

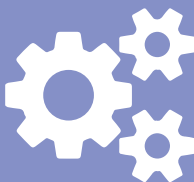
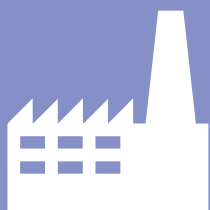


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ

2023





Presentació

La Delegació de Formació i Ocupació de l'Ajuntament de València té la voluntat de millorar la qualitat dels servicis públics de la seua competència.

Esta delegació, a través del Servici de Formació i Ocupació, vol esdevindre el referent principal en matèria de promoció de l'ocupació a la ciutat de València, i aconseguir que les persones demandants d'ocupació disposen d'un suport personalitzat al llarg de tota la vida laboral i així millorar l'ocupabilitat, de manera que puguen accedir a un lloc de treball en el mercat laboral i que augmenten la formació i qualificació professional.

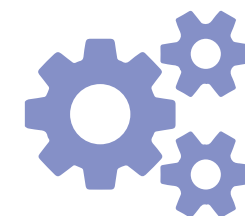
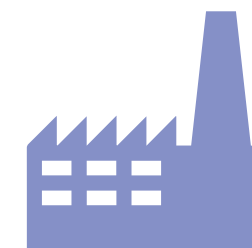
És per això que esta carta de servicis pretén oferir a la ciutadania informació clara i completa sobre els servicis i prestacions al fet que poden optar, així com la via d'accés a estos.

En definitiva, es tracta de garantir els seus drets i oferir-los la informació necessària per a poder obtenir un suport personalitzat que col·labore en la seua inserció en el mercat laboral.

La carta de servicis possibilita la revisió sistemàtica dels processos interns, potencia la millora contínua dels servicis prestats i suposa una eina de gestió que permet conèixer com són utilitzats els recursos i el nivell de qualitat que s'ofereix.

Borja Sanjuán Roca

Regidor delegat de Formació i Ocupació



Unitat responsable de la carta de servicis

El Servici de Formació i Ocupació és la unitat que assumix la coordinació i la responsabilitat operativa sobre la gestió i el seguiment d'esta carta de servicis.

La nostra missió

Impulsar, desenvolupar i executar la política local en matèria d'ocupació i formació per a l'ocupació.

Cerca connectar la ciutadania amb el mercat laboral, del punt de vista de la innovació, tant si es partix de la situació de desocupació, com si es desitja millorar la qualificació per a tindre noves oportunitats laborals a través de la millora contínua.



La nostra visió

Afavorir la igualtat entre totes les persones, de l'enfocament de la justícia i solidaritat, siga com siga la seua condició.

Són principis transversals la cerca d'oportunitats i mecanismes de col·laboració com a mitjà per a generar sinergies i optimitzar recursos, en l'àmbit institucional de l'Ajuntament i en altres àmbits externs com a agents locals.



Els nostres valors

- Professionalitat
- Justícia
- Diligència
- Cerca de millora permanent
- Compromís
- Orientació a la ciutadania
- Respecte
- Honestedat

Quins servicis oferim?

- Realització de programes de foment d'ocupació i iniciativa social per a la contractació de persones desocupades, prioritàriament, en els servicis municipals.
- Participació en fòrums i fires d'ocupació per a connectar a la ciutadania amb el mercat laboral.
- Formació en competències tècniques, digitals i lingüístiques per a la millora de l'ocupabilitat i la requalificació professional permanent.
- Impartició de certificats de professionalitat com a instrument d'acreditació oficial de les qualificacions professionals en l'àmbit laboral i amb validesa en tot el territori nacional.
- Establiment d'ajudes econòmiques destinades a finançar les taxes corresponents a les proves per a l'obtenció dels certificats i diplomes que acrediten la competència en llengües estrangeres.

Drets i deures de les persones usuàries

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, de 1r d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Les persones usuàries tenen dret a:

- Ser tractats amb respecte i deferència.
- Rebre la informació, l'orientació, l'assessorament que necessiten i l'adequada atenció en relació amb els serveis prestats.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments i recursos en què siguen part interessada.



