



AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Bienestar Social, Empleo
y Planes Integrales
de Transformación Social

Carta de Servicios de los Centros Municipales de Formación y Empleo

**Dirección General de Empleo y
Apoyo a la Economía e Innovación Social**

CONTENIDO:

1.- Información

- 1.1.- Fines de la organización**
- 1.2.- Objetivos que se persiguen con la redacción de la carta**
- 1.3.- Datos identificativos de la organización y de los Centros de Formación**
- 1.4.- Relación de los servicios prestados en los Centros municipales de Formación y Empleo**
- 1.5.- Información de contacto con la Dirección General de Empleo y Apoyo a la Economía e Innovación Social**
- 1.6.- Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios que se prestan**
- 1.7.- Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan en los Centros Municipales de Formación y Empleo**
- 1.8.- 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

1.1. Fines de la organización

El Ayuntamiento de Sevilla a través de la Dirección General de Empleo y Apoyo a la Economía e Innovación Social del Área de Bienestar Social, Empleo y Planes Integrales de Transformación Social, tiene como fin “el fomento y la mejora de la empleabilidad y de la formación para el empleo, así como el impulso y apoyo a la integración laboral de aquellos colectivos que presentan mayores dificultades de inserción laboral.” (Resolución de Alcaldía, núm. 506 de 17 de junio de 2019).

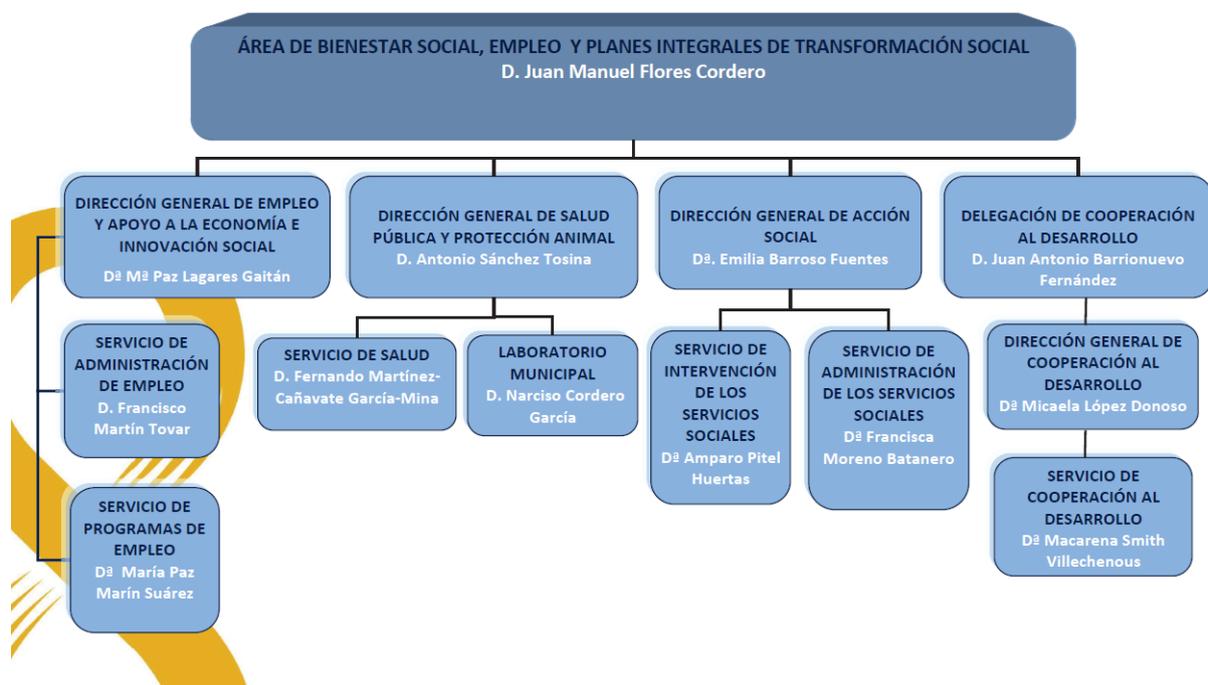
Para ello, dispone de una red de Centros Municipales de Formación y Empleo en la ciudad, cuyo objetivo es: la prestación de servicios públicos a través de programas, proyectos e iniciativas para la mejora de la empleabilidad y el fomento de la formación para el empleo.

