

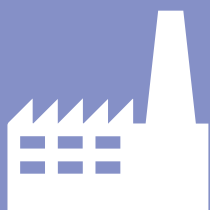


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA de SERVICIOS

DE FORMACIÓN Y EMPLEO

2023





## Presentación

La Delegación de Formación y Empleo 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 Empleo, pretende convertirse en el referente principal en materia de promoción del empleo en la ciudad de València, y conseguir que las personas demandantes de empleo 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 en el mercado laboral, a la vez que aumenta su formación y cualificación profesional.

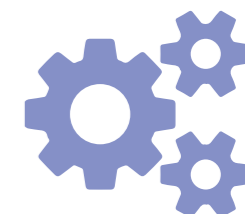
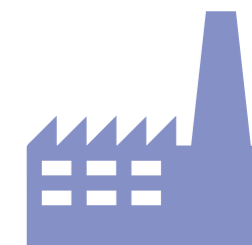
Es por eso que esta carta de servicios pretende ofrecer a la ciudadanía información clara y completa sobre los servicios y prestaciones a que pueden optar, así como la vía de acceso a estos.

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 cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad ofrecido en su prestación.

**Borja Sanjuán Roca**

*Concejal delegado de Formación y Empleo*



## Unidad responsable de la carta de servicios

El Servicio de Formación y Empleo 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 empleo y formación para la ocupación.

Busca conectar a la ciudadanía con el mercado laboral, desde el punto de vista de la innovación, tanto si se parte de una situación de desempleo, como si se desea mejorar la cualificación para tener nuevas oportunidades laborales a través de la mejora continua.



### 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.



### Nuestros valores

- Profesionalidad
- Justicia
- Diligencia
- Búsqueda de mejora permanente
- Compromiso
- Orientación a la ciudadanía
- Respeto
- Honestidad

## ¿Qué servicios ofrecemos?

- Realización de programas de fomento de empleo e iniciativa social para la contratación de personas desempleadas, prioritariamente, en los servicios municipales.
- Participación en foros y ferias de empleo para conectar a la ciudadanía con el mercado laboral.
- Formación en competencias técnicas, digitales y lingüísticas para la mejora de la empleabilidad y la recualificación profesional permanente.
- Impartición de certificados de profesionalidad como instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales en el ámbito laboral y con validez en todo el territorio nacional.
- Establecimiento de ayudas económicas destinadas a financiar las tasas correspondientes a las pruebas para la obtención de los certificados y diplomas que acreditan la competencia en lenguas extranjeras.

## 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, 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 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.



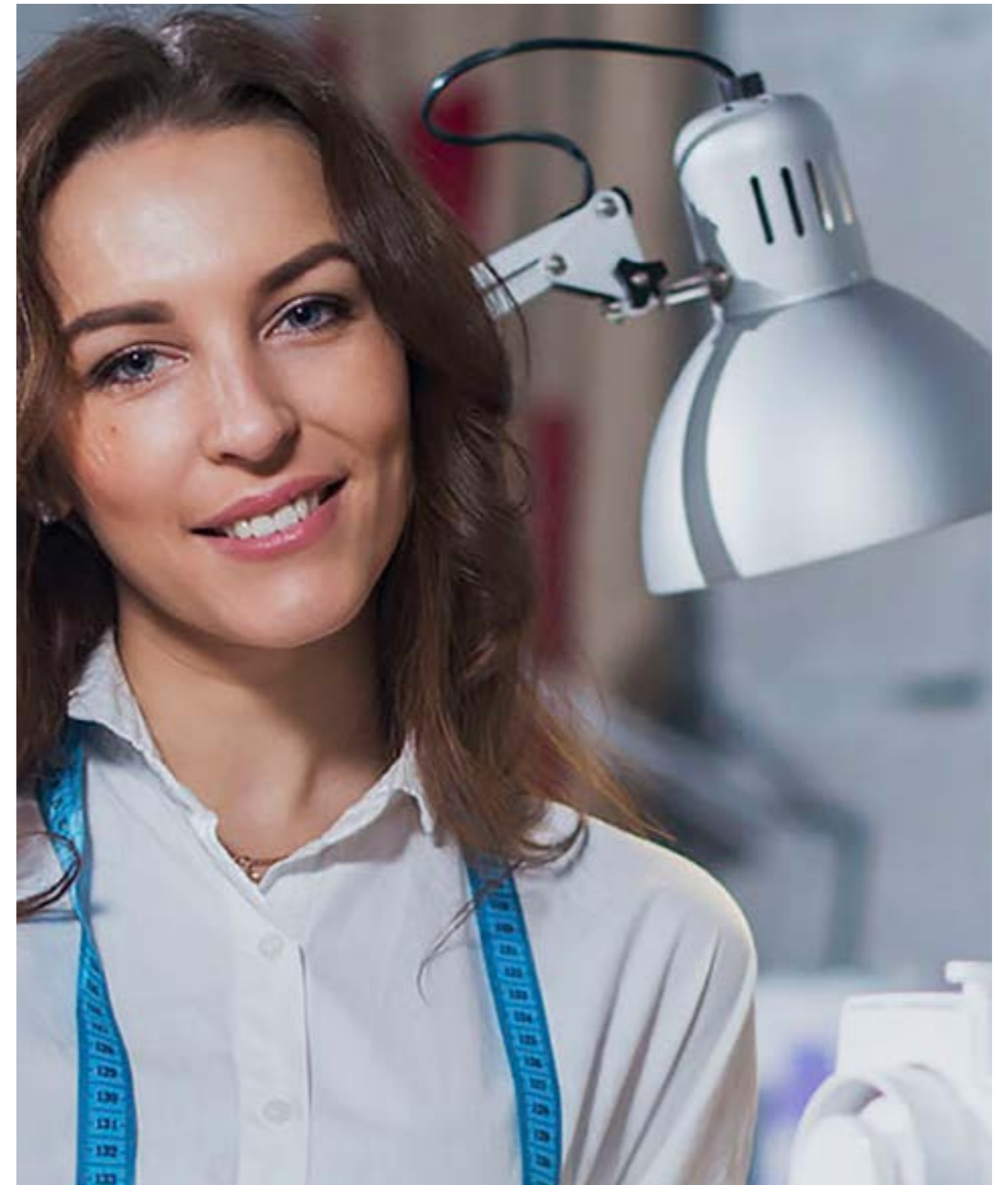
## Mecanismos de comunicación externa e interna

