

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Economía, Empresas y Empleo

Resolución de 21/07/2021, de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Red de Oficinas Emplea de Castilla-La Mancha. [2021/8965]

La Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha ha supuesto un avance en el objetivo de garantizar a los ciudadanos y ciudadanas el derecho a una buena administración, conforme a la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Así lo prevé en su artículo 37, que ahonda en la necesidad de ofrecer unos servicios públicos de calidad por parte de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, basados en los principios de eficacia, eficiencia, planificación, simplificación, optimización, gestión electrónica de los procedimientos y evaluación permanente.

En este sentido, la Ley identifica las cartas de servicios como instrumentos válidos para garantizar que los servicios de competencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se prestan en unas condiciones mínimas y razonables de calidad.

Las Oficinas Emplea constituyen una red de cuarenta y dos unidades administrativas, adscritas a la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, distribuidas por todo el territorio de la Comunidad Autónoma, con el objetivo de prestar un servicio público de atención directa tanto a personas demandantes de empleo como a empresas que ofertan un puesto de trabajo.

La Carta de Servicios de la Red de Oficinas Emplea, es un documento que informa a los ciudadanos y las ciudadanas sobre los servicios que prestan estas unidades, los compromisos de calidad que se asumen en la prestación, así como de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos, y las herramientas habilitadas para la evaluación de los servicios.

Por todo ello, en cumplimiento del artículo 38 de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, y en base al artículo 6 del Decreto 79/2019, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, se resuelve:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Red de Oficinas Emplea de Castilla-La Mancha, que a continuación se inserta, cuya vigencia será de dos años.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir esta Carta de Servicios especialmente en Internet en la Sede electrónica www.jccm.es y en la Web institucional de la Consejería competente en materia de empleo, así como en aquellas otras dependencias que se estime oportuno.

Cuarto. Facultar a la Viceconsejería de Empleo, Dialogo Social y Bienestar Laboral para que actualice la información contenida en la Carta de Servicios.

Toledo, 21 de julio de 2021

La Consejera de Economía, Empresas y Empleo
PATRICIA FRANCO JIMÉNEZ

Carta de Servicios de la Red de Oficinas Emplea de Castilla-La Mancha.

La Carta de Servicios de la Red de Oficinas Emplea pretende informar acerca de los servicios que prestan estas unidades y de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de cada uno de ellos, así como de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos, y las herramientas habilitadas para la evaluación de los servicios.

1.- Datos identificativos.

Las Oficinas Emplea, oficinas de empleo del Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha, son unidades administrativas, adscritas a la Consejería de Economía, Empresas y Empleo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, cuya finalidad es aumentar la empleabilidad de la ciudadanía, realizando los trámites asociados a la demanda de empleo, prestando un servicio de orientación profesional, orientación al autoempleo e informando de las posibilidades de formación profesional para el empleo existentes, impulsando y desarrollando políticas activas de empleo orientadas a las necesidades de personas trabajadoras, empleadas y desempleadas, y de empresas, con el objetivo de facilitar la intermediación laboral.

Para facilitar los trámites que deben realizar las personas demandantes de empleo, las Oficinas Emplea de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha prestan servicios de forma coordinada con el Servicio Público de Empleo Estatal, competente de los trámites asociados al sistema de prestaciones y subsidios por desempleo de la Administración General del Estado.

2.- Objetivos y fines.

La Red de Oficinas Emplea tiene encomendado, en base al texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, el ejercicio de las funciones necesarias para la gestión de la intermediación laboral, entendida esta como el conjunto de acciones cuya finalidad es proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a las empresas las personas más apropiadas a sus requerimientos y necesidades.

De igual modo, la Red de Oficinas Emplea tiene encomendada la prestación de los servicios incluidos en la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo, aprobada por Real Decreto 7/2015, de 16 de enero: orientación profesional, colocación y asesoramiento a empresas, información sobre formación y cualificación para el empleo y asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento. Esta Red es el referente de los agentes que intervienen en el mercado de trabajo en aras a la mejora de la empleabilidad de las personas trabajadoras y competitividad de las empresas.

3.- Marco legal.

- Texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre.
- Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
- Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano.
- Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

4.- Derechos y Deberes de las personas y empresas y usuarias.

