



Ayuntamiento
De
Villanueva del Arzobispo

**Carta de Servicios Escuela Municipal de
Formación y Empleo.
Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo.**



Ayuntamiento
De
Villanueva del Arzobispo

CONTENIDO:

1. Información

- 1.1. Datos identificativos de la entidad.
- 1.2. Fines de la organización.
- 1.3. Objetivos que se persiguen con la redacción de la carta.
- 1.4. Relación de los servicios prestados en la Escuela Municipal de Empleo del Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo.
- 1.5. Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.
- 1.6. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan en los Centros Municipales de Formación y Empleo.
- 1.7. Formas de participación.

2. Compromisos e indicadores de calidad.

3. Seguimiento y evaluación.

4. Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios prestados.

5. Fecha de entrada en vigor.

6. Fecha de revisión de los contenidos de esta carta.



Ayuntamiento
De
Villanueva del Arzobispo

1. Información General

1.1. Datos identificativos de la entidad

Nombre del Servicio. Escuela Municipal de Formación y Empleo. Excmo. Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo.

Adscripción dentro del organigrama. El Excmo. Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo aprobó en sesión extraordinaria de Pleno el 10 de mayo de 2002, la constitución de la Escuela Municipal de Formación y Empleo, así como los estatutos que había de regirla (BOP Jaén, Nº 174, 30 de julio de 2002).

Persona responsable. M^a de la Cruz Pulido Fernández. Técnica de empleo.

Dirección. C/ García K-Hito, 7.

23330 Villanueva del Arzobispo (Jaén).

Teléfono: 652709299

Email: emfe@villanuevadelarzobispo.es

Horario (presencial/virtual): De lunes a viernes de 8:00 a 14:00.

1.2. Fines de la entidad

La Escuela Municipal de Formación y Empleo del Excmo. Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo tiene como fines (art. 2 Estatutos de la Escuela Municipal de Formación y Empleo):

“ a) Fomentar el desarrollo de las iniciativas de formación profesional y de empleo de Villanueva del Arzobispo, coordinando todos los esfuerzos que se realicen con una visión de conjunto, sin perjuicio de la necesaria coordinación con las entidades e instituciones públicas y/o privadas.

b) Encauzar los proyectos municipales orientados a la formación profesional, inserción laboral y consecución del pleno empleo.

c) Efectuar cuantas gestiones sean necesarias para conseguir aportaciones económicas de cualquier procedencia para la financiación de las actividades orientadas a la consecución de los fines señalados”.

1.3. Objetivos que se persiguen con la redacción de la carta

- Informar sobre los servicios ofrecidos en la Escuela Municipal de Formación y Empleo.



Ayuntamiento

De

Villanueva del Arzobispo

- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Aumentar el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias.
- Promover la participación ciudadana.
- Establecer compromisos de calidad en la prestación de los servicios.
- Identificar los derechos y deberes de la ciudadanía.
- Fomentar la transparencia en los servicios.

1.4 Relación de los servicios prestados en la Escuela Municipal de Empleo del Excmo. Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo.

- Desarrollar programas de formación y empleo para personas con especiales dificultades de inserción laboral que impliquen la realización de un trabajo efectivo en un entorno real, con objeto de mejorar su empleabilidad y adquirir experiencia laboral.
- Programar e impartir cursos de formación profesional para el empleo adecuados a las necesidades del mercado de trabajo y que mejoren la cualificación profesional y empleabilidad del demandante de empleo.
- Promover la realización de prácticas no laborales en empresas y entidades que posibiliten aplicar, en un entorno real de trabajo, las capacidades y competencias adquiridas durante la acción formativa.
- Proporcionar a los participantes formación con Certificado de Profesionalidad, esto es, un título oficial con validez en todo el territorio nacional que acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral.
- Realizar seguimiento de la inserción laboral de los/las alumnos/as formados.

