



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIOS

PROYECTO DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL
VALÈNCIA INSERTA

2020





Presentación

La Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de València tiene la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos de su competencia.

El proyecto de inserción social y laboral València Inserta constituye uno de los recursos fundamentales para la inserción sociolaboral con el que se dota el Servicio de Bienestar Social e Integración, para trabajar especialmente la inclusión social de las personas en situación de vulnerabilidad social que se atienden en sus propios centros, tanto generales como especializados.

Una de las principales herramientas utilizadas para el despliegue de la calidad en los servicios municipales son las cartas de servicios, documentos que identifican los servicios prestados por cada una de las unidades y los compromisos asumidos en la prestación de estos. Asimismo, estos documentos facilitan a las distintas unidades administrativas la supervisión y el control del servicio prestado a las personas usuarias. Es por eso que se trata de una herramienta apropiada para llevar a término el objetivo del Ayuntamiento de València de mejorar los servicios que ofrece a la ciudadanía.

Esta carta pretende contribuir al hecho de que la ciudadanía conozca mejor los servicios que el proyecto València Inserta tiene encomendados, los derechos que le asisten en su relación con estos servicios y los compromisos de calidad en su prestación. Eso servirá al propósito de la mejora continua de la atención social y a aumentar el grado de satisfacción de las personas usuarias.

Isabel Lozano Lázaro

Concejala de Servicios Sociales



Unidad responsable de la carta de servicios

El órgano responsable e impulsor de esta carta de servicios es la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de València, a través del Servicio de Bienestar Social e Integración y su Sección de Programas de Inserción Social y Laboral.

Unidades prestadoras del servicio

El proyecto València Inserta constituye la unidad o equipamiento donde se prestan los servicios de inserción sociolaboral comprendidos en esta carta de servicios.

El objetivo general de este proyecto es promover la inserción social y laboral de las personas, las familias o las unidades de convivencia que se encuentren en situación o riesgo de exclusión social utilizando como vía fundamental su inclusión en el mercado laboral. Todo ello, a través de

un trabajo en red en el que participan las entidades sociales fundación APIP-ACAM y la asociación ALANNA. Se trata de un recurso para la inserción sociolaboral, formado por un equipo de profesionales altamente cualificado con el que cuenta el Servicio de Bienestar Social e Integración para trabajar especialmente la inclusión social de las personas que atienden en sus propios centros, tanto generales como especializados. A nivel orgánico, está adscrito a la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral del Servicio de Bienestar Social e Integración.

Al proyecto València Inserta pueden dirigirse las personas residentes en la ciudad de València, derivadas por los centros municipales de Servicios Sociales, ante cualquier problema o necesidad de inserción sociolaboral.

Nuestra misión

Atender a la ciudadanía en materia de inclusión social por medio de la planificación, la ordenación y la gestión de las medidas y las acciones de inserción sociolaboral dirigidas a los colectivos del municipio de València en situación de riesgo o exclusión social atendidos por los servicios sociales.

Nuestra visión

Acortar la distancia que nos separa de la realidad social y, así, acercarnos a las personas y colectivos con los cuales intervenimos con la finalidad de mejorar los servicios que prestamos y poder ser un referente en la prestación de servicios de inserción sociolaboral en la ciudad de València.

¿Qué servicios ofrecemos?

DISPOSITIVO DE INSERCIÓN LABORAL

- **Información, orientación y asesoramiento sociolaboral.** Se informa, orienta y asesora en materia de ocupación, de los recursos de formación sobre la ocupación y de la oferta laboral de la ciudad de València, a partir del diagnóstico de ocupabilidad que se realice.
- **Itinerarios integrados y personalizados de inserción sociolaboral.** Tiene como finalidad poner en marcha un conjunto integral de acciones para que las personas con más dificultades de acceso a la ocupación desarrollen competencias personales, sociales, formativas y laborales que les permitan situarse en mejores condiciones para acceder y mantener una ocupación.
- **Formación.** Se realiza un análisis de las competencias y de las necesidades formativas de las personas participantes y se les facilita una oferta de cursos gratuitos orientados a aumentar las posibilidades de inserción laboral. Por eso la propuesta formativa se articula partiendo de la prospección del mercado de trabajo para asegurar una respuesta ajustada e inmediata a los requerimientos de crecimiento de ocupación en el ámbito local
- **Seguimiento sociolaboral.** Tiene por finalidad el examen continuo de los itinerarios de las personas participantes para comprobar la realización de las actividades propuestas y aumentar las posibilidades de ocupabilidad. Todo ello a través de contacto telefónico, direcciones electrónicas, entrevistas personales.



