



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ADE

Facultad de Administración
y Dirección de Empresas /UPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

Calidad en la prestación de servicios públicos gestionados
por el SEPE en la Comunidad Valenciana: Nivel de
satisfacción de los administrados.

Trabajo Fin de Grado

Grado en Gestión y Administración Pública

AUTOR/A: Infante González, Paola Marina

Tutor/a: Amat Lombart, Pablo

CURSO ACADÉMICO: 2023/2024

Me gustaría expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de este trabajo de fin de grado. Sus valiosas aportaciones y apoyo fueron fundamentales para este proyecto. Especialmente quiero agradecer a mi padre por ayudarme a buscar un tema que realmente me inspirase y a mi madre por su ayuda con la carrera en estos largos 4 años, a mi hermana por animarme a seguir siempre adelante y a mi tutor por su gran paciencia.

A todos ellos, muchas gracias de corazón.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Capítulo 1: Introducción.....	6
1.1 Resumen.....	6
1.2 Objeto.....	7
1.3 Objetivos.....	7
1.4 Metodología del trabajo.....	7
Capítulo 2: Marco teórico.....	8
2.1 Calidad en la prestación de servicios públicos: Medición de la calidad.	8
2.2 Aproximación teórica a la organización, funciones y responsabilidades del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).....	13
2.2.1 Funciones y responsabilidades.....	13
2.2.2 Carta de servicios.....	14
Capítulo 3: Marco normativo.....	17
3.1 Normativa estatal.....	17
3.2 Normativa de la comunidad valenciana aplicable.....	19
3.3 Normativa interna del SEPE.....	20
Capítulo 4: Análisis del servicio prestado por el SEPE en relación con la Renta Activa de Inserción (RAI).....	22
4.1 Configuración de la RAI.....	22
4.2 Devolución de la RAI y procedimiento en caso de cobro indebido.....	24
4.3 Servicio prestado por el SEPE a los solicitantes de la RAI.....	26
4.3.1 Portal del SEPE.....	26
4.3.2 Sede electrónica del SEPE.....	28
Capítulo 5: Nivel de satisfacción de los administrados en relación con la prestación de servicios.....	32
5.1 Comparación de la satisfacción de los administrados en oficinas del SEPE a nivel nacional y en la comunidad valenciana en 2023.....	34
5.2 Evolución de la satisfacción de los administrados en oficinas del SEPE en la Comunidad Valenciana en el período 2022-2023.....	37
5.3 Análisis del informe anual 2022 respecto a la evolución de la RAI.....	41
5.4 Análisis de las causas de las problemáticas en el SEPE.....	43
Capítulo 6: Propuestas de mejora en el SEPE.....	47

Capítulo 7: Conclusiones.....	50
Bibliografía.....	51
Anexo.....	54
Anexo 1: Relación del trabajo con los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030.....	54

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Cuestionario de calidad del SEPE. Fuente: Adquisición propia tras acudir a una cita presencial en el SEPE.....	12
Ilustración 2: Compromiso de calidad del SEPE. Fuente: Carta de Servicios del SEPE, página 22.....	13
Ilustración 3: Indicadores de calidad del SEPE. Fuente: Carta de Servicios del SEPE, página 23.....	13
Ilustración 4: Carta de servicios del SEPE. Fuente: Ministerio de trabajo y economía social. (SEPE). Carta de Servicios. Disponible en: https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/que-es-el-sepe-conocenos/carta-de-servicios.html	17
Ilustración 5: Información general del Portal del SEPE. Fuente: Ministerio de trabajo y economía social (SEPE). Disponible en: https://www.sepe.es/HomeSepe/	28
Ilustración 6 y 7: Tengo derecho a la RAI del portal del SEPE. Fuente: Ministerio de trabajo y economía social (SEPE). Disponible en: https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/distributiva-prestaciones/he-dejado-de-cobrar-el-paro/no-tengo-prestacion.html	29
Ilustración 8: Sede electrónica del Sepe, procedimientos y servicios para personas en cuánto a protección por desempleo.Fuente: Sede electrónica del SEPE. Disponible en: https://sede.sepe.gob.es/portalSede/procedimientos-y-servicios/personas/proteccion-por-desempleo.html	30
Ilustración 9: Guía de uso para la solicitud de prestación o subsidio por desempleo. Fuente: Sede electrónica del SEPE, guía de uso. Disponible en: https://sede.sepe.gob.es/dam/portalSede/pdf/prestaciones/guia_uso_solicitudes_pre-stacion.pdf	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados de tiempo de espera en la oficina a nivel nacional y en la Comunidad Valenciana 2023.Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023. Elaboración propia.....	34
Tabla 2: Resultados de resolución de la gestión a nivel nacional y en la Comunidad Valenciana 2023.Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023. Elaboración propia.....	35
Tabla 3: Resultados de la valoración de los atributos de calidad a nivel nacional y en la Comunidad Valenciana 2023.Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023. Elaboración propia.....	36
Tabla 4: Evolución 2022-2023 en el tiempo de espera en la oficina de la Comunidad Valenciana.Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2022 y 2023. Elaboración propia.....	38
Tabla 5: Evolución 2022-2023 en la resolución de la gestión de la Comunidad Valenciana 2023.Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2022 y 2023. Elaboración propia.....	39
Tabla 6: Evolución 2022-2023 en la valoración de los atributos de calidad de la Comunidad Valenciana.Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2022 y 2023. Elaboración propia.....	40
Tabla 7: Variación de los beneficiarios de prestaciones por desempleo.Fuente: Informe anual 2022 del SEPE. Disponible en: https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/comunicacion-institucional/publicaciones/publicaciones-oficiales/listado-pub-sepe/informe-anual.html	41
Tabla 8: Distribución de las personas beneficiarias de RAI, por colectivos.Fuente: Informe anual 2022 del SEPE. Disponible en: https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/comunicacion-institucional/publicaciones/publicaciones-oficiales/listado-pub-sepe/informe-anual.html	42

Capítulo 1: Introducción

1.1 Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo principal profundizar en el estudio de la relación que se genera entre los funcionarios públicos y los ciudadanos con motivo de la prestación de servicios de su competencia.

En concreto se analiza la actividad desarrollada por el SEPE en la Comunidad Valenciana en cuanto a la prestación de la Renta Activa de Inserción.

Por una parte, el trabajo recaba la opinión y la experiencia de los ciudadanos a la hora de ser atendidos por un funcionario público de dichas entidades. A partir de esos datos, posteriormente, se valora la calidad del trabajo ofrecido por el servicio público en su faceta de atención al ciudadano.

El marco de desarrollo del trabajo se centra en la Administración pública.

Como base legal, se analiza el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP).

Respecto a la metodología de investigación empleada, se aplica el método analítico-descriptivo, basado en la descomposición del fenómeno socio-jurídico en sus elementos constitutivos, a fin de comprender su conceptualización y organización sistemática, para luego realizar el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permitan resolverlos.

Se utilizarán fuentes primarias y secundarias, incluida la legislación vigente, bibliografía académica relevante relacionada con el tema, informes oficiales y gubernamentales, artículos de noticias, datos estadísticos, etc.

Palabras claves:

Administración pública; Relación con administrados; Calidad del servicio; funcionarios públicos.

1.2 Objeto

Estudio de los niveles de calidad en la prestación de servicios por parte del SEPE en la Comunidad Valenciana, a partir de la valoración emitida por los ciudadanos y administrados.

1.3 Objetivos

- a) Determinar el marco conceptual de la prestación de servicios públicos.
- b) Analizar el régimen jurídico aplicable.
- c) Profundizar en los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos.

1.4 Metodología del trabajo

Respecto a la metodología de investigación empleada, se aplica el método analítico-descriptivo, basado en la descomposición del fenómeno socio-jurídico en sus elementos constitutivos, a fin de comprender su conceptualización y organización sistemática, para luego realizar el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permitan resolverlos.

Capítulo 2: Marco teórico

2.1 Calidad en la prestación de servicios públicos: Medición de la calidad

En el ámbito que vamos a trabajar, la calidad en la prestación de servicios emerge como un aspecto fundamental. En este sentido, es esencial destacar que, según la investigación de NEVADO-BATALLA MORENO, *“El concepto de calidad de los servicios nos lleva, en primer lugar, a considerar que la importancia de la organización pública prestataria de servicios se trate como responsable de orientar su actividad hacia la satisfacción del ciudadano, quien precisamente justifica su existencia. Desde esta perspectiva, para cualquier organización compleja, y en nuestro caso para la administración pública, la calidad en sí misma no es realmente un fin, es un medio para asegurar la propia credibilidad del sistema, su completa y correcta legitimación frente a los ciudadanos como auténtico objetivo.”*¹. Tras este concepto queda claro que la calidad es un medio que dirige hacia el logro de una diversidad de fines y que dicho medio posee una serie de características.

Tal y como he estudiado a lo largo de mi carrera, cabe afirmar que estas características son pilares fundamentales que cualquier ente público debería poseer hoy en día; la transparencia, por ejemplo, no solo promueve la confianza en las instituciones públicas, sino que también fortalece la participación ciudadana y la democracia al permitir un acceso claro y abierto a la información y los procesos administrativos.

De igual manera, la imparcialidad y la rendición de cuentas son pilares que garantizan que las decisiones y acciones de los entes públicos estén guiadas por principios éticos y legales, y que aquellos responsables rindan cuentas por sus actos ante la ciudadanía.

1 NEVADO-BATALLA MORENO, P. T. (2003), *Calidad de los servicios Estudios Socio-Jurídicos*. Recuperado el 13 de marzo de 2024, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-0579200300010001&lng=en&tling=es.

Por otro lado, la accesibilidad y la equidad en la distribución de recursos son valores esenciales para asegurar que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades y acceso a los servicios administrativos necesarios para su bienestar y desarrollo. En un mundo cada vez más diverso y complejo, estas características no solo son principios éticos básicos, sino que también son imperativos para construir sociedades más justas e inclusivas.

Las características de la calidad en la prestación de servicios administrativos son fundamentales, no solo para el buen funcionamiento de las instituciones públicas, sino también para el fortalecimiento de la democracia, la participación ciudadana y la construcción de sociedades más igualitarias y justas. Es responsabilidad de todos los actores involucrados, tanto del sector público como del privado, trabajar en conjunto para asegurar que estas características se promuevan y mantengan como parte integral de la prestación de servicios administrativos en cualquier contexto.

Si bien este análisis se centra en las características de calidad en la prestación de servicios administrativos del sector público, es importante reconocer que existen diferencias significativas cuando se compara con el ámbito privado que reflejan los distintos objetivos y dinámicas de cada ámbito.

En el sector privado, la competitividad es un factor clave que impulsa a las organizaciones a buscar constantemente formas innovadoras de ofrecer servicios que destaquen en el mercado y generen lealtad entre los clientes. La personalización de servicios también adquiere relevancia, ya que las empresas privadas buscan adaptarse a las necesidades individuales de sus clientes para brindar experiencias satisfactorias y diferenciarse de la competencia.

La innovación se convierte en un motor fundamental para la mejora continua y la diferenciación en un entorno altamente competitivo, donde las empresas privadas deben estar a la vanguardia en la adopción de nuevas tecnologías y prácticas para satisfacer las demandas cambiantes del mercado.

Para gestionar y mejorar de manera continua la calidad, es fundamental establecer límites claros. Sin embargo, más allá de establecer simplemente límites, es necesario definir una serie de hitos que deban cumplirse; estos nos ayudarán a medir el nivel de calidad que estamos obteniendo en la prestación de los servicios. Varían según el organismo pertinente, así como según el objetivo planteado. La calidad puede medirse a través de varios métodos. El más usado actualmente son las encuestas, de esta manera se puede llevar un control periódico de la satisfacción por parte de los administrados en cuánto a la prestación de servicios tanto públicos como privados, así como lograr resultados cuantificables para diferenciar la situación real con los hitos planteados.

