

CARTA DE SERVICIOS ÁREA DE FORMACIÓN DE LA DELEGACIÓN DE EMPLEO DEL AYUNTAMIENTO DE MARBELLA

MISIÓN (OBJETIVOS Y FINES):

El Área de Formación de la Delegación de Empleo del Ayuntamiento de Marbella, tiene como objetivo formar a las personas para que éstas puedan conseguir un empleo digno o mejorar su situación laboral, mediante el desarrollo de competencias demandadas por los sectores empresariales y sociales.

Entre sus objetivos principales destaca el desarrollo de programas y acciones formativas encaminadas a mejorar la empleabilidad de los ciudadanos de Marbella, priorizando sobre aquellos colectivos que presentan mayor riesgo de exclusión.

Para llevar a cabo estos programas, el Área de Formación es dotada de recursos que le permiten su ejecución. Gran parte de estos recursos provienen de los presupuestos anuales del Ayuntamiento de Marbella, a través de la Delegación de Empleo y, por otra parte, de fondos provenientes de programas, ayudas o subvenciones de Administraciones de orden superior, como la Junta de Andalucía, el Estado Español o fondos europeos.

Dentro de todas las acciones o programas formativos, el Área de Formación dispone de programas vinculados a distintas especialidades de Formación Profesional para el Empleo (FPE) conducentes a la obtención de Certificados de Profesionalidad, lo que obliga a cumplir con unos contenidos establecidos y disponer de instalaciones con los recursos necesarios para la impartición de estos cursos.

El Área de Formación para definir sus planes formativos parte de un estudio previo realizado en el que se identificaron las necesidades formativas más demandadas por las empresas y los perfiles necesarios para cubrir esos puestos de trabajo.

Con tal información, el objetivo de este departamento es mejorar las competencias personales con el fin de adaptarlas a las demandas empresariales y, así, definir los programas y acciones formativas.

SERVICIOS:

- Desarrollo de programas y acciones formativas para mejorar la empleabilidad.
- Gestión de presupuestos municipales para la ejecución de programas formativos. Así como gestión de fondos Europeos, Estatales y Regionales para el fomento de la empleabilidad.
- Formación profesional para el empleo.
- Colaborar a mejorar las competencias personales de los usuarios.

NORMATIVA REGULADORA:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- 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.
- Ley 27/2013 Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 1/2014 Transparencia Pública de Andalucía.
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad. (Texto consolidado 2013)
- Orden ESS/1897/2013, de 10 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación."
- Orden TMS/369/2019, 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.
- Resolución de 21 de septiembre de 2017, de la Dirección General de Formación Profesional para el Empleo, por la que se dan de baja especialidades formativas en el Fichero Andaluz de Especialidades Formativas.
- Resolución de 14 de diciembre de 2017, de la Dirección General de Formación Profesional para el Empleo, relativa a la selección del alumnado participante en las acciones formativas de Formación Profesional para el Empleo, dirigidas a personas desempleadas.
- Orden de 23 de octubre de 2009, 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 las subvenciones y ayudas y otros procedimientos.

- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

DATOS DE UBICACIÓN Y CONTACTO:

Oficinas del Área de formación de la Delegación de Empleo del Ayuntamiento de Marbella en C/. José Iturbi s/n, 29603- Marbella

<https://www.marbella.es/web/empleo>

Teléfono: +34 952768770

Email: empleo@marbella.es

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECEMOS:

- Ofrecer cada año formación en especialidades adaptadas a las demandas del mercado laboral. El objetivo es actualizar la oferta formativa cada año al menos en dos especialidades en respuesta a la evolución de la demanda del mercado laboral.
- Publicar información actualizada en materia de cualificación para el empleo en la Agenda Anual de la Delegación de Empleo. El objetivo es generar contenido de interés para el aprendizaje permanente.
- Se ofrecerá una formación de calidad, asegurando la satisfacción del alumnado con la formación realizada. El objetivo es mantener puntuaciones de satisfacción general igual o mayor a 8,70 (escala 0 a 10).
- Garantizar que las prácticas profesionales no laborales se realicen en empresas o entidades que tengan capacidad de contratación directa. El objetivo sería que al menos el 80% de las prácticas profesionales no laborales se realicen en empresas o entidades que tengan capacidad de contratación directa para favorecer así una posible inserción.
- Facilitar el documento acreditativo de la realización de la acción formativa o práctica profesional no laboral. El objetivo es emitir el documento acreditativo en un plazo máximo de 3 meses desde la finalización de la misma, o en su defecto emisión de certificación a petición del interesado.
- Se publicará la información de toda la oferta formativa en la web del ayuntamiento, y a través de distintas redes sociales. La información se actualiza en el momento en que haya una nueva información. El objetivo es que entre la fecha de publicación de la información y el final del plazo de recogida de

Área de Formación

solicitudes, mediarán al menos 30 días naturales, excepto cuando por motivos de la convocatoria o normativa el plazo deba ser menor.

