

El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Trabajo y Economía Social que asume, desde 2003, las funciones del antiguo Instituto Nacional de Empleo (INEM), a excepción de las empleo y formación que han sido transferidas a las Comunidades Autónomas.

## Servicios que prestamos

### Información

- Información general y asistencia personalizada.
- Información institucional: estadísticas e informes sobre el mercado laboral, nacional e internacional.

### Gestión

#### Servicios para los ciudadanos

- Tramitación y pago de las prestaciones por desempleo (contributiva, subsidios, RAI, SED, subsidio agrario, abono acumulado, pago único, cese de actividad de autónomos, etc.).
- Inscripción en ofertas de empleo, búsqueda de ofertas de empleo y movilidad territorial, a través de nuestra web en los espacios **Portal Único de Empleo "Empléate"** y **Red EURES**.
- Expedición de certificados percepción de prestaciones.
- Obtención del registro CL@VE.
- Inscripción en el Registro del **Sistema Nacional de Garantía Juvenil**.

#### Servicios para las empresas

- Inscripción de centros de formación.
- Información general sobre las Agencias de Colocación y su gestión.
- Espacio para publicar sus ofertas de empleo y buscar profesionales a través de nuestra web en el **Portal Único de Empleo**.
- Registro de contratos de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes.
- Comunicación por vía electrónica de la contratación laboral a través de la aplicación **Contrat@** y los certificados de empresa a través de **Certific@2**.

#### Servicios para las Administraciones Públicas y entidades sin ánimo de lucro

- Registro y difusión de AAPP y entidades sin ánimo de lucro que sean socios o miembros de EURES España.
- Concesión de subvenciones para promover la contratación.
- Acciones de Formación Profesional dirigidas a personal militar y 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.

En las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla prestamos, también, los servicios relacionados con el empleo y la formación.

#### Servicios electrónicos

Prestados a través de nuestra web [www.sepe.es](http://www.sepe.es), nuestra **Sede Electrónica** y el **Portal Único de Empleo "Empléate"**. Verifica los requisitos técnicos para utilizar los servicios electrónicos

#### Servicios telefónicos

Se prestan a través de los siguientes números telefónicos:

- Cita Previa 91 926 79 70
- Ciudadanos 91 273 83 83 921 75 04 98

Consulta los números provincializados en [www.sepe.es](http://www.sepe.es)

## Compromisos de calidad

### Compromisos

1. Realizar el pago de todas las prestaciones contributivas reconocidas a través de la Sede Electrónica del SEPE, antes del día 10 del mes siguiente a su reconocimiento.
2. Contestar las consultas electrónicas, relativas a "Contratos y Bonificaciones" y "TAED", enviadas a través de nuestra web en el plazo de entre 1 y 5 días laborables desde que se formulan.
3. Activar el alta de las empresas en el Portal Único de Empleo "Empléate", en el plazo de 24 horas laborables desde que se solicite.
4. Poner a disposición del público las estadísticas mensuales correspondientes al paro registrado, la contratación y las prestaciones por desempleo a las 9h del 2º día laborable de cada mes.
5. Poner a disposición del público en nuestra web ([www.sepe.es](http://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.
6. Poner a disposición del público en nuestra web ([www.sepe.es](http://www.sepe.es)), el Boletín Trimestral del mercado del trabajo (BTM), en un plazo de 10 días hábiles desde la publicación de la EPA del correspondiente trimestre.

### Indicadores

Porcentaje de:

1. Prestaciones contributivas, reconocidas a través de la Sede Electrónica del SEPE, pagadas antes del día 10 del mes siguiente de su reconocimiento.
2. Consultas electrónicas contestadas en plazo, relacionadas con contratos y bonificaciones y TAED.
3. Empresas dadas de alta en el Portal Único de Empleo, "Empléate" en el plazo de 24 horas laborables.
4. Estadísticas mensuales puestas a disposición del público en fecha y hora comprometidas.
5. 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.
6. Boletines Trimestrales del mercado del trabajo (BTM), publicados en nuestra web corporativa en un plazo de 10 días hábiles, desde la publicación de la EPA del correspondiente trimestre.

## Medidas de Subsanación - Quejas y Sugerencias

### Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

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

### Unidad responsable de la carta

Subdirección General de Recursos y Organización  
C/ Condesa de Venadito nº 9, 28027 Madrid  
[subdireccion.recursos@sepe.es](mailto:subdireccion.recursos@sepe.es)  
Teléfono: 91 585 98 88

### Quejas y sugerencias

Se podrán presentar por correo postal, presencialmente en todas nuestras dependencias: oficinas, direcciones provinciales y servicios centrales, y en nuestra Sede Electrónica, con certificado digital.

Para la descarga completa la Carta de Servicios 2021-2024:

