

Servei de Formació i Ocupació de l'Ajuntament de Cardedeu

Carta de Serveis



VERSIÓ 1.1



Ajuntament de Cardedeu

Control del document

Elaborat per:	Diputació de Barcelona, Subdirecció de Modernització Corporativa i Publicacions Oficials i Ajuntament de Cardedeu, Servei de Formació i Ocupació
Data de creació	25/05/2017
Control de versions	Data última actualització: 29/05/2019
Descripció:	Versió 1.1
Estat formal	Aprovada per Junta de Govern Local (PRP 2018/895 de data 08/11/2018)
Nivell accés a la informació	Públic
Expedient	-
Títol	Servei de Formació i Ocupació de l'Ajuntament de Cardedeu. Carta de Serveis.
Fitxer	-.pdf
Control de còpies	Només les còpies electròniques disponibles al web de l'Ajuntament de Cardedeu, garanteixen la validesa i actualització del document.
Drets d'autor	Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement- No comercial- Sense obres derivades 3.0 Espanya de Creative Commons. Per veure'n una còpia, visiteu: http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca .

Contingut d'aquesta Carta de Serveis

Contingut d'aquesta Carta de Serveis	2
On som i com contactar	3
Missió, Visió i Valors del Servei de Formació i Ocupació	4
Política de qualitat del Servei de Formació i Ocupació...	5
Els objectius estratègics 2018-2023 del Servei de Formació i Ocupació	5
El Servei de Formació i Ocupació certificat en el model de gestió de qualitat ISO 9001:2015	6
Drets i deures de les persones usuàries.....	7
Legislació general aplicable.....	7
Serveis que s'ofereixen	8
Els compromisos del Servei de Formació i Ocupació amb la persona usuària	13
Mecanismes de reclamació i participació sobre aquesta Carta de Serveis	15
Periodicitat d'informació pública del seguiment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis	15

On som i com contactar-hi



Adreça:

Avinguda Jaume Morató, 18 08440 Cardedeu, Barcelona



Web del Servei de Formació i Ocupació:

<http://www.cardedeu.cat/temes/formacio-i-ocupacio/>

Web Seu Electrònica de l'Ajuntament:

<https://seu.cardedeu.cat/seu/catala/emiservicio/41E6BF9D755E4825AF8E6B49E85B5079.asp>



Correu electrònic:

lamongia@cardedeu.cat



Telèfon: 93 841 88 14

Responsable polític:

Núria Hernández, Regidora de Formació i Ocupació

Responsables tècnics:

Ingrid Llopart, Cap de Serveis Personals- Àrea de Drets Socials i Desenvolupament Comunitari

Carmen Sánchez, Tècnica de Formació

Rosa Gómez, Tècnica d'Ocupació

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores

Dimarts i dijous, de 16 a 19 hores

Jornada intensiva de matí (de 9 a 14 hores) durant els períodes d'estiu (15 de juny al 15 de setembre), nadal i setmana santa.

Missió, Visió i Valors del Servei de Formació i Ocupació

El Servei de Formació i Ocupació, té com a **Missió** millorar l'ocupabilitat de les persones del municipi de Cardedeu.

Tot això es fa mitjançant l'assessorament, l'orientació professional i acadèmica i amb la formació.



Treballem per ser referents de l'administració pública local de la nostra àrea d'influència en la prestació de serveis de formació i ocupació de qualitat essent aquesta la nostra **Visió**.

Per aconseguir la nostra visió, treballem dia a dia amb els **Valors** següents:

- Ser **eficients**, donant respostes resolutives en el menor temps possible a les persones usuàries.
- Treballar amb **honestedat, integritat i transparència** en la gestió i administració
- Treballar amb orientació a la persona usuària, establint actituds d'**empatia i assertivitat, essent la proximitat amb les persones usuàries el nostre valor afegit**.
- Treballar amb orientació a la persona usuària, **integrant a les persones de forma participativa al Servei, formant part de la seva vida professional**.
- Treballar amb un enfocament cap a la **millora continua i la qualitat**

Política de qualitat del Servei de Formació i Ocupació

Tota persona de l'equip humà del Servei de Formació i Ocupació de l'Ajuntament de Cardedeu ha de tenir com a objectiu la **plena satisfacció de les persones usuàries del servei i aconseguir la màxima eficiència** per a cadascun dels serveis realitzats en un **marc de millora contínua**.

Per aconseguir aquesta fita, el Servei de Formació i Ocupació orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats de les persones usuàries, **comprometent-se a satisfer els requisits aplicables** i a realitzar una millora del sistema de gestió de forma contínua.

Els objectius estratègics 2018-2023 del Servei de Formació i Ocupació



El Servei de Formació i Ocupació certificat en el model de gestió de qualitat ISO 9001:2015

ISO 9001:2015. El seu significat

La ISO 9001:2015 és una norma internacional de prestigi que fomenta i fa de referent per aquells que volen aconseguir una gestió de qualitat a les seves organitzacions. L'adopció d'aquesta norma és voluntària i és una decisió estratègica per la nostra organització. Els beneficis són múltiples, des de ajudar-nos a proporcionar serveis que realment satisfacin als nostres usuaris fins a tenir un enfocament a la millora continua dels nostres serveis.



Abast del sistema de gestió ISO 9001:2015 al Servei de Formació i Ocupació

El Servei de Formació i Ocupació de l'Ajuntament de Cardedeu determina els límits i aplicabilitat de la norma ISO 9001:2015 tenint en compte les qüestions internes i externes del context de l'organització, els requisits de les seves parts interessades i la naturalesa dels seus productes i serveis.