- 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. El objetivo es que la información esté disponible en la web.
- Se pondrá a disposición de las personas solicitantes un correo electrónico en el que poder consultar dudas o incidencias durante todo el proceso de selección. El objetivo es dar respuesta en un plazo máximo de cinco días naturales desde la consulta.
- Una vez comenzada la acción formativa la persona participante conocerá 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. El objetivo es que dicha información sea facilitada al alumnado en un plazo máximo de 5 días.
- 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. El objetivo es disponer de los CV de los tutores con carácter previo al inicio de la acción formativa.

CANALES Y OPCIONES DE VALORACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

- Personalmente en la Oficina de Formación de la Delegación
- En los Registros Generales del Ayuntamiento de Marbella
- Email: empleo@marbella.es

INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD:

- INDICADOR: Número de especialidades adicionales que se ofertan ajustadas a las necesidades del mercado laboral.
- INDICADOR: Publicación de la Agenda Anual de la Delegación de Empleo.
- INDICADOR: Puntuación media obtenida en el cuestionario de evaluación de la acción formativa.
- INDICADOR: % de prácticas realizadas en empresas o entidades que tengan capacidad de contratación directa.

- INDICADOR: Número de días transcurridos desde la finalización de la acción formativa o práctica profesional no laboral hasta la emisión del documento acreditativo.
- INDICADOR: Número de días transcurridos desde la fecha de publicación de la información y el final del plazo de recogida de solicitudes.
- INDICADOR: Disponibilidad de la información actualizada en la web acerca de las diferentes fases del proceso de selección.
- INDICADOR: Número de días que transcurren desde la solicitud de información y asesoramiento hasta la respuesta.
- INDICADOR: Número de días que transcurren desde el comienzo de la acción formativa y la entrega de la programación, calendario y derechos y deberes.
- INDICADOR: Disposición de los CVs de los tutores con carácter previo al inicio de la acción formativa.

DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO USUARIOS DEL SERVICIO:

Los derechos y obligaciones concretos de las personas usuarias de los servicios recogidos en la presente carta, son los que se detallan a continuación, sin perjuicio del resto de derechos y obligaciones que les pueda atribuir la normativa vigente:

- Recibir información de manera eficaz, rápida y confidencial sobre temas de interés general y específicos sobre el servicio concreto que se demande, en cualquiera de sus modalidades: presencial, telefónica o telemática.
- Garantizar la igualdad de acceso a la información sin discriminación de ningún tipo y atendiendo a la diversidad y situación personal.
- Ser tratada con respeto y amabilidad, asegurando la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Formular sugerencias, consultas, reclamaciones o quejas sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.
- Recibir servicios de calidad sin coste para la población.
- Protección frente a cualquier riesgo derivado de la realización de la acción formativa desde su inicio hasta la finalización, mediante un seguro de accidentes y de responsabilidad civil frente a terceros.
- Obtener una acreditación al final de la formación, siempre y cuando se hayan superado los criterios de evaluación preestablecidos.

- Recibir información, asesoramiento y orientación laboral.
- Responsabilidades de la ciudadanía en relación a los servicios prestados.
- Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento del Servicio.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia el personal que presta el servicio y al resto de personas usuarias, así como colaborar con el conjunto de profesionales del servicio.
- Cumplir las normas y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio.
- Participar en la formación de acuerdo con el compromiso y aceptación de las condiciones establecidas en cada uno de los proyectos o programas en los que participe.
- Hacer un uso adecuado de las dependencias e instalaciones existentes, respetando los espacios, equipamientos, medios materiales disponibles y medidas de seguridad y protección personal que se establezcan.
- Presentar la documentación requerida debidamente cumplimentada en los plazos establecidos y a través de los medios habilitados para ello.

SUBSANACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:

Cuando se considere que se han incumplido alguno de los compromisos recogidos en la presente Carta de Servicios, se podrá comunicar a través de los medios establecidos para la participación de la ciudadanía.