

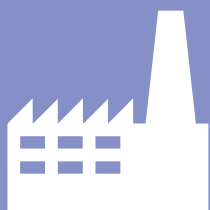


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIOS

DE FORMACIÓN Y OCUPACIÓN

2021





Presentación

La Delegación de Formación y Ocupación del Ayuntamiento de València tiene la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos de su competencia.

Esta Delegación, a través del Servicio de Formación y Ocupación, pretende convertirse en el referente principal en materia de promoción de la ocupación en la ciudad de València, y conseguir que las personas demandantes de ocupación cuenten con un soporte personalizado a lo largo de toda su vida laboral y así mejorar la empleabilidad, de manera que puedan acceder a un puesto de trabajo a través de la ocupación, a la vez que aumenta su formación y cualificación profesional.

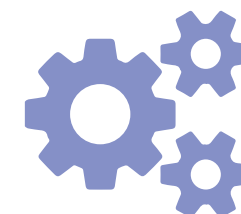
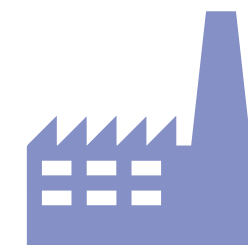
Es por eso que esta carta de servicios pretende ofrecer a los ciudadanos y a las ciudadanas información clara y completa sobre los servicios y prestaciones a que pueden optar, así como la vía de acceso a estos.

En definitiva, se trata de garantizar sus derechos y ofrecerles la información necesaria para poder obtener un soporte personalizado que colabore en su inserción en el mercado laboral.

La Carta de Servicios posibilita la revisión sistemática de los procesos internos, potencia la mejora continua de los servicios prestados y supone una herramienta de gestión que permite conocer como son utilizados los recursos y el nivel de calidad ofrecido en su prestación.

Pilar Bernabé García

Concejala delegada de Formación y Ocupación



Unidad responsable de la carta de servicios

El Servicio de Formación y Ocupación es la unidad que asume la coordinación y la responsabilidad operativa sobre la gestión y el seguimiento de esta carta de servicios.

Nuestra misión



Impulsar, desarrollar y ejecutar la política local en materia de ocupación y formación para la ocupación. Busca conectar la ciudadanía con las empresas a través de la orientación laboral y la formación, desde el punto de vista de la innovación, tanto si se parte de una situación de desocupación, como si se desea mejorar la cualificación para tener mejores oportunidades laborales.

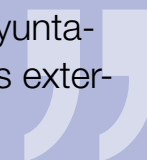


Nuestra visión



Favorecer la igualdad entre todas las personas, desde el enfoque de la justicia y solidaridad, sea cual sea su condición.

Son principios transversales la búsqueda de oportunidades y mecanismos de colaboración como medio para generar sinergias y optimizar recursos, en el ámbito institucional del Ayuntamiento y en otros ámbitos externos con agentes locales.



¿Qué servicios ofrecemos?

- Ofrecer información y orientar a la ciudadanía en materia de formación y ocupación.
- Realizar contrataciones laborales temporales en el Ayuntamiento de València.
- Favorecer la incorporación o reincorporación al mercado de trabajo de diferentes colectivos: jóvenes, mayores de 30 años, personas en situación de desocupación de larga duración, colectivos vulnerables.
- Mejorar las competencias laborales de la población desocupada.
- Impartir certificados de profesionalidad dentro del sistema de la Formación profesional para la ocupación, en sus diferentes modalidades.
- Ofrecer formación a la ciudadanía sobre competencias digitales, habilidades personales para la búsqueda de ocupación, tecnologías habilitadoras, etc.

Derechos y deberes de las personas usuarias

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas vienen reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Las personas usuarias tienen derecho a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia.
- Recibir la información, la orientación y el asesoramiento que necesiten y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en que sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo la responsabilidad de las que se tramitan las actuaciones y procedimientos en que tengan la condición de personas interesadas.



- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, así como que se les extienda una acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación con su atención.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en que tengan la condición de personas interesadas.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia o reclamación y ser contestadas en el plazo establecido.
- Además, la Normativa de protección de datos de carácter personal reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Las personas usuarias tienen la obligación de:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Cumplir la normativa vigente y los códigos de conducta.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar las gestiones, los trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, respetar los espacios y equipamientos y colaborar en mantenerlos en buen estado.
- Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal de los servicios.