- Conèixer la identitat de les autoritats i personal sota la responsabilitat de les quals es tramiten les actuacions i procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- No aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració, com també que se'ls estenga una acreditació gratuïta sobre les actuacions realitzades en relació amb l'atenció realitzada.
- Formular al·legacions i aportar els documents que estimen convenients i que puguen ser rellevants per a la resolució dels procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- Rebre tractament reservat i confidencial de la informació relativa a la seua persona i al servei rebut.
- Formular qualsevol suggeriment o reclamació i ser contestades en el termini establert.

- A més, la normativa de protecció de dades de caràcter personal reconeix a la ciutadania els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les dades personals.

Les persones usuàries tenen l'obligació de:

- Mantenir sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Complir la normativa vigent i els codis de conducta.
- Facilitar les dades d'identificació que siguen necessaris per a realitzar les gestions, els tràmits o rebre serveis, i també de comunicar qualsevol canvi que es produïska en llurs dades personals.
- Fer un ús adequat de les instal·lacions, respectar els espais i equipaments i col·laborar a mantindre'ls en bon estat.
- Respectar les normes de funcionament intern que prèviament els hagen estat

comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels serveis.

- Emplenar de manera correcta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, i proporcionar les dades necessàries per a poder tramitar-los correctament.
- Satisfer les taxes establides en els serveis en què així estiga disposat.

Suggeriments i reclamacions

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.

Les reclamacions s'han de presentar:

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

Via presencial. Per escrit, en els registres generals d'Entrada de l'Ajuntament de València, 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.

Hauran de ser respostes en el termini màxim de 30 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.



Mecanismes de comunicació externa i interna

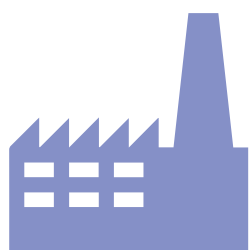
Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal <www.valencia.es>.

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

Si es detecta alguna desviació del compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi per a corregir-la: es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciada i s'implantaran les mesures correctores oportunes que asseguren el compliment. A més, s'enviarà una comunicació a l'usuari per a informar-lo de les mesures correctores que es considera oportú adoptar.

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

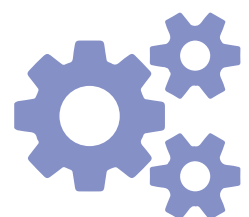




Normativa reguladora

Legislació aplicable

- Llei 7/1985, de 2 abril, reguladora de les bases de règim local.
- Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local, aprovat pel Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril.
- Llei 39/2015, de 1r d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, de 1r d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Reial decret legislatiu 3/2015 de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Ocupació.
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, i Reglament general de subvencions, aprovat per Reial decret 887/2006, de 21 de juliol
- Llei 3/2012, de 6 de juliol, de mesures urgents per a la reforma del mercat laboral.
- Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de Formació Professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral.
- Reial decret 694/2017, de 3 de juliol, pel qual es desenvolupa la Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral.
- Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.



- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, per la qual s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors.
- Ordenança General de Subvencions de l'Ajuntament de València i dels seus organismes públics (aprovada mitjançant acord plenari de 28/07/2016, (BOP del 02/11/2016).
- Bases d'execució del pressupost municipal de l'Ajuntament de València.
- Reglament (UE) 1407/2013, de 18 de desembre, de la Comissió, relatiu a l'aplicació dels articles 107 i 108 del Tractat de Funcionament de la Unió Europea a les ajudes de mínims (DOUE L352, de 24 de desembre de 2013).
- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- Llei orgànica 3/2022, de 31 de març, d'ordenació i integració de la Formació Professional.
- Reial decret llei 32/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reforma laboral, la garantia de l'estabilitat en l'ocupació i la transformació del mercat de treball.
- Reial decret llei 8/2022, de 5 d'abril, pel qual s'adopten mesures urgents en l'àmbit de la contractació laboral del Sistema Espanyol de Ciència, Tecnologia i Innovació.
- Reial decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'estableix l'ordenació general de la formació professional del sistema educatiu.
- Reial decret 930/2020, de 27 d'octubre, pel qual es modifiquen determinats reials decrets de qualificacions professionals per a l'adaptació de les unitats de competència d'idiomes al Marc europeu comú de referència per a les Llengües.
- Reial decret 272/2022, de 12 d'abril, pel qual s'estableix el Marc Espanyol de Qualificacions per a l'Aprenentatge Permanent.

