentivos y medios disponibles para el fomento de la contratación y ayudas a las iniciativas emprendedoras, otras relacionadas con las funciones propias del SEPE (www.sepe.es), y como Oficina Nacional de Coordinación de la red europea EURES, proporcionamos información sobre el mercado laboral europeo y las condiciones de vida y trabajo en otros países.
- Información institucional: estadísticas sobre movimiento laboral registrado, contratación y prestaciones por desempleo e información sobre la situación y tendencias del mercado de trabajo, elaborada por el Observatorio de las Ocupaciones.

Gestión

En función del colectivo al que se dirigen podemos distinguir:

Servicios para los ciudadanos:

- Tramitar y pagar:
 - Prestaciones por desempleo contributivas
 - Subsidios por desempleo
 - Renta Activa de Inserción (RAI)
 - Subsidio por desempleo agrario y Renta Agraria (Andalucía y Extremadura)
 - Subsidio extraordinario por desempleo (SED)
- Tramitar y pagar el abono acumulado de la prestación por desempleo: Abono acumulado y anticipado de la prestación contributiva para el retorno al país de origen (APRE).

- Tramitar y pagar la prestación por Cese de Actividad de los trabajadores autónomos que tienen cubierta esta contingencia con el INSS.
- Inscripción en ofertas de empleo y facilitar la búsqueda de ofertas de empleo y la inclusión de curriculum vitae para favorecer la movilidad territorial, a través del Portal Único de Empleo, “Empléate” y del espacio Red EURES(Red de servicios de empleo europeos), de nuestra web.
- Evaluar y acreditar las competencias profesionales adquiridas por las personas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación por medio de convocatorias públicas.
- Expedir certificados de profesionalidad.
- Expedir certificados de percepción de prestaciones.
- Obtención del registro [CL@VE](#) para identificación y firma electrónica en trámites con la Administración en las oficinas de prestaciones del SEPE, Direcciones Provinciales y Servicios Centrales.
- Apoyo telefónico para la gestión de nuestros servicios electrónicos.

Servicios para emprendedores

- Tramitar y pagar el abono acumulado de la prestación por desempleo: Capitalización (o pago único) para el fomento del empleo autónomo.

Servicios para jóvenes

- Inscripción en el Registro del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.
- Servicio de información y apoyo telefónico.

Servicios para las empresas

- Inscribir y acreditar centros para la impartición de acciones formativas en el ámbito de gestión del Servicio Público de Empleo Estatal.
- Información General sobre las Agencias de Colocación, así como la Gestión de la actividad que realizan las Agencias que operan en todo el Estado.
- Ofrecer un 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
- Facilitar la contratación de trabajadores extracomunitarios utilizando el Catálogo de Ocupaciones de Dificil Cobertura.
- Registrar contratos de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes (TAED).
- Facilitar la comunicación por vía electrónica de la contratación laboral a través de la aplicación [Contrat@](#) que da soporte a empresas para cumplir sus obligaciones, solicitar el alta y modificaciones y adjuntar documentación a través de dicha aplicación.
- Facilitar la comunicación por vía electrónica de los certificados de empresa y comunicación de períodos de actividad de los trabajadores fijos discontinuos o afectados por una suspensión de contrato o reducción de jornada mediante un procedimiento de Regulación de Empleo a través de la aplicación [Certific@2](#) que da soporte a empresas para cumplir sus obligaciones.
- Autorizar a empresas con más de 50 trabajadores, mediante certificados de excepcionalidad, la adopción de medidas alternativas al cumplimiento de la cuota de reserva del 2% en favor de personas con discapacidad, cuando la empresa disponga de centros de trabajo en más de una comunidad autónoma y cuya plantilla no alcance el 85% del total de la plantilla en una sola comunidad autónoma.
- Gestionar la formación profesional para el empleo de ámbito nacional en colaboración con la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Servicios para las administraciones públicas y entidades sin ánimo de lucro

- Realizar actuaciones de carácter innovador, experimental y formativo en los Centros de Referencia Nacional en materia de formación profesional para el empleo en el ámbito del sector productivo que tengan asignado, mediante firma de convenios entre el Servicio Público de Empleo Estatal, el Ministerio de Educación y Formación Profesional y las Comunidades Autónomas, de modo que sirvan de referente al conjunto del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.
- Registrar y dar difusión a las administraciones públicas y entidades sin ánimo de lucro que, tras solicitar ser miembros o socios de EURES España, hayan sido autorizadas por el Servicio Público de Empleo donde tengan su sede social.
- Conceder subvenciones en el ámbito de la colaboración con órganos de la Administración del Estado e instituciones sin ánimo de lucro que contraten a desempleados para realizar obras y servicios de interés general y social.
- Gestionar la concesión de subvenciones a Corporaciones Locales del Programa de Fomento de Empleo Agrario.
- Conceder subvenciones para la puesta en marcha de los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Empleo en el ámbito de gestión del Servicio Público de Empleo Estatal.
- Gestionar las acciones de Formación Profesional para el Empleo dirigidas a personal militar de tropa y marinería, así como a 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.
- Como Oficina Nacional de Coordinación de la red europea EURES, proporcionar información sobre el mercado laboral europeo y las condiciones de vida y trabajo en otros países.