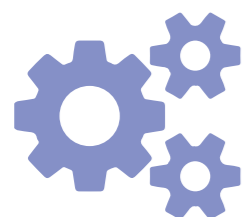
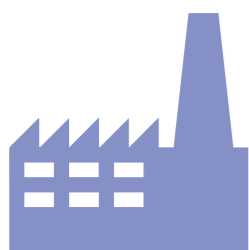
Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <[www.valencia.es](http://www.valencia.es)>.

## 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 corregirlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.





## Normativa reguladora

### Legislación aplicable

- Ley 7/1985, de 2 de 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.
- 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 que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que 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 el que 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).
- Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la formación profesional.
- Real decreto ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.
- Real decreto ley 8/2022, de 5 de abril, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la contratación laboral del Sistema Español de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Real decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Real decreto 930/2020, de 27 de octubre, por el que se modifican determinados reales decretos de cualificaciones profesionales para la adaptación de las unidades de competencia de idiomas al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Real decreto 272/2022, de 12 de abril, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente.

- Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo, por la que se desarrolla el Real decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, en relación con la oferta formativa de las administraciones competentes y su financiación, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
- Orden 12/2022, de 9 de marzo, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regula el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo (FCT) de los ciclos formativos de grado medio y superior, formación profesional básica, programas formativos de cualificación básica, cursos de especialización y Bloque de Formación Práctica (BFP) de las enseñanzas de régimen especial, en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
- Orden 17/2022, de 25 de marzo, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regula la oferta parcial de las enseñanzas de los ciclos de formación profesional básica de grado medio y de grado superior en centros educativos públicos y privados de la Comunitat Valenciana.

- Resolución de 13 de abril de 2021, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, por la que se convoca un procedimiento abierto de manera permanente, para la evaluación y acreditación de la totalidad de las unidades de competencia profesional incluidas en la oferta existente de formación profesional en la Comunitat Valenciana, vinculada al Catálogo nacional de las cualificaciones profesionales, que hayan sido adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.
- Resolución de 17 de enero de 2022, del secretario autonómico de Educación y Formación Profesional, por la que se determina el procedimiento para flexibilizar las enseñanzas de Formación Profesional en la Comunitat Valenciana.
- Resolución de 11 de marzo de 2022, de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen, por la que se establecen los procedimientos, documentos y modelos de gestión de la Formación Profesional Dual en la Comunitat Valenciana.

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







## En Formación y Empleo nos comprometemos a...

Mejorar la agilidad de los trámites previos a la contratación de personal de los programas de fomento de empleo e iniciativa social, en los distintos servicios municipales.

01

Fomentar el aprendizaje de idiomas como elemento facilitador de la inserción laboral.

02

## Medimos su cumplimiento comprobando...

**La finalización de la tramitación previa a la contratación del personal en un máximo de 4 meses desde el inicio de la apertura de los correspondientes plazos de solicitudes.**

**La aprobación de la convocatoria anual para el establecimiento de ayudas económicas destinadas a financiar las tasas correspondientes a las pruebas para la obtención de los certificados y diplomas que acreditan la competencia en lenguas extranjeras.**

Ofrecer programas y acciones formativas a través de las cuales las personas participantes obtengan la titulación oficial de certificados de profesionalidad con validez en todo el territorio nacional.

03

Ofrecer una formación para la mejora de la empleabilidad y la recualificación profesional alineada con un sistema de calidad.

04

Alcanzar un grado de satisfacción de las personas participantes en programas y acciones formativas igual o mayor al 80% de la escala establecida.

05

Difundir la información actualizada de todos los programas y actuaciones de formación y empleo.