- Ordre TMS/368/2019, de 28 de març, per la qual es desenvolupa el Reial decret 694/2017, de 3 de juliol, pel qual es desenvolupa la Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el Sistema de Formació Professional per a l'Ocupació en l'àmbit laboral, en relació amb l'oferta formativa de les administracions competents i el seu finançament, i s'establixen les bases reguladores per a la concessió de subvencions públiques destinades al seu finançament.
- Ordre 12/2022, de 9 de març, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual es regula el mòdul professional de Formació en Centres de Treball (FCT) dels cicles formatius de grau mitjà i superior, Formació Professional Bàsica, Programes Formatius de Qualificació Bàsica, Cursos d'Especialització i Bloc de Formació Pràctica (BFP) dels Ensenyaments de Règim Especial, en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.
- Ordre 17/2022, de 25 de març, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual es regula l'oferta parcial dels ensenyaments dels cicles de Formació Professional Bàsica de grau mitjà i de grau superior en centres educatius públics i privats de la Comunitat Valenciana.

- Resolució de 13 d'abril de 2021, de la Secretaria Autonòmica d'Educació i Formació Professional, per la qual es convoca un procediment obert de manera permanent, per a l'avaluació i acreditació de la totalitat de les unitats de competència professional incloses en l'oferta existent de Formació Professional en la Comunitat Valenciana, vinculada al Catàleg nacional de les qualificacions professionals, que hagen sigut adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació.
- Resolució de 17 de gener de 2022, del secretari autonòmic d'Educació i Formació Professional, per la qual es determina el procediment per a flexibilitzar els ensenyaments de Formació Professional a la Comunitat Valenciana.
- Resolució d'11 de març de 2022, de la Direcció General de Formació Professional i Ensenyaments de Règim, per la qual s'establixen els procediments, documents i models de gestió de la Formació Professional Dual en la Comunitat Valenciana.

I qualsevol altra normativa d'aplicació en l'àmbit dels serveis publicats en esta carta.





En Formació i Ocupació ens comprometem a...

01 Millorar l'agilitat dels tràmits previs a la contractació de personal dels programes de foment d'ocupació i iniciativa social, en els diferents servicis municipals.

02 Fomentar l'aprenentatge de llengües com a element facilitador de la inserció laboral.

En mesurem el compliment verificant...

03 **La finalització de la tramitació prèvia a la contractació del personal en un màxim de 4 mesos a partir de l'inici de l'obertura dels corresponents terminis de sol·licituds.**

04 **L'aprovació de la convocatòria anual per a l'establiment d'ajudes econòmiques destinades a finançar les taxes corresponents a les proves per a l'obtenció dels certificats i diplomes que acrediten la competència en llengües estrangeres.**

05 Oferir programes i accions formatives a través de les quals els participants obtinguen la titulació oficial de certificats de professionalitat amb validesa en tot el territori nacional.

06 Oferir una formació per a la millora de l'ocupabilitat i la requalificació professional alineada amb un sistema de qualitat.

07 Aconseguir un grau de satisfacció de les persones participants en programes i accions formatives igual o major al 80% de l'escala establida.

08 Difondre la informació actualitzada en tots els programes i actuacions de formació i ocupació.

09 **Nombre de programes i accions formatives oferides que comporten l'obtenció d'un certificat de professionalitat.**

10 **El manteniment del sistema de gestió de qualitat a través de la Norma UNE-EN ISO 9001.**

11 **La puntuació obtinguda en les enquestes de satisfacció.**

12 **La publicació de tots els programes i actuacions de formació i ocupació en la pàgina web València Activa.**

Centres Municipals de Formació i Ocupació

CENTRE MUNICIPAL DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ EMILI BARÓ

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

Adreça electrònica: emilibocupacio@valencia.es

CENTRE MUNICIPAL DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ MAGÚNCIA / CASTELLA

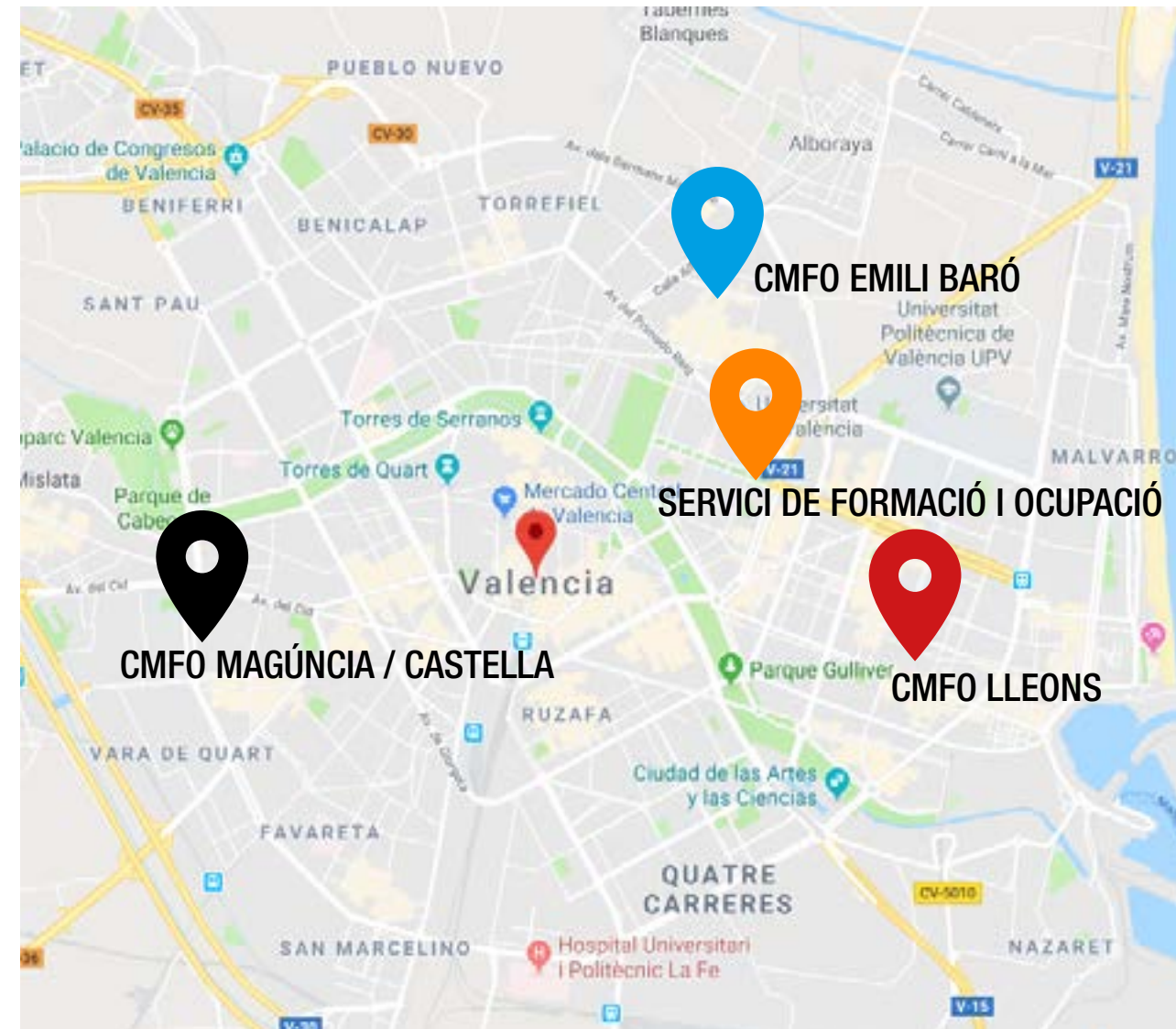
Plaça de Magúncia, 3. 46018 València – Tel.: 96 208 71 55

Adreça electrònica: magunciaocupacio@valencia.es

CENTRE MUNICIPAL DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ LLEONS

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

Adreça electrònica: lleonsocupacio@valencia.es



Mapa de la situació general dels centres municipals de Formació i Ocupació



Carta de servicis de Formació i Ocupació

Dades generals:

SERVICI DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ

C/ Amadeu de Savoia, 11, nau oest,
1a planta - 46010 València

Telèfon:

96 208 17 25

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres
de 8.30 a 14 hores

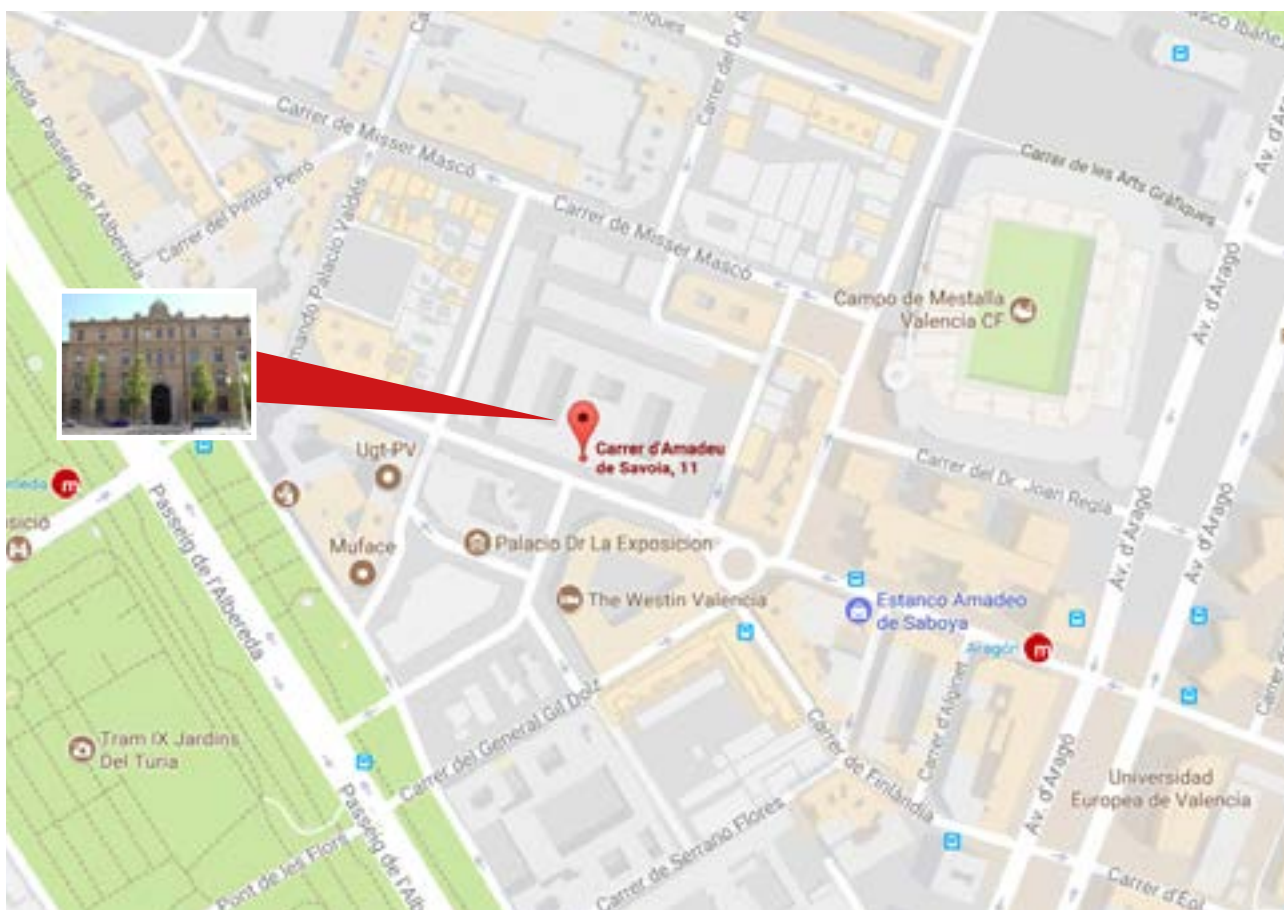
Adreça electrònica

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**