

RESOLUCIÓN de 5 de junio de 2006, de la Dirección Gerencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios para Clientes Contratadores Públicos “Orientada a la Transparencia” y se dispone su publicación.

Visto el proyecto de Carta de Servicios cuya elaboración se ha confiado al Servicio de Mejora Continua e Intermediación del SEXPE, y examinado su contenido, previo informe de la Dirección General de Coordinación e Inspección, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios para Clientes contratadores públicos “Orientada a la Transparencia”, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios para Clientes Contratadores Públicos “Orientada a la Transparencia” para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de los Servicios Centrales de este Organismo en Mérida, en las sedes de los Servicios Provinciales en Cáceres y Badajoz, en todos los Centros de Empleo del SEXPE, en los Centros de Formación Ocupacional del SEXPE de Cáceres y de Don Benito y en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de Internet <http://sia.juntaex.es>.

En Mérida, a 5 de junio de 2006.

El Director Gerente del Servicio Extremeño Público de Empleo,
JAIME RUIZ PEÑA

A N E X O

**“CARTA DE SERVICIOS PARA CLIENTES CONTRATADORES PÚBLICOS”
“Orientada a la Transparencia”**

PRÓLOGO

El Servicio Extremeño Público de Empleo es el organismo público que tiene encomendada, en el ámbito de la Comunidad Autónoma

de Extremadura, la gestión de las políticas activas de empleo. Estas políticas tienen como finalidad facilitar a los trabajadores, en especial desempleados, la obtención de un puesto de trabajo y a los empleadores, la contratación de trabajadores adecuados a sus necesidades de producción de bienes y servicios.

Un gran número de medidas para la dinamización y fomento del empleo desarrolladas por el SEXPE, tienen como colaboradores a Entidades Públicas.

El servicio a los ciudadanos es un principio fundamental que ha de regir la actuación de la Administración. La evolución de la sociedad exige una renovación de la Administración y de sus mecanismos para garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos cuando entran en relación con ella.

Las Cartas de Servicios se integran dentro de una serie de acciones encaminadas a la construcción de una nueva Administración, que sepa responder a los desafíos derivados de la transformación de la sociedad y a las demandas de los ciudadanos, situándolos en el centro de sus decisiones.

Mediante la presente Carta de Servicios el SEXPE asume el compromiso de prestar un servicio de calidad a los usuarios, logrando así un acercamiento de la Administración al ciudadano y una mejora de sus condiciones de vida.

Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

I.1. Datos identificativos.

El Servicio Extremeño Público de Empleo (SEXPE) es un organismo autónomo de carácter administrativo, dotado de personalidad jurídica propia y adscrito a la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de trabajo, conforme a lo dispuesto en la Ley 7/2001, de 14 de junio, de creación del SEXPE. Actualmente tiene asignadas estas competencias la Consejería de Economía y Trabajo, según el Decreto del Presidente 26/2003, de 30 de junio, por el que se distribuyen las competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

El SEXPE es una organización pública que presta servicios de calidad mediante políticas activas de empleo, con especial relevancia en la recualificación continua de los recursos humanos, que incrementa la empleabilidad tanto de los usuarios (desempleados y ocupados) y los clientes (empresas y administraciones)

como del mercado de trabajo regional, interviniendo activamente con trabajadores motivados e implicados. En definitiva, personas que trabajamos para que puedan trabajar personas. Las normas por las que se rige su actuación se recogen en la mencionada Ley 7/2001, de 14 de junio, de creación del SEXPE y el Decreto 123/2001, de 25 de julio, por el que se aprueban sus Estatutos.

1.2. Identificación del Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios para Clientes Contratadores Públicos "Orientada a la Transparencia" es el Servicio de Mejora Continua e Intermediación del SEXPE, sito en C/ San Salvador, núm. 9 (Mérida).

1.3. Direcciones y horarios.

— Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Sede Central en Mérida:

C/ San Salvador, núm. 9

C.P. 06800

Tel.: 924 027300

Fax: 924 027347

Dirección de correo electrónico: dgsexpe@eco.juntaex.es

Servicios Territoriales:

En Badajoz:

Avda. de Colón, 6

C.P. 06005

Tel.: 924 012800

Fax: 924 012801

Dirección de correo electrónico: dgsexpe@eco.juntaex.es

Servicios Territoriales:

En Cáceres:

Avda. de la Hispanidad, 3

C.P. 10002

Tel.: 927 005170

Fax: 927 005171

Dirección de correo electrónico: dgsexpe@eco.juntaex.es

Direcciones en Internet:

<http://www.empleaextremadura.com>

— Horarios de atención al público:

— En los Servicios Centrales del SEXPE en Mérida y en los Servicios Territoriales del SEXPE en Cáceres y Badajoz: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

