



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

PROJECTE D'INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL
VALÈNCIA INSERTA

2020





Presentació

La Delegació de Servicis Socials de l'Ajuntament de València té la voluntat de millorar la qualitat dels servicis públics de la seua competència.

El projecte d'inserció social i laboral València Inserta constituïx un dels recursos fonamentals per a la inserció socio-laboral amb què es va dotar el Servici de Benestar Social i Integració, per a treballar especialment la inclusió social de les persones en situació de vulnerabilitat social que s'atenen en els seus propis centres, tant generals com especialitzats.

Una de les principals ferramentes utilitzades per al desplegament de la qualitat en els servicis municipals són les cartes de servicis, documents que identifiquen els servicis prestats per cada una de les unitats i els compromisos assumits en la prestació d'estos. Així mateix, estos documents faciliten a les distintes unitats administratives la supervisió i el control del servicis prestat a les persones usuàries. És per això que es tracta d'una ferramenta apropiada per a dur a terme l'objectiu de l'Ajuntament de València de millorar els servicis que oferix a la ciutadania.

Esta carta pretén contribuir al fet que la ciutadania conega millor els servicis que el projecte València Inserta té encomanats, els drets que l'assistixen en la seua relació amb estos servicis i els compromisos de qualitat en la seua prestació. Això servirà al propòsit de la millora contínua de l'atenció social i a augmentar el grau de satisfacció de les persones usuàries.

Isabel Lozano Lázaro

Regidora de Servicis Socials



Unitat responsable de la carta de servicis

L'òrgan responsable i impulsor d'esta carta de servicis és la Delegació de Servicis Socials de l'Ajuntament de València, a través del Servici de Benestar Social i Integració i de la seua Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral.

Unitats prestadores del servicis

El projecte València Inserta constituïx la unitat o equipament on es presten els servicis d'inserció sociolaboral compresos en esta carta de servicis.

L'objectiu general d'este projecte és promoure la inserció social i laboral de les persones, les famílies o les unitats de convivència que es troben en situació o risc d'exclusió social utilitzant com a via fonamental la seua inclusió en el mercat laboral. Tot això, a través d'un treball

en xarxa en què participen les entitats socials fundació APIP-ACAM i l'associació ALANNA. Es tracta d'un recurs per a la inserció socio-laboral, format per un equip de professionals altament qualificat amb què compta el Servici de Benestar Social i Integració per a treballar especialment la inclusió social de les persones que s'atenen en els seus propis centres, tant generals com especialitzats. A nivell orgànic, està adscrit a la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral del Servici de Benestar Social i Integració.

Al projecte València Inserta poden dirigir-se les persones residents a la ciutat de València, derivades pels centres municipals de Servicis Socials, davant de qualsevol problema o necessitat d'inserció sociolaboral.

La nostra missió

Atendre la ciutadania en matèria d'inclusió social per mitjà de la planificació, l'ordenació i la gestió de les mesures i les accions d'inserció sociolaboral dirigides als col·lectius del municipi de València en situació de risc o exclusió social atesos pels servicis socials.

La nostra visió

Acurtar la distància que ens separa de la realitat social i, així, acostar-nos a les persones i col·lectius amb els quals intervenim amb la finalitat de millorar els servicis que prestem i poder ser un referent en la prestació de servicis d'inserció sociolaboral a la ciutat de València.

Quins servicis oferim?

DISPOSITIU D'INSERCIÓ LABORAL

- **Informació, orientació i assessorament sociolaboral.** S'informa, orienta i assessora en matèria d'ocupació, dels recursos de formació sobre l'ocupació i de l'oferta laboral de la ciutat de València, a partir del diagnòstic d'ocupabilitat que es realitze.
- **Itineraris integrats i personalitzats d'inserció sociolaboral.** Té com a finalitat posar en marxa un conjunt integral d'accions perquè les persones amb més dificultats d'accés a l'ocupació desenvolupen competències personals, socials, formatives i laborals que els permeten situar-se en millors condicions per a accedir i mantindre una ocupació.
- **Formació.** Es realitza una anàlisi de les competències i de les necessitats formatives de les persones participants i se'ls facilita una oferta de cursos gratuïts orientats a augmentar les possibilitats d'inserció laboral. Per a això la proposta formativa s'articula partint de la prospecció del mercat de treball per a assegurar una resposta ajustada i immediata als requeriments de creixement d'ocupació en l'àmbit local.
- **Seguiment sociolaboral.** Té per finalitat l'examen continu dels itineraris de les persones participants per a comprovar la realització de les activitats proposades i augmentar les possibilitats d'ocupabilitat. Tot això a través de contacte telefònic, adreces electròniques, entrevistes personals.



