

CARTA DE SERVICIOS

Red de
Oficinas Emplea
de Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha

Consejería de Economía,
Empresas y Empleo



1

DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

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.

Asimismo, se prestará atención individualizada a las empresas ubicadas dentro de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Para facilitar los trámites y prestación de servicios a las personas demandantes de empleo y a las empresas de Castilla-La Mancha, 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 a la Ley 3/2023 de Empleo, de 28 de febrero, el ejercicio de las funciones necesarias para la gestión de la intermediación laboral, entendida esta como el conjunto de acciones destinadas a proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a las entidades empleadoras las personas trabajadoras más apropiadas a sus requerimientos y necesidades.

De igual modo, la Red de Oficinas Emplea tiene encomendada la prestación de los servicios garantizados incluidos en la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo aprobada por Real Decreto 438/2024, de 30 de abril, de orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva, intermediación, colocación y asesoramiento a empresas, formación en el trabajo y asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento viable y la dinamización del desarrollo económico local. 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

- Ley 3/2023, de 28 de febrero de empleo.
- Ley 4/2025, de 11 de julio, de Simplificación, Agilización y Digitalización Administrativa de Castilla-La Mancha.
- 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 438/2024, de 30 de abril, por el que se desarrollan la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y los servicios garantizados establecidos en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- Real Decreto 818/2021, de 28 de septiembre, por el que se regulan los programas comunes de activación para el empleo del Sistema Nacional de Empleo
- 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.
- Resolución de 12 de mayo de 2022, de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se califica el Centro de Orientación, Emprendimiento e Innovación para el Empleo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS 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 atención personalizada a las personas, empresas y entidades usuarias proporcionándoles los servicios de la cartera de forma integral y adecuada a sus necesidades específicas.
- Derecho a la igualdad y no discriminación en el acceso y consolidación del empleo y desarrollo profesional.
- Incorporación del enfoque de género en la atención personalizada, en la comunicación inclusiva, en la prestación de los servicios y en el despliegue de las actuaciones de empleo a las personas usuarias de los servicios de empleo.
- 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.
- 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.

CARTA DE SERVICIOS

Red de Oficinas Emplea de Castilla-La Mancha

- Asimismo, las personas y empresas usuarias podrán acceder a muchos de estos servicios de forma telemática a través de la Oficina Virtual de Castilla-La Mancha, que permite realizar trámites, consultas y gestiones relacionadas con el empleo y la formación sin necesidad de desplazarse.

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

- Mantener actualizados todos sus datos registrados en las Oficinas Emplea.
- 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.
- Suscripción del acuerdo de actividad cumpliendo así con la normativa vigente, artículo 3 f), de la Ley 3/2023, de 28 de febrero de Empleo y artículo 45 del Real Decreto 438/2024, de 30 de abril, por el que se desarrollan la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y los servicios garantizados establecidos en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.

Para el efectivo cumplimiento de los derechos anteriores, **las empresas deberán:**

- Mantener actualizados todos sus datos registrados en las Oficinas Emplea.
- Facilitar para la gestión de ofertas de empleo todos los datos necesarios como: ocupación solicitada, requisitos y competencias requeridos, condiciones laborales, salarios ofrecidos.
- Reportar información a la Oficina Emplea de referencia acerca del desarrollo del proceso de selección, así como del resultado final del mismo.
- Proporcionar ofertas de empleo conforme a la legalidad vigente y cualquier otro aspecto incluido en la normativa del sector profesional correspondiente.





SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

La Oficina Virtual de Castilla-La Mancha complementa la atención presencial que prestan las Oficinas Emplea, ofreciendo a la ciudadanía y a las empresas un canal telemático para la gestión de trámites relacionados con el empleo y la formación. A través de este espacio en línea, disponible en <https://e-empleo.jccm.es/OVI/>, es posible realizar inscripciones y renovaciones de la demanda de empleo, consultar ofertas laborales, acceder a servicios de orientación y formación, y efectuar gestiones administrativas de forma cómoda, segura y sin necesidad de desplazamientos.