El Servicio Extremeño Público de Empleo ofrece los siguientes servicios:

a) Asesorar sobre cuál es el tipo de proyecto que mejor se adecúe a sus necesidades.

b) Orientar sobre el diseño del programa de empleo para el logro de objetivos de cualificación e Inserción.

c) Orientar sobre los programas facilitadores de iniciativas de empleo.

d) Informar del conjunto de actividades financiadas mediante programas: inversiones e infraestructuras, instalaciones, etc.

e) Definir las alternativas de contratación según fórmulas laborales existentes.

f) Gestión de contrataciones públicas según los diferentes tipos de contratos.

g) Atender y resolver las consultas realizadas en el ámbito de contratación.

h) Tramitar las solicitudes de ayudas para la ejecución de los programas.

i) Aportar la información veraz y oportuna, mediante sondeos, de los posibles candidatos a tener en cuenta en la selección de trabajadores por parte de la entidad beneficiaria.

j) Colaborar en la selección de demandantes para la ejecución de los programas de empleo solicitados.

k) Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los programas de empleo.

l) Recepcionar y atender las quejas y sugerencias formuladas.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

a) De ámbito estatal

— Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y sus modificaciones posteriores.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - 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 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo.
 - Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
 - Orden de 15 de julio de 1999 por la que se establecen las bases de concesión de subvenciones públicas para el fomento del desarrollo local e impulso de los proyectos y empresas calificados como I+E.
 - Orden de 26 de octubre de 1998 por la que se establecen las bases de concesión de subvenciones públicas para la contratación, por las Corporaciones Locales, de desempleados para la realización de obras y servicios de interés general y social.
 - Orden de 19 de diciembre de 1997 por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones públicas en el ámbito de la colaboración con órganos de la Administración General del Estado y sus organismos autónomos, Comunidades Autónomas, Universidades e instituciones sin ánimo de lucro, que contraten trabajadores desempleados para la realización de obras y servicios de interés general y social.
 - Real Decreto 282/1999, de 22 de febrero, por el que se establece el Programa de Talleres de Empleo.
 - Orden de 14 de noviembre de 2001, por la que se desarrolla el Real Decreto 282/1999, de 22 de febrero, por el que se establece el Programa de Talleres de Empleo, y se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones públicas a dicho Programa.
 - Orden de 14 de noviembre de 2001 por la que se regula el Programa de Escuelas Taller y Casas de Oficios y las Unidades de Promoción y Desarrollo y se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones públicas a dichos programas.
 - Orden de 20 de enero de 1998 por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo.
- b) De ámbito autonómico.
- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano.
 - Orden de la Consejería de Presidencia de 11 de septiembre de 2000, por la que se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización.
 - Decreto 77/1990, de 16 de octubre, que regula el Régimen General de concesión de subvenciones.
 - Ley 7/2001, de 14 de junio, de creación del Servicio Extremeño Público de Empleo.
 - Decreto 123/2001, de 25 de julio, por el que se aprueban los Estatutos del Organismo Autónomo, Servicio Extremeño Público de Empleo.
 - Decreto 110/2002, de 23 de julio, por el que se establecen las bases reguladoras de diversas líneas de actuación en materia de desarrollo y empleo local en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - Decreto 160/2005, de 5 de julio, por el que se regulan medidas de empleo y formación ocupacional a desarrollar por el SEXPE, en el marco de actuación del Plan Integral de Empleo de Extremadura.
 - Decreto 25/2002, de 11 de marzo, por el que se regulan los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficios, Talleres de Empleo y Unidades de Promoción y Desarrollo y se establece el procedimiento para la concesión de subvenciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - Decreto 140/2002, de 8 de octubre, por el que se establecen las bases reguladoras para la contratación de Agentes de Desarrollo en Nuevas Tecnologías por las Mancomunidades de Municipios de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - Decreto 33/2002, de 3 de abril, por el que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones públicas por el SEXPE en el ámbito de la colaboración con órganos de la Administración General del Estado y sus Organismos Autónomos, la Administración General de la Comunidad Autónoma de Extremadura y sus Organismos Autónomos, Universidades e instituciones sin ánimo de lucro, que contraten trabajadores desempleados para la realización de obras y servicios de interés general y social.
 - Decreto 61/2001, de 17 de abril, por el que se regula el Plan Regional sobre Formación, Perfeccionamiento y Cualificación Profesional de trabajadores y desempleados.

— Decreto 238/2005, de 9 de noviembre, por el que se regulan medidas de fomento del empleo de experiencia en colaboración con las Administraciones Locales y por el que se modifican el Decreto 166/2004, de 9 de noviembre, el Decreto 140/2002, de 8 de octubre y el Decreto 33/2002, de 3 de abril.