Las personas y las empresas usuarias de la Red de Oficinas Emplea tendrán los derechos reconocidos legalmente, entre los que cabe destacar:

- Gratuidad en todos los servicios prestados.
- Rapidez, eficacia y eficiencia en la respuesta.
- Veracidad y calidad en la información recibida.
- Derecho a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
- Derecho a presentar quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Recibir información sobre los deberes que contrae como persona demandante de empleo o como empresa, al participar en nuestros servicios, y las consecuencias que su incumplimiento conlleva.

- Solicitar y obtener atención de manera individualizada y especializada.
- Conocer los servicios ofertados por las Oficinas Emplea y tener acceso a los mismos en igualdad de oportunidades.
- Transparencia en la información y el acceso a ofertas de empleo, cursos de formación o cualquier otra acción para la mejora de su empleabilidad.
- Ser informados de cualquier acción que pueda ser relevante para la mejora de la empleabilidad, como cursos; programas mixtos de formación; programas de acreditación de competencias; acciones de orientación profesional para el empleo y autoempleo, y de todos aquellos programas derivados de políticas activas de empleo.
- Gestión de las ofertas de empleo, proporcionando aquellas candidaturas más adecuadas al perfil profesional requerido por las empresas, siempre que las citadas ofertas cumplan con la legalidad vigente en materia de contratación y empleo.
- Participar en la mejora del Servicio Público de Empleo mediante la cumplimentación de cuestionarios de evaluación y/o satisfacción.

Para el efectivo cumplimiento de los derechos anteriores, las personas usuarias y empresas deberán:

- Mantener actualizados todos sus datos registrados en las Oficinas Emplea, siempre que se produzca un cambio, tales como datos de contacto, disponibilidad, formación, ocupaciones de interés, etc., así como aportar la documentación requerida en relación a los mismos
- Participar de forma activa en los servicios que ofrecen las Oficinas Emplea y que hayan sido solicitados y/o aceptados por la persona demandante o empresa: Orientación, Gestión de ofertas, demandas y asesoramiento al Autoempleo.

5.- Servicios que se ofrecen.

5.1.- Demandas de empleo

En esta área se gestionan las demandas de empleo (alta, baja, suspensión, renovación, etc...) para cualquier persona que se encuentre en búsqueda de empleo y solicite su inscripción en las Oficinas Emplea.

Para la inscripción como demandante de empleo se solicitará a la persona demandante todos los datos necesarios para, por un lado, poder realizar una correcta intermediación laboral entre esta y las empresas que necesitan personal, y por otro, poder ofrecerle y/o derivarle al servicio más adecuado a sus necesidades.

Esta área es la encargada de ofrecer, en primer lugar, Información de todos los recursos disponibles en las Oficinas Emplea y de informar de las posibilidades que ofrece la Oficina Virtual y la forma de acceder a ella, tanto la ciudadanía como las empresas.

5.2.- Orientación profesional

Orientación profesional dirigida a aquellas personas con dificultades para la búsqueda de empleo y la inserción laboral.

El objetivo de este servicio es mejorar el nivel de empleabilidad de las personas a partir del objetivo profesional y trazar un itinerario que permita eliminar las barreras que dificultan el acceso al mercado de trabajo.

Se podrá acceder a este servicio de forma voluntaria, a demanda de la persona interesada.

Para determinados colectivos, asociados al cobro de algunas prestaciones, se ofrecerán determinadas acciones de orientación profesional de forma obligatoria con el objetivo de reducir el desempleo de larga duración.

5.3.- Ofertas de empleo y asesoramiento a empresas

Servicio dirigido tanto a las empresas como a las personas que buscan empleo.

Gestión de ofertas de empleo para aquellas empresas que soliciten el servicio, así como de las que se deriven de la prospección.

La gestión de ofertas se hará con transparencia, mediante su difusión en la Oficina Virtual, redes sociales, envíos de SMS y en las propias Oficinas Emplea, proporcionando aquellas candidaturas que reúnan el perfil solicitado por la empresa.

Además de la preselección de candidaturas, las empresas podrán solicitar a las Oficinas Emplea, asesoramiento y participación en los procesos de selección y la cesión de espacios para la realización de las pruebas del proceso de selección.

Se proporcionará asesoramiento a las empresas en materia de contratos, formación y subvenciones.

5.4.- Formación y cualificación para el empleo

El objetivo de este servicio es mejorar la cualificación de las personas que buscan un empleo, así como satisfacer las necesidades de formación del personal que tenga o pueda necesitar una empresa.

A la ciudadanía se ofrecerá información de los cursos disponibles y asesoramiento sobre aquellos que sean más adecuados, en función de su perfil profesional, y de las oportunidades laborales existentes, si así lo solicita.

A las empresas se les ofrecerá información y asesoramiento de aquellas acciones de formación que pueden solicitar para la formación de su personal, presente o futuro.

5.5.- Asesoramiento para el Autoempleo

Servicio dirigido a la ciudadanía con el objetivo de informar y asesorar en el proceso de creación de una empresa cuando el objetivo profesional es el empleo por cuenta propia.

A este servicio se accederá de forma voluntaria, bajo petición de las personas demandantes. Las Oficinas Emplea, no obstante, realizarán difusión y motivación del Autoempleo como opción laboral.

6.- Compromisos de calidad

- 6.1.- Gestión de los trámites relativos a la demanda de empleo de las personas usuarias en un máximo de 72 horas.
- 6.2.- Información de las posibilidades que ofrece la Oficina Virtual y la forma de acceder a ella en un máximo de 72 horas.
- 6.3.- Información de los servicios que se ofrecen en las Oficinas Emplea a través de su personal en el momento de la inscripción.
- 6.4.- Información de los servicios que se ofrecen en las Oficinas Emplea mediante la difusión en la página web, la Oficina Virtual, redes sociales y tableros colocados en las oficinas. Actualización en el plazo máximo de 72 horas.
- 6.5.- Acreditación de la búsqueda activa de empleo para el cobro de prestaciones mediante la información, asesoramiento y emisión del certificado, cuando quede acreditado según la normativa vigente en un plazo máximo de 72 horas desde que se solicita el trámite.
- 6.6.- Diagnóstico individualizado del nivel de empleabilidad y elaboración del perfil a partir de la definición del objetivo profesional en el desarrollo del itinerario de inserción.
- 6.7.- Diseño del itinerario personalizado para el empleo para mejorar las posibilidades de encontrar un empleo en el desarrollo del itinerario de inserción.
- 6.8.- Información y asesoramiento sobre las herramientas, técnicas e instrumentos para realizar la búsqueda activa de empleo y preparación para la superación de pruebas de selección de personal en las empresas en el desarrollo del itinerario de inserción.
- 6.9.- Alfabetización informática para facilitar el uso de las nuevas tecnologías en la búsqueda de empleo en el plazo máximo de 90 días desde su oferta/solicitud.
- 6.10.- Información sobre la situación del mercado de trabajo, nuevas oportunidades de empleo y programas para el fomento del empleo y para la mejora de la empleabilidad en el desarrollo del itinerario de inserción.
- 6.11.- Asesoramiento y apoyo al Retorno del Talento de Castilla-La Mancha en el plazo máximo de 72 horas desde la solicitud de la web.
- 6.12.- Información y asesoramiento para la búsqueda de empleo en Europa en el marco del Programa Eures en el plazo máximo de 72 horas desde la solicitud ante una Oficina Emplea.
- 6.13.- Gestión de las ofertas de empleo generadas por programas derivados de Políticas Activas de Empleo. Se iniciará el plazo máximo de 72 horas desde la solicitud ante una Oficina Emplea.
- 6.14.- Gestión de las ofertas de empleo presentadas por las empresas y preselección de candidatos. Se iniciará el plazo máximo de 72 horas desde la solicitud ante una Oficina Emplea.
- 6.15.- Difusión de las ofertas de empleo presentadas por las empresas en el plazo máximo de 72 horas desde su comunicación a la OE.
- 6.16.- Prospección e identificación anual de necesidades de las empresas/empleadores en empleo y formación.
- 6.17.- Participación y colaboración en procesos de selección, cuando la empresa lo requiera en el plazo máximo de 72 horas desde su solicitud.
- 6.18.- Cesión de espacios a empresas para la realización de los procesos de selección en el plazo máximo de 7 días.
- 6.19.- Información general acerca de los contratos, las medidas de apoyo a la contratación y fomento del empleo y las gestiones a realizar con el programa Contrat@ en el plazo máximo de 72 horas.
- 6.20.- Información de la programación de la Consejería competente en materia de empleo sobre formación profesional para el empleo en el plazo máximo de 7 días desde la aprobación de las acciones formativas.
- 6.21.- Asesoramiento de la formación adecuada en función del objetivo profesional del demandante en el plazo máximo de 72 horas desde la realización de la consulta.
- 6.22.- Facilitar el acceso a cursos de formación desde orientación laboral durante el mes anterior al inicio de los cursos.
- 6.23.- Asesoramiento técnico directo para el autoempleo en las Oficinas Emplea o derivación a la red de entidades colaboradoras especializadas en el plazo máximo de 72 horas.