- **Aula d'informàtica.** S'ofereix orientació sobre qüestions clau en l'àmbit de l'ocupació i les noves tecnologies:
 - Introducció a la informàtica.
 - Currículum i correu electrònic per a la busca d'ocupació.
 - Gestions en línia per a l'ocupació.
 - Estratègies innovadores per a presentar una candidatura.
 - Busca d'ocupació en internet i en les xarxes socials.
- **Taller de busca activa d'ocupació.** Es realitzen sessions individuals i grupals, per a donar a conèixer els instruments que faciliten una busca d'ocupació efectiva per a la consecució de l'objectiu professional, així com els recursos personals que afavorixen la inserció en el mercat de treball.
- **Taller de habilitats socials.** Es treballen aspectes com l'autonomia, la motivació, l'autoestima, la capacitat de canvi i els entrenaments en habilitats socials, emocions, entre d'altres.
- **Mentoria / acompanyaments individualitzats.** Es realitza un estret seguiment de les persones participants amb acompanyaments a empreses, entrevistes o ofertes d'ocupació, especialment de col·lectius amb necessitats molt específiques (jóvens, persones immigrants, persones amb diversitat funcional, etc).

DISPOSITIU DE RESPONSABILITAT SOCIAL DE L'EMPRESA (RSE)

- **Prospecció i intermediació laboral.** Enfocada en la detecció i la generació d'oportunitats en el mercat de treball com a element facilitador de l'ocupabilitat.



La seua finalitat és servir de connector entre la persona usuària i l'empresa:

- Busca d'ofertes laborals segons els perfils de les persones usuàries.
- Anàlisi del mercat laboral.
- Derivacions als processos de selecció.
- Seguiment i acompanyament en la contractació.
- Busca i gestió de formació.
- **Acompanyament laboral.** Consistix en el seguiment després de l'inici de l'activitat laboral amb la persona usuària i amb l'empresa a través de contactes periòdics telefònics i/o presencials. La seua finalitat és la motivació i el reforç de les actituds per al manteniment de l'activitat, alhora que s'efectua una anàlisi conjunta dels èxits aconseguits i les dificultats trobades, i l'avaluació de l'adquisició d'hàbits laborals bàsics de la persona treballadora i el compliment de les seues funcions en l'empresa, de manera que es puguen resoldre ràpidament les adversitats que puguen aparèixer.
- **Busca d'empreses responsables socialment.** Servici de contacte amb empreses socialment responsables amb la finalitat de presentar el programa d'intermediació laboral i obtindre compromisos de col·laboració que possibiliten la inserció laboral i la formació de les persones usuàries.
- **Sensibilització / cooperació amb empreses.** La seua finalitat és sensibilitzar el sector empresarial sobre la responsabilitat social de l'empresa, així com donar a conèixer bones pràctiques d'altres empreses col·laboradores en este sentit. Acordar vies de col·laboració que beneficien l'empresa i el programa.

Drets i obligacions de les persones usuàries

Amb caràcter general, la ciutadania té els drets reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En particular, segons el catàleg de referència per als Servicis Socials (Resolució de 23 d'abril de 2013 de la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat) i de conformitat amb estos preceptes, les persones tenen dret a:

Drets generals de les persones usuàries:

- Accedir al sistema públic de servicis socials i a disfrutar de l'atenció social sense cap discriminació per qualsevol circumstància personal o social.
- Disporar d'un pla d'atenció individual en funció de la valoració de la seua situació que es revise periòdicament i sempre que s'altere la situació inicial de la persona.
- La confidencialitat de totes les dades amb les garanties previstes en la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal i l'accés al seu expedient personal sense vulnerar el dret a la intimitat de terceres persones.
- Rebre informació suficient i comprensible sobre els servicis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions que hauran de ser exposats de forma visible als centres d'atenció.
- Participar en la presa de decisions del projecte València Inserta que els afecten o rebutjar l'oferta de participació en servicis o programes, i també que se li requerisca el consentiment per a participar en un programa, sense perjudici del compliment degut de les resolucions judicials quan la seua capacitat d'obrar estiga limitada.
- Ser tractades amb respecte a la dignitat, amb plena garantia dels drets i llibertats fonamentals i la resta de drets que els corresponen.
- Comptar amb un o una professional de referència.