En las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla prestamos también los servicios relacionados con el empleo y la formación ya que, en estas ciudades, no está transferida la gestión de las políticas activas de empleo. Son los siguientes:

- Realizar las inscripciones de los demandantes de empleo.
 - **Orientación:** Diseño y elaboración de itinerarios personalizados de empleo y orientación sobre el empleo y el autoempleo.
 - **Intermediación laboral:** Gestión de las demandas y ofertas de empleo, tanto en España como en el resto de países europeos.
 - **Formación:**
 - Ofertar acciones formativas conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad y por tanto con acreditación oficial y reconocimiento del Ministerio de Educación y Formación Profesional.
 - Ofertar acciones formativas no vinculadas a la obtención de certificados de profesionalidad.
 - Evaluar y acreditar las competencias profesionales adquiridas por las personas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación por medio de convocatorias públicas.
 - Informar y gestionar la formación en alternancia con el empleo a través de las Escuelas Taller y Casas de Oficios y de los Talleres de Empleo.
 - Inscribir y acreditar centros de formación: gestión de los procesos de acreditación e inscripción de los Centros y Entidades de Formación y del Registro Estatal de Centros y Entidades de Formación.
 - Realizar la gestión de las solicitudes de Autorización de la Actividad Formativa de los contratos para la formación y el aprendizaje, así como el control y seguimiento de la formación de los mismos, y expedición de los certificados y diplomas correspondientes.
 - **Promoción del Empleo:**
 - Informar y gestionar las ayudas y subvenciones para fomentar el empleo de las personas con discapacidad, incluidos los enclaves laborales y las ayudas al empleo estable, así como la integración laboral en centros especiales de empleo.
 - Informar y gestionar las subvenciones para el fomento de la contratación de desempleados por corporaciones locales, organismos públicos y entidades sin ánimo de lucro.

- Autorizar a empresas con más de 50 trabajadores, mediante certificados de excepcionalidad, la adopción de medidas alternativas al cumplimiento de la cuota de reserva del 2% en favor de personas con discapacidad.
- Gestionar las subvenciones a cuotas de la Seguridad Social derivadas de la capitalización de las prestaciones por desempleo.



Canales de prestación de los servicios

Presencial

En las oficinas de prestaciones atenderemos sus solicitudes de información y reconocimiento de prestaciones por desempleo.

Sólo en las oficinas de Ceuta y Melilla se prestan, además, los servicios relacionados con la orientación, la intermediación laboral, la formación profesional para el empleo y otras políticas activas de empleo, ya que en el resto del territorio español, esta información se ofrece en las oficinas de los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas, con los que se comparte el espacio físico de las oficinas.

Para ser atendido de manera presencial en las oficinas de prestaciones del Servicio Público de Empleo Estatal habrá de disponer de cita previa, que podrá solicitar a través del servicio telefónico o a través de nuestra web.

Telefónico

El servicio telefónico se presta a través de tres números 901, a los cuales también se puede acceder a través de números fijos normales, diferenciados por provincia (ver apartado Direcciones y Teléfonos):

- Servicio de Cita Previa 901 010 210
- Servicios de Atención a Ciudadanos 901 119 999
 - Localizar oficinas.
 - Solicitar certificados de percepción de prestaciones.
 - Servicio de prestaciones por desempleo: información general, información particular sobre prestaciones por desempleo, solicitud de reanudación y compatibilidad de prestación contributiva, cambio de domiciliación bancaria y comunicación de baja de la prestación y de salidas al extranjero.
 - Ayuda para navegar o realizar trámites en la web.
 - Información sobre tu primer trabajo EURES o el reconocimiento oficial de la experiencia profesional.
- Servicios de Atención a Empresas. 901 010 121
 - Servicio Certific@2 de prestaciones.
 - Comunicación previa de los ERES.
 - Servicio Contrat@ para la comunicación de contratos por internet.
 - Información sobre el reconocimiento oficial de la experiencia profesional.
 - Altas de empresas, publicación de ofertas y búsqueda de profesionales (Portal “Empléate”).
 - Ayuda para navegar o realizar trámites en la web.