- Rellenar de forma correcta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, y proporcionar los datos mínimos necesarios para poder tramitarlos correctamente.
- Satisfacer las tasas establecidas en los servicios en que así esté dispuesto.

Sugerencias y reclamaciones

Las sugerencias podrán ser presentadas:

Vía telemática. A través del buzón de la ciudadanía de la web municipal.

Vía presencial. Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.



En cuanto a las reclamaciones, se presentarán:

Vía telemática. A través de la sede electrónica; para eso, hay que acceder con un certificado digital.

Vía presencial. Por escrito, en los Registros Generales de Entrada del Ayuntamiento de València, así como a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Habrán de ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

Mecanismos de comunicación externa e interna

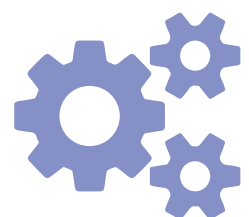
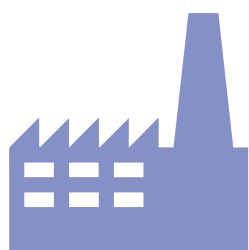
Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <www.valencia.es>.

Medidas de enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio para corregirla: se procederá a analizar las causas que la han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren el cumplimiento. Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria para informarle de las medidas correctoras que se considera oportuno adoptar.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan corregirla, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.





Normativa reguladora

Legislación aplicable

Ley 7/1985, de 2 abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local, aprobado por el Real decreto legislativo 781/1986, de 18 de abril.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

Real Decreto Legislativo 3/2015 de 23 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, general de subvenciones, y Reglamento general de subvenciones, aprobado por Real decreto 887/2006, de 21 de julio.

Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.

Real decreto legislativo 3/2015 de 23 de octubre.

Real decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero de medidas urgentes para promover la transición a la ocupación estable y la cualificación profesional de las personas desocupadas.

Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la Formación Profesional.

Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la cual se regula el sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.

Real decreto 694/2017, de 3 de julio, por el cual se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la cual se regula el sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.

Ley orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Real decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por la cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Ordenanza general de subvenciones del Ayuntamiento de València y de sus organismos públicos (aprobada mediante acuerdo plenario de 28/07/2016, BOP del 02/11/2016).

Bases de ejecución del presupuesto municipal del Ayuntamiento de València.

Reglamento (UE) 1407/2013, de 18 de diciembre, de la Comisión, relativo a la aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a las ayudas de minimis (DOUE L352, de 24 de diciembre de 2013).

Y cualquier otra normativa de aplicación en el ámbito de los servicios publicados en esta carta.





En Formación y Ocupación nos comprometemos a...

Atender el 100% de las peticiones de información que se recojan por registro de entrada y por correo electrónico en el plazo de 7 días desde que llegan.

01

Porcentaje de peticiones de información atendidas en el plazo marcado.

Publicar toda la información relativa a los servicios en lugares establecidos a este efecto.

02

Número de publicaciones realizadas.

Atender las solicitudes de participación en acciones formativas en menos de 3 meses.

03

Porcentaje de peticiones atendidas en el plazo marcado.

Medimos su cumplimiento comprobando...

Conseguir un grado de satisfacción de la mayoría del alumnado en formación igual o mayor al 80% de la escala establecida.

04

Puntuación de las encuestas de satisfacción realizadas.

Acreditar el 100% la formación recibida a través del título correspondiente.

05

Porcentaje de títulos emitidos.

Facilitar al alumnado todos los materiales y los documentos necesarios para el desarrollo adecuado del curso.

06

Número de hojas de inventario de materiales.

Centros Municipales de Ocupación y Formación

CENTRO MUNICIPAL DE OCUPACIÓN Y FORMACIÓN EMILI BARÓ

C/ Emili Baró, 89. 46020 València – **Tel.:** 96 208 36 32

Dirección electrónica: emilibocupacio@valencia.es

CENTRO MUNICIPAL DE OCUPACIÓN Y FORMACIÓN MAGÚNCIA / CASTELLA

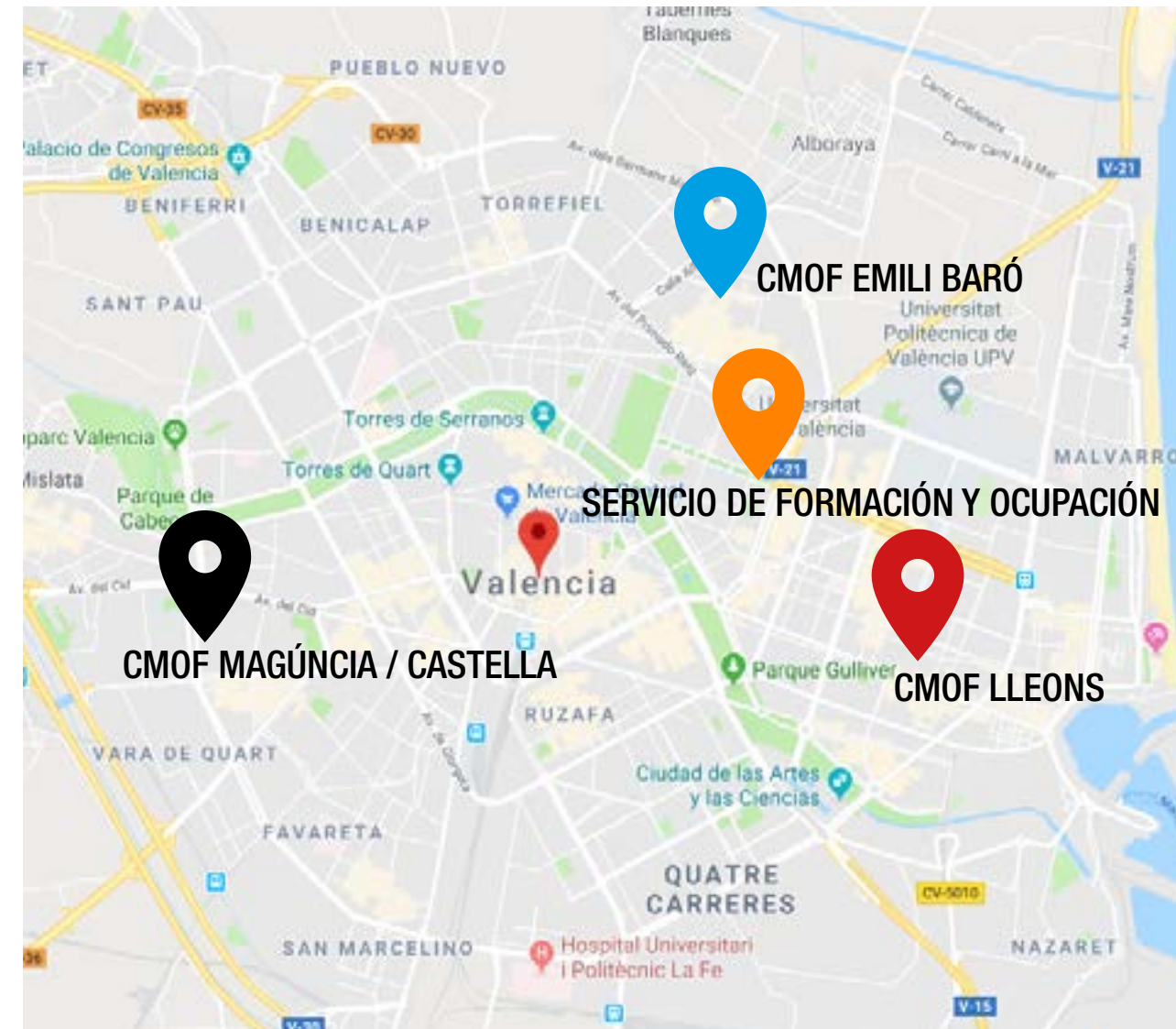
Plaza de Magúncia, 3. 46018 València – **Tel.:** 96 208 71 55

Dirección electrónica: magunciaocupacio@valencia.es

CENTRO MUNICIPAL DE OCUPACIÓN Y FORMACIÓN LLEONS

C/ Lleons, 9. 46022 València – **Tel.:** 96 208 36 60

Dirección electrónica: lleonsocupacio@valencia.es



Mapa de la situación general de los centros de Ocupación y Formación



Carta de Servicios de Formación y Ocupación

Datos generales:

SERVICIO DE FORMACIÓN Y OCUPACIÓN

C/ Amadeu de Savoia, 11, nave oeste,
1er piso - 46010 València

Teléfono:

96 208 17 25

Horario de atención al público:

De lunes a viernes
de 8:30 a 14 h

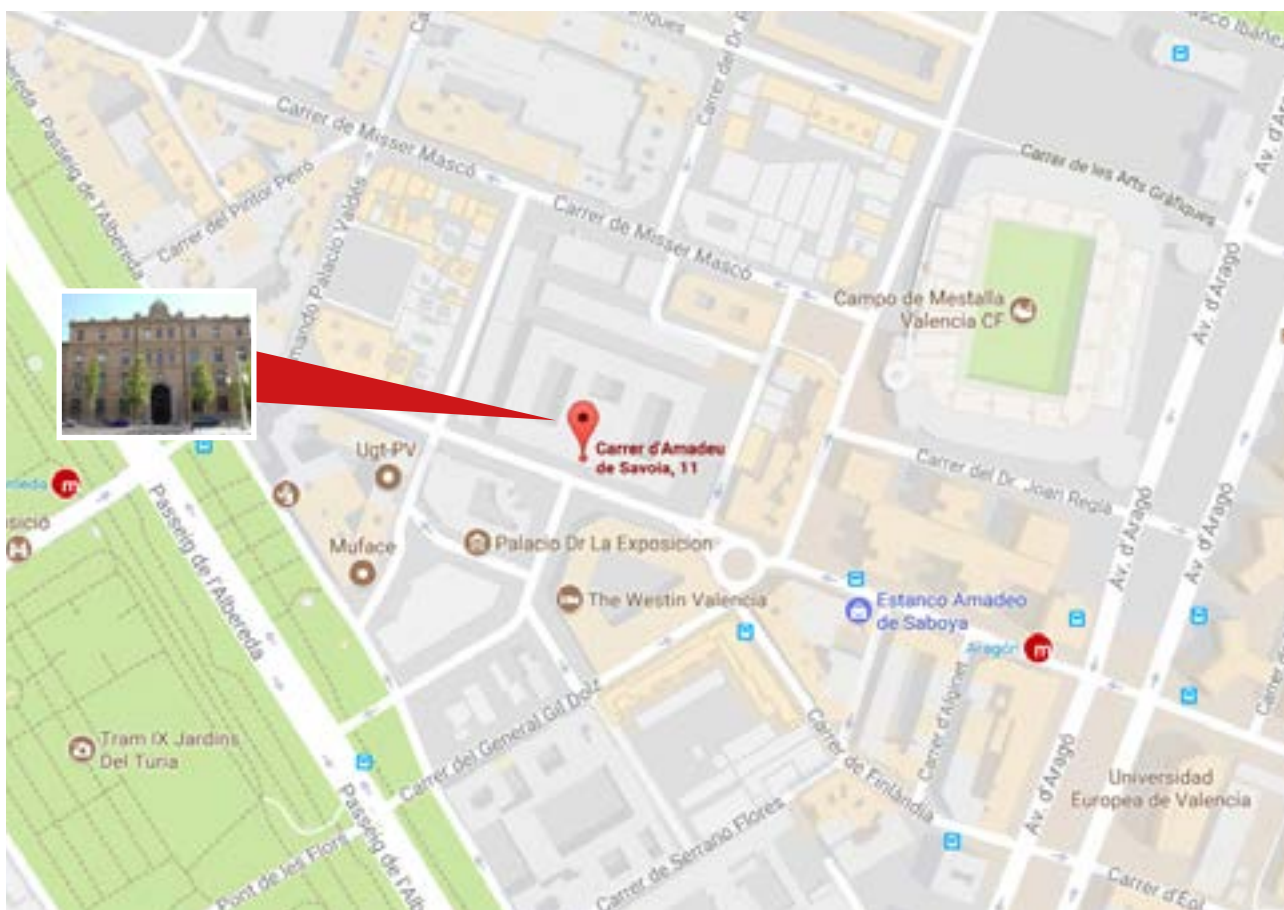
Dirección electrónica:

jefempleo@valencia.es

ocupacio@valencia.es

promocio@valencia.es

formacio@valencia.es



Icones gentilesa de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentilesa de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



**TEXT AMB
LLENGUATGE
NO SEXISTA**