Obligacions de les persones beneficiàries del recurs:

Els deures de les persones usuàries en la seua relació amb el projecte València Inserta són els següents:

- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars, veraçs i presentar els documents fidedignes que siguen imprescindibles per a valorar-ne la situació.
- Comunicar els canvis que es produïsquen en la seua situació personal i familiar que puguen afectar els servicis sol·licitats o rebuts.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en el centre, en la prestació dels servicis i en la resolució dels problemes.
- Quan utilitzen instal·lacions, observar els reglaments de règim interior o les normes de funcionament o convivència.
- Participar activament en el procés de millora, autonomia personal i integració social.
- Cooperar positivament amb les i els professionals del projecte i participar activament en el procés de la intervenció social determinada.

Formes de participació de les persones usuàries

Les persones usuàries del projecte València Inserta, igual que la resta de la ciutadania de València, tenen a la seua disposició els òrgans i canals de participació normalitzats establits per l'Ajuntament de València en el Reglament orgànic de participació ciutadana, entre els quals destaquen:

- Assistència als plens de l'Ajuntament i als consells de districte, així com participar en el torn de precs i preguntes.
- Ser convocades a les sessions de les comissions informatives del Ple, Comissió Especial de Comptes i Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.
- Drets d'iniciativa ciutadana com el d'iniciativa popular, la proposta de consulta popular local i el dret de petició.

- El sistema de suggeriments i reclamacions.
- El Consell Social de la Ciutat.
- El Consell Municipal d'Acció Social.

La ciutadania pot participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis directament posant-se en contacte amb el Servici de Benestar Social i Integració o per qualsevol mitjà que estime oportú, tant presencial com telemàtic.

Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un servici de queixes i suggeriments, així com un procediment específic per a la seua tramitació.

Els suggeriments podran ser presentats:

Via telemàtica. A través de la bústia de la ciutadania del web municipal.

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Bústia suggeriments: A través de la bústia de suggeriments del projecte València Inserta.

Consultes sobre el grau de satisfacció: que es realitzarà anualment i les dades de la qual seràn públics mitjançant publicació en la web municipal.

Quant a les reclamacions, es presentaran:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica; per a això, cal accedir amb certificat digital.

Via presencial. Per escrit, en el Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, en el Registre del carrer d'Amadeu de Savoia o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, així com a través dels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.



Les reclamacions hauran de ser contestats en el termini màxim de 10 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

El Servici de Benestar Social i Integració contestarà de forma adequada i, així, complirà amb els compromisos assumits en esta carta.

Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal

<www.valencia.es> i a través de fullets informatius.

Mesures d'esmena i compensació en casos d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors del mesurament

Si es detecta cap desviació en el compliment dels compromisos establits, es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciada i s'implantaran les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment. A més, se enviarà una comunicació a la persona usuària en què se la informarà de les mesures correctores que s'haja considerat oportú adoptar.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit.



Normativa reguladora



Normativa general

- Pla concertat per al desenvolupament de prestacions de servicis socials en les corporacions locals, aprovat en 1988.
- Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Servicis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/2012, de 15 d'octubre, de la Generalitat, per la qual s'aprova la Carta de drets socials de la Comunitat Valenciana.
- Pla valencià d'inclusió i cohesió social, 2017-2020.
- Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de renda valenciana d'inclusió.
- Pla de Servicis Socials per a la ciutat de València 2019-2023.



Normativa específica

- Orde 10/2017, de 29 de novembre, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual s'establixen les bases reguladores per a la concessió de subvencions dirigides al desenvolupament d'itineraris per a la inserció sociolaboral de persones en situació o risc d'exclusió social.
- Llei orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les qualificacions i de la formació professional.
- Reial decret 34/2008, de 18 de gener, pel qual es regulen els certificats de professionalitat.
- Orde ESS/1897/2013 que desenvolupa el Reial decret 34/2008.



A quines coses ens comprometem?

Per a garantir-ne el compliment mesurem:

El projecte València Inserta facilita l'accessibilitat en un horari continuat de treball de 9 a 18 hores, de dilluns a dijous, i els divendres, de 9 a 15 hores; i durant els mesos de juliol i agost, de 8 a 15 hores, de dilluns a divendres.

01

Percentatge d'incidències respecte al compliment de l'horari. No superior al 20 %.

Totes les persones que acudisquen al projecte València Inserta seran ateses per professionals amb un tracte amable, amb un llenguatge clar i comprensible.

02

Enquesta respecte al tracte rebut. Resposta positiva superior al 80 %.

Es consultarà anualment el grau de satisfacció de les persones usuàries en relació al servici rebut i s'arreglaran els suggeriments respecte d'este.