06

**Número de programas y acciones formativas ofrecidas que conllevan la obtención de un certificado de profesionalidad.**

**El mantenimiento del sistema de gestión de calidad a través de la Norma UNE\_EN ISO 9001.**

**La puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción.**

**La publicación de todos los programas y actuaciones de formación y ocupación en la página web València Activa.**

## Centros Municipales de Formación y Empleo

### CENTRO MUNICIPAL DE FORMACIÓN Y EMPLEO EMILI BARÓ

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

Dirección electrónica: [emilibocupacio@valencia.es](mailto:emilibocupacio@valencia.es)

### CENTRO MUNICIPAL DE FORMACIÓN Y EMPLEO MAGUNCIA / CASTELLA

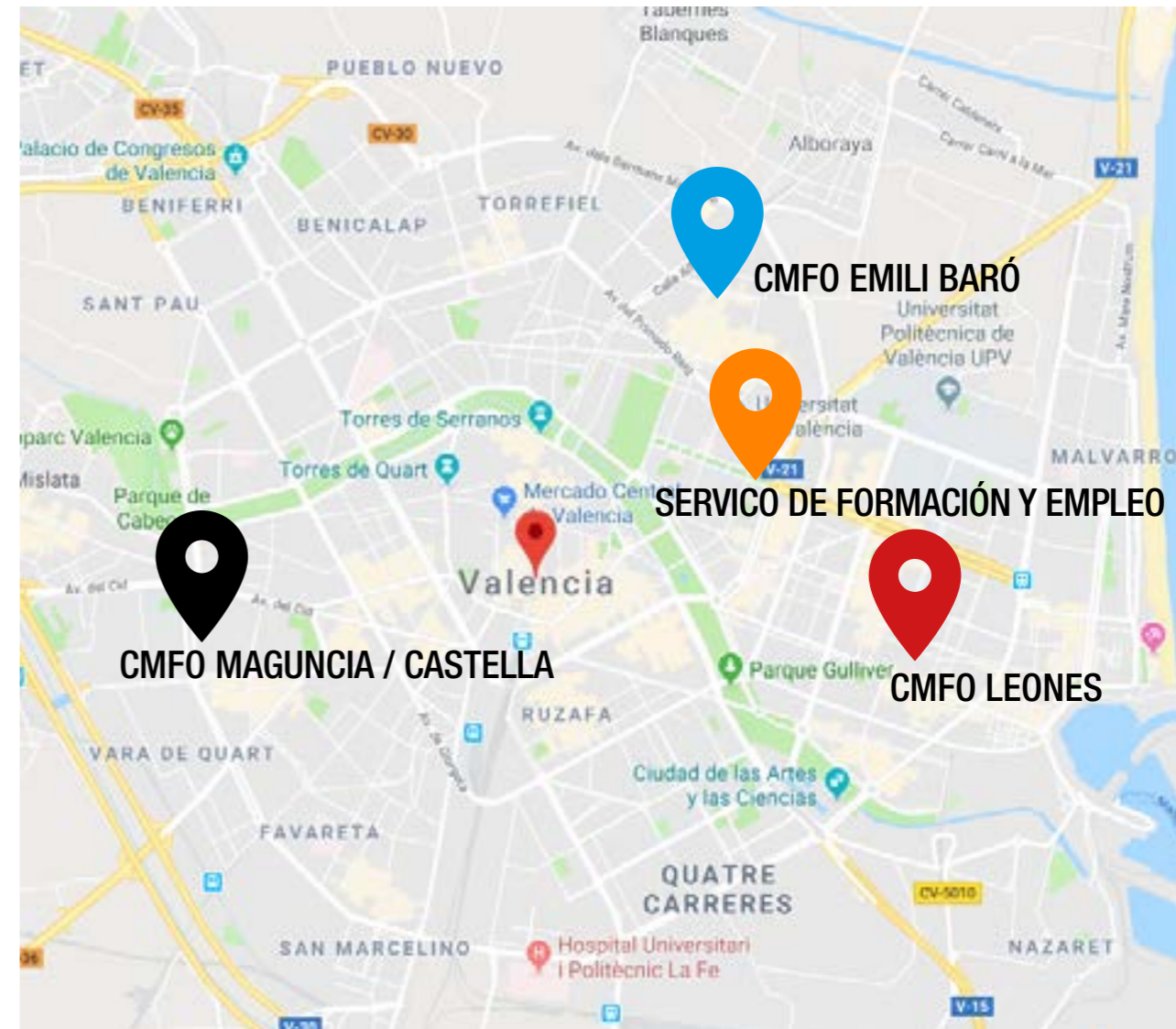
Plaza de Maguncia, 3. 46018 València – Tel.: 96 208 71 55

Dirección electrónica: [magunciaocupacio@valencia.es](mailto:magunciaocupacio@valencia.es)

### CENTRO MUNICIPAL DE FORMACIÓN Y EMPLEO LLEONS

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

Dirección electrònica: [lleonsocupacio@valencia.es](mailto:lleonsocupacio@valencia.es)



Mapa de la situación general de los centros municipales de Formación y Empleo