1.2.- Objetivos que se persiguen con la redacción de la carta

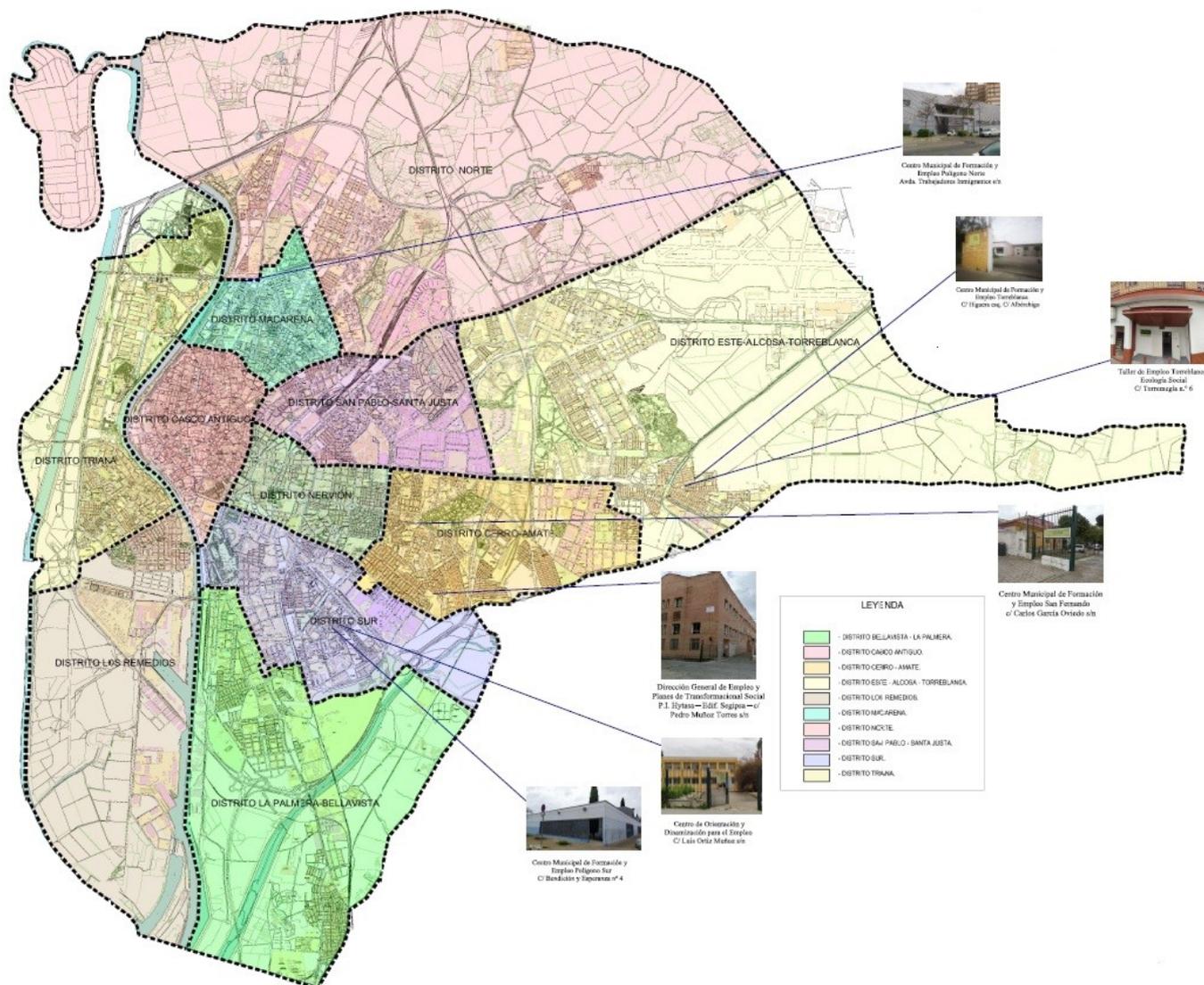
- Informar sobre los servicios ofrecidos en los Centros Municipales de Formación y Empleo
- Mejorar la calidad de los servicios prestados
- Aumentar el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias.
- Promover la participación ciudadana
- Establecer compromisos de calidad en la prestación de los servicios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

1.3.- Datos identificativos de la organización y de los Centros de Formación

La Dirección General de Empleo, de la que dependen los Centros Municipales de Formación y Empleo, está integrada en el Área de Bienestar Social, Empleo y Planes Integrales de Transformación Social, según el siguiente organigrama:



Los Centros Municipales de Formación para el empleo



Los Centros Municipales de Formación y Empleo son espacios dedicados a la formación y atención de personas desempleadas. Entre otras actividades, en ellos se desarrollan acciones formativas tendentes a la obtención de Certificados de profesionalidad, en el marco de los programas de Escuelas Taller y Talleres de Empleo. En este momento el Ayuntamiento de Sevilla dispone de tres centros acreditados para impartir esta formación:

- Centro Municipal de Formación y Empleo Polígono Sur, C/ Bendición y Esperanza nº 4, 41013, Sevilla.
- Centro Municipal Formación y Empleo Norte, Avda. Trabajadores Inmigrantes, s/n (junto a Rotonda San Lázaro), 41009.
- Centro F.P.E. Taller de Empleo, C/ Torremejías, 6. 41017 Sevilla.