Según NEVADO-BATALLA MORENO, “Dicha evaluación comprenderá también el examen de los logros obtenidos por la organización administrativa desde una perspectiva nacional, esto es, cumplimiento del presupuesto, superávit o déficit, resultados obtenidos, cumplimiento de plazos, rendimiento, innovación y mejoras, etc.”²

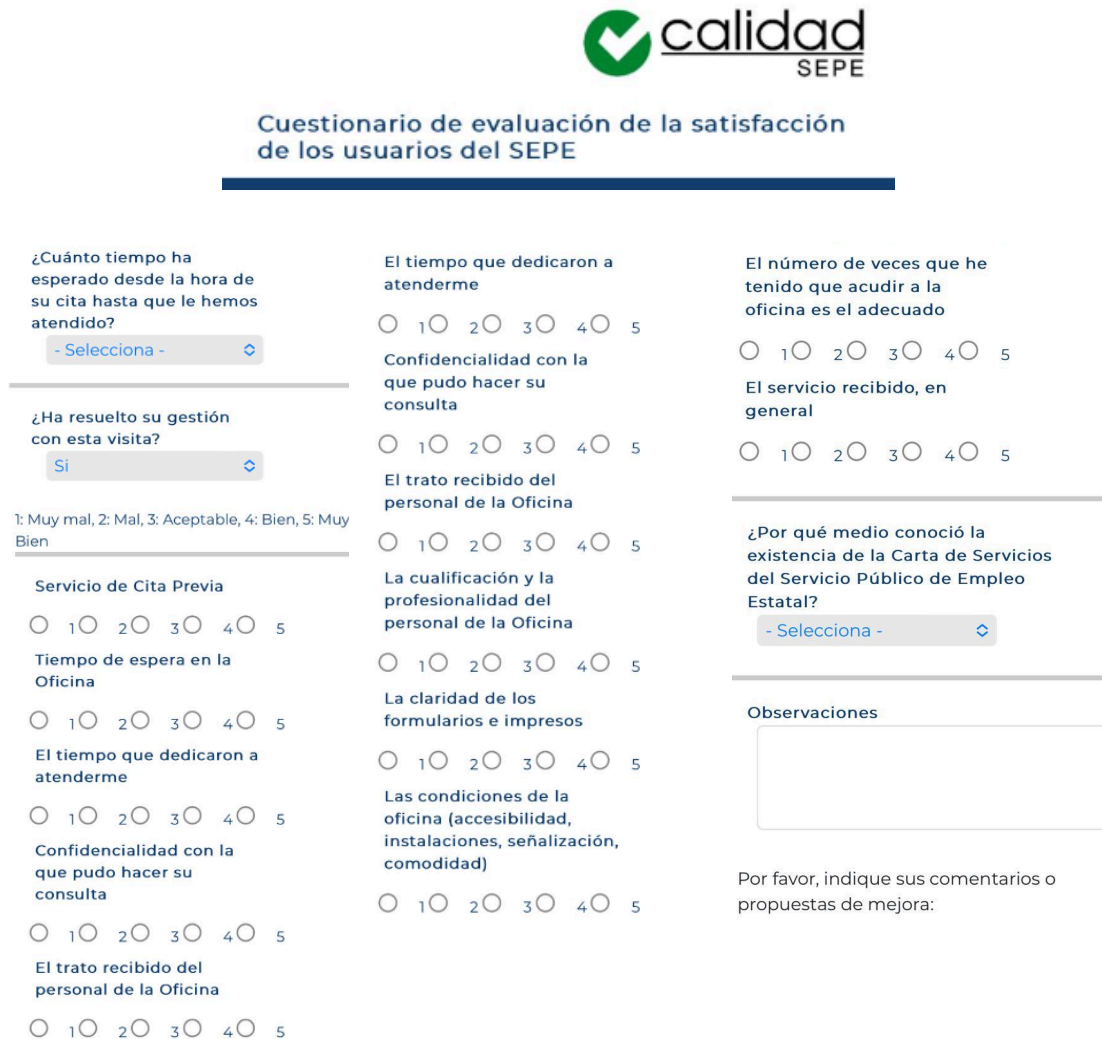
Este mismo autor afirma que algunos de los hitos medibles relevantes para una organización administrativa incluyen aquellos previamente mencionados. Estos hitos se integran en cuatro factores fundamentales que constituyen toda medición de calidad, estos son:

1. Diagnósis de la situación del servicio
2. Participación ciudadana
3. Análisis de los resultados obtenidos
4. Corrección de errores y deficiencia

² NEVADO-BATALLA MORENO, P. T. (2003), *Calidad de los servicios Estudios Socio-Jurídicos*. Recuperado el 13 de marzo de 2024, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-0579200300010001&lng=en&tlng=es.

Para la medición de la calidad en la prestación de los servicios públicos del SEPE, se utiliza como herramienta principal un cuestionario. Este cuestionario es enviado vía email y mediante un mensaje al móvil del administrado, una vez se da por finalizada su cita previa sea por el motivo que sea. El cuestionario plantea preguntas tales como las que se pueden ver en las siguiente ilustración:

Ilustración 1: Cuestionario de calidad del SEPE.



calidad
SEPE

Cuestionario de evaluación de la satisfacción de los usuarios del SEPE

¿Cuánto tiempo ha esperado desde la hora de su cita hasta que le hemos atendido?
- Selecciona -

El tiempo que dedicaron a atenderme
1 2 3 4 5

El número de veces que he tenido que acudir a la oficina es el adecuado
1 2 3 4 5

¿Ha resuelto su gestión con esta visita?
Si

Confidencialidad con la que pudo hacer su consulta
1 2 3 4 5

El servicio recibido, en general
1 2 3 4 5

1: Muy mal, 2: Mal, 3: Aceptable, 4: Bien, 5: Muy Bien

Servicio de Cita Previa
1 2 3 4 5

El trato recibido del personal de la Oficina
1 2 3 4 5

Tiempo de espera en la Oficina
1 2 3 4 5

La cualificación y la profesionalidad del personal de la Oficina
1 2 3 4 5

El tiempo que dedicaron a atenderme
1 2 3 4 5

La claridad de los formularios e impresos
1 2 3 4 5

Confidencialidad con la que pudo hacer su consulta
1 2 3 4 5

Las condiciones de la oficina (accesibilidad, instalaciones, señalización, comodidad)
1 2 3 4 5

El trato recibido del personal de la Oficina
1 2 3 4 5

¿Por qué medio conoció la existencia de la Carta de Servicios del Servicio Público de Empleo Estatal?
- Selecciona -

Observaciones

Por favor, indique sus comentarios o propuestas de mejora:

Fuente: Adquisición propia tras acudir a una cita presencial en el SEPE.

Por otra parte, el SEPE en su Carta de servicios facilita un pequeño listado de sus compromisos de calidad y de sus indicadores de calidad. En estos podemos ver hitos tales como:

Ilustración 2: Compromiso de calidad del SEPE



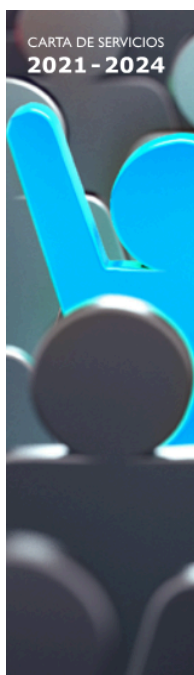
5. Compromisos de calidad

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

1. Realizar el pago de todas las prestaciones contributivas, de alta inicial y reanudación, 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 formulen.
3. Activar el alta de las empresas en el Portal Único de Empleo "Empléate", en el plazo 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) los Estudios e Informes del Observatorio de las Ocupaciones: "Referentes mensuales del mercado de trabajo" "Actividades y Ocupaciones con tendencia positiva en la contratación", y la información mensual del mercado de trabajo por ocupación y de las personas tituladas, antes del día 20 de cada mes.
6. Poner a disposición del público en nuestra web (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.

Fuente: Carta de Servicios del SEPE, página 22.

Ilustración 3: Indicadores de calidad del SEPE



6. Indicadores de calidad

Porcentaje de:

- Prestaciones contributivas de alta inicial y reanudación, reconocidas a través de la Sede Electrónica del SEPE, pagadas antes del día 10 del mes siguiente de su reconocimiento.
- Consultas electrónicas contestadas en plazo, relacionadas con contratos y bonificaciones y TAED.
- Empresas dadas de alta en el Portal Único de Empleo, "Empléate" en el plazo de 24 horas laborables.
- 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" y y la información mensual del mercado de trabajo por ocupación y de las personas tituladas, publicados en la web corporativa antes del día 20 de cada mes.
- 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.

Fuente: Carta de Servicios del SEPE, página 23.

2.2 Aproximación teórica a la organización, funciones y responsabilidades del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)

2.2.1 Funciones y responsabilidades

El Servicio Público de Empleo Estatal, de ahora en adelante el SEPE, es *“un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Trabajo y Economía Social. El SEPE, junto con los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas, forman el Sistema Nacional de Empleo. Desde esta estructura estatal se promueven, diseñan y desarrollan medidas y acciones para el empleo, cuya ejecución es descentralizada, ajustadas a las diferentes realidades territoriales”*.³ Según lo indicado por el portal del Ministerio correspondiente, este adicionalmente ofrece una detallada exposición sobre su misión y su visión institucional.

Por una parte, tiene como 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 con el fin de conseguir, con la colaboración de los Servicios Públicos de Empleo Autonómicos y demás agentes del ámbito laboral, la inserción y permanencia en el mercado laboral de la ciudadanía y la mejora del capital humano de las empresas”*.

Por otra parte, tiene por 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”*.

³ MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL , SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL. *Qué es el SEPE*. Recuperado el 12 de Mayo del 2024 de: <https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe.html>

A la vista de la informació que facilita el portal del SEPE queda claro que este organismo tiene como funciones principales contribuir al desarrollo de políticas de empleo, gestionar la protección por desempleo y proporcionar información sobre el mercado laboral para facilitar la inserción y permanencia en el mercado laboral, así como mejorar el capital humano de las empresas. Desde una perspectiva interna este pretende alcanzar la excelencia en la gestión de servicios ciudadanos, aprovechando las nuevas tecnologías.

Las funciones del SEPE se muestran en su carta de servicios:

- 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 pretenden ofrecer un servicio ágil de forma proactiva, con anticipación a las nuevas necesidades y ajustado a estas.

2.2.2 Carta de servicios

En cuánto a la responsabilidad que asume el SEPE con los administrados, una herramienta que puede ayudarnos en cualquier caso es su carta de servicios. Se trata de un documento que detalla los servicios que ofrece el SEPE, así como los compromisos que adquiere con los ciudadanos en términos de calidad, accesibilidad, tiempos de respuesta, entre otros aspectos.

Es una herramienta de transparencia y de mejora continua de la gestión pública, ya que proporciona información clara y precisa sobre qué servicios se pueden obtener, cómo acceder a ellos y qué nivel de calidad se puede esperar.

En esta Carta de servicios podemos encontrar información relativa a una gran diversidad de aspectos que son desarrollados en el SEPE, algunos de estos son:

- A) Organización y estructura del Servicio Público de Empleo Estatal.
- B) Servicios que presta el SEPE (Servicios para ciudadanos, emprendedores, jóvenes, empresas, administraciones públicas y entidades sin ánimo de lucro... entre otros).
- C) Especificación de los canales de prestación de los servicios.
- D) Derechos de los ciudadanos en relación con el SEPE.
- E) Formas de participación.

En resumen, la carta de servicios del SEPE no solo constituye una declaración formal, sino también una manifestación tangible de los compromisos que la entidad adquiere con los ciudadanos en el marco de la prestación de sus servicios.

A través de este documento, el SEPE establece una serie de directrices, estándares y procedimientos que rigen su actuación y orientan su relación con los usuarios. En este sentido, la carta de servicios no solo representa un compromiso por parte del SEPE, sino que también es una herramienta de transparencia que promueve la confianza y la satisfacción de los ciudadanos en la gestión de los servicios públicos.

A continuación, podemos observar la portada de la Carta de servicios actual del SEPE:

Ilustración 4: Carta de servicios del SEPE



Fuente: Ministerio de trabajo y economía social. (SEPE). Carta de Servicios

Capítulo 3: Marco normativo

3.1 Normativa estatal

Para comenzar a abordar la normativa estatal se analiza el *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP)*. Esta legislación establece el marco regulador para la gestión del personal al servicio de las administraciones públicas en todo el territorio español. Su objetivo principal es proporcionar una base común para los derechos y deberes de los empleados públicos, así como los principios de organización y funcionamiento de las administraciones públicas en cuanto a la gestión de su personal.

En esta Ley podemos encontrar en el Capítulo II, artículo 20 la evaluación del desempeño, según el cuál las Administraciones Públicas están obligadas a establecer sistemas que permitan evaluar el desempeño de sus empleados. La evaluación del desempeño se define según esta ley como *“el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados”*. Estos sistemas de evaluación deben ajustarse a criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación.

Por otra parte, el TREBEP en el Capítulo VI de la ley, incluye varios artículos que abordan los deberes de los empleados públicos así como el código de conducta, los principios éticos y los principios de conducta. A continuación se relacionan dichos artículos con el fin principal de este trabajo, la calidad en la prestación de servicios públicos gestionados por el SEPE:

A. Artículo 52: Deberes de los empleados públicos. Código de Conducta.

“Los empleados públicos deberán desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico...”

Cuando los empleados del SEPE actúan con diligencia y compromiso hacia sus tareas, garantizan que los servicios proporcionados sean eficientes, precisos y orientados a satisfacer las

necesidades de los ciudadanos. Este comportamiento asegura que las operaciones diarias se lleven a cabo de manera profesional y conforme a la legalidad vigente, evitando errores y retrasos que podrían perjudicar a los usuarios.

Asimismo, los empleados públicos del SEPE deberían de promover un entorno de confianza y transparencia. Esto refuerza la percepción de los ciudadanos sobre la fiabilidad y la integridad del SEPE, contribuyendo a una experiencia positiva para los usuarios que dependen de estos servicios para su bienestar laboral y social.

B. Artículo 54: Principios de conducta.

“1. Tratarán con atención y respeto a los ciudadanos, a sus superiores y a los restantes empleados públicos.”

“2. El desempeño de las tareas correspondientes a su puesto de trabajo se realizará de forma diligente y cumpliendo la jornada y el horario establecidos.”

“4. Informarán a los ciudadanos sobre aquellas materias o asuntos que tengan derecho a conocer, y facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.”

Los puntos anteriormente citados son fundamentales para mantener una relación de calidad entre los empleados públicos y los administrados. No solo aseguran la calidad de los servicios prestados por el SEPE, sino que también consolidan su reputación como un órgano público ejemplar.

En primer lugar, la atención y el respeto hacia los ciudadanos, superiores y compañeros de trabajo fomentan un entorno laboral profesional y colaborativo, lo que se traduce en una mayor satisfacción y confianza por parte de los usuarios. La diligencia en el desempeño de las tareas asignadas, junto con el cumplimiento riguroso de la jornada y el horario establecidos, garantiza la eficiencia y puntualidad en la prestación de servicios, minimizando retrasos y errores que podrían perjudicar a los beneficiarios.

3.2 Normativa de la comunidad valenciana aplicable

Los empleados públicos en Valencia se rigen por varias normativas tanto a nivel estatal como autonómico. A nivel estatal, se rigen principalmente por el TREBEP anteriormente mencionado, que establece el marco general para todos los empleados públicos en España.

A nivel autonómico, los empleados públicos en la Comunidad Valenciana están regulados específicamente por la *Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana*.

Esta ley adapta las disposiciones del TREBEP a las particularidades y necesidades de la administración pública valenciana, estableciendo normas adicionales y específicas para los empleados públicos en esta comunidad autónoma.

A continuación, se analizan aquellos artículos de interés de la Ley 10/2010 que tienen relación con la calidad en la prestación de los servicios públicos:

A. Artículo 66: Derechos individuales

“El personal empleado público tiene los siguientes derechos individuales... g) A la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos y capacidades profesionales, preferentemente en horario laboral.”

La calidad del servicio que ofrecen los empleados del SEPE puede estar directamente relacionada con el cumplimiento de estos derechos, ya que un entorno de trabajo adecuado y una buena formación son cruciales para la eficiencia y la satisfacción del usuario.

B. Artículo 86: Deberes del personal empleado público

Los deberes de los empleados públicos, descritos en este artículo, incluyen la obligación de actuar con diligencia, velar por los intereses generales con objetividad e imparcialidad, y tratar a los ciudadanos con respeto y consideración.

Evaluar cómo se cumplen estos deberes puede proporcionar información valiosa sobre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del SEPE.

C. Artículo 121: Evaluación del desempeño

Este artículo trata sobre la evaluación del desempeño de los empleados públicos. Un sistema de evaluación eficaz puede contribuir a mejorar la calidad del servicio al identificar áreas de mejora y promover buenas prácticas.

Analizar cómo se lleva a cabo esta evaluación en el SEPE puede ofrecer información sobre los mecanismos que se utilizan para asegurar que el servicio prestado sea de alta calidad.

Estos artículos son fundamentales para este estudio ya que:

- Artículo 66: Establece la importancia de la formación continua, crucial para la calidad del servicio.
- Artículo 86: Define los deberes esenciales que impactan directamente en la satisfacción del usuario.
- Artículo 121: Proporciona un marco para la evaluación del desempeño, clave para la mejora continua del servicio.

Es importante destacar que, tal como se menciona al principio de este apartado, los artículos de la Ley 10/2010 de la Comunidad Valenciana guardan similitud con los de la normativa estatal, ya que esta ley es una adaptación del TREBEP para la Comunidad Valenciana.

3.3 Normativa interna del SEPE

El portal del SEPE nos proporciona información institucional y normativa relevante para comprender su funcionamiento. Entre las normativas que rigen el SEPE, destacan:

Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, «BOE» núm. 51, de 1 de marzo de 2023: Esta ley establece el marco para las políticas públicas de empleo y regula las estructuras, recursos, servicios y programas del Sistema Nacional de Empleo. Su objetivo es planificar, coordinar y

ejecutar la política de empleo, garantizando servicios adecuados a los solicitantes, fomentando la creación de empleo, mejorando la empleabilidad, reduciendo las brechas de género y promoviendo la cohesión social y territorial.

En el título II, capítulo II de esta ley *“Los servicios públicos de empleo de las Comunidades Autónomas”*, podemos encontrar la definición y competencias de estos servicios públicos, así como la estructura organizativa de los mismos.

Resolución de 22 de marzo de 2021, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la actualización de la Carta de servicios del Servicio Público de Empleo Estatal, «BOE» núm. 76, de 30 de marzo de 2021: Esta resolución aprueba la actualización de la Carta de Servicios del SEPE. La carta de servicios mencionada estará disponible en las instalaciones de atención al público de los Centros del Servicio Público de Empleo Estatal correspondientes y en su plataforma electrónica.

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, «BOE» núm. 201, de veinte de agosto de 2008: Este decreto aprueba la estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal. Detalla la naturaleza, régimen jurídico y denominación del SEPE, así como su estructura organizativa y competencias, incluyendo órganos rectores, estructura periférica y recursos económicos.

Capítulo 4: Análisis del servicio prestado por el SEPE en relación con la Renta Activa de Inserción (RAI)

4.1 Configuración de la RAI

Para comenzar a comprender la Renta Activa de Inserción (RAI), es fundamental conocer su definición y los requisitos que rigen su acceso. La RAI se define como *“un mecanismo de reinserción laboral para parados de larga duración y especial dificultad para encontrar empleo... es un programa del Servicio Público de Empleo (SEPE) que busca incrementar las oportunidades de retorno al mercado de trabajo de las personas trabajadoras desempleadas con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo.”*⁴

Esta ayuda está regulada por el *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 dificultad para encontrar empleo*. Este Real Decreto establece los requisitos que se deben cumplir para poder optar a esta ayuda: el compromiso de actividad, la cuantía y cotización a la Seguridad Social, su duración, entre otros. Del Real Decreto anteriormente mencionado, destacan los artículos 2, 4 y 5:

Artículo 2. Requisitos.

1. *“Podrán ser beneficiarios del programa los trabajadores desempleados menores de 65 años que, a la fecha de solicitud de incorporación, reúnan los siguientes requisitos:*
 - a) *Ser mayor de 45 años.*
 - b) *Ser demandante de empleo inscrito ininterrumpidamente como desempleado en la oficina de empleo durante 12 o más meses...*

⁴ UNIÓN SINDICAL OBRERA. (2023, 17 abril). *Renta Activa de Inserción o RAI: qué es, requisitos y cómo solicitarla*. Sindicato USO. Recuperado el 20 de mayo de 2024 de: <https://www.uso.es/renta-activa-de-insercion-rai-que-es-requisitos-como-solicitarla/>

- c) *Haber extinguido la prestación por desempleo de nivel contributivo y/o el subsidio por desempleo de nivel asistencial...*
- d) *Carecer de rentas, de cualquier naturaleza, superiores en cómputo mensual al 75 por ciento del salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias..."*

Durante mi reciente visita a la oficina del SEPE situada en Cuatro Carreres, la Directora de dicho organismo me proporcionó información detallada sobre la Renta Activa de Inserción (RAI). Según la explicación que recibí, para poder acceder a esta ayuda, existen cuatro colectivos específicos que deben cumplir con una serie de requisitos previamente establecidos. Estos colectivos son los siguientes:

1. **Trabajadores desempleados menores de 65 años:** Aquellos que se encuentren en situación de desempleo y no superen los 65 años de edad.
2. **Personas con discapacidad igual o superior al 33 por ciento:** Aquellos que cuenten con una minusvalía reconocida por la Administración competente.
3. **Trabajadores emigrantes retornados,** cuyas condiciones según ley son: *“Ser trabajador emigrante que, tras haber retornado del extranjero en los 12 meses anteriores a la solicitud, hubiera trabajado, como mínimo, seis meses en el extranjero desde su última salida de España y esté inscrito como demandante de empleo, siempre que se reúnan los requisitos exigidos en el apartado 1, excepto el recogido en el párrafo b)”*.
4. **Víctimas de violencia de género o doméstica:** Aquellas personas que tengan acreditada por la Administración competente la condición de víctima de violencia de género o doméstica.

Artículo 4. Cuantía de la renta activa de inserción y cotización a la Seguridad Social.

“2. La cuantía de la renta será igual al 80 por ciento del indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM) mensual vigente en cada momento”.

Artículo 5. Duración de la renta activa de inserción.

“1. La duración máxima de la percepción de la renta será de 11 meses.

2. La renta activa de inserción se mantendrá hasta agotar su duración mientras el trabajador continúe en el programa.”.

Cabe destacar que la RAI puede percibirse un máximo de tres veces. Cada período de percepción dura 11 meses, por lo que en total, una persona puede recibir esta ayuda durante 33 meses a lo largo de su vida laboral, siempre que cumpla con los requisitos en cada nueva solicitud. Entre cada período de percepción, debe transcurrir al menos un año (12 meses) desde el agotamiento de la anterior RAI antes de poder solicitarla nuevamente.

En resumen, el programa de Renta Activa de Inserción proporciona un importante apoyo económico a personas desempleadas en situación de especial necesidad, contribuyendo así a su inserción laboral y alivio de su situación económica.

4.2 Devolución de la RAI y procedimiento en caso de cobro indebido

A muchas personas les ha sucedido alguna vez que, tras haber percibido una prestación se les solicite su devolución. Según el Portal del SEPE, *“Si en el recibo de tu prestación por desempleo aparece un cobro indebido, se debe a que en algún momento has cobrado una prestación (o subsidio) sin tener derecho a ella, debido a alguna causa de suspensión, extinción o revisión de dicha prestación”.*

Para resolver los casos de cobro indebido, el SEPE ofrece varias opciones. En primer lugar, nos dan la opción de devolver dicha prestación dentro del plazo de 30 días en un único pago. Si esto no es posible se puede solicitar el aplazamiento o fraccionamiento de la deuda, de todas maneras si se aprueba el aplazamiento se deberá pagar con el correspondiente interés de demora.

En segundo lugar está la compensación, en algunos casos, se puede compensar el cobro indebido con futuras prestaciones a las que tenga derecho el beneficiario.

Por último, tal y como nos informan en el portal del SEPE, *“Transcurridos los 30 días sin que hayas devuelto el cobro indebido, (siempre que no se haya iniciado la compensación por ser nuevamente beneficiario o beneficiaria de prestaciones o no hayas solicitado el aplazamiento o fraccionamiento), se emitirá la correspondiente certificación de descubierto por la que se inicia la vía de apremio.*

Esta vía tiene un recargo del 20 % sobre el importe del cobro indebido.

*Si el reintegro, la compensación o la solicitud de fraccionamiento o aplazamiento se realizarán después del plazo voluntario, la cantidad adeudada se incrementará con los recargos establecidos legalmente.”*⁵

Vía de apremio: *“Procedimiento por el que se efectúa el cobro de las deudas vencidas y no satisfechas en el periodo voluntario de pago”*⁶

⁵ SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL. *No puedo devolver un cobro indebido del paro, ¿qué me pasará?*. Sede electrónica. <https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/distributiva-prestaciones/FAQS/cobros-indebidos-reintegros/devolucion-cobro-indebido.html>

⁶ AGENCIA TRIBUTARIA. *Procedimiento de apremio*. Sede electrónica. <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientos/RA19.shtml#:~:text=Procedimiento%20por%20el%20que%20se,el%20periodo%20voluntario%20de%20pago>

4.3 Servicio prestado por el SEPE a los solicitantes de la RAI

4.3.1 Portal del SEPE

El portal del SEPE permite acceder a todo tipo de información relativa a la configuración del servicio, a estadísticas, prestaciones, formas de encontrar un trabajo, formación, plan de retorno a España, información para las empresas, ofertas de trabajo de las empresas, contratos de trabajo, servicios para empresas, incentivos, ayudas emprendedores y autónomos, cese de la actividad, información ERTE/RED para personas y empresas, entre otros. Disponible en: <https://www.sepe.es/HomeSepe/>.

Desde este portal no se permite acceder a ningún trámite ni gestión personal. A tal fin, se debe utilizar la Sede electrónica, en la cuál, tras identificarte a través de certificado digital, DNI electrónico o usuario y contraseña cl@ve, se puede modificar cualquier dato personal, presentar ayudas, realizar solicitudes, pedir cita previa, realizar simulaciones de cálculo de la prestación, entre otros.

Cabe destacar que en el Portal de dicho organismo este nos proporciona una gran variedad de material de apoyo para los interesados, es decir, que ofrecen desde vídeos explicativos, hasta guías en PDF con el fin de que los administrados tengan a mano toda la información que puedan llegar a necesitar sin necesidad de ponerse en contacto de manera presencial u online con el SEPE.

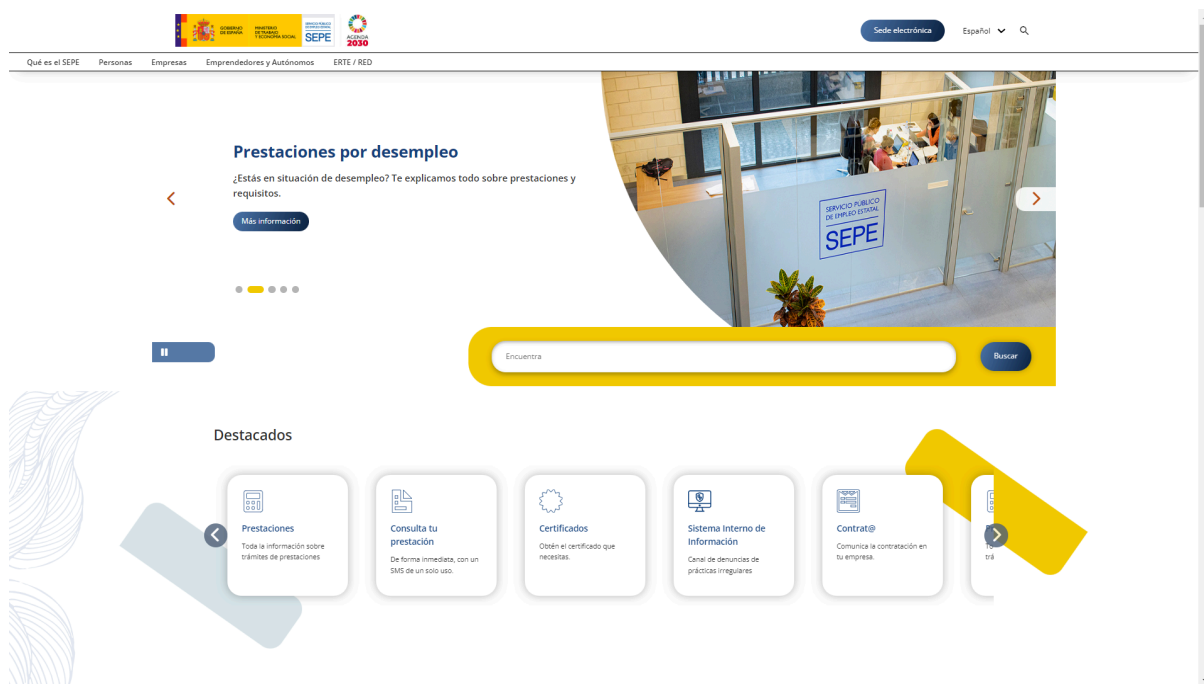
Específicamente, en cuánto a la RAI, el SEPE en su Portal brinda información relativa a:

- Requisitos generales
- Duración y cuantía
- Documentación necesaria
- Cuándo, cómo y dónde lo tramito

Adicionalmente ofrece información para casos específicos, como por ejemplo, además de los requisitos generales brinda diferentes enlaces para poder acceder a los requisitos específicos de cada colectivo. O en el caso del apartado de duración y cuantía, incluye enlaces donde se pueden ver las cuantías a percibir este año, así como las excepciones a la hora del pago de la prestación.

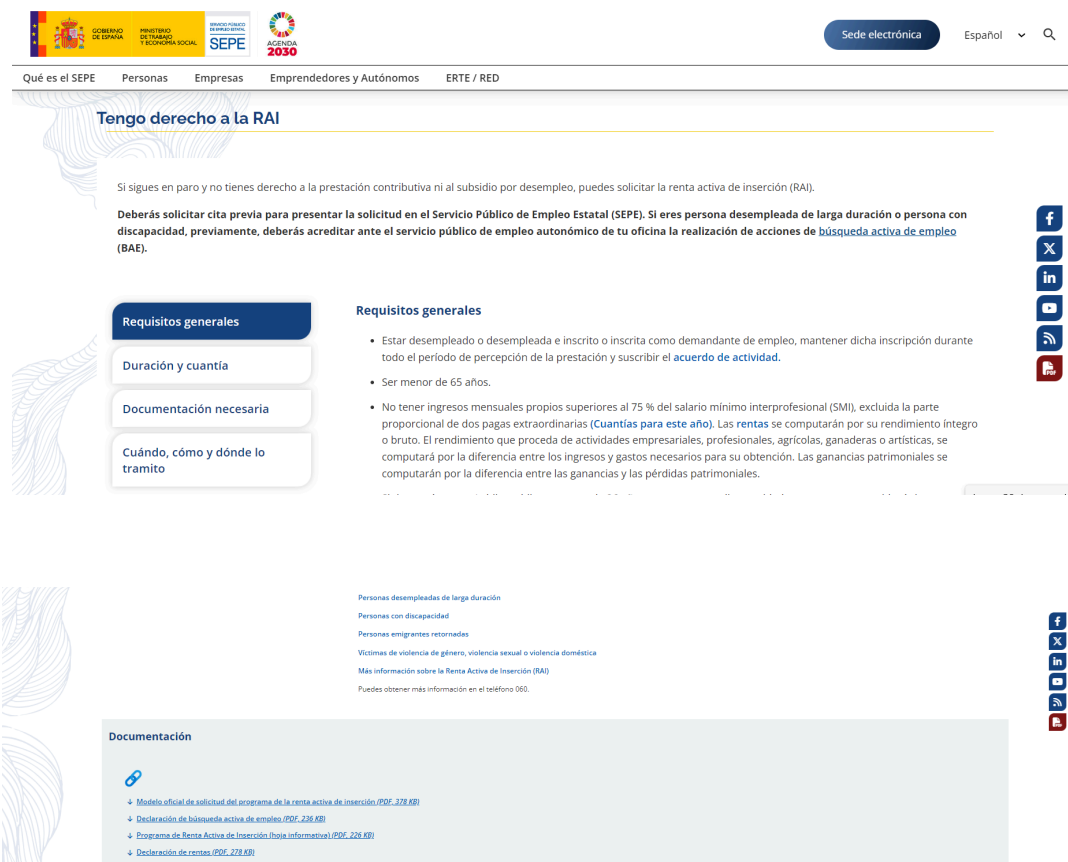
Por último, en el propio Portal se anexa documentación de interés en formato PDF para descargarla y de esta manera facilitar un mejor servicio. El acceso a dicho portal esta disponible en: <https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/distributiva-prestaciones/he-dorado-de-cobrar-el-paro/no-tengo-prestacion.html>

Ilustración 5: Información general del Portal del SEPE



Fuente: Ministerio de trabajo y economía social (Portal del SEPE), <https://www.sepe.es/HomeSepe/>

Ilustración 6 y 7: Tengo derecho a la RAI del portal del SEPE



The screenshot shows the SEPE website page titled "Tengo derecho a la RAI". The page includes a navigation menu with options like "Personas", "Empresas", and "Emprendedores y Autónomos". The main content area explains the requirements for receiving the RAI (Rentas Activas de Inserción) and provides a list of general requirements. A sidebar on the right contains social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, RSS, and YouTube. Below the main content, there is a section for "Documentación" with links to various PDF forms and information sheets.

Tengo derecho a la RAI

Si sigues en paro y no tienes derecho a la prestación contributiva ni al subsidio por desempleo, puedes solicitar la renta activa de inserción (RAI).

Deberás solicitar cita previa para presentar la solicitud en el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). Si eres persona desempleada de larga duración o persona con discapacidad, previamente, deberás acreditar ante el servicio público de empleo autonómico de tu oficina la realización de acciones de [búsqueda activa de empleo](#) (BAE).

Requisitos generales

- Duración y cuantía
- Documentación necesaria
- Cuándo, cómo y dónde lo tramito

Requisitos generales

- Estar desempleado o desempleada e inscrito o inscrita como demandante de empleo, mantener dicha inscripción durante todo el período de percepción de la prestación y suscribir el [acuerdo de actividad](#).
- Ser menor de 65 años.
- No tener ingresos mensuales propios superiores al 75 % del salario mínimo interprofesional (SMI), excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias ([Cuantías para este año](#)). Las [rentas](#) se computarán por su rendimiento íntegro o bruto. El rendimiento que proceda de actividades empresariales, profesionales, agrícolas, ganaderas o artísticas, se computará por la diferencia entre los ingresos y gastos necesarios para su obtención. Las ganancias patrimoniales se computarán por la diferencia entre las ganancias y las pérdidas patrimoniales.

Personas desempleadas de larga duración
Personas con discapacidad
Personas emigrantes retornadas
Víctimas de violencia de género, violencia sexual o violencia doméstica
Más información sobre la Renta Activa de Inserción (RAI)
Puedes obtener más información en el teléfono 960.

Documentación

- [Modelo oficial de solicitud del programa de la renta activa de inserción \(PDF, 379 KB\)](#)
- [Declaración de búsqueda activa de empleo \(PDF, 236 KB\)](#)
- [Programa de Renta Activa de Inserción \(hoja informativa\) \(PDF, 226 KB\)](#)
- [Declaración de rentas \(PDF, 278 KB\)](#)

Fuente: Ministerio de trabajo y economía social (Portal del SEPE), <https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/distributiva-prestaciones/he-dejado-de-cobrar-el-paro/no-tengo-prestacion.html>

Tal y como se explica en el capítulo anterior existe el cobro indebido cuando tienes que devolver una prestación, el portal del SEPE ofrece los modelos de presentación en formato PDF para así facilitar el procedimiento a los administrados. Estos modelos son:

- Aplazamiento o fraccionamiento de la deuda.
- Compensación del cobro indebido con la prestación

4.3.2 Sede electrónica del SEPE

En el portal del SEPE tenemos un apartado de cómo solicitar la RAI, este nos da las siguientes 4 opciones:

1. Mediante la sede electrónica del SEPE.
2. En la oficina de prestaciones de manera presencial, pero con el requisito de tener una cita previa obtenida mediante la sede electrónica.
3. En cualquier oficina de registro público.
4. Por correo administrativo.

En este caso nos centraremos en cómo solicitar la RAI a través de la sede electrónica del SEPE. Para empezar el SEPE te facilita un enlace para ir directamente a su sede, una vez dentro debes de elegir entre el servicio prestado a personas o a empresas, en este caso elegimos “PERSONAS”.

De esta manera entramos al apartado de procedimientos y servicios prestados por el SEPE a personas en cuánto a protección de desempleo tal y como podemos ver a continuación nos ofrecen una gran diversidad de opciones:

Ilustración 8: Sede electrónica del Sepe, procedimientos y servicios para personas en cuánto a protección por desempleo.



The screenshot shows the SEPE electronic office interface. At the top, there are logos for the Spanish Government, the Ministry of Employment, and the SEPE. The user is logged in as PAOLA MARINA INFANTE GONZALEZ. The main navigation bar includes 'Procedimientos y servicios', 'Información', 'Registro electrónico', and 'Licitaciones'. The current page is 'Procedimientos y servicios / Personas / Protección por desempleo'. On the left, there is a sidebar with icons for 'Protección por desempleo', 'Empleo', 'Contratos', 'Formación', 'Recursos', and 'Otros trámites y procedimientos'. The main content area is titled 'Protección por desempleo' and contains a list of services with red asterisks indicating new or important actions:

- Solicite y reconozca su prestación contributiva **R***
- Solicite su prestación o subsidio por desempleo **R***
- Formulario para presolicitud individual de prestaciones por desempleo
- Obtenga un certificado sobre su prestación
- Pida cita previa para ser atendido por el SEPE
- Consulte los datos y recibo de su prestación
- Haga una simulación del cálculo de su prestación
- Realice la prórroga semestral de su subsidio **R***
- Realice la declaración anual de rentas (para subsidios mayores 52 años) **R***
- Modifique sus datos bancarios **R***
- Comunicación de variación de situación Personal, Familiar, Laboral o de Rentas **R***
- Gestión de la documentación **R* NUEVO**
- Dé de baja su prestación **R***
- Realice el desistimiento de su solicitud **R***
- Realice la verificación de los documentos electrónicos

Fuente: Sede electrónica del SEPE,
<https://sede.sepe.gob.es/portaISede/procedimientos-y-servicios/personas/proteccion-por-desempleo.html>

Estando aquí procedemos a entrar en el apartado de (Solicite su prestación o subsidio por desempleo) y en acceso a solicitudes podremos presentar nuestra solicitud para obtener la RAI.

Ilustración 9: Guía de uso para la solicitud de prestación o subsidio por desempleo



Fuente: Sede electrónica del SEPE, guía de uso, https://sede.sepe.gob.es/dam/portalSede/pdf/prestaciones/guia_uso_solicitudes_pre_stacion.pdf

El SEPE posee una Guía de uso para la solicitud de prestación o subsidio por desempleo, de esta manera facilita a los administrados el uso de la sede electrónica. Tal y como podemos ver en la imagen anterior en esta guía nos explican paso por paso como realizar una solicitud. Tener una guía de uso ofrece varios beneficios para los administrados. Tal y como:

- **Facilita el Proceso de Solicitud:** La guía proporciona instrucciones claras y detalladas sobre cómo realizar una solicitud, lo que ayuda a los usuarios a completar el proceso de manera eficiente y sin errores.

- **Ahorro de Tiempo:** Al seguir los pasos indicados, los administrados pueden evitar confusiones y pasos innecesarios, reduciendo el tiempo que tardan en completar su solicitud.
- **Acceso a Información Importante:** La guía incluye información relevante sobre los requisitos, documentación necesaria y plazos, asegurando que los usuarios estén bien preparados antes de iniciar el trámite.
- **Reducción de Errores:** Con instrucciones claras, los administrados son menos propensos a cometer errores comunes que podrían retrasar la aprobación de su solicitud o requerir correcciones adicionales.
- **Mayor Autonomía:** Los usuarios pueden realizar el trámite por sí mismos, sin necesidad de asistencia directa, lo que aumenta su autonomía y confianza en el uso de la sede electrónica.

La guía incluye ejemplos y capturas de pantalla que ilustran cada paso del proceso, facilitando aún más la comprensión y correcta ejecución de cada acción necesaria.

En resumen, la guía de uso del SEPE mejora la experiencia de los administrados al proporcionar una herramienta accesible, clara y detallada para la solicitud de prestaciones o subsidios por desempleo, lo que se traduce en un proceso más rápido, fácil y eficiente.

Capítulo 5: Nivel de satisfacción de los administrados en relación con la prestación de servicios

Cabe destacar que el SEPE en los últimos años ha implantado una serie de medidas con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los administrados, así como el nivel de calidad.

Específicamente, en 2022 hubo un gran avance en el *“Programa de Análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios”*. Evaluación anteriormente mencionada en la ilustración 1.

Por otra parte, se está realizando de manera semestral la *“evaluación de la satisfacción de nuestros usuarios con los servicios electrónicos del SEPE”*.

En los siguientes apartados, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de tres estudios realizados por el SEPE con el fin de identificar áreas de mejora. Se realiza una comparación detallada entre el nivel nacional y la Comunidad Valenciana. Esta comparación es esencial para entender cómo se desempeñan las oficinas del SEPE en la Comunidad Valenciana en relación con el resto del país. Al identificar diferencias y similitudes, se pueden proponer estrategias específicas para mejorar el rendimiento en ambas áreas. Esta sección del análisis permite una visión completa y contrastada, que ayuda a contextualizar los resultados y proporciona un marco de referencia más amplio.

Asimismo, se estudia la evolución de los resultados durante el período comprendido entre 2022 y 2023. Este análisis temporal es crucial para identificar tendencias y cambios en el desempeño del SEPE a lo largo del tiempo. Al observar cómo han variado los indicadores clave de un año a otro, se pueden inferir las posibles causas de estos cambios y proponer soluciones para abordar las problemáticas identificadas. Esta sección también ayuda a determinar si las iniciativas implementadas en el pasado han tenido el impacto deseado y qué ajustes podrían ser necesarios para el futuro.

Todo lo anteriormente mencionado se realiza tomando como base los siguientes 3 estudios realizados por el SEPE:

1. “Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2022”⁷
2. “Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023”⁸
3. “Informe anual 2022 del SEPE”⁹

En los tres estudios se utiliza como herramienta principal las encuestas de esta manera se obtiene información precisa sobre la satisfacción de los administrados.

⁷ COMITÉ DE CALIDAD, ACCIÓN SOCIAL Y COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN INTERNA. (15 de noviembre de 2022.). *Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2022*. Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado. Disponible en: https://sepe.es/SiteSepe/contenidos/que_es_el_sepe/quienes_somos/pdf/2023/Transparencia/Informe-satisfaccion-OOPP-2022.pdf

⁸ COMITÉ DE CALIDAD, ACCIÓN SOCIAL Y COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN INTERNA. (Diciembre de 2023). *Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023*. Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado. Disponible en: https://sepe.es/SiteSepe/contenidos/que_es_el_sepe/quienes_somos/pdf/2023/Transparencia/Informe-satisfaccion-OOPP-2023.pdf

⁹ SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL. (2022). *Informe anual 2022*. Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado. Disponible en: https://sepe.es/SiteSepe/contenidos/que_es_el_sepe/quienes_somos/pdf/2023/Transparencia/Informe-satisfaccion-OOPP-2023.pdf

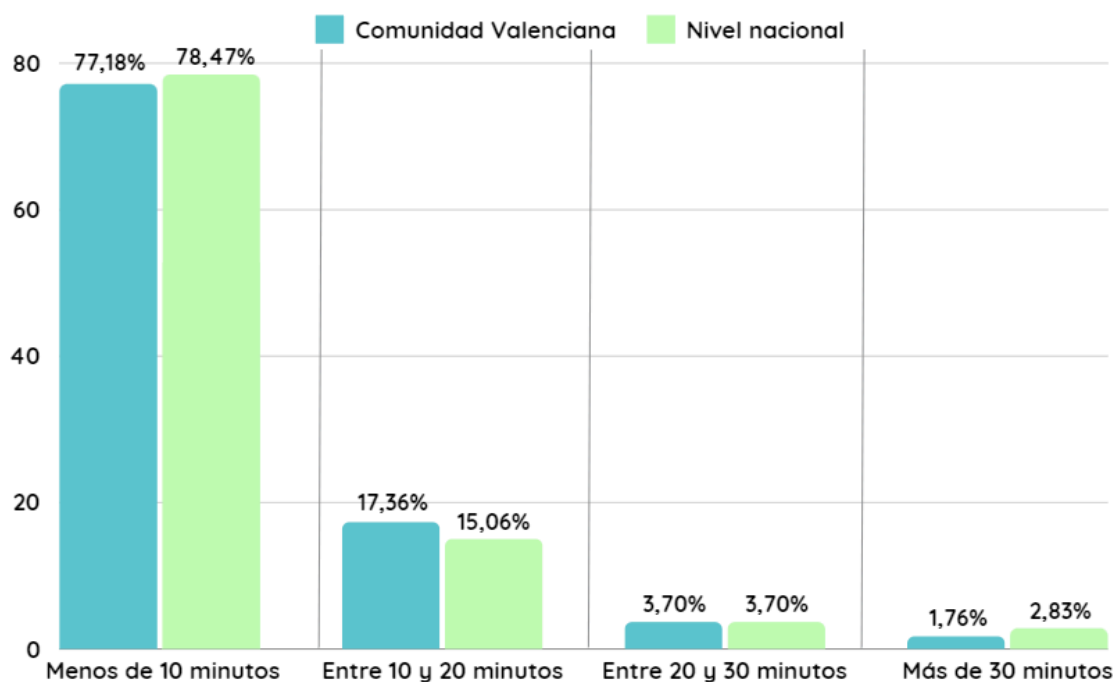
5.1 Comparación de la satisfacción de los administrados en oficinas del SEPE a nivel nacional y en la comunidad valenciana en 2023

Este punto se centra en la “Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023”, en la obtención de resultados relativos al tiempo de espera en la oficina, resolución de la gestión y valoración de los atributos de calidad del SEPE.

A continuación se analizan los resultados de los estudios anteriormente mencionados:

En primer lugar, haremos referencia al tiempo de espera en la oficina. Para ello se realiza una comparativa entre los resultados a nivel nacional y los resultados de la comunidad valenciana, que son los siguientes:

Tabla 1: Resultados de tiempo de espera en la oficina a nivel nacional y en la Comunidad Valenciana 2023.



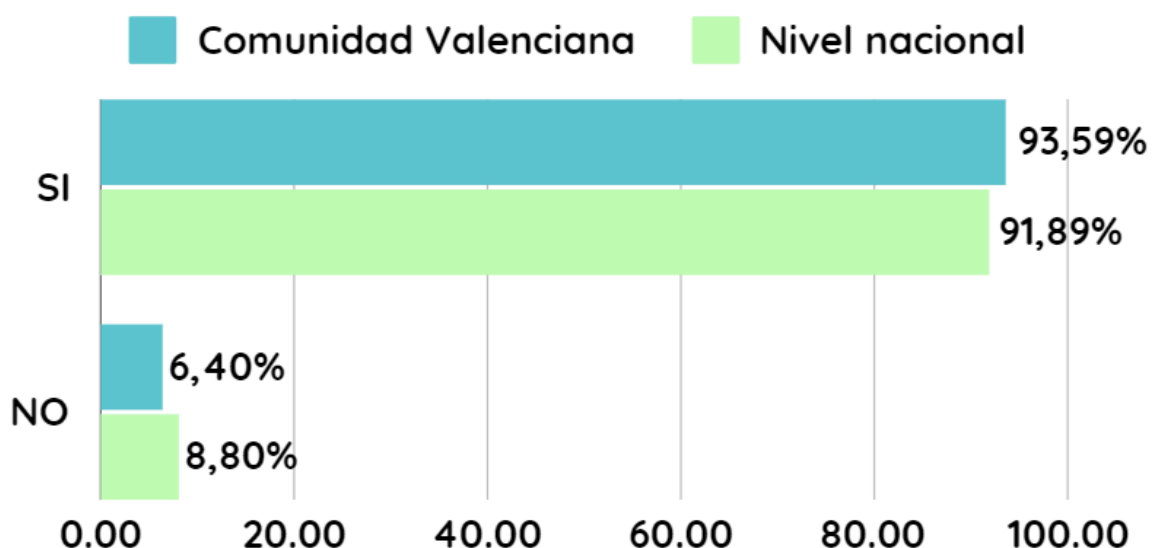
Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023. Elaboración propia.

Al comparar estos datos, observamos que en general los tiempos de espera en la Comunidad Valenciana y a nivel nacional son bastante similares, con la mayoría de los usuarios atendidos en menos de 10 minutos en ambas categorías (77,18% en la Comunidad Valenciana y 78,47% a nivel nacional). Sin embargo, a nivel nacional, un porcentaje ligeramente mayor de usuarios es atendido en menos de 10 minutos.

Aunque las diferencias son mínimas, el nivel nacional parece tener una ligera ventaja en cuanto a la rapidez del servicio con un mayor porcentaje de usuarios atendidos en menos de 10 minutos y un menor porcentaje de usuarios esperando más de 30 minutos.

En segundo lugar, procede abordar la cuestión relativa a la resolución en la gestión. Aquí se realiza una comparativa entre la evaluación a nivel nacional y a nivel de la comunidad valenciana:

Tabla 2: Resultados de resolución de la gestión a nivel nacional y en la Comunidad Valenciana 2023.



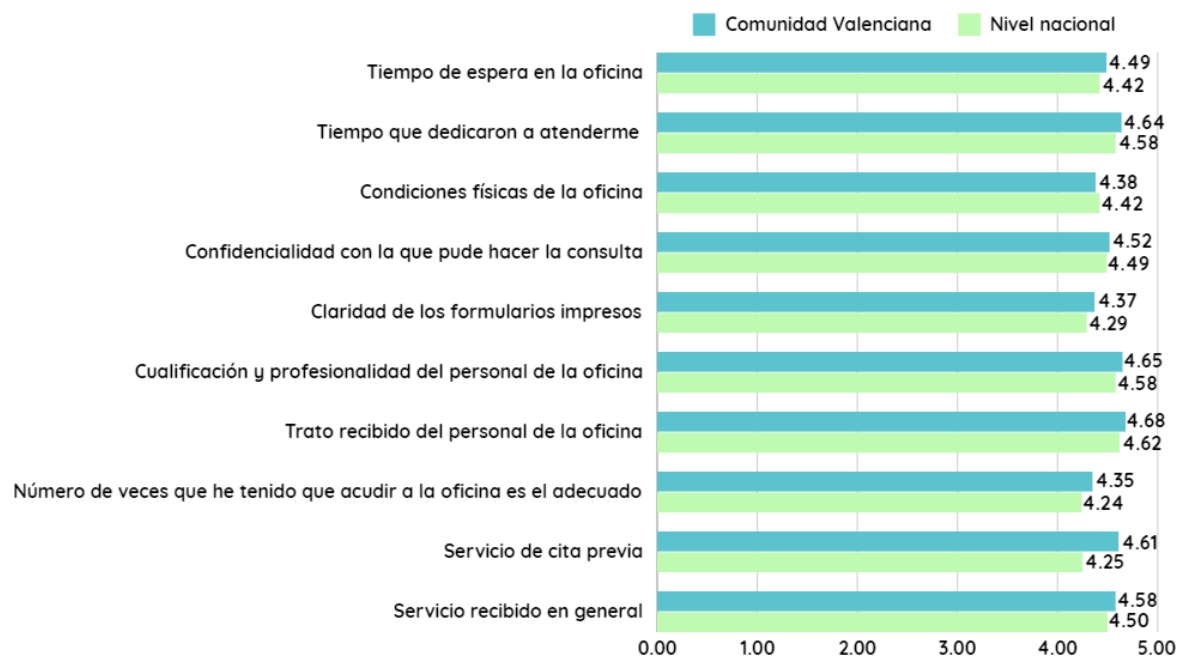
Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023.Elaboración propia.

En términos de resolución de la gestión, los datos indican que la gestión en las oficinas del SEPE de la Comunidad Valenciana es más

eficaz en comparación con el nivel nacional, con una mayor proporción de casos resueltos y una menor proporción de casos no resueltos. Esta diferencia, aunque no muy grande, refleja una mejor eficiencia en la resolución de gestiones en la Comunidad Valenciana. Cuando los administrados experimentan una alta tasa de resolución de sus gestiones, es probable que perciban el servicio como eficiente y rápido. Esto contribuye directamente a una mayor satisfacción, ya que sus necesidades y problemas se abordan de manera efectiva.

Y por último, tenemos la valoración de los atributos de calidad, una valoración realizada con criterios del 1 al 5, donde la puntuación mínima es un 1 y la puntuación máxima es un 5 :

Tabla 3: Resultados de la valoración de los atributos de calidad a nivel nacional y en la Comunidad Valenciana 2023.



Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023. Elaboración propia.

Los resultados de la valoración de los atributos de calidad del SEPE muestran que la Comunidad Valenciana supera en la mayoría de los atributos evaluados en comparación con el promedio nacional. En particular, destaca la satisfacción con el trato recibido del personal de la

oficina y la cualificación y profesionalidad del personal de la oficina. No obstante, las condiciones físicas de la oficina es un área donde la Comunidad Valenciana está por debajo del promedio nacional, indicando oportunidades de mejora.

En conclusión, cabe remarcar que los análisis anteriormente realizados revelan un panorama generalmente positivo pero con áreas específicas que requieren atención para alcanzar los mejores resultados. Donde en 2 de los 3 gráficos anteriormente expuestos demuestran que la Comunidad Valenciana está por encima del nivel nacional. Esta muestra una gestión eficiente y una alta satisfacción en la mayoría de los indicadores evaluados, destacándose en una óptima resolución de la gestión.

Sin embargo, existen áreas donde los resultados son inferiores a la media nacional, lo que indica oportunidades de mejora. Las condiciones físicas de las oficinas y tiempo de espera en la oficina, son aspectos que, aunque presentan buenos resultados, no alcanzan los niveles de excelencia observados en otras regiones.

Mejorar estos aspectos contribuiría a una experiencia más satisfactoria y eficiente para los usuarios del SEPE en la Comunidad Valenciana, consolidando aún más la calidad del servicio prestado. Abordar estas áreas específicas permitirá avanzar hacia la excelencia en la prestación de servicios públicos, asegurando que todos los usuarios reciban la mejor atención posible.

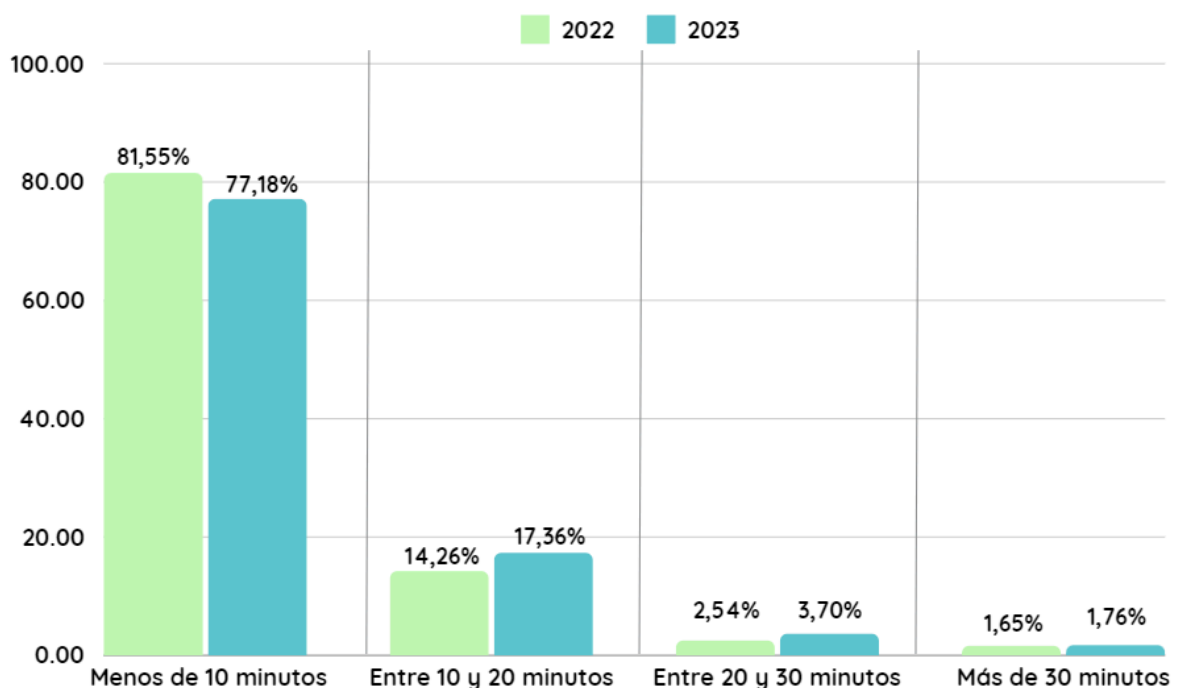
5.2 Evolución de la satisfacción de los administrados en oficinas del SEPE en la Comunidad Valenciana en el período 2022-2023.

Este punto se centra en la *“Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2022”* y en la *“Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023”*. Con el fin de valorar si la satisfacción de los administrados ha mejorado o ha empeorado de un año a otro en la Comunidad Valenciana. Dicho

análisis es conforme al tiempo de espera en la oficina, resolución de la gestión y valoración de los atributos de calidad del SEPE.

Para empezar, resulta interesante conocer que los gráficos expuestos a continuación están basados en encuestas, donde la del 2022 posee una muestra de 2.194 personas y la del 2023 de 43.559 personas de la Comunidad Valenciana. Llama la atención el considerable aumento en la muestra del 2023, lo cual permite obtener resultados más representativos y precisos sobre la percepción de los usuarios.

Tabla 4: Evolución 2022-2023 en el tiempo de espera en la oficina de la Comunidad Valenciana.



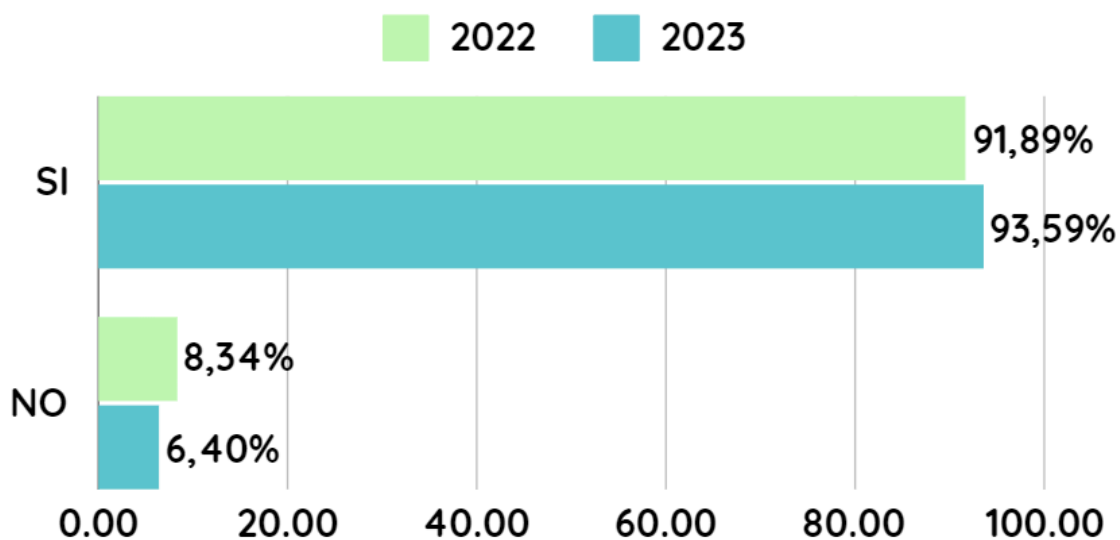
Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2022 y 2023. Elaboración propia.

Estos datos reflejan que la evolución de los tiempos de espera en la oficina del SEPE entre 2022 y 2023 podría tener un impacto negativo en la satisfacción de los administrados. La reducción en los tiempos de espera más cortos y el incremento en las esperas intermedias sugieren que los usuarios están experimentando mayores demoras en ser atendidos.

Esto puede afectar la percepción de la eficiencia y calidad del servicio prestado, ya que los administrados tienden a valorar tiempos de respuesta rápidos. Sin embargo, es positivo que los tiempos de espera más largos no hayan aumentado significativamente, lo que indica que el SEPE aún mantiene un nivel razonable de atención dentro de un marco de tiempo aceptable.

Para mejorar la satisfacción de los administrados, sería importante trabajar en reducir los tiempos de espera intermedios y recuperar el nivel de atención rápida que se tenía en 2022.

Tabla 5: Evolución 2022-2023 en la resolución de la gestión de la Comunidad Valenciana 2023.