Los compromisos de calidad se recogen en el Anexo I: Tabla de compromisos e indicadores de calidad.

7.- Indicadores del cumplimiento de los compromisos

- 7.1.- Porcentaje de los trámites gestionados en plazo. (Estándar: 100%).
- 7.2.- Porcentaje de las consultas gestionadas en plazo. (Estándar: 80%).
- 7.3.- Porcentaje de las consultas gestionadas en plazo. (Estándar: 80%).

- 7.4.- Porcentaje de las consultas gestionadas en plazo. (Estándar: 100%).
- 7.5.- Porcentaje de personas atendidas en plazo. (Estándar: 100%).
- 7.6.- Porcentaje de las personas que se incorporan a orientación voluntaria. (Estándar: 70%) y porcentaje de las personas que se inscriben como demandante de empleo en aquellas Oficinas Emplea que cuentan con el proyecto de Orientador de Referencia. (Estándar: 80%).
- 7.7.- Porcentaje de las personas que se incorporan a orientación voluntaria. (Estándar: 60%) y porcentaje de las personas que se inscriben como demandante de empleo en aquellas Oficinas Emplea que cuentan con el proyecto de Orientador de Referencia. (Estándar: 50%).
- 7.8.- Porcentaje de las personas que se incorporan a orientación voluntaria. (Estándar: 60%) y porcentaje de las personas que no realizan orientación voluntaria, a iniciativa de las Oficina Emplea (Estándar: 30%).
- 7.9.- Número de las personas que reciben acciones de alfabetización. (Estándar: 3.000 personas inscritas en las Oficinas Emplea).
- 7.10.- Porcentaje de las personas que realizan orientación voluntaria. (Estándar: 20%).
- 7.11.- Porcentaje de las personas que demanden el servicio a través de la Web. (Estándar: 100%).
- 7.12.- Porcentaje de las personas que demanden el servicio. (Estándar: 100%).
- 7.13.- Porcentaje de ofertas presentadas por programas derivados de Políticas Activas de Empleo. (Estándar: 100%).
- 7.14.- Porcentaje de ofertas presentadas por empresas. (Estándar: 100%).
- 7.15.- Porcentaje de ofertas presentadas por las empresas. (Estándar: 80%).
- 7.16.- Número de empresas prospectadas. (Estándar: 4.000 empresas al año).
- 7.17.- Porcentaje de las solicitudes recibidas. (Estándar: 100%).
- 7.18.- Porcentaje de las solicitudes recibidas. (Estándar: 75%).
- 7.19.- Porcentaje de consultas gestionadas en plazo. (Estándar: 100%).
- 7.20.- Porcentaje de consultas atendidas en plazo. (Estándar: 100%).
- 7.21.- Porcentaje de las personas que solicitan el servicio. (Estándar: 100%).
- 7.22.- Porcentaje de las personas que realizan orientación voluntaria. (Estándar: 10%).
- 7.23.- Porcentaje de las personas que solicitan el servicio. (Estándar: 100%).

Los indicadores de calidad, sistema de medición y periodicidad se recogen en el Anexo I: Tabla de compromisos e indicadores de calidad.

8.-Formas de participación de los usuarios:

La participación de los usuarios se facilitará mediante los siguientes medios:

- Los cuestionarios de satisfacción que se cumplimentan al finalizar el servicio de orientación
- Personalmente en la sede de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, sita en Avenida de Irlanda, nº 14 de Toledo, de 9:00 horas a 14:00 horas en días laborables.
- Por correo postal a la dirección: Consejería de Economía, Empresas y Empleo, sita en Avenida de Irlanda, nº 14, 45071, Toledo.
- Por correo electrónico a la dirección: intermediacion.empleo@jccm.es
- Por teléfono: 925 288 000
- A través del teléfono único de información, 012 si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

9.-Iniciativas, quejas y sugerencias.