Centro Municipal de Formación y
Empleo Polígono Sur
C/ Bendición y Esperanza n.º 4



Centro Municipal de Formación y
Empleo Polígono Norte
Avda. Trabajadores Inmigrantes s/n



Taller de Empleo Torreblanca
Ecología Social
C/ Torremegia n.º 6

1.4.- Relación de los servicios prestados en los Centros Municipales de Formación y Empleo

- 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.- Información de contacto con la Dirección General de Empleo y Apoyo a la Economía e Innovación Social

La oficina central de la Dirección General de Empleo y Apoyo a la Economía e Innovación Social se encuentra en el Edificio SEGIPSA, primera planta C/ Pedro Muñoz Torres esquina C/ Huerto del Maestre (41006-Sevilla).

- Los teléfonos de contacto para los asuntos relacionados con la formación de personas desempleadas en los Centros Municipales de Formación y Empleo son 955471043 y 955470438.
- La dirección de correo electrónico para los temas relacionados con la formación de personas desempleadas en los Centros Municipales de Formación y Empleo es programasempleo@sevilla.org

- Para llegar en metro, la parada más cercana es La Plata (16 minutos andando)
- Para llegar en autobús, las paradas de Tussam más cercanas son la 398 (Salvador Távora, líneas 38 y 38A), o la parada 348 (Hernán Ruíz, líneas 26, 38 y 38A). También se puede llegar utilizando la línea 02 (parada 696, Ronda Tamarguillo-Hytasa) o un poco más lejos la línea 32, en su parada 146(Avenida de la Paz-Barriada de la Oliva)

1.6.- Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

Derechos de la ciudadanía y usuarios 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.
- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Recibir una información objetiva exenta de influencias políticas, religiosas o comerciales.
- 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.
- La igualdad de acceso a la información sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende y tramita los procedimientos, bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Responsabilidades de la ciudadanía y usuarios en relación a los servicios prestados:

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia las personas prestadoras del servicio y al resto de los usuarios y colaborar con los profesionales del servicio.
- Hacer adecuado uso de las dependencias e instalaciones existentes, respetando los espacios, equipamientos y medios materiales disponibles.
- Cumplir las normas y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio.
- Complimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento del Servicio.

1.7.- Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan en los Centros Municipales de Formación y Empleo**Normativa municipal, estructura y competencias**

- Resolución de Alcaldía nº503 de 17 de junio de 2019, por la que se determinan las Áreas de Gobierno y Delegaciones en la que se estructura la Administración Ejecutiva del Ayuntamiento de Sevilla y se nombran los Titulares y Delegados de cada Área.
- Resolución de Alcaldía n.º 506 de 18 de junio de 2019, por la que se establece la organización y competencias de, entre otras el Área de Bienestar Social, Empleo y Planes Integrales de Transformación Social.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- 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.
- 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/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.

Normativa referente a los certificados de profesionalidad acreditados

Certificado de profesionalidad	Normativa
HOTI0108: Promoción turística local e información al visitante	RD 1376/2008 RD 619/2013
IFCD0110: Confección y publicación de páginas WEB	RD 1531/2011 RD 628/2013
IFCT0108: Operaciones auxiliares de montaje y mantenimiento de sistemas microinformáticos	RD 1218/2009
SEAG0209: Limpieza en espacios abiertos e instalaciones industriales	RD 720/2011
SSCB0109: Dinamización comunitaria	RD 721/2011 RD 625/2013
SSCB0110: Dinamización, programación y desarrollo de acciones culturales	RD 1697/2011
SSCE0109: Información juvenil	RD 1537/2011
SSCE0212: Promoción para la igualdad efectiva de mujeres	RD 990/2013
SSCG0209: Mediación comunitaria	RD 721/2011
SSCS0208: Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	RD 1379/2008 RD 721/2011 RD 625/2013
ADGD0308: Actividades de gestión administrativa	RD 645/2011
ADGG0408: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	RD 645/2011
SSCB0111: Prestación de servicios bibliotecarios	RD 1697/2011
SSCB0209: Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil	RD 1537/2011
SSCB0211: Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil	RD 1697/2011

