# Carta de Servicios

Servicio de Empleo: Formación Para el Empleo (FPE)

Ayuntamiento de Vera

Rev.02

Fecha de revisión: 21/09/2023
Vigente hasta 21/09/2025

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 16

# ÍNDICE


- Introducción
  - Quiénes somos
  - Concejalía de Desarrollo de la Actividad Empresarial y el Empleo
  - Alcance de la Carta de Servicios
  - Objetivos de la Carta de Servicios
- Servicios prestados
- Compromisos de calidad
- Derechos y obligaciones
- Participación y difusión
- Quejas, reclamaciones y sugerencias
- Normativa aplicable


Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 16

# INTRODUCCIÓN

QUIÉNES SOMOS

El Excmo. Ayuntamiento de Vera cuenta con 10 Concejalías para tratar todos los servicios del municipio. Éstas son:

1. Concejalía de Seguridad Ciudadana e Infraestructuras Singulares.
2. Concejalía de Presidencia, Promoción de la Ciudad y Parque Arqueológico “BAYRA”.
3. Concejalía de Urbanismo, Ordenación del Territorio y Agua, Accesibilidad, Sostenibilidad y Movilidad Urbana (Agenda 2030) y Desarrollo de la Actividad Empresarial y el Empleo.
4. Concejalía de Bienestar Social, Servicios Sociales e Igualdad, Residentes Internacionales y Mayores.
5. Concejalía de Economía y Hacienda, Contratación, Recursos Humanos y Gestión de Fondos Europeos.
6. Concejalía de Festejos y Comercio.
7. Concejalía de Cultura y Patrimonio, Deportes y Juventud.
8. Concejalía de Playas, Mantenimiento de la Ciudad y Mercado semanal.
9. Concejalía de Educación e Infancia, Medioambiente y Espacios Naturales, Comunicación, Innovación, Digitalización Urbana y Participación Ciudadana.

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 16

# INTRODUCCIÓN

CONCEJALÍA DE DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL Y EL EMPLEO

Perteneciente a esta Concejalía se encuentra el área de Fomento, Empleo y Formación, cuyos **servicios** son, entre otros:

- Gestionar todo tipo de subvenciones y/o ayudas relacionadas con el tema.
- Gestionar página web con ofertas de empleo y relación con distintas empresas y/o empleadores/as de la zona.
- Atención al público sobre temas laborales y de búsqueda activa de empleo.
- Gestionar los Planes de Empleo de la Junta de Andalucía y/o estatales (Planes de Emple@Joven, +30 y +45, actualmente Planes Aire), desde la planificación de personal a contratar, planes/proyectos de cada área, presentación de subvención, planificación de las contrataciones, gestión de ofertas de empleo al SAE…
- Gestionar todos los trámites de cursos de Formación para el Empleo, FPE, desde la solicitud de subvención, planificación de cursos, recogidas de solicitudes, realización de ofertas de empleo al SAE, control de asistencia…
- Gestión de Bolsa de Empleo e Intermediación Laboral con ofertas de inserción laboral.

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 16

# INTRODUCCIÓN

ALCANCE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos de calidad adquiridos en la prestación de los servicios públicos que ofrece el Ayuntamiento de Vera vinculados a la Formación Profesional para el Empleo y las condiciones en las que se prestan, así como de los derechos y obligaciones de las personas usuarias.

El objetivo es acercar a la ciudadanía, en especial a las personas desempleadas, los recursos y servicios disponibles para gestionar la Formación Profesional para el Empleo.

SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO
Consejería de Empleo,
Formación y Trabajo Autónomo

Junta de Andalucía

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 16

# INTRODUCCIÓN

La sede del Ayuntamiento de Vera se encuentra ubicada en Calle Mayor, 1, 04620, Vera (Almería), mientras que el aula donde se desarrollan las actividades formativas está localizada en la Casa de la Cultura, Juventud e Infancia “Bayra”, en Calle Labradores, s/n.