- **Aula de informática.** Se ofrece orientación sobre cuestiones clave en el ámbito de la ocupación y las nuevas tecnologías:
 - Introducción a la informática.
 - Currículum y correo electrónico para la búsqueda de ocupación.
 - Gestiones en línea para la ocupación.
 - Estrategias innovadoras para presentar una candidatura.
 - Búsqueda de ocupación en internet y en las redes sociales
- **Taller de búsqueda activa de ocupación.** Se realizan sesiones individuales y grupales, para dar a conocer los instrumentos que facilitan una búsqueda de ocupación efectiva para la consecución del objetivo profesional, así como los recursos personales que favorecen la inserción en el mercado de trabajo.
- **Taller de habilidades sociales.** Se trabajan aspectos como la autonomía, la motivación, la autoestima, la capacidad de cambio y los entrenamientos en habilidades sociales, emociones, entre otras.
- **Mentoría / acompañamientos individualizados.** Se realiza un estrecho seguimiento de las personas participantes con acompañamientos a empresas, entrevistas u ofertas de ocupación, especialmente de colectivos con necesidades muy específicas (jóvenes, personas inmigrantes, personas con diversidad funcional, etc).

DISPOSITIVO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (RSE)

- **Prospección e intermediación laboral.** Enfocada en la detección y la generación de oportunidades en el mercado de trabajo como elemento facilitador de la ocupabilidad.



Su finalidad es servir de conector entre la persona usuaria y la empresa:

- Búsqueda de ofertas laborales según los perfiles de las personas usuarias.
- Análisis del mercado laboral.
- Derivaciones a los procesos de selección.
- Seguimiento y acompañamiento en la contratación.
- Búsqueda y gestión de formación.

- **Acompañamiento laboral.** Consiste en el seguimiento después del inicio de la actividad laboral con la persona usuaria y con la empresa a través de contactos periódicos telefónicos y/o presenciales.

Su finalidad es la motivación y el refuerzo de las actitudes para el mantenimiento de la actividad, a la vez que se efectúa un análisis conjunto de los éxitos conseguidos y las dificultades encontradas, y la evaluación de la adquisición de hábitos laborales básicos de la persona trabajadora y el cumplimiento de sus funciones en la empresa, de manera que se puedan resolver rápidamente las adversidades que puedan aparecer.

- **Búsqueda de empresas responsables socialmente.** Servicio de contacto con empresas socialmente responsables con la finalidad de presentar el programa de intermediación laboral y obtener compromisos de colaboración que posibiliten la inserción laboral y la formación de las personas usuarias.
- **Sensibilización / cooperación con empresas.** Su finalidad es sensibilizar al sector empresarial sobre la responsabilidad social de la empresa, así como dar a conocer buenas prácticas de otras empresas colaboradoras en este sentido. Acordar vías de colaboración que beneficien la empresa y el programa.

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Con carácter general, la ciudadanía tiene los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

En particular, según el catálogo de referencia para los Servicios Sociales (Resolución de 23 de abril de 2013 de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) y de conformidad con estos preceptos, las personas tienen derecho a:

Derechos generales de las personas usuarias:

- Acceder al sistema público de servicios sociales y a disfrutar de la atención social sin ninguna discriminación por cualquier circunstancia personal o social.
- Disponer de un plan de atención individual en función de la valoración de su situación que se revise periódicamente y siempre que se altere la situación inicial de la persona.
- La confidencialidad de todos los datos con las garantías previstas en la legislación sobre protección de datos de carácter personal y el acceso a su expediente personal sin vulnerar el derecho a la intimidad de terceras personas.
- Recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y las prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos, sobre los derechos y deberes de las personas destinatarias y usuarias y sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones que habrán de ser expuestos de forma visible en los centros de atención.
- Participar en la toma de decisiones del proyecto València Inserta que les afecten o rechazar la oferta de participación en servicios o programas, y también que se le requiera el consentimiento para participar en un programa, sin perjuicio del cumplimiento debido de las resoluciones judiciales cuando su capacidad de obrar esté limitada.
- Ser tratadas con respeto a la dignidad, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales y el resto de derechos que les correspondan.
- Contar con un o una profesional de referencia.