Normativa referente a las especialidades formativas inscritas

Especialidad formativa no conducente a certificado	Normativa
FCOV26: Competencias clave nivel 2 con idiomas	RD 34/2008 RD 189/2013
FCOV27: Competencias clave nivel 2 sin idiomas	RD 34/2008 RD 189/2013
FCOV28: Competencias clave nivel 3 con idiomas	RD 34/2008 RD 189/2013
FCOV29: Competencias clave nivel 3 sin idiomas	RD 34/2008 RD 189/2013

1.8.- 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 de los sistemas establecidos para ello por el Ayuntamiento de Sevilla a través de su página web.
- 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 los cauces previstos en el apartado 4 de esta carta.

2.- Compromisos e indicadores de calidad

Compromiso 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 actualiza mensualmente, y en el momento en que haya una nueva información. Entre la fecha de publicación de la información y el final del plazo de recogida de solicitudes, mediarán al menos 30 días naturales

Indicador 1.1: Días entre la publicación de una oferta y el final del plazo de recogida de solicitudes.

Compromiso 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.

Compromiso 3

Se asignará a cada persona solicitante una figura de referencia a la que poder consultar dudas o incidencias durante todo el proceso de selección, en un plazo máximo de cinco días naturales desde la fecha final de recogida de solicitudes.

Indicador 3.1: Días desde el final de la fecha de recogida de solicitudes hasta la asignación de una persona de referencia para el proceso a la persona solicitante.

Compromiso 4

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 4.1: Días entre el inicio de la acción formativa y la entrega de la programación y el calendario de la misma

Indicador 4.2. 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

Compromiso 5

Se ofrecerá una formación de calidad, consiguiendo que la media de las valoraciones de las personas participantes supera el 7 en una escala de valoración de 0 a 10 puntos

Indicador 5.1: 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 5.2: 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.

Indicador 5.3: 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 5.4: 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.

Compromiso 6

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 6.1: Días desde el inicio de la acción formativa hasta la asignación de un tutor o tutora de formación a la persona participante.

Compromiso 7

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 seis horas.

Indicador 7.1: Horas tutorizadas para el desarrollo de actividades de búsqueda activa de empleo.

Compromiso 8

Se complementará la formación con prácticas en el Ayuntamiento de Sevilla o en otras empresas. Al menos, el 10% del tiempo de la acción formativa será de prácticas. Desde el primer día de prácticas, la persona participante podrá contar con un tutor o tutora de prácticas a la que consultar dudas y/o incidencias.

Indicador 8.1: Porcentaje de tiempo de la acción formativa dedicado a las prácticas.

Indicador 8.2: Días desde el inicio de las prácticas hasta el momento en que a la persona participante se le asigna un tutor o tutora de prácticas.

Compromiso 9

Se ofrecerá a la persona participante apoyo en los procesos de obtención de la acreditación de la formación recibida y la posibilidad de continuar el itinerario de inserción durante los seis meses posteriores a la finalización de la actividad formativa.

Indicador 9.1: Días desde el final de la acción formativa hasta el momento en que a la persona solicitante se le asigna la figura de un tutor o tutora de inserción.

Indicador 9.2: Porcentaje de personas solicitantes de apoyo que consiguen una vinculación efectiva a un dispositivo de orientación o seguimiento, dentro de los quince días hábiles después de formulada su solicitud

Compromiso 10: Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Sevilla (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 4 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. El plazo de respuesta será inferior a 30 días.

Indicador 10.1 Días desde la presentación de la reclamación a la obtención de una respuesta por escrito.

3.- Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.sevilla.org, en <https://www.sevilla.org/transparencia/relaciones-con-los-ciudadanos/2-compromiso-ciudadania/carta-de-servicios>.

Estos resultados son evaluados anualmente

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

El Ayuntamiento de Sevilla dispone de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuando cualquier ciudadano quiera plantear una queja por estimar que no se le está prestando el servicio adecuadamente. Para ello puede hacerlo mediante tres medios:

- Cumplimentación formulario en la web municipal: <https://www.sevilla.org/defensora-de-la-ciudadania/contacto>
- Mediante escrito en los Registros Municipales.
- Por teléfono: 955472731

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones está ubicada en el Palacio de los Marqueses de la Algaba, plaza de Calderón de la Barca s/n Sevilla 41003.

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

Como máximo, cada dos años.