Se pueden consultar los números provincializados correspondientes a cada servicio en el apartado Direcciones y Teléfonos.

Electrónico

A través de nuestra Sede electrónica (<https://sede.sepe.gob.es>) pueden realizarse los siguientes trámites:

- Protección por desempleo:
 - Consultar datos y recibos de las prestaciones.
 - Hacer una simulación del cálculo de las prestaciones.
 - Obtener certificados de las prestaciones.
 - Solicitar la prestación, salvo Cese de actividad y del Subsidio Extraordinario por Desempleo (SED).
 - Realizar la prórroga semestral del subsidio.
 - Realizar la declaración anual de rentas (para el subsidio de mayores de 52/55 años).
 - Realizar el reconocimiento de la prestación contributiva.
 - Modificar los datos bancarios.
 - Dar de baja las prestaciones.
 - Realizar desistimientos de solicitudes presentadas.
- Empleo:
 - Búsqueda de empleo.
 - Ofertas de empleo de los Servicios Públicos de Empleo.



- Contratos:
 - Consulta de datos de contratos de un trabajador.
 - Registro de contratos de trabajadores autónomos económicamente dependientes (TAED).
- Formación:
 - Reconocer la experiencia laboral.
 - Acceso y participación en el procedimiento a través de convocatorias.
 - Buscador de cursos, certificados, especialidades y centros.
- Recursos:
 - Recursos de alzada.
 - Recursos extraordinarios de revisión.
- Otros trámites y procedimientos:
 - Quejas y sugerencias.

Los **requerimientos técnicos** para poder utilizar los servicios que se prestan a través de nuestra Sede electrónica (<https://sede.sepe.gob.es>) son:

- Navegadores soportados: Internet Explorer, Mozilla Firefox o Chrome.
- Visualizador de archivos: Adobe Acrobat Reader.

A su vez, para realizar trámites administrativos es necesario:

- Acceder a través de Clave permanente (www.clave.gob.es) o Certificado digital proporcionado por una entidad reconocida o DNI electrónico.

Si el trámite requiere operaciones de firma con Certificado Digital o DNI Electrónico será necesario utilizar la Aplicación AutoFirma (<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>)

Esta información se encuentra permanentemente actualizada en nuestra Sede Electrónica.

Derechos de los ciudadanos en relación con el SEPE

Los ciudadanos ostentan los derechos reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Entre ellos, destacamos que los ciudadanos en sus relaciones con el SEPE tienen derecho:

- A que se dicte resolución sobre la solicitud de prestaciones o subsidios por desempleo en el plazo de los 15 días siguientes a la presentación de la solicitud completa.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes impongan en nuestro ámbito competencial.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar el DNI electrónico o cualquier otro sistema de firma electrónica, admitido en el ámbito de las Administraciones Públicas y publicitados en nuestra Sede Electrónica, para realizar cualquier trámite disponible en la misma.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en nuestros ficheros, sistemas y aplicaciones, así como a la fiabilidad de la información.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas o que ya se encuentren en nuestro poder.



Formas de participación

La ciudadanía puede participar y colaborar con el SEPE por las siguientes vías:

- Planteando sus dudas a través del Buzón de consultas disponible en las webs de Portal Único de Empleo “[Empleate](#)”, [www.sepe.es](#) y [Sede Electrónica](#).
- Presentando sus quejas y sugerencias tanto por vía electrónica, a través del Buzón de quejas y sugerencias accesible desde la web y la Sede Electrónica, como en papel, mediante los formularios disponibles en todas nuestras dependencias.
- Contestando a las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos en las oficinas de prestaciones, en el canal telefónico y en la web, que se realizan periódicamente.
- Presencia y contacto directo con la ciudadanía en foros especializados (AULA, EMPLEATE, etc.).
- Participando en el programa semanal de televisión de ámbito nacional “Aquí hay trabajo”, donde se resuelven consultas en materia de empleo, formación y prestaciones por desempleo.
- Desde una perspectiva institucional, los interlocutores sociales participan en los siguientes órganos consultivos:
 - El Consejo General del SEPE, su Comisión Ejecutiva Central, las Comisiones Ejecutivas Territoriales, Comisiones Ejecutivas Provinciales, los Consejos Comarcales y las Comisiones Regionales y Provinciales cuentan con la participación de las centrales sindicales y organizaciones empresariales más representativas.
 - El Consejo General del Sistema Nacional de Empleo (integrado por SEPE y Servicios Autonómicos de Empleo) se conforma con un representante de cada Comunidad Autónoma e igual número de miembros de la Administración General del Estado, de las organizaciones empresariales y de las organizaciones sindicales más representativas.



