

Carta de Servicios de [Desarrollo Local y Empleo] del Ayuntamiento de Leganés

Dirección de Información y Gestión de Calidad

Fecha del documento: [16/10/2017]

Fecha de aprobación del documento: [16/10/2017]

Unidad Responsable (DIR 3): DESARROLLO LOCAL Y EMPLEO

Fecha de última actualización: [16/10/2017]

Versión: [v.1.]

[Espacio para firma electrónica]

Excelentísimo Ayuntamiento de Leganés.

En este documento, los datos de carácter personal objeto de protección que pudieran aparecer, se encuentran sustituidos por (**) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. Permitida la reutilización de este documento. Es preciso preservar y no desnaturalizar el contenido así como citar la fuente, todo ello conforme a lo establecido en la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. Para más información: [www.leganes.org/aviso legal](http://www.leganes.org/aviso_legal)

CIF: P2807400C. Ayuntamiento de Leganés. Plaza Mayor, 1, 28911.

INDICE

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO	3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE: DERECHOS Y DEBERES	3
3. SERVICIOS PRESTADOS.....	4
4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	4
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	5
6. FORMAS DE COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	6
7. INFORMACIÓN DE CONTACTO.....	7
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	9
9. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	9

1. Presentación y fines del Servicio

El área de Desarrollo Local y Empleo del Ayuntamiento de Leganés tiene como propósito ofrecer orientación y formación adecuada a la realidad de la ciudadanía del municipio con el objeto de aumentar el nivel de ocupación de las personas desempleadas, con especial dedicación a los colectivos más desfavorecidos, mediante la colaboración con los agentes socioeconómicos y promoviendo nuevas iniciativas empresariales.

2. Legislación aplicable: Derechos y deberes

Los usuarios del servicio de Empleo y Formación tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Recibir información veraz sobre los servicios prestados por el área de Desarrollo Local y Empleo.
- Participar en las acciones que se planifiquen y promuevan desde el área.
- Recibir el material necesario para el desarrollo de los programas

Los usuarios del Servicio de Empleo y Formación tienen, entre otros, los siguientes deberes:

- Aportar la documentación requerida para participar en los distintos programas y acciones.
- Compromiso de participación y asistencia en aquellas acciones que haya solicitado.
- Utilizar responsablemente el material recibido y cuidar las instalaciones.

La legislación utilizada para la prestación de los servicios es la siguiente:

- Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Leganés (art. 184-187 bis).
- Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, del Régimen Jurídico del Sector Público
- LOPD – Ley Orgánica de Protección de Datos.

- Plan Nacional de Acción para el Empleo.
- Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

3. Servicios prestados

- Información y atención tanto telefónica como presencial a todos los ciudadanos de Leganés sobre los Servicios de Desarrollo Local referentes a:
 - Información general
 - Gestión de solicitudes y trámites
 - Sugerencias y reclamaciones
- Programas de Formación orientados a mejorar la capacidad profesional de las personas desempleadas u ocupadas, para conseguir la inserción laboral y mejorar su cualificación.
- Programas de Formación y empleo orientados a personas desempleadas, ofreciéndoles formación en alternancia con un empleo relacionado con los conocimientos y capacidades adquiridas.
- Orientación laboral desarrollada para mejorar el grado de ocupabilidad de los usuarios, así como integrar las acciones de orientación con otros programas de empleo que se realizan a nivel local y autonómico.
- Inserción laboral desarrollada para lograr prioritariamente la inserción laboral de las personas desocupadas, tanto desde la perspectiva del trabajo por cuenta ajena como del trabajo por cuenta propia.

4. Compromisos de calidad ofrecidos

- Proporcionar una atención adecuada y adaptada a las necesidades del usuario de información.
- Proporcionar una atención adecuada y adaptada a las necesidades del usuario de programas de Formación y Empleo, a través de personal altamente cualificado

- Impartir cursos de formación a través de personal docente adecuado al programa formativo y debidamente especializado.
- Cumplir los programas formativos en cuanto a tiempo, contenidos y horarios, según lo planificado al inicio de los mismos.
- Los servicios de Orientación Laboral y Autoempleo atenderán las citas e un plazo medio de 20 días naturales, no siendo superior en ningún caso a 30 días naturales.
- Garantizar que todo el personal que preste el servicio en orientación e inserción laboral será titulado universitario en el ámbito social y laboral garantizando una adecuada competencia.
- Proporcionar una atención adecuada y adaptada a las necesidades del usuario del servicio de Orientación y Autoempleo, a través de personal altamente cualificado.
- Prestar a las empresas un servicio gratuito y personalizado de gestión de ofertas de empleo para facilitar los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades conforme a las competencias personales y profesionales requeridas.