Los medios de comunicación vinculados al servicio objeto de la presente carta son:

<u>Telefónicos</u>

- 950 39 30 16
- 662 08 83 30

<u>Telemáticos</u>

- eslofe@vera.es
- www.vera.es

El horario del servicio, carácter general, se presta de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

Cód. Validación: 3VPGMM4XQVPRPPQNFJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde sede.splasoftware.es/publico/Gestiona | Página 6 de 10

# INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

A través de la aprobación de la Carta de Servicios, el Ayuntamiento de Vera pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta. Se pretenden cumplir los siguientes fines:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados y aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 16

# SERVICIOS PRESTADOS

En relación con los cursos FPE, el Ayuntamiento de Vera, con número de registro de centro 30279, tiene asignado el censo número 4122 de inscripción de Centros Colaboradores para la Formación Profesional Ocupacional del Servicio Andaluz de Empleo de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, desde el 29 de diciembre de 2008.

**Las especialidades de formación son:**

- **Certificado de profesionalidad: Actividades de Gestión Administrativa de 880 horas (ADGD0308).**
- **Inglés gestión comercial de 200 horas (ADGX01).**
- **Inglés B1 de 200 horas (SSCE03).**
- **Certificado de profesionalidad: Promoción turística e información al/a la visitante de 690 horas (HOTI0108).**
- **Certificado de profesionalidad: Actividades administrativas en la relación con el/la cliente/a de 800 horas (ADGG0208).**
- **Certificado de profesionalidad: Gestión integrada de recursos humanos de 760 horas (ADGD0208).**

Todos los cursos pueden ser ampliados en 10 horas con los módulos obligatorios de Inserción Laboral, Sensibilización Ambiental e Igualdad de Género.

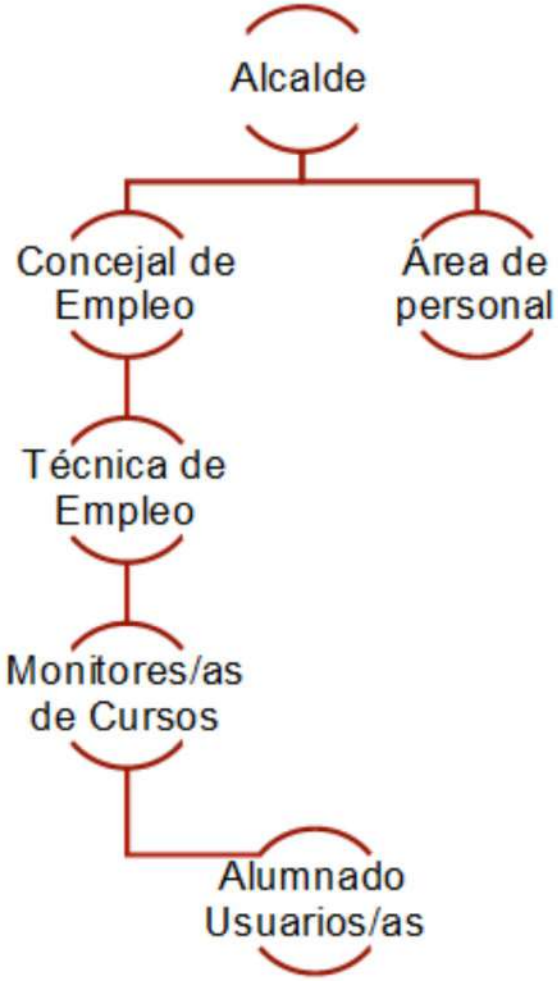
El aula de formación para la impartición de los cursos FPE está situada en la Casa de la Cultura, Juventud e Infancia “Bayra”, en la calle Labradores, s/n, Vera (Almería).

Los cursos de formación van dirigidos a personas desempleadas inscritas en el SAE y con el nivel de estudios requerido para cada curso.

El Servicio Andaluz de Empleo (SAE) se encarga de la información, inscripción y clasificación de la demanda de formación y orientación profesional de las personas demandantes.

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 16

# SERVICIOS PRESTADOS




Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 16

# COMPROMISOS DE CALIDAD

Los compromisos de calidad definidos por el Ayuntamiento de Vera, en relación con los cursos FPE son los siguientes:

| COMPROMISO | INDICADOR | FÓRMULA |
|---|---|---|
| Conseguir que el alumnado y/o los/as usuarios/as realicen prácticas laborales o consigan insertarse laboralmente | Personas insertadas laboralmente al finalizar FPE | Nº de personas insertadas laboralmente al finalizar el curso mediante contrato o prácticas |
| Conseguir que empresas de la zona (levante almeriense) soliciten personal para prácticas o contrato de empleo | Empresas interesadas en contratar laboralmente o en prácticas a personal con FPE | Nº de empresas que solicitan alumnado para prácticas y/o contrato laboral |
| Lograr que el alumnado finalice los cursos de formación | Porcentaje de alumnos/as que no finalizan el curso | (Nº de alumnos/as que no finalizan el curso / Nº de alumnos totales)*100 |
| Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación recibida | Porcentaje de encuestas con valoración superior a 4 sobre 5 | (Nº de encuestas con puntuación superior a 4 / Nº de encuestas totales)*100 |
| Resolver las quejas y sugerencias a corto plazo | Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en plazo | (Nº de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles / Nº de quejas y sugerencias totales)*100 |

La Dirección del Ayuntamiento de Vera, así como de la Concejalía de Fomento y Empleo, será la responsable de velar por un incumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar su mejora.

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 16

# DERECHOS Y OBLIGACIONES

Las personas usuarias de los cursos FPE vinculados al Ayuntamiento de Vera tienen los siguientes derechos y responsabilidades.

- DERECHOS
  a. Recibir los servicios incluidos en la presente Carta de Servicios, mediante la atención personalizada y adaptada a sus necesidades y expectativas.
  b. Recibir una formación de calidad, actualizada al mercado de trabajo, en unas instalaciones y con unos equipos adecuados y suficientes.
  c. Disponer de material de consumo y medios didácticos empleados.
  d. Recibir información, asesoramiento y acceso a los servicios y recursos ofrecidos por la Concejalía de Empleo.
  e. Ser tratados/as con respeto y consideración.
  f. Garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos incluidos en ficheros, sistemas y aplicaciones, así como la fiabilidad de la información.
  g. Presentar sugerencias y reclamaciones sobre el servicio recibido y sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
  h. Recibir ayudas económicas para gastos de transporte, manutención y alojamiento (según condiciones).
  i. Obtener un diploma al final del curso, si se ha superado con aprovechamiento y se ha asistido a un mínimo del total de horas.
- RESPONSABILIDADES
  a. Buscar activamente empleo.
  b. Cumplir con los requisitos legales correspondientes a los servicios ofrecidos.
  c. Cumplir con los criterios y requisitos establecidos para la participación en los cursos de FPE.

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 16

# PARTICIPACIÓN Y DIFUSIÓN

- La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:
  - Página web del Ayuntamiento de Vera
  - Telefónicamente a través de los números 950390600 y 662088330
  - Telemáticamente a través del portal informático www.vera.es
- Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita y comunica a través de:
  - Disposición en la sección de noticias en la intranet corporativa del Ayuntamiento de Vera
  - Página web del Ayuntamiento de Vera www.vera.es y página de Facebook CMIM de Vera.
- Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, se establecen las siguientes formas de participación:
  - Escrito de sugerencias presentado a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Vera.
  - Mediante la participación en las encuestas de satisfacción y análisis de expectativas que periódicamente se realizarán a las personas usuarias de los servicios.
  - Servicios Telefónicos: 950390600 y 662088330
  - Web del Ayuntamiento de Vera: www.vera.es
- Servicios Presenciales: Para contactar con los distintos servicios de la Concejalía de Empleo, las personas interesadas podrán dirigirse a la Técnica de Fomento y Empleo (María Esther López) o al Concejal de Empleo (Pedro Salas). El horario de atención al público será de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 16

# QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

- El Ayuntamiento de Vera pone a disposición de la ciudadanía un Libro de Sugerencias y Reclamaciones sobre los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios.
- Las quejas, reclamaciones y sugerencias pueden presentarse mediante los siguientes canales:
  - Registro electrónico: para la presentación por esta vía es necesario disponer de certificado digital. El formulario se firma digitalmente y se presenta electrónicamente y de forma automática.
  - Registro presencial: para la presentación por esta vía, el/la usuario/a debe cumplimentar el Libro de Sugerencias y Reclamaciones a su disposición en las oficinas del Ayuntamiento. El formulario debe ser en papel, firmado y presentado en cualquier registro de la Administración de la Junta de Andalucía y en el Ayuntamiento de Vera, donde se devuelve una copia sellada.

