



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL
EMPLEO

Aprobación inicial-2013
Aprobación de la última revisión-2014

CARTA DE SERVICIOS ÁREA BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD – PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1 ÁREA.....	3
1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PNCIPAL	3
2. MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES	3
2.1 MISIÓN.....	3
2.2 COMPETENCIAS.....	3
2.3 VALORES.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	6
5. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	7
6. RELACIÓN NORMATIVA	7
7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	8
8. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	8
9. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	9
10. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	9
11. UNIDAD RESPONSABLE	10

CARTA DE SERVICIOS ÁREA BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD – PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

1. IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

ÁREA BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD - PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PNCIPAL

El Servicio de Formación para el Empleo del Ayuntamiento de Pamplona ofrece:

- EISOL: Elaboración de itinerarios de inserción socio-laboral individualizados
- Recursos mixtos de formación y empleo: Se aporta certificados de profesionalidad y contratos de formación
- Recursos de Formación. Cursos de formación para personas desempleadas; Se aportará certificados de profesionalidad y prácticas en empresas
- Recursos de Empleo: Convocatoria de contratación de desempleados para obras de interés general o perceptores de RIS (Se aportará contrato laboral)

2. MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES

2.1 MISIÓN

La misión del programa de Formación para el empleo se centra en que las personas con dificultad en el acceso al empleo de Pamplona puedan lograr la inserción sociolaboral mediante el desarrollo de su cualificación técnica competencias profesionales y personales valoradas por el mercado de trabajo.

Esto se lleva a cabo teniendo en cuenta:

- Las capacidades y necesidades formativas de los/as ciudadanos/as.
- La política de promoción del empleo del Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Pamplona.
- La intermediación en las demandas de trabajo y formación de empresas e insituciones.
- Las peticiones de colaboración de orientadores/as educativos, sociales y laborales.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Bienestar Social e Igualdad son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

2.3 VALORES

Respeto Personal

Responsabilidad

Trabajo en Equipo

Adaptación al cambio

Mejora continua



CARTA DE SERVICIOS ÁREA BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD – PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

3. SERVICIOS PRESTADOS

Servicios prestados
<p>INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE:</p> <p>Aspectos relacionados con el empleo, la formación y el mercado de trabajo.</p> <p>Políticas activas de empleo.</p> <p>Recursos de acceso al empleo.</p>
<p>ORIENTACIÓN PROFESIONAL:</p> <p>Elaborar itinerarios personalizados de inserción para facilitar la búsqueda de empleo mediante el acompañamiento individual y personalizado.</p> <p>Realizar acompañamiento grupal en el desarrollo de competencias personales, profesionales y sociales para la mejora de la empleabilidad y la búsqueda activa de empleo.</p> <p>Realizar acciones individuales / grupales de orientación profesional para el empleo.</p>
<p>FORMACIÓN PROFESIONAL:</p> <p>Gestionar la formación profesional para el empleo dirigida a personas desempleadas.</p> <p>Formar en diferentes especialidades (Con certificado de Profesionalidad).</p> <p>Impartir Formación teórico – práctica con prácticas y/o trabajos reales. Prácticas no laborales en empresas.</p>
<p>TUTORIZACIÓN DE PROCESOS DE APRENDIZAJE</p> <p>Realizar diagnósticos individuales de capacidades y competencias.</p> <p>Realizar pruebas prácticas de competencia profesional.</p> <p>Diseñar itinerarios laborales (trayectoria profesional).</p> <p>Adiestrar en técnicas de búsqueda de empleo.</p>
<p>DESARROLLO DE COMPETENCIAS SOCIO-LABORALES</p>



CARTA DE SERVICIOS ÁREA BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD – PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

PROMOCIÓN DE EMPLEO: A través de

Concurrir a convocatorias de subvención vinculadas a políticas activas de empleo del ámbito municipal, autonómico, estatal y europeo.

Detectar nichos de empleo con mayor posibilidad de inserción laboral.

Firmar convenios de colaboración con otras entidades y empresas vinculadas al ámbito social de empleo.

PROSPECCIÓN LABORAL:

Detectar e indentificar las necesidades que tienen las empresas en materia de empleo y formación.

Gestionar las ofertas de empleo bajo las modalidades de servicio adaptada a la demanda y a las necesidades de la empresa.

INTERMEDIACIÓN LABORAL:

Identificar y fidelizar empresas para la realización de prácticas.

Contactar y colaborar con empresas para gestionar ofertas de trabajo.

Establecer una coordinación fluida con empresas para ofrecer personal cualificado.

Impartir formación a medida de las necesidades de las empresas.

OBRA SOCIAL

Colaborar transversalmente con otras áreas de la Entidad Local con el fin de cumplir un doble objetivo:

- Ejecución real en obra del alumnado de los programas de formación que la contemplan.
- Generar ahorro y eficiencia en el mantenimiento

CARTA DE SERVICIOS ÁREA BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD – PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
GESTIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO		
	Mantener un sistema de gestión de calidad que permita una gestión basada en la mejora continua	Nº de homologaciones conseguidas anualmente
	Concurrir a las Convocatorias de Subvenciones del Servicio Navarro de Empleo vinculadas a la Formación	Número de proyectos presentados anualmente
	Lograr una ocupación del 100 % de las plazas ofertadas en las diferentes acciones formativas	Porcentaje de plazas ocupadas respecto del total de plazas ofertadas
	Elaborar un programa de acciones formativas anual con un grado de satisfacción medio de 3 en adecuación de la formación, en el 75% de las personas formadas	Porcentaje de personas formadas respecto del total de personas encuestadas, que valoran la adecuación de la formación con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4, en el 75% de las personas encuestadas
MATERIAL E INFRAESTRUCTURA		
	Mantener las instalaciones en perfecto estado de limpieza y accesibilidad mediante un conveniente mantenimiento preventivo, correctivo y técnico-legal así como a través de revisiones diarias y controles trimestrales	Porcentaje de personas usuarias respecto del total de personas encuestadas, que valoran las instalaciones con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4, en el 75% de las personas encuestadas
	Facilitar material en todas las acciones formativas	Porcentaje de personas formadas respecto del total de personas encuestadas, que valoran la adecuación del material formativo facilitado con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4, en el 75% de las personas encuestadas

CARTA DE SERVICIOS ÁREA BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD – PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

RRHH		
	Asegurar que los monitores/formadores que imparten las acciones formativas poseen los conocimientos necesarios y/o experiencia profesional acorde a las materias impartidas	Porcentaje de personas formadas respecto del total de personas encuestadas, que valoran los conocimientos y experiencia del personal formado con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4, en el 75% de las personas encuestadas
USUARIOS/AS		
	Atender el 100% de los avisos, quejas y sugerencias presentadas por los usuarios/as en relación a los servicios prestados en un plazo máximo de 2 meses	% de AQS contestadas sobre el total de recibidas en el plazo máximo de 2 meses

5. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores, semestrales.
- Auditorías Anuales, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

6. RELACIÓN NORMATIVA

- Orden Ministerial 14-11-2001 de Programas de Escuelas Taller
- Real Decreto 282/1999 de Programas de Talleres de Empleo
- Real Decreto 3412008 de Certificados de Profesionalidad
- Real Decreto 395/2007 de Formación Profesional para el Empleo
- Orden TASS/2643/2003 de Planes Integrales de Empleo.
- Orden Foral 63/2010 de apoyo a actividades de integración de personas inmigrantes.

CARTA DE SERVICIOS ÁREA BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD – PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

- Resolución 388/2013, de 15 de marzo, de la Directora Gerente del Servicio Navarro de Empleo, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de Escuelas Taller de Empleo y Unidades de Promoción y Desarrollo (BON nº 69, de 12 de abril de 2013).

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS

- Acceder a los servicios en condiciones de igualdad.
- Recibir información suficiente, veraz y comprensible sobre las prestaciones y recursos disponibles y requisitos para acceder a ellos.
- Recibir una formación profesional teórico-práctica gratuita, así como los conocimientos y controles necesarios para evitar riesgos laborales en el trabajo.
- Tener un seguro de riesgo de accidentes por asistencia a cursos.
- Orientación, asesoramiento, información profesional y formación en la búsqueda activa de empleo (BAE).
- Recibir ayudas y becas establecidos en la normativa.
- Recibir certificado y/o diploma de la formación adquirida.

DEBERES DE LOS USUARIOS/AS

- Asistir y seguir con aprovechamiento la formación (siendo obligatorio la justificación de faltas de asistencia).
- Cumplir las normas de convivencia, requisitos, y procedimientos establecidos en los diferentes programas.
- Seguir las orientaciones establecidas por los profesionales, participando activamente en el proceso.

8. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

CARTA DE SERVICIOS ÁREA BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD – PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

9. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 2 meses desde su registro. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

10. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Área de BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD (PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO)		
Dirección	ZAPATERÍA Nº 40, 2ª PLANTA	
Horario	Telefónico ☎ 948 420 520	De Lunes a viernes, de 7:36 a 15:00 H.
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎ 948 420 520
	Fax de Oficinas	☎ 948 420 540
	Correo electrónico	✉ formacionyempleo@pamplona.es
	Página web	🌐 http://www.pamplona.es

CARTA DE SERVICIOS ÁREA BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD – PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

11. UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD

C/ Zapatería Nº 40 2ª Planta. Pamplona

☎ 948 420 520, 📠 FAX 948 420 540

✉ E-MAIL, 🌐 www.pamplona.es