5. Indicadores de Seguimiento y evaluación de la calidad

- % de usuarios del Servicio de Información que valoran con una puntuación igual o superior a siete puntos la atención recibida.
- % de usuarios de los Programas de Formación y Empleo que valoran con una puntuación igual o superior a siete puntos la atención recibida.
- % de alumnos de cursos de formación que valoran con una puntuación igual o superior a siete puntos la atención recibida.
- % de programas formativos en los que se cumple la planificación inicial.
- Plazo medio para la atención de citas de orientación laboral.
- % de citas atendidas de orientación laboral en un plazo máximo de 30 días naturales.
- Plazo medio para a atención de citas de autoempleo.

- % de citas atendidas de autoempleo en un plazo máximo de 30 días naturales.
- % de personas trabajadoras en el Servicio de Orientación e Inserción Laboral que poseen titulación universitaria en el ámbito social y laboral.
- % de usuarios del Servicio de Orientación y Autoempleo que valoran con una puntuación igual o superior a siete puntos la atención recibida.
- % ofertas recibidas de empresas atendidas en un plazo máximo de cuatro días laborables.
- % de ofertas de trabajo de empresas a las que envían los candidatos apropiados, existentes en la bolsa de empleo.
- % de ofertas de trabajo de empresas a las que envían un mayor número de candidatos apropiados a los puestos ofertados en la misma, existentes en la bolsa de empleo.

Los indicadores de resultados de los compromisos asumibles se publicarán en la web del ayuntamiento (www.leganes.org):

PORTAL TRANSPARENCIA / Servicios y Procedimientos / Calidad en los Servicios / Cartas e Indicadores de Servicios

La actualización será semestral, excepto para los indicadores que por su naturaleza sea anual (p.ej. encuestas de satisfacción).

6. Formas de colaboración/ participación de los ciudadanos

Los usuarios del servicio podrán colaborar en lo que deseen en la prestación del mismo a través de los siguientes medios:

- a) Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- b) Mediante la formulación de sugerencias y reclamaciones conforme a lo previsto en esta Carta.

7. Información de contacto

SERVICIO DE DESARROLLO LOCAL (ATENCIÓN PRESENCIAL):

- **CENTRO MUNICIPAL LAS DEHESILLAS**
Avenida del Museo, 4
Tlfno: 912 489 648-40-30-41
Horario: Lunes a viernes de 8:30 – 14:30 h
Cercanías RENFE C5 Leganés
L12 Parada de metro sur “Casa del Reloj”
Bus: 450 – 468 – 488

Mapa de localización:



▪ **CENTRO MUNICIPAL DE FORMACION 1º MAYO**

C/ Química 1

Tlfno: 912 489 404-10-06-00

Página Web: www.leganes.org

Horario: Lunes a viernes de 8:30 – 14:30 h

Cercanías RENFE C5 Leganés

L12 Parada de metro sur “San Nicasio”

Bus: L1 - 450 - 482 - 486 - 488

Mapa de Localización:



Otros medios de información:

- dehesillas2@leganes.org
- promocion.economical@leganes.org
- 1mayo2@leganes.org

Información y atención al ciudadano:

Servicio de Atención al Ciudadano

Casa del Reloj. Avda. Gibraltar 2

28912 Leganés (Madrid)

Horario de atención al público:

Lunes a Viernes 8:30-14:30 h. y 17:00-19:00 h. (excepto Julio y Agosto)

Sábados 9:00 -13:00 h.

Cómo llegar: L12 Parada de metro sur “Casa del Reloj”

Bus: 450, 484 y 432

Teléfono 010 (912489010 si llama desde fuera de Leganés)

Horario: Lunes a viernes de 8:00-21:30 h.

Sábados, domingos y festivos de 10:00-20:00 h.

Página Web: www.leganes.org

8. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos el mecanismo empleado para la subsanación y compensación se establecerá mediante reuniones con las empresas, entidades u organismos implicados en el servicio para tratar las causas del problema y definir las posibles soluciones o alternativas. Posteriormente se realizará un informe de incidencias y soluciones poniéndolo a disposición de los usuarios en el servicio de Desarrollo Local ubicado en el Centro Municipal Dehesillas.

9. Sugerencias y reclamaciones

Puede presentar sus Sugerencias y Reclamaciones en:

- Servicio de Atención al Ciudadano
- Edificios municipales con atención directa al público en sus horarios de funcionamiento.
- SAC móvil
- Por teléfono, a través del 010
- Por correo electrónico: sugerenciasyreclamaciones@leganes.org
- A través de la página web municipal: www.leganes.org

El compromiso de plazo de contestación a sugerencias y reclamaciones, establecido por el Ayuntamiento de Leganés, es de un tiempo máximo de 15 días.