La presentación de iniciativas, quejas y sugerencias podrá hacerse por cualquiera de los siguientes medios:

- 9.1.- A través del modelo normalizado disponible en la web y que podrán descargarse en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, aprobado por Orden de 11 de octubre de 2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27 octubre).
- 9.2.- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Red de Oficinas Emplea: Servicio de Intermediación de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, Avenida de Irlanda, nº 14, 45071, Toledo.

En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos, en base al artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

También se podrán presentar las solicitudes:

- Por correo electrónico a la dirección intermediacion.empleo@jccm.es.
 - A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería de Economía, Empresas y Empleo.
 - De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
 - Llamando al teléfono 012, si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.
- La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que haya señalado como preferente.

10.- Mecanismos de comunicación de la carta

La carta estará disponible especialmente en Internet en la Sede electrónica www.jccm.es y en la Web institucional de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, la Oficina Virtual, redes sociales, en soporte digital o bien, en soporte papel en las Oficina Emplea, Delegaciones Provinciales y Consejería competente en materia de empleo, así como en aquellas otras dependencias que se estime oportuno.

11.- Garantías. Medios de subsanación.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación regulada en el apartado anterior, el gestor responsable contactará con usted en el plazo de 3 días hábiles, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

12.- Fecha de entrada en vigor y vigencia.

Esta Carta de Servicios surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez inicial de dos años desde su entrada en vigor, manteniendo su vigencia hasta que se publique una nueva revisión o actualización.

13.- Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

La información sobre la Red de Oficinas Emplea y los servicios que ofrece se encuentra en la página web: <http://empleoyformacion.jccm.es/>.

La ubicación, dirección postal, número de teléfono, correo electrónico y forma de llegar a cada una de las Oficinas Emplea se encuentra recogida en el Anexo II: Direcciones, contactos y ubicación de las Oficinas Emplea.

El horario de atención al público de las Oficinas Emplea es de 9 a 14 de lunes a viernes, a excepción de los correspondientes días festivos y de los días 24 y 31 de diciembre.

Podrán operar desde la Oficina Virtual, para los trámites habilitados, las 24 horas del día, todos los días de la semana.

En Redes Sociales estará disponible información importante acerca de los servicios que ofrecen las Oficinas Emplea tales como: ofertas de empleo, convocatorias de formación, programas de empleo, noticias y cualquier información que pudiera ser relevante para la ciudadanía y para las empresas:

- Facebook <https://es-es.facebook.com/Emplea-CLM-177285475811715/>
- Twitter: <https://twitter.com/empleaclm?lang=es>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/empleaclm>

Para operar electrónicamente con las Oficinas Emplea mediante la Oficina Virtual: e-empleo.jccm.es

Las peticiones de información pueden hacerse de la siguiente forma:

Personalmente en la sede de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, sita en Avenida de Irlanda, nº 14 de Toledo, de 9:00 horas a 14:00 horas en días laborables.

- Por correo postal a la dirección: Consejería de Economía, Empresas y Empleo, sita en Avenida de Irlanda, nº 14, 45071, Toledo.

- Por correo electrónico a la dirección: intermediacion.empleo@jccm.es

- Por teléfono: 925 288 000

- A través del teléfono único de información, 012 si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atiende la llamada la formalizará en soporte informático.

14.-Tasas y Precios públicos

Los servicios que se recogen en la carta son gratuitos y, por tanto, están exentos de cualquier tasa o precio público.

ANEXO I: TABLA DE COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTANDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
Demandas	Gestión de los trámites relativos a la demanda de empleo de las personas usuarias (alta, baja, suspensión, renovación, etc...) en un máximo de 72 horas	Porcentaje de trámites gestionados en plazo	100%	Registro de personas inscritas en las oficinas Emplea (SISPE)	Semestral
	Información de las posibilidades que ofrece la Oficina Virtual y la forma de acceder a ella en un máximo de 72 horas	Porcentajes de consultas gestionadas en plazo	80%	Registro de personas inscritas en las oficinas Emplea (SISPE)	Semestral
	Información de los servicios que se ofrecen en las Oficinas Emplea a través de su personal. En el momento de la inscripción. Adicionalmente también se podrán programar actuaciones de difusión a lo largo del año.	Porcentajes de consultas gestionadas en plazo	80%	Registro de servicio en SISPE.	Semestral
	Información de los servicios prestados mediante la difusión en la página web, la oficina virtual, redes sociales y tableros colocados en las oficinas. Actualización en el plazo máximo de 72 horas	Porcentajes de consultas gestionadas en plazo	100%	Publicación Web y Publicaciones en Redes Sociales	Semestral
Orientación	Acreditación de la Búsqueda activa de empleo para el cobro de prestaciones mediante la información y el asesoramiento para la realización del trámite y emisión del certificado cuando quede acreditado según la normativa vigente. En un plazo máximo de 72 horas desde que se solicita el trámite	Porcentaje de personas atendidas en plazo	100%	Registro de personas atendidas (SISPE)	Semestral
	Diagnóstico individualizado del nivel de empleabilidad y elaboración del perfil a partir de la definición del objetivo profesional en el desarrollo del itinerario de inserción profesional	Porcentaje de las personas que se incorporan a orientación voluntaria.	70%	Número de personas que han recibido el servicio (SISPE/SILCOI)	Semestral
		Porcentaje de las personas que se inscriben como demandante de empleo en aquellas Oficinas Emplea que cuentan con el proyecto de Orientador de referencia.	80%	Número de personas que han recibido el servicio (SISPE/SILCOI)	Semestral
	Diseño del itinerario personalizado para el empleo para mejorar las posibilidades de encontrar un empleo en el desarrollo del itinerario de inserción profesional	Porcentaje de las personas que se incorporan a orientación voluntaria	60%	Número de personas que han recibido el servicio 113 (SISPE/SILCOI)	Semestral
Porcentaje de las personas que se		50%	Número de personas que	Semestral	

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTANDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
Orientación		inscriben como demandante de empleo en aquellas Oficinas Emplea que cuentan con el proyecto de Orientador de referencia		han recibido el servicio 113 (SISPE/SILCOI)	
	Información y asesoramiento, de forma individual o grupal, sobre las herramientas, técnicas e instrumentos para realizar la búsqueda activa de empleo y preparación para la superación de pruebas de selección en el desarrollo del itinerario de inserción profesional	Porcentaje de las personas que realizan orientación voluntaria	60%	Número de servicios registrados (SISPE)	Semestral
		Porcentaje de personas que no realizan orientación voluntaria, a iniciativa de las Oficinas Emplea	30%	Número de servicios registrados (SISPE)	Semestral
	Poner a disposición alfabetización informática mediante acciones individuales o talleres grupales para facilitar el uso de las nuevas tecnologías en la búsqueda de empleo en el plazo máximo de 90 días desde su oferta/solicitud.	Número de personas que reciben acciones de alfabetización	3.000 personas inscritas en las Oficinas Emplea	Número de personas que reciben acciones de alfabetización (SISPE)	Anual
	Información sobre la situación del mercado de trabajo, nuevas oportunidades de empleo y programas para el fomento del empleo y para la mejora de la empleabilidad en el desarrollo del itinerario de inserción profesional	Porcentaje de las personas que realizan orientación voluntaria	20%	Número de servicios registrados (SISPE)	Semestral
	Asignación de un mediador para el asesoramiento y apoyo al Retorno del Talento de Castilla-La Mancha en el plazo de 72 horas desde la solicitud de la web	Porcentaje de las personas que demanden el servicio a través de la Web: https://retorno-talento.castillalamancha.es	100%	Número de solicitudes registradas	Anual
	Información y asesoramiento para la búsqueda de empleo en Europa en el marco del Programa Eures. En el plazo máximo de 72 horas desde su solicitud ante una Oficina Emplea	Porcentaje de las personas que demanden el servicio	100%	Número de servicios registrados (SISPE)	Anual
Ofertas de Empleo y asesoramiento a empresas	Gestión de las ofertas de empleo generadas por programas derivados de Políticas Activas de Empleo que se iniciará en el plazo máximo de 72 horas desde su comunicación a la OE	Porcentaje de las ofertas presentadas	100%	Número de ofertas tramitadas y número de puestos cubiertos (SISPE)	Anual
	Gestión de las ofertas de empleo presentadas por las empresas que se iniciará en el plazo máximo de 72 horas desde su comunicación a la OE	Porcentaje de las ofertas presentadas	100%	Número de ofertas registradas	Semestral