Compromisos de calidad

En relación con los servicios prestados por el SEPE, nos comprometemos a mejorar su nivel de calidad concretamente en lo siguiente:

- 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 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 en el plazo de 24 horas hábiles desde que se solicite.
- 7 Poner a disposición del público las estadísticas mensuales correspondientes al 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, rentas activas de inserción, rentas agrarias y subsidios agrarios, resueltas 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.



Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Vías de reclamación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta habrán de ser dirigidas a la unidad responsable de la misma por medio del correo postal o correo electrónico a las direcciones indicadas en el apartado “Unidad responsable de la Carta”.

Medidas de subsanación

Recibida su reclamación, le remitiremos en los siguientes 15 días hábiles una carta del titular de la Dirección General del SEPE, 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.



Forma de presentar quejas y sugerencias

Como instrumento para la mejora continua, el SEPE responde a las quejas formuladas por los usuarios, y analiza sus sugerencias.

Se podrán presentar quejas y sugerencias:

- Por correo postal o presencialmente en todas nuestras dependencias: oficinas de empleo-prestaciones, direcciones provinciales y servicios centrales. Puede consultar nuestras direcciones en el apartado de “Información complementaria” de esta Carta de Servicios.
- En nuestra Sede Electrónica, <https://sede.sepe.gob.es/>, con Certificado Digital.
- Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.



Medidas de aseguramiento de la calidad, la igualdad, la salud laboral, la accesibilidad al servicio y la protección medioambiental

Aseguramiento de la calidad

El SEPE ha implantado un sistema de gestión de calidad basado en el modelo europeo de Excelencia EFQM, teniendo en cuenta a la ciudadanía como objetivo de nuestros servicios y de su mejora continua. Mediante procesos de autoevaluación y encuestas a empleados y usuarios, determinamos aquellos aspectos susceptibles de ser mejorados. Además se están realizando evaluaciones externas de calidad siguiendo el modelo EVAM.

Decididas las áreas de mejora, se trabaja sobre ellas con una metodología de dirección por proyectos, por tratarse de una manera sistemática de organizar las actividades para asegurar la eficacia y eficiencia de los planes de trabajo. El resultado es el desarrollo de numerosos proyectos ejecutados, de principio a fin, por equipos multidisciplinares del propio SEPE.

El esfuerzo realizado se ha visto recompensado con el reconocimiento por parte de la Dirección General de la Gobernanza Pública (antigua AEVAL) que ha otorgado al SEPE tres premios Ciudadanía a las buenas prácticas en los Servicios Públicos, dos certificaciones de nivel de excelencia según el modelo de gestión de calidad EFQM y tres según el Modelo EVAM, así como cuatro sellos de cristal a la excelencia: EFQM +500, EFQM +300, EVAM +200 y EVAM +300.

Protección ambiental

Cuidamos nuestro impacto en el medio ambiente mediante planes de ahorro energético, reciclaje y limitación del consumo de papel, evitando el despilfarro mediante sistemas de iluminación de bajo consumo o respeto a límites sostenibles de temperatura en nuestras instalaciones, reciclando residuos, asegurando la destrucción del papel y su tratamiento de manera respetuosa con el medio ambiente y reduciendo el empleo de papel en nuestras tramitaciones gracias al impulso de la administración electrónica.

Esto se pone de manifiesto en que en la Dirección General y en parte de nuestras Direcciones Provinciales haya planes consolidados, protocolos de actuación y prácticas reales para hacer del SEPE una organización más ecológica.

Igualdad de género

Siguiendo las directrices de la Administración General del Estado en la materia, el SEPE incorpora la igualdad de género en sus actuaciones, velando por la no discriminación entre mujeres y hombres en las relaciones de las personas con el SEPE, sea como receptoras de sus servicios o integrantes de la plantilla.

A partir de 2011, se impulsa la comunicación en materia de igualdad a través de la intranet, creándose una sección propia en la que se da a conocer la normativa reguladora y se difunden los resultados de la aplicación del Plan Concilia.

Medidas para facilitar la accesibilidad a nuestros servicios

El SEPE, como responsable de la gestión de contenidos de su web y Sede electrónica, lleva a cabo los cambios necesarios para que la información publicada sea accesible a los usuarios con capacidades disminuidas de oído, visión o movilidad, dificultades de lectura o comprensión, problemas para utilizar el teclado o el ratón o limitaciones como disponer de un lector de sólo texto, una pantalla pequeña o una conexión lenta, de conformidad con lo dispuesto para los sitios web de las Administraciones Públicas por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.