03

Enquesta respecte al grau de satisfacció. Resposta positiva superior al 80 %.



Les persones derivades al projecte València Inserta des dels centres de Servicis Socials tindran personal tècnic de referència durant tot el procés d'intervenció assignat segons el centre de derivació.

04 **Percentatge de persones ateses per personal professional de referència.**

Les queixes i les reclamacions presentades per les persones usuàries, per escrit o correu electrònic, sobre les deficiències dels servicis prestats pel personal professional del projecte València Inserta es tramitaran i es contestaran per escrit en un termini inferior a 10 dies i, a partir d'estes, es posaran en marxa accions de millora dels servicis.

05 **Percentatge de reclamacions contestades en un termini inferior a 10 dies.**

La primera atenció a les persones derivades pels centres de Servicis Socials es realitzarà en un termini no superior als 5 dies posteriors a la derivació.

06 **Percentatge de persones ateses en un termini no superior als 5 dies posteriors a la derivació.**

L'aula d'informàtica estarà disponible durant tot l'horari d'atenció del projecte València Inserta i el seu ús no requerirà cita prèvia.

07 **Percentatge d'incidències respecte a la disponibilitat de l'aula d'informàtica. No superior al 20 %.**

La formació es realitzarà per personal formador qualificat i estarà adaptada a les necessitats de les persones usuàries.

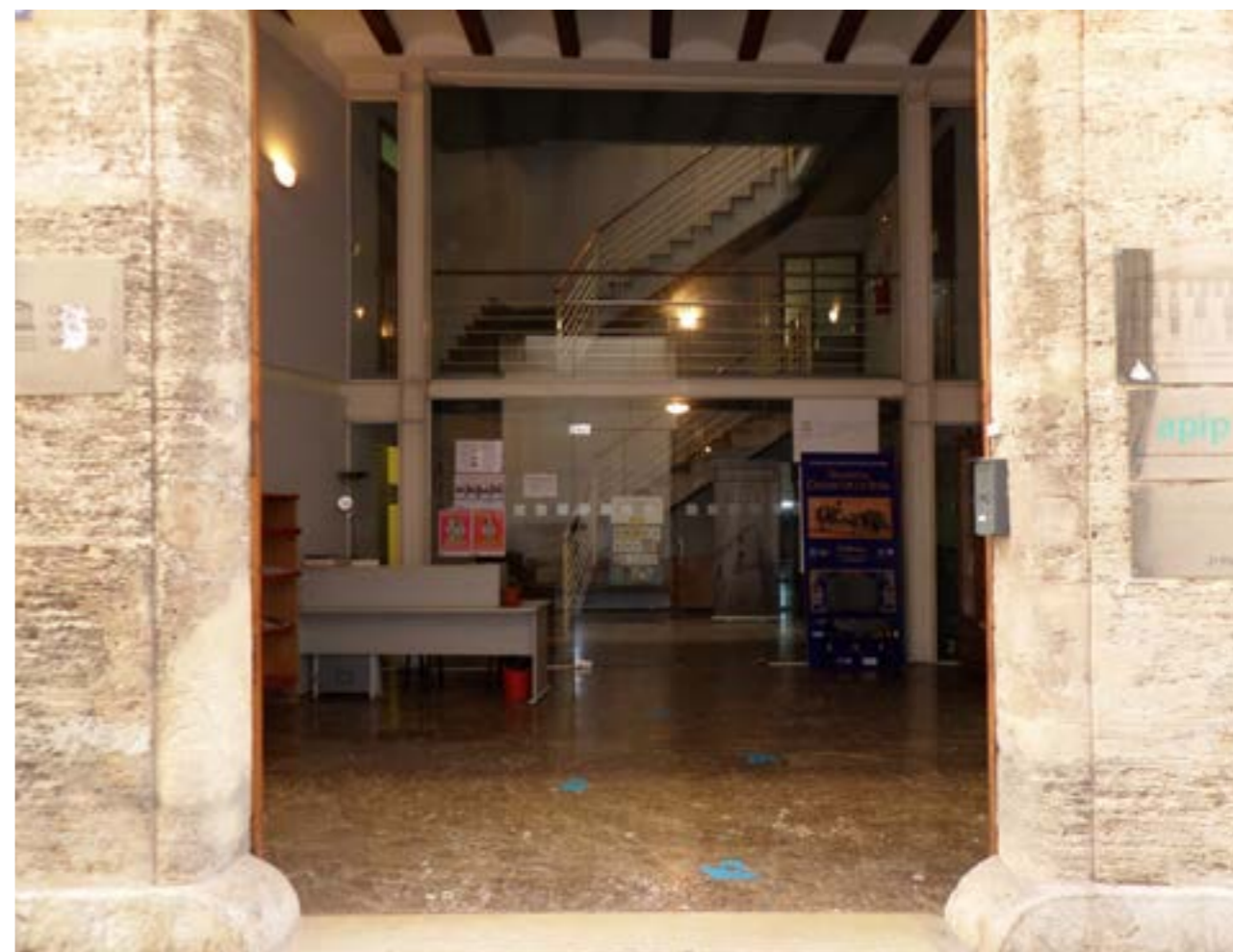
08 **Enquesta respecte de la satisfacció en la formació. Resposta positiva superior al 80 %.**