1.5 Derechos y obligaciones de la ciudadanía en relación con los servicios que se prestan.

1.5.1. Derechos de la ciudadanía en relación a los servicios prestados.

- Recibir información de interés general y específica sobre el servicio concreto en cualquiera de sus modalidades: presencial, telefónica o telemática.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Recibir información acerca de los servicios que se prestan y las actividades que se realizan por parte del órgano responsable del servicio.
- Formular sugerencias, consultas, reclamaciones o quejas sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.
- Realizar consultas respetando la privacidad y personalizando la información facilitada en función de sus necesidades y preferencias.
- Igualdad de acceso a la información sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Inscribirse en las convocatorias de formación y ocupación que ofrece la Escuela Municipal de Formación y Empleo cumpliendo los requisitos de participación.
- Participar en los procesos de selección y conocer los resultados de las pruebas.



Ayuntamiento

De

Villanueva del Arzobispo

- Recibir información del contenido del programa, de las entidades que lo subvencionan, de la convocatoria a la que pertenece, del calendario del curso, de la dirección donde se realiza y de los horarios.
- Solicitar becas, siempre que cumplan los requisitos para obtenerlas, regulados según el orden vigente.
- Obtener la certificación de la formación recibida.
- A comunicar cualquier incidencia o sugerencia sobre el funcionamiento de la selección.
- Ser tratados/as con respeto y consideración.
- Ser atendidos/as con eficacia, eficiencia y claridad.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

1.5.2. Responsabilidades de la ciudadanía en relación a los servicios prestados.

- Cumplir las normas y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia las personas prestadoras del servicio y al resto de los/as usuarios/as y colaborar con los profesionales del servicio.
- Hacer adecuado uso de las dependencias e instalaciones existentes, respetando los espacios, equipamientos y medios materiales disponibles.
- Complimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento del Servicio.
- Cumplir con la asistencia el día y hora de las citaciones, e informar si no se puede presentar a la citación establecida.
- Asistir a las acciones formativas y seguirlas con aprovechamiento.
- Respetar y cumplir todo el procedimiento de la selección, la normativa del centro y de la entidad que subvenciona.

1.6. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan en la Escuela Municipal de Formación y Empleo del Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo

Normativa Municipal

- Estatutos de la Escuela Municipal de Formación y Empleo (BOP Jaén, Nº 174, 30 de julio de 2002).

Normativa Específica

- Constitución Española.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- Ley 19/2013 de 9 de Diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.



Ayuntamiento

De

Villanueva del Arzobispo

- Ley 1/2014, de 24 de junio, Ley de transparencia pública de Andalucía.
- 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.
- 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 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 que se regulan los certificados de profesionalidad y la modificación recogida en Real Decreto 189/2013, de 15 de marzo.
- Real Decreto Legislativo 3/2015 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.
- Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo por la que se regula el Registro Estatal de Entidades de Formación del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como los procesos comunes de acreditación e inscripción de las entidades de formación para impartir especialidades formativas incluidas en el Catálogo de Especialidades Formativas.

Normativa referente a los certificados de profesionalidad acreditados

Certificado de Profesionalidad	Normativa
ADGD0308 Actividades de gestión administrativa	RD 107/2008 de 1 de febrero
ADGG0408 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	RD 107/2008 de 1 de febrero
IFCD0110 Confección y publicación de páginas web	RD 1201/2007, de 14 de septiembre
SSCS0108 Atención socio sanitaria a personas en el domicilio	RD 295/2004 de 20 de febrero
SSCS0208 Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	RD 1368/2007 de 19 de octubre

Normativa relativa a especialidades formativas inscritas

Especialidad formativa no conducente a certificado de profesionalidad	Normativa
FCOV26 Competencia clave nivel 2 para certificados de profesionalidad con idiomas	RD 34/2008 RD 189/2013
FCOV27 Competencia clave nivel 2 para certificados de profesionalidad sin idiomas	RD 34/2008 RD 189/2013



Ayuntamiento

De

Villanueva del Arzobispo

1.7 Formas de Participación.

La ciudadanía pueda participar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La cumplimentación de las encuestas de satisfacción acerca de los servicios recibidos.
- La formulación de sugerencias para la mejora de la carta de servicios a través del correo electrónico emfe@villanuevadelarzobispo.es
- A través de las personas de referencia establecidas para los distintos procesos (selección, formación, prácticas y seguimiento) y vinculadas con las personas participantes.
- A través de la presentación de escritos en la oficina de atención al ciudadano o en la sede electrónica del Excmo. Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo.