Nuestro espacio web ha utilizado la herramienta de validación automática TAW - Test de Accesibilidad Web para evaluar el grado de accesibilidad que presenta nuestra página.



El 87% de nuestras oficinas están adaptadas con medidas físicas de accesibilidad, y se identifican en nuestra web con este símbolo.

Seguridad y salud laboral

Cumpliendo con la legislación relativa a la prevención de riesgos laborales en la Administración del Estado, el SEPE desarrolla una política de seguridad y salud laboral en todas las dependencias en las que tiene competencia decisoria, con planes de prevención de enfermedades laborales que incluyen formación específica para el personal, o programas obligatorios de evacuación de instalaciones en caso de emergencia, todo ello reflejado en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, publicado en la Intranet, y desarrollados por una red de responsables de prevención, los Empleados Públicos Designados (personas de la plantilla designadas para la prevención en el ámbito provincial) y el Comité de Seguridad y Salud.

El SEPE viene realizando desde 2016 una evaluación de riesgos psicosociales con el objetivo de poner en marcha medidas que mejoren las condiciones de trabajo de su personal.

Unidad responsable de la carta

La Unidad responsable de la Carta de Servicios es la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos contenidos en la misma y de impulsar las acciones de mejora que procedan.

Subdirección General de Recursos y Organización.

C/ Condesa de Venadito, 9, 28027 - Madrid

subdireccion.recursos@sepe.es

Teléfono: 91 585 98 88



Direcciones y teléfonos

Servicios centrales

C/ Condesa de Venadito, 9, 28027 – Madrid, Teléfono: 91 585 98 88, Fax: 91 377 58 81

Oficinas de prestaciones

Podrá consultar la información sobre Oficinas de atención del SEPE en nuestra página web, en el 901 11 99 99 o en los teléfonos provinciales que figuran a continuación.

		CITA PREVIA 901 01 02 10	CIUDADANOS 901 11 99 99	EMPRESAS 901 01 01 21
PROVINCIA	DIRECCIÓN POSTAL	NÚMEROS PROVINCIALIZADOS		
A CORUÑA	C/ Alejandro Barreiro Noya, 1-3 15006 - A Coruña	981995579	981995598	981995797
ALBACETE	C/ Cid, 31 02002 - Albacete	967750579	967750598	967750997
ALICANTE	C/ San Juan Bosco, 15 03005 - Alicante	965000579	965000498	965000497
ARABA/ÁLAVA	C/ Pintor Jesús Apellaniz, 11, Bajo 01008 - Vitoria	945750579	945750898	945750597
ALMERÍA	Avda. Cabo De Gata, 120 04007 - Almería	950750579	950750598	950750597
ASTURIAS	C/José Mª Martínez Cachero 17-21 33013 - Oviedo	984751579	984751498	984751597
ÁVILA	C/ Jorge de Santayana, 51, 1ª planta 05004 - Ávila	920750779	920750798	920750797
BADAJOS	C/ Republica Dominicana, 10 06005 - Badajoz	924990579	924990578	924978197
BARCELONA	Parc De L'estacio Del Nord S/N 08018 - Barcelona	936190579	936190998	936190997

		CITA PREVIA 901 01 02 10	CIUDADANOS 901 11 99 99	EMPRESAS 901 01 01 21
PROVINCIA	DIRECCIÓN POSTAL	NÚMEROS PROVINCIALIZADOS		
BIZKAIA	Gran Vía, 50 48011 - Bilbao	944506579	944500598	944506697
BURGOS	C/ Jesús María Ordoño 4, 8 Y 10 09004 - Burgos	947750879	947750598	947750897
CÁCERES	Avda. De La Hispanidad, 6 10002 - Cáceres	927750579	927750598	927750597
CÁDIZ	Plaza De Madrid S/N, Edificio Carranza 11007 - Cádiz	956992579	956992598	956992597
CANTABRIA	C/ Vargas, 53-2 39010 - Santander	942990579	942990898	942990897
CASTELLÓN	Av/Pérez Galdós, 19 12002 - Castellón	964750579	964750598	964750897
CEUTA	C/ Salud Tejero, 16-18 Entreplanta 51001 - Ceuta	956984979	956984779	956984997
CIUDAD REAL	C/Echegaray, 3 13004 - Ciudad Real	926990579	926990598	926990997
CÓRDOBA	Avda. del Flamenco, S/N 14004 - Córdoba	957990579	957990598	957990597
CUENCA	Eras Del Tío Cañamón N 2 Y 4 16004 - Cuenca	969750579	969750598	969750597
GIPUZKOA	Avda. de Barcelona, 39 20014 - Donostia / San Sebastián	943980579	943980598	943980597
GIRONA	Avda. de Sant Narcis, 109 17005 - Girona	972068679	972068698	972068697
GRANADA	C/ Mirlo 4 18014 - Granada	958900879	958900598	958900797
GUADALAJARA	Avda. Del Ejercito, 12 - 3A. Planta 19071 - Guadalajara	949750979	949750898	949750997
HUELVA	C/ José Leandro Muñoz;Esq, Avda De Méjico 21001 - Huelva	959750579	959750598	959750997