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTANDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
Ofertas de Empleo y asesoramiento a empresas	Difusión de las ofertas de empleo generadas por las empresas que se realizará en el plazo máximo de 72 horas desde su comunicación a la OE	Porcentaje de las ofertas presentadas	80%	Número de ofertas registradas	Semestral
	Prospección e identificación anual de necesidades de las empresas/empleadores en empleo y formación	Número de empresas prospectadas	4000 empresas CLM	Número de empresas prospectadas	Anual
	Participación y colaboración en procesos de selección cuando la empresa lo requiera en el plazo máximo de 72 horas desde su solicitud.	Porcentaje de las solicitudes recibidas	100%	Número de colaboraciones en procesos de selección	Anual
	Cesión de espacios a empresas para la realización de los procesos de selección en el plazo máximo de 7 días	Porcentaje de las solicitudes recibidas	75%	Número de espacios cedidos	Anual
	Dar información general acerca de los contratos, las medidas de apoyo a la contratación y fomento del empleo y las gestiones a realizar con el programa Contrat@. en el plazo máximo de 72 horas	Porcentajes de consultas gestionadas en plazo	100%	Número de consultas presentadas	Anual
Formación y Cualificación para el empleo	Información de la programación de la Consejería competente en materia de empleo sobre formación profesional para el empleo en el plazo máximo de 7 días desde la aprobación de las acciones formativas	Porcentajes de consultas atendidas en plazo	100%	Envíos de SMS Publicación en Redes sociales Información en Oficina virtual y web Información en tabloneros de anuncios de las Oficinas Emplea Registro del servicio en SISPE	Anual
	Asesoramiento de la formación adecuada en función del objetivo profesional del demandante en un plazo máximo de 72 desde la realización de la consulta	Porcentaje de las personas que solicitan el servicio	100%	Número de servicios registrados (SISPE)	Semestral
	Facilitar el acceso a cursos de formación desde orientación laboral durante el mes anterior al inicio de los cursos	Porcentaje de las personas que realizan orientación voluntaria	10%	Número de servicios registrados (SISPE/FOCO)	Anual
Autoempleo	Asesoramiento técnico directo para el autoempleo en las Oficinas Emplea o derivación a la red de entidades colaboradoras especializadas en el plazo máximo de 72 horas	Porcentaje de las personas que lo demandan	100%	Número de servicios registrados (SISPE)	Semestral