2. Compromisos e indicadores de calidad

Compromiso	Indicador
1. Se publicará la información de toda la oferta formativa en la web del ayuntamiento, y a través de distintas redes sociales. La información se actualizará mensualmente y en el momento en que haya una nueva información.	Indicador 1.1: Número de publicaciones realizadas.
2. La persona que solicite participar en una acción formativa tendrá información actualizada en la web acerca de las diferentes fases del proceso de selección, con indicación de los resultados de cada fase y plazos esperados.	Indicador 2.1: Días entre el final de una fase de selección y la publicación en web de los resultados de la misma.
3. Una vez comenzada la acción formativa la persona participante conocerá en el plazo máximo de 5 días hábiles la programación y calendario de la misma, y se le hará entrega de una documentación acerca de los derechos y deberes de las personas participantes, así como los procedimientos correctos para ejercer dichos derechos.	Indicador 3.1: Días entre el inicio de la acción formativa y la entrega de la programación y el calendario de la misma. Indicador 3.2: Días entre el inicio de la acción formativa y la entrega de un manual con los derechos y deberes de las personas participantes, así como los procedimientos correctos para ejercer esos derechos.
4. Ofrecer formación de calidad regulada para los certificados de profesionalidad, para facilitar la inserción en el mercado laboral, con un grado de satisfacción de 7 puntos.	Indicador 4.1: Obtener al menos 7 puntos de media en un cuestionario de valoración de 0 a 10 en la satisfacción con la calidad de la docencia. Indicador 4.2: Obtener al menos 7 puntos de media en un cuestionario de valoración de 0 a 10 en la satisfacción con las instalaciones, equipamiento, mobiliaria, limpieza e higiene de las mismas.



Ayuntamiento
De
Villanueva del Arzobispo

Compromiso	Indicador
	Indicador 4.3: Obtener al menos 7 puntos de media en un cuestionario de valoración de 0 a 10 en la satisfacción con el entorno de comunicación y el ambiente de aprendizaje. Indicador 4.4: Obtener al menos 7 puntos de media en un cuestionario de valoración de 0 a 10 en la satisfacción con la adaptación de contenidos y metodología.
5. Se asignará a cada persona participante un tutor o tutora de formación a la que consultar dudas y/o incidencias durante todo el proceso de formación, en un plazo máximo de cinco días naturales desde el inicio de la acción formativa.	Indicador 5.1: Días desde el inicio de la acción formativa hasta la asignación de un tutor o tutora de formación a la persona participante.
6. Se ofrecerá una formación práctica, activa y contextualizada en lo referente a la búsqueda de empleo. Esta formación se incluirá en todas las acciones formativas, con una duración de al menos cuatro horas.	Indicador 6.1: Horas tutorizadas para el desarrollo de actividades de búsqueda activa de empleo.

3. Seguimiento y evaluación.

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos serán publicados anualmente en la página web del Excmo. Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo.

4. Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios prestados.

Cuando cualquier ciudadano/a quiera plantear una sugerencia, queja o reclamación por estimar que no se le está prestando el servicio adecuadamente, podrá hacerlo mediante escrito presentado en la Oficina de Atención al Ciudadano sita en Avenida de la Constitución, 5; 23330 Villanueva del Arzobispo o a través de la sede electrónica del Excmo. Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo.

5. Fecha de entrada en vigor.

El día siguiente a la notificación del Acuerdo de Junta de Gobierno por el que se aprueba.

6. Fecha de revisión de los contenidos de esta carta

Cada tres años.