La formació oferida comptarà amb un compromís mínim del 30 % d'insercions laborals.

09 **Percentatge dels cursos oferits amb un compromís mínim d'insercions laborals del 30 %.**

La tramitació dels certificats d'exclusió per a la contractació en empreses es realitzarà en un termini màxim de 5 dies des de la sol·licitud.

10 **Percentatge de certificats d'exclusió tramitats en un termini no superior als 5 dies des de la sol·licitud.**



Carta de servicis. Projecte d'inserció social i laboral València Inserta

Adreces:

SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

Carrer d'Amadeu de Savoia, 11
2n pati A - 46010 València
Telèfon: 96 208 24 75 - Fax: 96 352 92 38
Adreça electrònica: insercionsocial@valencia.es

PROJECTE D'INSERCIÓ SOCIOLABORAL VALÈNCIA INSERTA

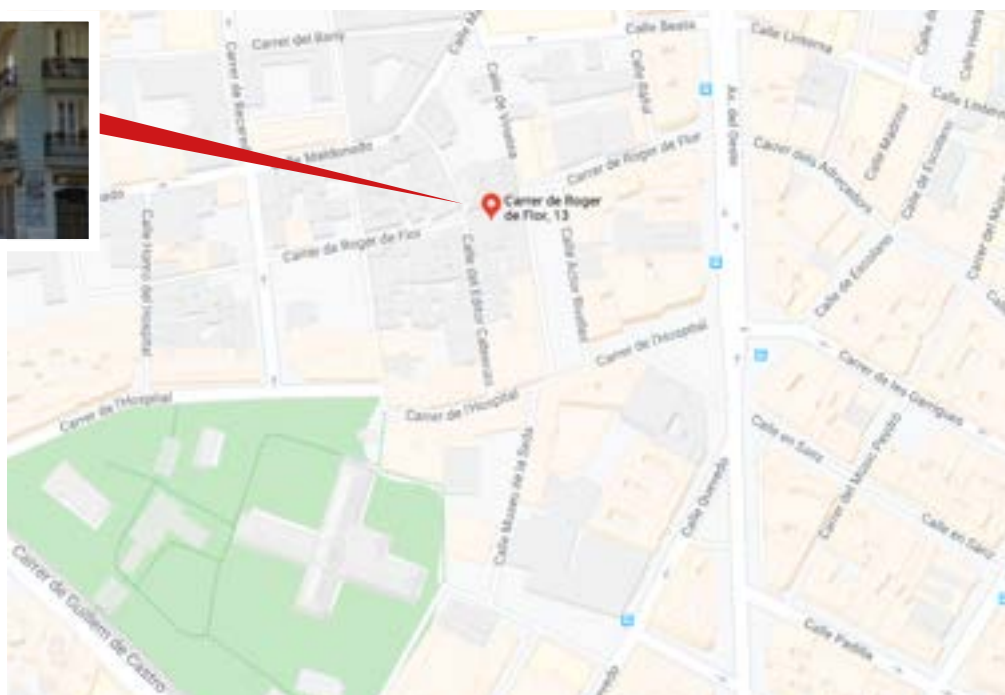
Carrer Roger de Flor, núm. 13
baix 46001 València
Telèfon: 96 392 41 56
Adreça electrònica: valenciainserta@gmail.com

Horaris:

L'horari d'atenció al públic és de 9:00 a 18:00 hores, de dilluns a dijous.
Divendres, de 9:00 a 15:00 hores.
Durant els mesos de juliol i agost l'horari és de 8:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres.

Pàgina web:

Regidoria de Servicis Socials de l'Ajuntament de València:
<http://www.valencia.es/bienestarsocial>
Seu electrònica:
<https://seu.valencia.es/seu/>



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