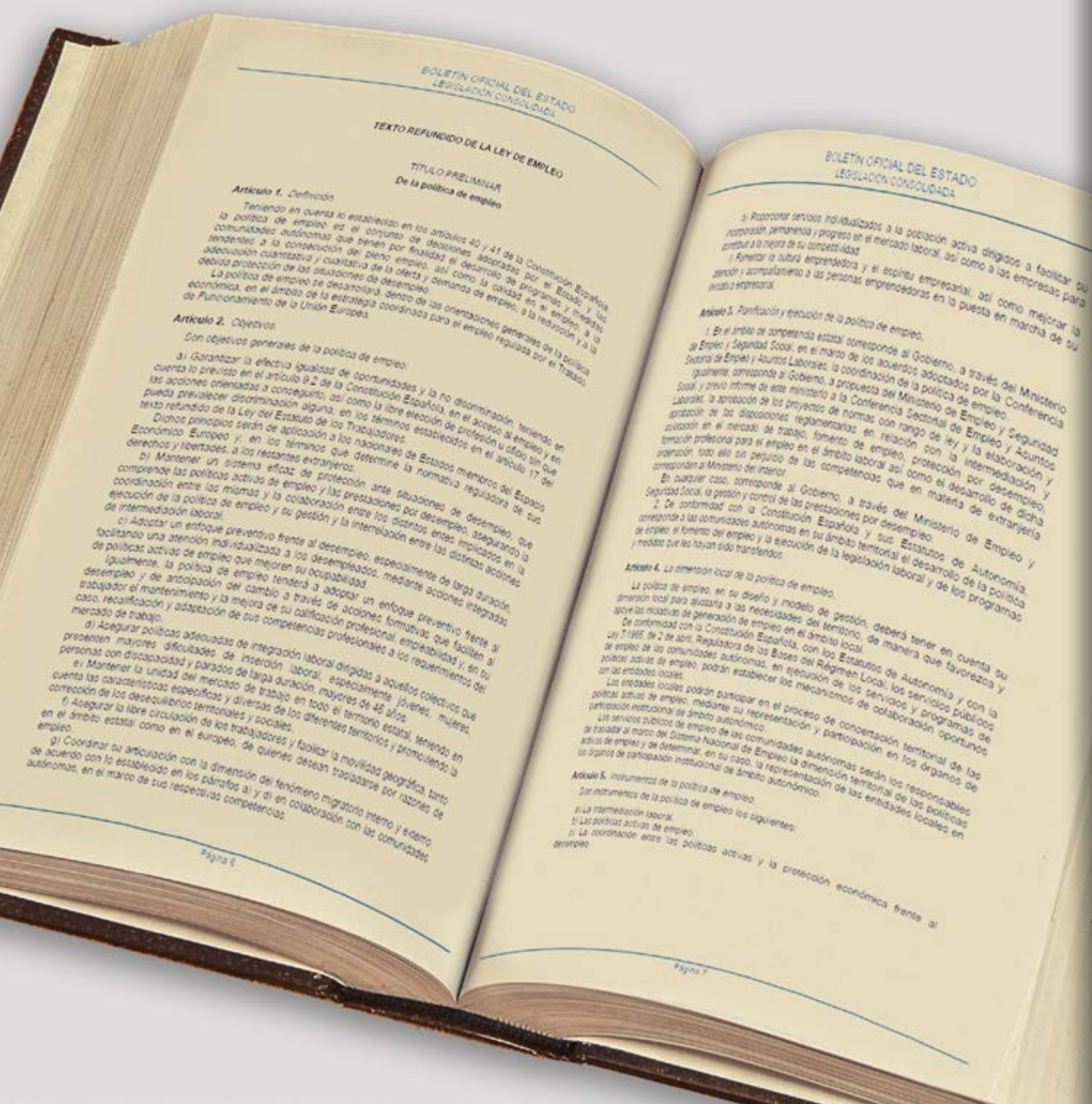
		CITA PREVIA 901 01 02 10	CIUDADANOS 901 11 99 99	EMPRESAS 901 01 01 21
PROVINCIA	DIRECCIÓN POSTAL	NÚMEROS PROVINCIALIZADOS		
HUESCA	C/Agustín De Carreras, 2-Bajos 22004 - Huesca	974750579	974750598	974750597
ILLES BALEARS	Gremi De Sabaters,39 07009 - Palma de Mallorca	971980779	971998798	971998797
JAÉN	Pza. San Francisco, 2 23071 - Jaén	953990579	953990598	953990597
LA RIOJA	C/ Juan Ii, 4 Bajo 26006 - Logroño	941750579	941750598	941750597
LAS PALMAS	C/ Velázquez, 10 35005 - Las Palmas	928990579	928990598	928990597
LEÓN	Gran Vía De San Marcos, 27 - 6ª 24001 - León	987990579	987990598	987990597
LLEIDA	C/Dr.Combelles, Nº57 25003 - Lleida	973990479	973990598	973990597
LUGO	Rua Alcalde Xose Novo Freire 5-7 27002 - Lugo	982750779	982750778	982768897
MADRID	C/ Víctor De La Serna,43 28016 - Madrid	910504579	910504598	911774997
MÁLAGA	Avda. De Andalucía, 23 29006 - Málaga	952998679	952997098	952998697
MELILLA	C/ Gurugú, 2, local 1 52006 - Melilla	952990779	952990798	952990797
MURCIA	Plaza Vinader, 10, Bajo 30004 - Murcia	968991579	968991598	968991997
NAVARRA	Plaza De Góngora, 5 Bajo 31006 - Pamplona	948990579	948990598	948990597
OURENSE	Avenida De Marín 29-31 Bajo 32001 - Ourense	988750579	988750598	988750597
PALENCIA	Avda. Simón Nieto, 10, Planta 2 34071 - Palencia	979990579	979990598	979990597