Obligaciones de las personas beneficiarias del recurso:

Los deberes de las personas usuarias en su relación con el proyecto València Inserta son los siguientes:

- Facilitar los datos personales, de convivencia y familiares, veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar la situación.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar los servicios solicitados o recibidos.
- Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el centro, en la prestación de los servicios y en la resolución de los problemas.
- Cuando utilicen instalaciones, observar los reglamentos de régimen interior o las normas de funcionamiento o convivencia.
- Participar activamente en el proceso de mejora, autonomía personal e integración social.
- Cooperar positivamente con los y las profesionales del proyecto y participar activamente en el proceso de la intervención social determinada

Formas de participación de las personas usuarias

Las personas usuarias del proyecto València Inserta, igual que el resto de la ciudadanía de València, tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de València en el Reglamento orgánico de participación ciudadana, entre los cuales destacan:

- Asistencia a los plenos del Ayuntamiento y a los consejos de distrito, así como participar en el turno de ruegos y preguntas.
- Ser convocadas a las sesiones de las comisiones informativas del Pleno, Comisión Especial de Cuentas y Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- Derechos de iniciativa ciudadana como el de iniciativa popular, la propuesta de consulta popular local y el derecho de petición

- El sistema de sugerencias y reclamaciones.
- El Consejo Social de la Ciudad.
- El Consejo Municipal de Acción Social

La ciudadanía puede participar en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios directamente poniéndose en contacto con el Servicio de Bienestar Social e Integración o por cualquier medio que estime oportuno, tanto presencial como telemático

Sugerencias y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un servicio de quejas y sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación.

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.

Buzón sugerencias: A través del buzón de sugerencias del proyecto València Inserta.

Consultas sobre el grado de satisfacción: que se realizará anualmente y los datos serán públicos mediante publicación en la web municipal.

En cuanto a las reclamaciones, se presentarán:

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

Vía presencial. Por escrito, en el Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, en el Registro de la calle Amadeo de Saboya o en cualquiera de los registros de las juntas de distrito, 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.



Las reclamaciones habrán de ser contestadas en el plazo máximo de 10 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.

El Servicio de Bienestar Social e Integración contestará de forma adecuada y, así, cumplirá con los compromisos asumidos en esta carta

Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal

<www.valencia.es> y a través de folletos informativos.

Medidas de corrección y compensación en casos de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos, 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 en que se la informará de las medidas correctoras que se haya considerado oportuno adoptar.

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



Normativa reguladora

Normativa general

- Plan concertado para el desarrollo de prestaciones de servicios sociales en las corporaciones locales, aprobado en 1988.
- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- Ley 4/2012, de 15 de octubre, de la Generalitat, por la cual se aprueba la Carta de derechos sociales de la Comunidad Valenciana.
- Plan valenciano de inclusión y cohesión social, 2017-2020.
- Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión.
- Plan de Servicios Sociales para la ciudad de València 2019-2023.

Normativa específica

- Orden 10/2017, de 29 de noviembre, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para lo cual se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones dirigidas al desarrollo de itinerarios para la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la formación profesional.
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el cual se regulan los certificados de profesionalidad.
- Orden ESS/1897/2013 que desarrolla el Real Decreto 34/2008.



¿A qué cosas nos comprometemos?

El proyecto València Inserta facilita la accesibilidad en un horario continuado de trabajo de 9 a 18 horas, de lunes a jueves, y los viernes, de 9 a 15 horas; y durante los meses de julio y agosto, de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.

Todas las personas que acudan al proyecto València Inserta serán atendidas por profesionales con un trato amable, con un lenguaje claro y comprensible.

Se consultará anualmente el grado de satisfacción de las personas usuarias en relación al servicio recibido y se recogerán las sugerencias respecto de este.

Para garantizar el cumplimiento medimos:

01

Porcentaje de incidencias respecto al cumplimiento del horario. No superior al 20 %.

02

Encuesta respecto al trato recibido. Respuesta positiva superior al 80%.

03

Encuesta respecto al grado de satisfacción. Respuesta positiva superior al 80%.



Las personas derivadas al proyecto València Inserta desde los centros de Servicios Sociales tendrán personal técnico de referencia durante todo el proceso de intervención asignado según el centro de derivación.