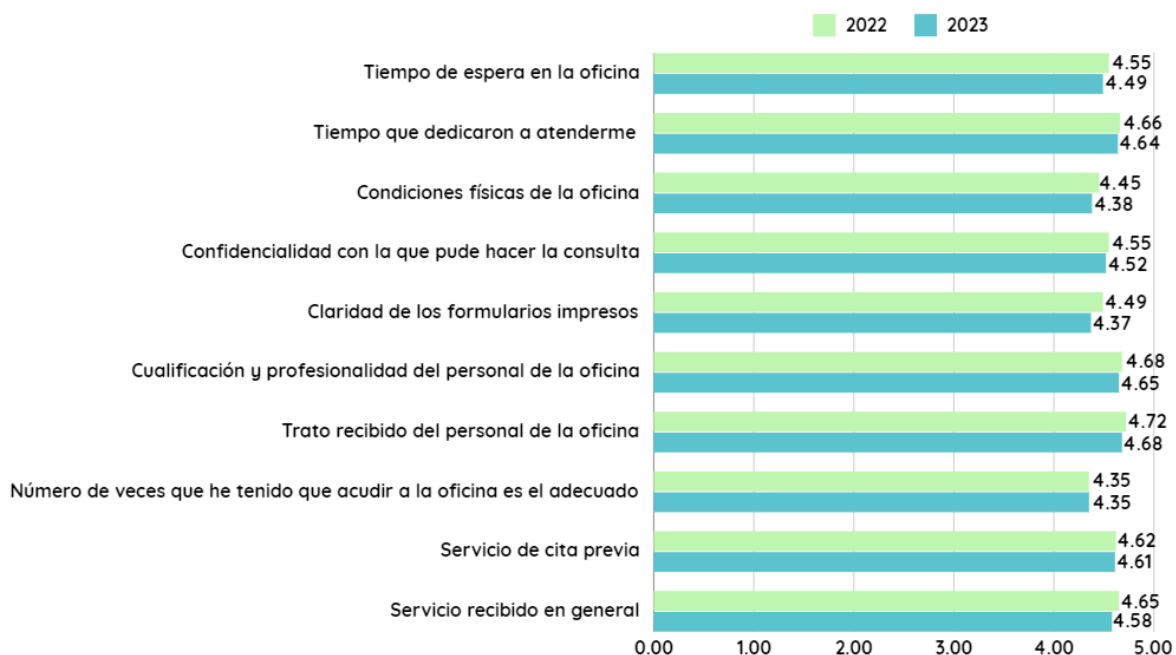
Fuente: Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2022 y 2023. Elaboración propia.

En ambos años, una abrumadora mayoría de los usuarios indicó que sus gestiones fueron resueltas satisfactoriamente. En 2022, el 91.89% de los administrados respondió afirmativamente sobre la resolución de sus gestiones, mientras que en 2023, este porcentaje aumentó ligeramente al 93.59%.

La evolución de la resolución de la gestión del SEPE en la Comunidad Valenciana entre 2022 y 2023 muestra una mejora en la satisfacción de los administrados. El aumento en el porcentaje de usuarios satisfechos y la disminución en aquellos que no lo estaban indican una percepción positiva sobre la calidad de los servicios prestados.

Este incremento en la satisfacción sugiere que el SEPE ha logrado resolver las gestiones de manera más efectiva y eficiente, lo cual es crucial para mantener la confianza y satisfacción de los usuarios. La mejora continua en la resolución de gestiones puede contribuir significativamente a la percepción positiva del SEPE, a pesar de los desafíos en los tiempos de espera mencionados anteriormente.

Tabla 6: Evolución 2022-2023 en la valoración de los atributos de calidad de la Comunidad Valenciana.



En el gráfico se observa que la valoración de los atributos de calidad en la Comunidad Valenciana en 2023 ha sido inferior a la obtenida en 2022. Aunque la desmejoría es ligera, su presencia es consistente en todos los puntos del gráfico. Este descenso en la evaluación de la calidad sugiere que la satisfacción de los administrados podría verse afectada negativamente.

Es esencial reconocer la necesidad de implementar mejoras y ajustes en los procesos y servicios ofrecidos, con el objetivo de revertir esta tendencia y recuperar los niveles de satisfacción alcanzados en 2022. Solo a través de un compromiso firme con la excelencia y la mejora continua, se podrá asegurar que los servicios proporcionados satisfagan adecuadamente las expectativas y necesidades de los usuarios.

Esta estrategia no solo contribuirá a elevar la satisfacción de los administrados, sino que también fortalecerá la confianza y la percepción positiva hacia la institución.

5.3 Análisis del informe anual 2022 respecto a la evolución de la RAI

Este análisis se centra en el estudio de diversas tablas y gráficos que reflejan la evolución y el alcance de la RAI durante el período comprendido entre 2018 y 2022. Especialmente se analiza la variación de los beneficiarios de prestaciones por desempleo y la distribución de las personas beneficiarias de la RAI, por colectivos.

Tabla 7: Variación de los beneficiarios de prestaciones por desempleo.

VARIACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE PRESTACIONES POR DESEMPLEO							
TIPO DE PRESTACIÓN	2018	2019	2020	2021	2022	DIF 22/21	% DIF
Contributiva	751.172	807.614	1.828.489	922.856	773.227	-149.629	-16,2
Subsidio	662.149	726.401	838.566	798.582	718.188	-80.394	-10,1
RAI	166.082	140.973	128.922	144.072	106.103	-37.969	-26,4
Subsidio Agrario	107.500	102.882	97.566	92.526	87.566	-4.960	-5,4
Renta Agraria	83.798	83.100	81.253	78.305	76.831	-1.474	-1,9
Programa Activación Empleo	33.978	129	10	4	0	-4	-100,0
TOTAL	1.804.679	1.861.099	2.974.806	2.036.345	1.761.915	-274.430	-13,5

Fuente: Informe anual 2022 del SEPE. Disponible en: <https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/comunicacion-institucional/publicaciones/publicaciones-oficiales/listado-pub-sepe/informe-anual.html>

Tras el estudio de estos datos, se observa que en 2022, 37.969 personas menos han recibido la RAI en comparación con 2021. Este

descenso marca el año con menos beneficiarios desde 2018. Esta situación es preocupante, ya que puede derivar en diversas problemáticas, tales como un aumento en la vulnerabilidad económica de las personas desempleadas de larga duración, una mayor dificultad para la reinserción laboral de colectivos desfavorecidos y un posible incremento en las tasas de pobreza y exclusión social.

Además, resulta alarmante que, exceptuando el aumento registrado en 2021, desde 2018 el número de beneficiarios de la RAI ha disminuido de manera constante. Esta tendencia descendente sugiere la necesidad de implementar una serie de mejoras en el programa.

Estas mejoras podrían incluir una mayor difusión y accesibilidad de la RAI, la adaptación de los criterios de elegibilidad a las necesidades actuales de los potenciales beneficiarios, y el fortalecimiento de las medidas de acompañamiento y orientación laboral para asegurar que más personas puedan beneficiarse de esta importante prestación.

A continuación, se analiza la distribución de las personas beneficiarias de la RAI, separándose por colectivos.

Tabla 8: Distribución de las personas beneficiarias de RAI, por colectivos.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DE RAI, POR COLECTIVOS							
	2018	2019	2020	2021	2022	DIF 22/21	% RAI
Personas desempleadas > 45 años	130.958	108.832	99.275	113.888	78.142	-35.746	73,6
Personas con discapacidad	18.285	15.571	13.824	13.721	11.490	-2.231	10,8
Emigrantes retornados	108	114	103	97	106	9	0,1
Victimas violencia género/ doméstica	16.731	16.453	15.720	16.366	16.365	-1	15,4
TOTAL	166.082	140.971	128.922	144.072	106.103	-37.969	100

Fuente: Informe anual 2022 del SEPE. Disponible en: <https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/comunicacion-institucional/publicaciones/publicaciones-oficiales/listado-pub-sepe/informe-anual.html>

En cuánto a las personas mayores de 45 años, este colectivo muestra la mayor disminución en número absoluto de beneficiarios, con

35.746 personas menos que en 2021. Esto es alarmante dado que representan el 73,6% del total de beneficiarios de la RAI en 2022. La reducción en este grupo podría indicar problemas en la efectividad de las políticas de empleo dirigidas a personas mayores de 45 años.

El colectivo de personas con discapacidad, aunque la disminución es menor en términos absolutos, la reducción de 2.231 beneficiarios en este grupo sigue siendo significativa, considerando su situación vulnerable. Este colectivo representa el 10,8% del total de beneficiarios de la RAI en 2022.

El colectivo de emigrantes retornados, cabe destacar que este es el único grupo que ha experimentado un aumento en el número de beneficiarios (+9) en 2022. Sin embargo, representan una porción muy pequeña del total de beneficiarios (0,1%).

Y por último el colectivo de víctimas de violencia de género/ doméstica, este grupo ha mantenido casi el mismo nivel de beneficiarios que en 2021, con solo una persona menos. Representan el 15,4% del total de beneficiarios de la RAI en 2022.

5.4 Análisis de las causas de las problemáticas en el SEPE

Tal y como se ha analizado en los gráficos del capítulo anterior existen ciertas disminuciones tanto en la valoración de los administrados a lo largo de los años como en los beneficiarios de la RAI. Para estudiar las posibles causas de las problemáticas primero se enumeran estas:

1. Aumento de los tiempos de espera en la oficina en 2023. (TABLA 4)
2. Reducción en la valoración de los atributos de calidad en la Comunidad Valenciana en 2023. (TABLA 6)
3. Menor número de beneficiarios de la RAI en comparación a los años 2021-2022. (TABLA 8)

4. Menor número de beneficiarios de la RAI, especialmente en el colectivo de personas mayores a 45 años. (TABLA 9)

En cuanto al aumento en los tiempos de espera y la reducción en la valoración de los atributos de calidad en la Comunidad Valenciana en 2023, posee cierta relevancia el hecho de que en el último año se han realizado varios estudios que dan como resultado que el SEPE tiene una gran cantidad de personal próximo a la jubilación. También se desprende de los estudios la falta de mano de obra: *“contarán con una mayor necesidad de reposición de trabajadores en el corto plazo debido a la fuerte presencia de trabajadores de más de 60 años...El 9% de los afiliados al sistema de Seguridad Social tiene 60 años o más”*.¹⁰

La presencia de un alto número de trabajadores mayores de 60 años indica una inminente necesidad de reemplazo de personal en el SEPE. La jubilación de estos empleados puede generar una pérdida de experiencia y conocimiento institucional, lo que podría afectar negativamente la eficiencia y calidad del servicio. Además, la falta de mano de obra disponible podría dificultar la reposición de estos trabajadores con perfiles adecuados y con la capacitación necesaria para desempeñar eficazmente las funciones del SEPE.

En conclusión, esta situación puede impactar al SEPE en términos de capacidad operativa, calidad del servicio y satisfacción del usuario. Es crucial que se implementen estrategias de reclutamiento, formación y retención de personal para mitigar estos efectos y garantizar la continuidad y eficacia de los servicios prestados por el SEPE en la Comunidad Valenciana.

¹⁰ CORTES PASCUAL, R. “El SEPE alerta del fuerte aumento de personal al borde de la jubilación y reconoce la falta de mano de obra”. *El País, España*. Disponible en: <https://link.gale.com/apps/doc/A773440968/IFME?u=anon~80d4a76e&sid=sitemap&xid=8a66edb8>

Por otra parte, el menor número de beneficiarios de la RAI, especialmente el colectivo de personas mayores a 45 años enfrenta dos problemáticas. En primer lugar, tras un estudio del *“Informe económico y financiero del proyecto de Presupuestos Generales del Estado para 2022”*¹¹, en sus apartado de presupuestos de gastos financieros y no financieros se puede ver que en 2022, el SEPE tuvo un presupuesto menor al de 2021.

Por ejemplo, en sus gastos no financieros en secciones tales como *“Mº Trabajo y Ec. Social. Transferencia reequilibradora al SEPE”* pasó de tener un presupuesto nacional de 4.467,11 millones de euros a tener 671,55 millones de euros, en total una disminución del presupuesto en el 85%.

Otro ejemplo, en sus gastos financieros en partidas tales como *“Al SEPE. MRR-UE”*, pasó de tener un presupuesto total nacional de 1.095,30 millones de euros a tener 707,29 millones de euros, en total una disminución del presupuesto del 35,4%.

En resumen, la reducción del presupuesto del SEPE para el año 2022 plantea preocupaciones sobre la capacidad del organismo para cumplir con su mandato de proporcionar apoyo efectivo a los desempleados, lo que podría tener repercusiones negativas en la inclusión laboral y el bienestar económico de los ciudadanos. Es crucial que se aborde esta situación mediante la asignación adecuada de recursos y la implementación de políticas que prioricen el apoyo a aquellos que más lo necesitan en el mercado laboral.