		CITA PREVIA 901 01 02 10	CIUDADANOS 901 11 99 99	EMPRESAS 901 01 01 21
PROVINCIA	DIRECCIÓN POSTAL	NÚMEROS PROVINCIALIZADOS		
PONTEVEDRA	C/ Cánovas Del Castillo N.18 - Vigo 36202 - Vigo	986981579	986981598	986981897
SALAMANCA	Avda. Carlos I, 78-92-12 37008 - Salamanca	923750579	923750598	923750597
SEGOVIA	C/ Carretera De Villa Castin, 4 40006 - Segovia	921750579	921750498	921750497
SEVILLA	C/ Botánica S/N Polígono Empresarial, Nueva Torneo 41015 - Sevilla	955563579	955566598	955566997
SORIA	Santa Teresa De Jesús, 9 42003 - Soria	975750579	975750598	975750597
TARRAGONA	Pere Martell, 45 43005 - Tarragona	977990979	977990598	977990597
S. C. TENERIFE	C/ Tome Cano N.12 38005 - Sta. Cruz de Tenerife	922990579	922990598	922990597
TERUEL	Nicanor Villalta 22 44002 - Teruel	978990579	978990598	978990597
TOLEDO	C/ Reino Unido,3 45005 - Toledo	925990579	925990598	925990597
VALENCIA	C/ Trinidad, S/N. Edf. Torres Del Turia 46010 - Valencia	963085779	963085598	963085997
VALLADOLID	Plaza Del Milenio, 1 47014 - Valladolid	983990979	983990998	983990997
ZAMORA	C/ Fray Toribio De Motolinia 9-11 49014 - Zamora	980750579	980750598	980750597
ZARAGOZA	Avda. De Tenor Fleta, 53-55 50008 - Zaragoza	976998979	976998998	976998997

Anexo - Normativa reguladora de los servicios del SEPE

Normativa de Políticas Activas de Empleo

- Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Empleo.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo.
- Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- Resolución de 7 de diciembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Plan de Choque por el Empleo Joven 2019-2021.
- Ley 11/2013, de 26 de julio de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.
- Ley 25/2015, de 28 de julio, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de la carga financiera y otras medidas de orden social.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Ley 31/2015, de 9 de septiembre, por la que se modifica y actualiza la normativa en materia de autoempleo y se adoptan medidas de fomento y promoción del trabajo autónomo y de la Economía Social.
- Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.
- Real Decreto 16/2013, de 20 de diciembre de medidas para favorecer la contratación estable y mejorar la empleabilidad de los trabajadores.
- Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el Programa de Activación para el Empleo.
- Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia



- Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Real Decreto 1032/2017, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020.
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.
- Real Decreto 229/2008, de 15 de febrero, por el que se regulan los Centros de Referencia Nacional en el ámbito de la formación profesional.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos. (Derogado en parte por el Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral y derogado en lo referente a las bonificaciones en las cuotas empresariales a la SS por la contratación de trabajadores con discapacidad o su incorporación como socios a cooperativas de trabajo asociado por disposición derogatoria única 2 a) de Ley núm. 43/2006, de 29 de diciembre. RCL\2006\2338).
- Real Decreto 2273/1985, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de los Centros Especiales de Empleo definidos en el artículo 42 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social del Minusválido.
- Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad. (Se derogan las referen-

- cias a las bonificaciones en las cuotas empresariales a la Seguridad Social por la disposición derogatoria única.2.c) de la Ley 43/2006, de 29 de diciembre).
- Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.
- Real Decreto 34/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de trabajadores con discapacidad
- Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.
- Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
- Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
- Como Oficina Nacional de Coordinación de EURES España, lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/589 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de abril de 2016, relativo a una red europea de servicios de empleo (EURES), al acceso de los trabajadores a los servicios de movilidad y a la mayor integración de los mercados de trabajo y por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 492/2011 y (UE) n.º 1296/2013.

Normativa de Prestaciones Contributivas y Asistenciales

- Título III del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.
- Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto de Protección por Desempleo.
- Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre de 2018, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo.
- Disposición final cuadragésima de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018. Modificación del Texto Refundido de la Ley General de la Se-

guridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Subsidio extraordinario por desempleo.

- Real Decreto 950/2018, de 27 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de protección por desempleo.
- Real Decreto-ley 8/2018, de 3 de agosto, por el que se modifica el Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el Programa de Activación para el Empleo.
- Real Decreto-ley 4/2008, de 19 de septiembre, sobre abono acumulado y de forma anticipada de la prestación contributiva por desempleo a trabajadores extranjeros no comunitarios que retornen voluntariamente a sus países de origen.
- Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultades para encontrar empleo.
- Real Decreto 5/1997, de 10 de enero, por el que se regula el subsidio por desempleo a favor de los trabajadores eventuales incluidos en el Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social.
- Real Decreto 426/2003, de 11 de abril, por el que se regula la renta agraria para los trabajadores eventuales incluidos en el Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social residentes en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Extremadura.
- Ley 28/2011, de 22 de septiembre, por el que se procede a la integración del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social, en el Régimen General de la Seguridad Social.
- Disposición transitoria 4ª de la Ley 45/2002, de 12 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma del sistema de protección por desempleo y mejora de la ocupabilidad.

Normativa de Subvenciones

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

- Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la cualificación profesional de las personas desempleadas.

Normativa Administrativa, en general, y de Administración Electrónica en particular

- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
 - * Norma derogada por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas Norma derogada, con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. No obstante, hasta que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición final séptima, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131, produzcan efectos las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, que será a partir del día 2 de octubre de 2020, se mantendrán en vigor los artículos relativos a las materias mencionadas.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1671/2009, de desarrollo de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. * Norma derogada por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. No obstante, hasta que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición final séptima, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, produzcan efectos las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, que será a partir del día 2 de octubre de 2020, se mantendrán en vigor los artículos relativos a las materias mencionadas.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 3/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Orden TAS/3261/2006, de 19 de octubre, por la que se regula la comunicación del contenido del certificado de empresa y de otros datos relativos a los períodos de actividad laboral de los trabajadores y el uso de medios telemáticos en relación con aquella.
- Orden TIN/790/2010, de 24 de marzo, por la que se regula el envío por las empresas de los datos del certificado de empresa al Servicio Público de Empleo Estatal por medios electrónicos.
- Orden ESS/1490/2013, de 29 de julio, por la que se regula el Tablón Edictal del Servicio Público de Empleo Estatal y se crea el fichero de datos de carácter personal del Tablón Edictal.
- Resolución de 16 de marzo de 2010, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se regula el Registro Electrónico del organismo.

Para más información:

Servicio Público de Empleo Estatal

www.sepe.es

Ciudadanos: 901 11 99 99

Empresas: 901 11 01 21

Cita Previa: 901 01 02 10

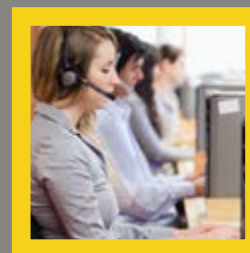
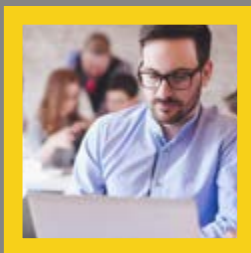
Síguenos en:



(Para números provinciales [pulse aquí](#))

(Para números provinciales [pulse aquí](#))

(Para números provinciales [pulse aquí](#))



www.sepe.es

Trabajamos para ti