— Decreto 20/2003, de 25 de febrero, por el que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 94/1997, de 15 de julio, por el que se regulan las subvenciones para proyectos de inversión nueva en materiales y equipos en Escuelas Taller y Casas de Oficio de Extremadura.

— Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

4. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

4.1. Compromisos de calidad asumidos por el SEXPE.

La relación de los servicios prestados y los Derechos que asisten a los ciudadanos y usuarios que los demandan se prestará conforme a los siguientes compromisos de calidad:

— Comunicar a las Entidades, a través de la convocatoria pública, los criterios prioritarios establecidos por el SEXPE para valorar los proyectos que posean mayor interés colectivo y social.

— Realizar comunicación pública de los proyectos y Entidades beneficiarias de subvenciones, por cada programa, una vez resueltas las convocatorias.

— Informar al 100% de los agentes susceptibles de participar en los programas de empleo del alcance y financiación de los mismos.

— Informar a la Entidades beneficiarias de subvenciones de la sistemática de gestión de los Programas de Empleo.

— Asignación de un responsable del SEXPE, por cada uno de los programas, a las Entidades beneficiarias para la gestión global de acciones.

— Informar al 100% de las entidades públicas de Extremadura de los servicios ofrecidos por el SEXPE a las mismas.

— Difundir a todos los Centros de Empleo las ofertas derivadas de programas del SEXPE, en un plazo máximo de 10 días desde la emisión de la Resolución.

— Enviar a candidatos a las Ofertas presentadas para la gestión de programas de acuerdo con los criterios de cada normativa (transparencia y equidad).

— Medir de forma permanente la satisfacción de los clientes (Contratadores públicos) con respecto a los servicios ofrecidos por el SEXPE, a través de cuestionarios/encuestas SERVQUAL.

— Atender las consultas realizadas en un plazo no superior a 48 horas.

— Atender las quejas o sugerencias en un plazo no superior a 22 días hábiles.

4.2. Indicadores de Calidad.

Los indicadores de calidad que permitirán comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad definidos son los siguientes:

1. Número de proyectos presentados que obtienen valoración máxima en los criterios prioritarios establecidos sobre el total de proyectos presentados.

2. Número de convocatorias resueltas publicadas en el D.O.E. sobre el total de convocatorias de programas.

3. Número de Entidades que han presentado proyecto sobre el número de Entidades existentes.

4. Número de anuncios en prensa por programa.

5. Índice de efectividad de las campañas.

6. Número de Entidades beneficiarias informadas sobre el total de solicitantes.

7. Número de técnicos asignados por programas.

8. Número de Entidades informadas sobre el total de Entidades existentes.

9. Número de Ofertas de Empleo difundidas sobre el total de ofertas de empleo registradas.

10. Tiempo medio desde la emisión de la Resolución y la Difusión.

11. Número de candidatos citados que cumplen los requisitos normativos sobre el total de candidatos que cumplen requisitos.

12. Índice de satisfacción de los contratadores públicos sobre el servicio recibido.

13. Tiempo medio de respuesta.

14. Tiempo medio de resolución de quejas.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los ciudadanos.

Los derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos, con carácter general, en la Constitución Española, así como en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

No obstante lo anterior, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha querido dotar de especial relevancia a este conjunto de potestades públicas, y ha aprobado la “Carta de Derechos de los ciudadanos” como auténtico mandato que nuestra Administración asume y cuyo ejercicio se compromete a facilitar a cuantas personas físicas o jurídicas a través de sus representantes se relacionen con ella.

Dicha Carta, que se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, se concibe como un instrumento que convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquellos, convirtiéndoles en su referente de actuación. Así, se reconocen los Derechos “a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos”, “a recibir una atención adecuada”, “a obtener información”, “a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada”, “a una Administración responsable ante el ciudadano” y “a participar activamente en los servicios públicos”.

Algunas de cuyas manifestaciones más concretas que inciden en las funciones del Servicio Extremeño Público de Empleo son las siguientes:

- Recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento del Servicio y los requisitos genéricos de sus procedimientos.
- Conocer el contenido actualizado de las normas aplicables por el Servicio mediante sistemas de datos fácilmente accesibles.
- Obtener la ayuda e información necesarias para cumplimentar las instancias que se dirijan al Servicio.
- Formular quejas y sugerencias relativas al funcionamiento del Servicio.

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos y usuarios que hagan uso de los servicios que presta el SEXPE colaboran con éste a través de los siguientes medios:

— Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que puedan realizarse de manera periódica.

— Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo; así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias podrán ser presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de Internet en el buzón de correo electrónico de la Consejería de Presidencia específicamente dedicado a la información y atención al ciudadano:

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberá indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las Quejas y Sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.