ANEXO II: DIRECCIONES, CONTACTOS Y UBICACIÓN DE LAS OFICINAS EMPLEA

OFICINAS EMPLEA	DOMICILIO	C.P.	TELÉFONO	E-MAIL	UBICACIÓN
PROVINCIA DE ALBACETE					
Albacete-Cid	C/ Cid, 29 -31	02002	967196600	oealbacete-cid@jccm.es	Como llegar
Albacete-Cubas	C/ Ntra. Sra. de Cubas, 2	02006	967196630	oealbacete-cubas@jccm.es	Como llegar
Alcaraz	C/ Padre Pareja, 1	02300	967196650	oealcaraz@jccm.es	Como llegar
Almansa	C/ Galileo, 2	02640	967196670	oealmansa@jccm.es	Como llegar
Casas-Ibáñez	Avda. del Vino, 2	02200	967196660	oecasasibanez@jccm.es	Como llegar
Caudete	Paseo Luis Golf, 14	02660	967196680	oecaudete@jccm.es	Como llegar
Elche de la Sierra	C/ Jose Antonio Merenciano, 5	02430	967196690	oeelchedelasierra@jccm.es	Como llegar
Hellín	C/ San Juan de Dios, 3	02400	967196700	oehellin@jccm.es	Como llegar
La Roda	C/ Puerta de Cuenca, 62-64	02630	967196720	oelaroda@jccm.es	Como llegar
Villarrobledo	C/ Estación, 14	02600	967196730	oevillarrobledo@jccm.es	Como llegar
PROVINCIA DE CIUDAD REAL					
Alcázar de San Juan	Avda. Constitución, s/n	13600	926277531	oealcazardesanjuan@jccm.es	Como llegar
Almadén	C/ Mayor, 13	13400	926277550	oealmaden@jccm.es	Como llegar
Almagro	C/ Bolaños, 32	13270	926277560	oealmagro@jccm.es	Como llegar
Ciudad Real	C/ Echegaray, 3	13004	926277500	oeciudadreal@jccm.es	Como llegar
Daimiel	C/ Prim, 24	13250	926277570	oedaimiel@jccm.es	Como llegar
Manzanares	C Lope de Vega, 54	13200	925277590	oemanzanares@jccm.es	Como llegar
Piedrabuena	C/ Camilo José Cela, 8	13100	925277610	oepiedrabuena@jccm.es	Como llegar
Puertollano	C/ Pablo Neruda, 8	13500	926277520	oepuertollano@jccm.es	Como llegar
La Solana	Ctra. De Valdepeñas, s/n	13240	926277580	oelasolana@jccm.es	Como llegar
Tomelloso	C/ San Fernando, 15	13700	926277620	oetomelloso@jccm.es	Como llegar
Valdepeñas	C/ Virgen, 1 - 1ª Planta	13300	926277630	oevaldepenas@jccm.es	Como llegar
Villanueva de los Infantes	C/ Las Minas, s/n	13320	926277650	oevillanuevadelosinfantes@jccm.es	Como llegar
PROVINCIA DE CUENCA					
Belmonte	C/ Elena Osorio, 3	16640	969247700	oebelmonte@jccm.es	Como llegar

OFICINAS EMPLEA	DOMICILIO	C.P.	TELÉFONO	E-MAIL	UBICACIÓN
Cañete	C/ Jardín de los Mendoza, 1	16300	969247740	oecanete@jccm.es	Como llegar
Cuenca	C/ Parque San Julián, 13	16001	969246700	oecuenca@jccm.es	Como llegar
Motilla del Palancar	Ronda Sur, 18	16200	969247720	oemotilladelpalancar@jccm.es	Como llegar
Tarancón	C/ Peña del Aguila, s/n	16400	969247730	oetarancón@jccm.es	Como llegar
GUADALAJARA					
Azuqueca de Henares	C/ Romero, 7	19200	949259320	oeazuqueca@jccm.es	Como llegar
Cifuentes	C/ del Remedio, 19	19420	949259340	oecifuentes@jccm.es	Como llegar
Guadalajara	C/ Regino Pradillo, 3	19004	949259413	oeguadalajara@jccm.es	Como llegar
Molina de Aragón	c/ Carmen, 1	19300	949259310	oemolinadearagon@jccm.es	Como llegar
Pastrana	Plaza del Dean, 7	19100	949259330	oepastrana@jccm.es	Como llegar
Sigüenza	C/ Alfonso VI, 2	19250	949259300	oesigüenza@jccm.es	Como llegar
TOLEDO					
Illescas	C/Aragón, 6	45200	925330800	oelillescas@jccm.es	Como llegar
Mora	Glorieta de Eusebio Méndez s/n	45400	925330910	oemora@jccm.es	Como llegar
Ocaña	Pz. Gutiérrez de Cárdenas, 1	45300	925330850	oecana@jccm.es	Como llegar
Quintanar de la Orden	c/ Extremadura, 4	45800	925330880	oequintanar@jccm.es	Como llegar
Talavera de la Reina- Amor Divino	C/ Amor Divino, 3	45600	925839410	oetalavera-amordivino@jccm.es	Como llegar
Talavera de la Reina- Avda. Pio XII	Avda. Pio XII, 2 A	45600	925839445	oetalavera@jccm.es	Como llegar
Toledo	Bajada de Castilla-La Mancha, 5 (entrada posterior)	45003	925330830	oetoledo@jccm.es	Como llegar
Torrijos	C/ Año de la Ciencia, 7	45500	925330900	oetorrijos@jccm.es	Como llegar
Villacañas	Plaza de España, 16	45860	925330860	oevillacanas@jccm.es	Como llegar
Corresponsalía de Madridejos	c/ del Salvador, 25 - 1ª planta izda.	45710	925330920	oemadridejos@jccm.es	Como llegar