04 | **Porcentaje de personas atendidas por personal profesional de referencia.**

Las quejas y las reclamaciones presentadas por las personas usuarias, por escrito o correo electrónico, sobre las deficiencias de los servicios prestados por el personal profesional del proyecto València Inserta se tramitarán y se contestarán por escrito en un plazo inferior a 10 días y, a partir de estas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios.

05 | **Porcentaje de reclamaciones contestadas en un plazo inferior a 10 días.**

La primera atención a las personas derivadas por los centros de Servicios Sociales se realizará en un plazo no superior a los 5 días posteriores a la derivación.

06 | **Porcentaje de personas atendidas en un plazo no superior a los 5 días posteriores a la derivación.**

El aula de informática estará disponible durante todo el horario de atención del proyecto València Inserta y su uso no requerirá cita previa.

07 | **Porcentaje de incidencias respecto a la disponibilidad del aula de informática. No superior al 20%.**

La formación se realizará por personal formador cualificado y estará adaptada a las necesidades de las personas usuarias.

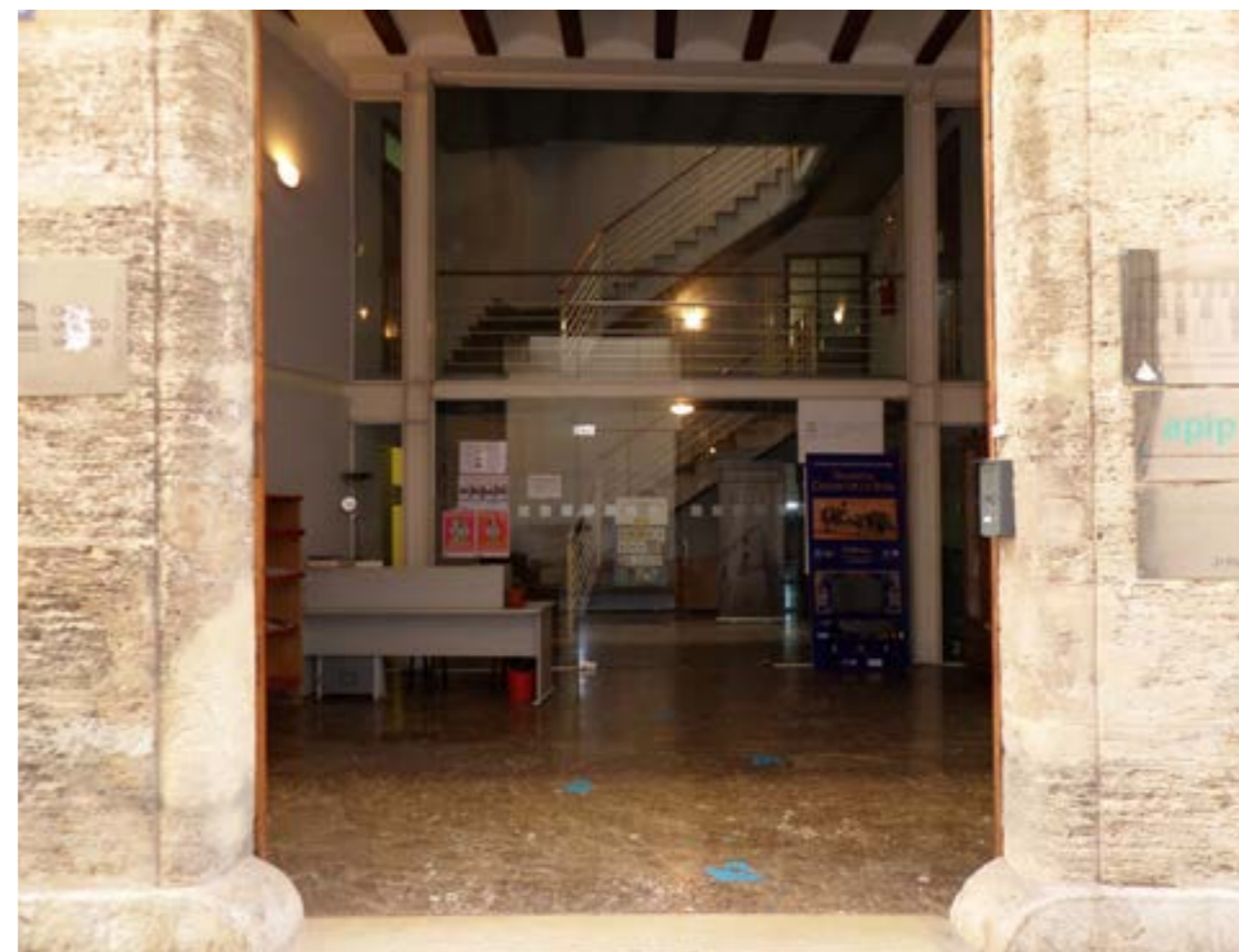
08 | **Encuesta respecto de la satisfacción en la formación. Respuesta positiva superior al 80%.**