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.

Esta área también ofrecerá información de todos los recursos disponibles en las Oficinas Emplea.

5.2. Orientación profesional.

Orientación profesional integral e inclusiva con el objetivo de mejorar el nivel de empleabilidad, promover la carrera profesional y facilitar la contratación u orientación hacia el autoempleo, proporcionando la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, y el acompañamiento en las transiciones laborales a las personas demandantes de servicios de empleo, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de la vida laboral.

Se podrá acceder a este servicio de forma voluntaria, a demanda de la persona interesada que se encuentre inscrita en una Oficina Emplea tanto en situación de desempleada como ocupada.

En el supuesto de que la persona sea beneficiaria de prestaciones por desempleo, tanto en nivel contributivo como no contributivo que conlleven la obligación de participar en sesiones de orientación, así como aquellas personas que, por su participación en programas de políticas activas de empleo, que conlleven orientación asociada, la Oficina Emplea posibilitará la prestación de este servicio y la persona beneficiaria tendrá la obligación de participar activamente en este servicio.

5.3. Servicios de intermediación, colocación y asesoramiento a empresas.

Tienen por objeto identificar y gestionar ofertas de empleo pudiendo localizar y desarrollar nuevas oportunidades de empleo.

Podrán ser usuarias de estos servicios las personas, empresas y demás entidades empleadoras públicas o privadas con capacidad para contratar, independientemente de su forma jurídica.

Además, estos servicios facilitarán información sobre las modalidades de contratación, incentivos y requisitos sobre la tramitación de las ayudas.

Los servicios de intermediación, colocación y asesoramiento a empresas comprenderán, los servicios que a continuación se relacionan:

- a)** Gestión de las ofertas de empleo. Se utilizará la Plataforma "Empleo CLM" <https://empleo.castillalamancha.es/>.
- b)** Información y asesoramiento a la contratación y las medidas de apoyo a la misma.
- c)** Prospección y captación de ofertas de empleo.
- d)** Identificación de las necesidades de las empresas.
- e)** Información y apoyo sobre procesos de comunicación de las contrataciones.
- f)** Apoyo en los procesos de recolocación.
- g)** Información y asesoramiento sobre la difusión de ofertas en el ámbito de la Unión Europea a través de la Red EURES.
- h)** Asesoramiento y participación en los procesos de selección.
- i)** Cesión de espacios para la realización de las pruebas que formen parte del proceso de selección.



5.4. Formación y cualificación para el empleo.

A la ciudadanía se ofrecerá información de las acciones formativas disponibles y asesoramiento sobre aquellas que sean más adecuadas, en función de su perfil profesional y formación previa y de las oportunidades laborales existentes.

A las empresas se les ofrecerá información y asesoramiento de acciones y programas de formación profesional en el ámbito laboral que pueden solicitar para la formación de su personal, presente o futuro.

5.5. Asesoramiento para el Autoempleo.

Tiene por objeto promover iniciativas emprendedoras y generadoras de empleo y autoempleo, brindando asesoramiento integral y acompañamiento a la activación de proyectos viables.

Para este asesoramiento cabe la derivación a entidades colaboradoras que pueda haber en colaboración con la Consejería de Economía, Empresas y Empleo de Castilla-La Mancha.

6

COMPROMISOS DE CALIDAD.

Los compromisos adquiridos, en relación con los respectivos servicios prestados son los siguientes.

- 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 tanto la Oficina Virtual como la plataforma "Empleo CLM" 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.