¹¹ MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA. (2022). *Informe económico y financiero del proyecto de Presupuestos Generales del Estado para 2022*. Disponible en: https://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/Presup/PGE2022Proyecto/MaestroDocumentos/PGE-ROM/doc/3/1/4/2/N_22_A_A_1_3_2_2.PDF

En segundo lugar, el predominio de personas mayores de 45 años entre los más afectados por la disminución en el número de beneficiarios de la RAI podría atribuirse en parte a los desafíos que enfrentan este grupo demográfico con respecto a la adopción y el uso de nuevas tecnologías en el ámbito laboral.

En la actual era digital, donde la tecnología desempeña un papel fundamental en el mercado laboral, la capacidad para adaptarse y utilizar herramientas digitales se ha vuelto cada vez más crucial para encontrar empleo y mantenerse competitivo en el mercado laboral. Sin embargo, las personas mayores de 45 años, en general, pueden enfrentar obstáculos significativos en este sentido.

Esta generación puede haberse enfrentado a cambios tecnológicos rápidos y drásticos a lo largo de sus carreras, lo que puede generar una brecha de habilidades digitales entre este grupo y los trabajadores más jóvenes que han crecido con la tecnología. Como resultado, las personas mayores de 45 años pueden enfrentar desafíos adicionales para adaptarse a un mercado laboral cada vez más digitalizado, lo que puede influir en su capacidad para encontrar empleo, gestionar sus prestaciones y, en última instancia, contribuir al mayor número de este grupo entre los beneficiarios de la RAI.

Capítulo 6: Propuestas de mejora en el SEPE

- **Primera propuesta de mejora**

En el contexto del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) en la Comunidad Valenciana, se ha identificado un problema significativo durante el año 2023: el aumento de los tiempos de espera en las oficinas y una reducción en la valoración de los atributos de calidad en la atención al cliente. Esta situación se ve agravada por la presencia de trabajadores al borde de la jubilación y la falta de mano de obra adecuada para satisfacer las demandas del servicio.

Como parte del último punto de este trabajo de fin de grado, se propone una solución integral para abordar estos desafíos, centrándose en la contratación de más personal, especialmente jóvenes, como una medida clave para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en las oficinas del SEPE.

1. Contratación de Personal Joven:

Establecer programas de contratación dirigidos específicamente a personas jóvenes, brindándoles oportunidades de empleo y formación en el SEPE.

2. Transferencia de Conocimientos:

Establecer programas de mentoría y transferencia de conocimientos entre los empleados más experimentados y los nuevos contratados, para asegurar la continuidad y preservación del conocimiento institucional.

3. Priorización de trámites urgentes:

Implementar un sistema que identifique y priorice los trámites urgentes o de mayor complejidad, permitiendo que estos sean atendidos de manera más rápida y eficiente.

- **Segunda propuesta de mejora**

Un menor número de beneficiarios, particularmente entre las personas mayores de 45 años. Este hallazgo plantea desafíos significativos en términos de acceso equitativo a los recursos de apoyo para aquellos que enfrentan dificultades laborales.

Como parte de la estrategia para abordar esta problemática, se propone una solución centrada en mejorar la difusión y el acceso a la información sobre la RAI. Esta iniciativa busca no solo aumentar la conciencia pública sobre los criterios de elegibilidad y los beneficios de la RAI, sino también facilitar el proceso de solicitud para aquellos que pueden beneficiarse de este recurso vital.

- 1. Campañas de Sensibilización:**

Diseñar campañas de sensibilización que destaquen los beneficios y los procedimientos para acceder a la RAI, con un enfoque especial en llegar a las personas mayores de 45 años que puedan cumplir con los requisitos para recibir este apoyo. Especialmente campañas físicas.

- 2. Materiales Educativos:**

Desarrollar materiales educativos claros y accesibles, como folletos, videos y guías en línea, que proporcionen información detallada sobre la RAI y estén disponibles en diversos formatos e idiomas para garantizar una mayor accesibilidad.

En conclusión, la implementación de estas propuestas de mejora en el SEPE de la Comunidad Valenciana no solo tiene el potencial de abordar los problemas identificados, como el menor número de beneficiarios de la RAI y los tiempos de espera en las oficinas, sino que también puede impactar positivamente en la calidad de los servicios prestados y en el nivel de satisfacción de los administrados.

Al mejorar la difusión y el acceso a la información sobre la RAI mediante campañas de sensibilización, materiales educativos, colaboraciones con organizaciones comunitarias y mejoras en la

accesibilidad de los procedimientos de solicitud, se puede garantizar que aquellos que cumplen con los requisitos puedan acceder más fácilmente a este importante recurso de apoyo.

Esto no solo aumentaría la equidad en el acceso a los servicios del SEPE, sino que también mejoraría la percepción de la institución como un recurso útil y accesible para aquellos que enfrentan dificultades laborales.

Asimismo, la implementación de medidas para reducir los tiempos de espera en las oficinas, como la optimización de los procesos de atención al cliente y la introducción de sistemas de gestión de colas eficientes, contribuiría a una experiencia más fluida y satisfactoria para los administrados.

Al reducir la frustración y la ansiedad asociadas con largos tiempos de espera, se puede mejorar la percepción general de los servicios del SEPE y fortalecer la confianza del público en la institución como un socio confiable en la búsqueda de empleo y la inclusión laboral.

En resumen, estas propuestas de mejora no solo abordan los desafíos específicos identificados, sino que también tienen el potencial de transformar positivamente la experiencia de los usuarios y fortalecer la calidad de los servicios prestados por el SEPE en la Comunidad Valenciana.

Capítulo 7: Conclusiones

En este último capítulo, se expondrán las conclusiones derivadas de la realización de este Trabajo Final de Grado, tomando como referencia el estudio exhaustivo del SEPE, basándose sobre todo en la revisión de la legislación pertinente y en informes de encuestas realizadas por el propio SEPE para recopilar opiniones de los usuarios reales.

Este TFG surge de la motivación por comprender a fondo el funcionamiento del SEPE con el objetivo de mejorar la calidad en la prestación de los servicios y aumentar el nivel de satisfacción de las personas que necesitan este tipo de prestaciones, incluidas aquellas que dependen exclusivamente de estas para subsistir. Se busca proporcionar ayuda a estas personas y ser consciente de la realidad que enfrentan al solicitar una ayuda como la RAI. A lo largo de este trabajo, se ha buscado identificar los puntos más débiles del sistema del SEPE y proponer mejoras que puedan contribuir a su optimización.

En este sentido, se ha destacado la importancia de abordar problemas como los tiempos de espera en las oficinas del SEPE, la reducción en el número de beneficiarios de la RAI y la necesidad de mejorar la difusión y el acceso a la información sobre los servicios disponibles. Las propuestas de mejora presentadas se fundamentan en el análisis detallado de los datos recopilados.

En resumen, las propuestas de mejora presentadas, que incluyen la reducción de los tiempos de espera y una mayor difusión de información sobre la RAI, tienen el potencial de transformar positivamente la experiencia de los usuarios y aumentar la satisfacción de los administrados. Este trabajo no solo busca mejorar el día a día de quienes dependen de estas prestaciones, sino también contribuir a un sistema de empleo más justo, inclusivo y eficaz para todos los ciudadanos. Con estas mejoras, el SEPE podrá ofrecer un apoyo más efectivo y equitativo, cumpliendo así su misión de ser un pilar fundamental en la protección social y el bienestar de la sociedad.

Bibliografía

AGENCIA TRIBUTARIA. *Procedimiento de apremio*. Sede electrónica. <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientos/RA19.shtml#:~:text=Procedimiento%20por%20el%20que%20se,el%20periodo%20voluntario%20de%20pago>

COMITÉ DE CALIDAD, ACCIÓN SOCIAL Y COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN INTERNA. (15 de noviembre de 2022.). *Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2022*. Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado. Disponible en: https://sepe.es/SiteSepe/contenidos/que_es_el_sepe/quienes_somos/pdf/2023/Transparencia/Informe-satisfaccion-OOPP-2022.pdf

COMITÉ DE CALIDAD, ACCIÓN SOCIAL Y COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN INTERNA. (Diciembre de 2023). *Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de oficinas del SEPE 2023*. Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado. Disponible en: https://sepe.es/SiteSepe/contenidos/que_es_el_sepe/quienes_somos/pdf/2023/Transparencia/Informe-satisfaccion-OOPP-2023.pdf

CORTES PASCUAL, R. “El SEPE alerta del fuerte aumento de personal al borde de la jubilación y reconoce la falta de mano de obra”. *El País, España*. Disponible en: <https://link.gale.com/apps/doc/A773440968/IFME?u=anon~80d4a76e&sid=sitemap&xid=8a66edb8>

MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA. (2022). *Informe económico y financiero del proyecto de Presupuestos Generales del Estado para 2022*. Disponible en: https://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/Presup/PGE2022Proyecto/MaestroDocumentos/PGE-ROM/doc/3/1/4/2/N_22_AA_1_3_2_2.PDF

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL , SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL. *Qué es el SEPE*. Recuperado el 12 DE Mayo del 2024 de <https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe.html>

NEVADO-BATALLA MORENO, P. T. (2003), *Calidad de los servicios Estudios Socio-Jurídicos*. Recuperado el 13 de marzo de 2024, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792003000100001&lng=en&tlng=es.

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL. (2022). *Informe anual 2022*. Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado. Disponible en: https://sepe.es/SiteSepe/contenidos/que_es_el_sepe/quienes_somos/pdf/2023/Transparencia/Informe-satisfaccion-OOPP-2023.pdf

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL. *No puedo devolver un cobro indebido del paro, ¿qué me pasará?*. Sede electrónica. <https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/distributiva-prestaciones/FAQS/cobros-indebidos-reintegros/devolucion-cobro-indebido.html>

UNIÓN SINDICAL OBRERA. (2023, 17 abril). *Renta Activa de Inserción o RAI: qué es, requisitos y cómo solicitarla*. Sindicato USO. Recuperado el 20 de mayo de 2024 de: <https://www.uso.es/renta-activa-de-insercion-rai-que-es-requisitos-como-solicitarla/>

Fuentes Legislativas

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, «BOE» núm. 51, de 1 de marzo de 2023.

Resolución de 22 de marzo de 2021, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la actualización de la Carta de servicios del Servicio Público de Empleo Estatal, «BOE» núm. 76, de 30 de marzo de 2021.

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, «BOE» núm. 201, de veinte de agosto de 2008.

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 dificultad para encontrar empleo.

Anexo

Anexo 1: Relación del trabajo con los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030.

Grado de relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Objetivos de Desarrollo Sostenibles	Alto	Medio	Bajo	No Procede
ODS 1. Fin de la pobreza.				X
ODS 2. Hambre cero.				X
ODS 3. Salud y bienestar.				X
ODS 4. Educación de calidad.				X
ODS 5. Igualdad de género.				X
ODS 6. Agua limpia y saneamiento.				X
ODS 7. Energía asequible y no contaminante.				X
ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.				X
ODS 9. Industria, innovación e infraestructuras.				X
ODS 10. Reducción de las desigualdades.				X
ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.				X
ODS 12. Producción y consumo responsables.				X
ODS 13. Acción por el clima.				X
ODS 14. Vida submarina.				X
ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres.				X
ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.	X			
ODS 17. Alianzas para lograr objetivos.				X

El análisis de la calidad de los servicios prestados por el SEPE) en la Comunidad Valenciana y el nivel de satisfacción de los administrados, especialmente en relación con la RAI, se alinea directamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 de la Agenda 2030 de la ONU.

Este objetivo busca promover sociedades pacíficas e inclusivas, proporcionar acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles. La evaluación de la eficiencia y la calidad del SEPE es crucial para garantizar que las instituciones encargadas de gestionar el empleo y la

inserción social funcionen de manera óptima y satisfagan las necesidades de los ciudadanos, contribuyendo así a una mayor justicia social y una reducción de las desigualdades.

El enfoque en la RAI, un programa específico dirigido a apoyar a las personas desempleadas de larga duración y en riesgo de exclusión social, resalta la importancia de las instituciones sólidas y eficaces en la implementación de políticas inclusivas. Medir la satisfacción de los administrados con estos servicios permite identificar áreas de mejora y fomentar una mayor transparencia y responsabilidad en la gestión pública. De esta manera, se contribuye a la construcción de un sistema institucional más confiable, en línea con el ODS 16, que promueve la paz y la justicia a través de la eficacia y la equidad en la prestación de servicios esenciales para la población.