La formación ofrecida contará con un compromiso mínimo del 30% de inserciones laborales.

09 | **Porcentaje de los cursos ofrecidos con un compromiso mínimo de inserciones laborales del 30%.**

La tramitación de los certificados de exclusión para la contratación en empresas se realizará en un plazo máximo de 5 días desde la solicitud.

10 | **Porcentaje de certificados de exclusión tramitados en un plazo no superior a los 5 días desde la solicitud.**



Carta de servicios. Proyecto de inserción social y laboral València Inserta

Direcciones:

SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN

Calle Amadeo de Savoya, 11-2 patio A
46010 València

Teléfono: 96 208 24 75 - Fax: 96 352 92 38

Dirección electrónica: insercionsocial@valencia.es

PROYECTO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL VALÈNCIA INSERTA

Calle Roger de Flor, nº 13 bajo
46001 València

Teléfono: 96 392 41 56

Dirección electrónica: valenciainserta@gmail.com

Horarios:

El horario de atención al público es de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a jueves. Viernes, de 9:00 a 15:00 horas.

Durante los meses de julio y agosto el horario es de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

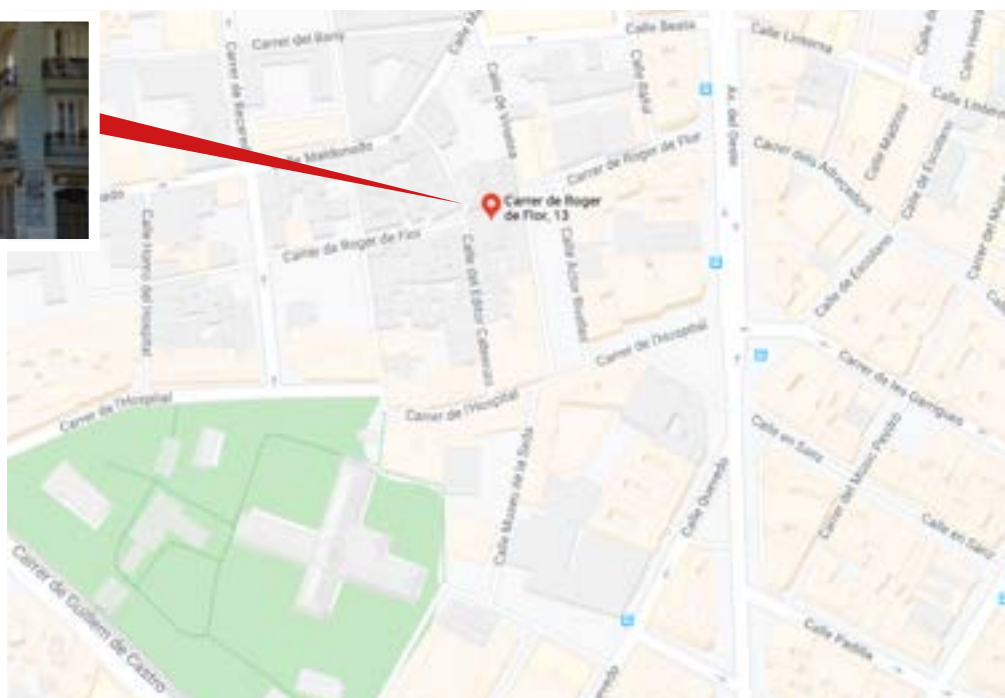
Página web:

Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de València:

<http://www.valencia.es/bienestarsocial>

Sede electrónica:

<https://seu.valencia.es/seu/>



Iconos gentileza de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentileza de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