CARTA DE SERVICIOS

Red de Oficinas Emplea de Castilla-La Mancha

- 6.5.** Acreditación de la búsqueda activa de empleo 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.** Firma del "Acuerdo de Actividad", 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.
- 6.7.** 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.
- 6.8.** Diseño del itinerario personalizado para el empleo para mejorar las posibilidades de encontrar un empleo en el desarrollo del itinerario de inserción.
- 6.9.** 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
- 6.10.** 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.
- 6.11.** 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.
- 6.12.** Asesoramiento y apoyo al Retorno del Talento de Castilla-La Mancha en el plazo máximo de 48 horas desde la solicitud de la web.
- 6.13.** Información y asesoramiento para la búsqueda de empleo en Europa en el marco del Programa EURES en el plazo máximo de 96 horas desde la solicitud ante una Oficina Emplea.
- 6.14.** Gestión de las ofertas de empleo generadas por programas derivados de Políticas Activas de Empleo. Se iniciará el plazo máximo de 96 horas desde la solicitud ante una Oficina Emplea.



- 6.15.** Gestión de las ofertas de empleo presentadas por las empresas y preselección de candidatos. Se iniciará el plazo máximo de 96 horas desde la solicitud ante una Oficina Emplea.
- 6.16.** Difusión de las ofertas de empleo presentadas por las empresas en el plazo máximo de 72 horas desde su comunicación a la OE.
- 6.17.** Prospección e identificación anual de necesidades de las empresas/empleadores en empleo y formación.
- 6.18.** Participación y colaboración en procesos de selección, cuando la empresa lo requiera en el plazo máximo de 96 horas desde su solicitud.
- 6.19.** Cesión de espacios a empresas para la realización de los procesos de selección en el plazo máximo de 7 días.
- 6.20.** 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.
- 6.21.** 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.
- 6.22.** Asesoramiento de la formación adecuada en función del objetivo profesional del demandante en el plazo máximo de 96 horas desde la realización de la consulta.
- 6.23.** Facilitar el acceso a cursos de formación desde orientación laboral durante el mes anterior al inicio de los cursos.
- 6.24.** Asesoramiento técnico directo para el autoempleo en las Oficinas Emplea o derivación a la red de entidades colaboradoras especializadas en el plazo máximo de 96 horas.

7 INDICADORES DE CALIDAD.

Los indicadores de calidad, sistema de medición y periodicidad se recogen en el ANEXO I: TABLA DE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD.

8 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS Y EMPRESAS USUARIAS.

La participación de las personas usuarias se facilitará mediante los siguientes medios:

- Los cuestionarios de satisfacción del servicio de orientación que se cumplimentan al finalizar el servicio de orientación.
- Los cuestionarios de satisfacción destinados a las empresas que se cumplimentan al finalizar el servicio solicitado de gestión de ofertas.
- Indicadores de objetivos incluidos en el Anexo IV del Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno 2025, publicados en el BOE nº 183, de 31 de julio de 2025, que contiene la relación y la descripción detallada de los indicadores establecidos para todos los objetivos que se distribuyen en cada uno de los bloques del Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno 2025.
- 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 las direcciones: intermediacion.empleo@jccm.es y/o coecim@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.



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 Empleo: 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 las direcciones: intermediacion.empleo@jccm.es y/o coecelm@jccm.es
- A través del formulario electrónico de la sede <https://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 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 de Servicios estará disponible en la Sede electrónica <https://www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania/cartas-de-servicios-0> 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, de manera visible, 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, correo electrónico, 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.



INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO, RED OFICINAS EMPLEA.

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. La información sobre esta Oficina y, en concreto, sus trámites habilitados, está disponible en esta dirección [web: https://e-empleo.jccm.es/OVI/jsp/](https://e-empleo.jccm.es/OVI/jsp/)

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 las direcciones: intermediacion.empleo@jccm.es y/o coecim@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.

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.

CARTA DE SERVICIOS

Red de Oficinas Emplea de Castilla-La Mancha



CÓMO LLEGAR



Consejería de Economía, Empresas y Empleo



intermediación.empleo@jccm.es



Avda. de Irlanda nº 14. 45005 Toledo



925 288 000



Castilla-La Mancha

Red de Oficinas Emplea de Castilla-La Mancha
Consejería de Economía, Empresas y Empleo