    Además, los/as usuarios/as de los servicios de la presente carta pueden comunicar las quejas y sugerencias verbalmente a los/as monitores/as del servicio y/o al/a la responsable de Empleo.
  - Página web: para la presentación por esta vía, el/la usuario/a debe visitar el enlace http://www.vera.es/servicios/
  - Correo (postal o electrónico): para la presentación por esta vía el/la usuario/a debe enviar un e-mail a la dirección eslofe@vera.es o una carta dirigida al órgano directivo de la Consejería de Empleo y Fomento
  - Teléfonos: para la presentación por esta vía el/la usuario/a debe realizar una llamada telefónica a los números 950390600 y 662088330.

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 16

# QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

- Tipos de reclamaciones y quejas
  - Inadecuada explicación de la materia o falta de motivación del profesorado
  - Alumnado disruptivo
  - Material didáctico inadecuado
  - Aula de formación inapropiada
  - Retraso de las ayudas al alumnado por parte de la Junta de Andalucía
  - Incompatibilidad de horario
  - Incumplimiento de compromisos de calidad
- Contestación de reclamaciones y quejas

El Ayuntamiento de Vera dará contestación a las quejas y reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción. Dicha contestación se realizará de forma personalizada e incluyendo los datos y soluciones propuestas y acordadas con el/la usuario/a,

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 16

# NORMATIVA APLICABLE

- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.
- Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.
- Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo.
- Decreto 335/2009, de 22 de septiembre, por el que se regula la Ordenación de la Formación Profesional para el Empleo en Andalucía.
- Decreto 334/2009, de 22 septiembre, por el que se regulan los centros integrados de formación profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 23, de octubre de 2009, de la Consejería de Empleo por la que se desarrolla el Decreto 335/2009, de 22 de septiembre, por el que se regula la ordenación de la Formación Profesional para el Empleo en Andalucía y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones y ayudas y otros procedimientos.
- Orden de 31 de octubre de 2008, por la que se establece el plan extraordinario para la mejora de la empleabilidad de las personas demandantes de empleo y se regulan y convocan las ayudas para la ejecución del mismo modificada por la Orden de 23 de marzo de 2009, por la que se modifica la Orden de 31 de octubre de 2008 por la que se establece el plan extraordinario para la mejora de la empleabilidad de las personas demandantes de empleo y se regulan y convocan las ayudas para la ejecución del mismo.
- Orden de 10 de mayo de 2006 se regula el procedimiento de concesión de ayudas en materia de formación profesional ocupacional, establecidas en el decreto 72/2003 de 18 de Marzo de medidas de impulso de la sociedad del conocimiento en Andalucía.
- Decreto 451/1994, de 15 de noviembre, por el que se crea el Consejo Andaluz de Formación Profesional.
- Decreto 1/2003, de 7 de enero, por el que se crea el Instituto Andaluz de las Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 1558/2005, de 23 de diciembre, por el que se regulan los requisitos básicos de los Centros Integrados de Formación Profesional.
- 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.
- 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 TIN 2805/2006, de 26 de septiembre, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de acciones de apoyo y acompañamiento a la formación y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
- Orden TAS 2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007 de 23 de marzo por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación y se crea el correspondiente sistema telemático así cómo los ficheros de datos personales de titularidad del servicio público de empleo estatal.

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 16

# Carta de Servicios

Cód. Validación: 3WPGMN4JXQWRYRW32NTJD4ERE
Verificación: https://vera.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 16