Per això, determina que són aplicables tots els requisits de la norma ISO 9001:2015 i pel servei de Formació Ocupacional, detallat a aquesta carta, a excepció dels requisits 7.1.5 de recursos de seguiment i mesura i 8.3 de disseny i desenvolupament de productes i serveis, en tant el Servei de Formació i Ocupació no realitza ni són necessàries aquestes activitats per l'execució dels seus serveis.

Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Accessibilitat als serveis
- Atenció amb respecte i deferència
- Atenció en tots els idiomes oficials de la Comunitat Autònoma
- No discriminació de cap tipus
- Orientació necessària sobre qualsevol servei de competència de l'Ajuntament
- Presentació de queixes o suggeriments sobre els serveis
- Confidencialitat de les dades personals
- Accés a utilitzar les eines i recursos tecnològics dels serveis d'acord a la seva disponibilitat.
- Conèixer la identitat del personal de l'Ajuntament

Deures:

- Tractar respectuosament al personal de l'Ajuntament
- Comportar-se amb civisme, respectant a la resta de persones usuàries
- Utilitzar les instal·lacions de l'Ajuntament amb respecte i de manera adequada
- Presentar els documents i dades necessàries per la gestió o tramitació
- Emplenar la documentació i sol·licituds de manera llegible
- Utilitzar els equips informàtics i l'accés a internet de l'Ajuntament per finalitats vinculades amb la inserció laboral o de formació

Legislació general aplicable

Protecció de dades de caràcter personal: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) (DOUE 4.5.2016).

Transparència, accés a la informació pública i bon govern. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Règim jurídic del sector públic: Llei 40/2015.

Procediment administratiu comú de les administracions públiques: Llei 39/2015.

Serveis que s'ofereixen

Inscripció al Servei Local d'Ocupació (XALOC)



- **Descripció bàsica del servei:** Inscrivim a les persones a la borsa de treball de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC) incorporant-hi les dades i facilitem eines per millorar el propi procés de recerca de feina.

Un cop les persones usuàries han estat inscrites, enviem els currículums de les que més s'ajusten als perfils professionals sol·licitats per les empreses.

També des de la web de XALOC es poden fer autocandidatures per participar en els processos de selecció que es gestionen des de qualsevol servei local d'ocupació de la província de Barcelona.

- **Requisits d'accés al servei:** Ser una persona que està en procés de cerca activa de feina, major de 16 anys i estar empadronada a Cardedeu o Cànoves i Samalús.
- **Accés al servei:** Inscriure's a la sessió informativa grupal a través dels següents canals:



Selecció de personal per a les empreses

- **Descripció bàsica del servei:** Disposem d'una àmplia borsa de persones candidates de qualificacions diverses, per facilitar la selecció del personal que millor s'adeqüi a les necessitats de les empreses.

Ajudem a definir les característiques i el perfil professional tenint en compte les necessitats de l'empresa i facilitem les candidatures que millor s'adeqüin.

- **Requisits d'accés al servei:** Ser una persona física o jurídica amb un lloc de treball disponible.
- **Accés al servei:** Podeu fer ús del servei d'assistència en la selecció de personal a través de qualsevol dels següents canals.



Assessorament per a la inserció i orientació laboral



- **Descripció bàsica del servei:** Oferim informació general i assessorament sobre ocupació, ofertes de treball i programes de formació adequats al vostre perfil professional.
- **Requisits d'accés al servei:** Tenir més de 16 anys, ser una persona usuària del Servei Local d'Ocupació i estar empadronada a Cardedeu o Cànoves i Samalús.
- **Accés al servei:** Demanar visita concertada per a la realització d'una entrevista ocupacional amb el personal tècnic d'ocupació a través dels següents canals:



Club de Feina



- **Descripció bàsica del servei:** Poden adreçar-se a aquest espai les persones interessades en cercar feina. Disposaran de l'assessorament tècnic d'un especialista ocupacional, d'ordinadors amb connexió a internet, telèfon, així com d'informacions d'interès relacionades amb la recerca de feina i de recursos formatius.
- **Requisits d'accés al servei:** Ser una persona major de 16 anys i estar inscrita al Servei Local d'Ocupació.
- **Accés al servei:** Assistir presencialment els dilluns i/o dijous de 9:30 a 13 hores i els dimarts de 17 a 19 hores a l'espai del Club de Feina.



Punt d'Autoservei (PAS) del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)



- **Descripció bàsica del servei:** A través del punt d'autoservei (PAS) del SOC podeu fer diversos tràmits com imprimir certificats i informes, cercar cursos, renovar l'atur, cercar ofertes de feina, canviar dades personals entre d'altres....
- **Requisits d'accés al servei:** Ser una persona major de 16 anys, estar inscrita a l'Oficina de Treball de la Generalitat (OTG) i trobar-se en situació de recerca activa de feina.
- **Accés al servei:** Venir presencialment i connectar-se a la màquina del punt d'autoservei. El servei és accessible de dilluns a divendres, en horari de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 16 a 19 hores.



Assessorament per l'orientació acadèmica



- **Descripció bàsica del servei:** Adreçat a persones que vulguin rebre informació acadèmica i orientació per ajudar-los a fer la tria d'estudis o planificar el seu itinerari formatiu.
- **Requisits d'accés al servei:** Ser una persona major de 14 anys, estar empadronada a Cardedeu o Cànoves i Samalús o bé estar matriculada en un dels instituts de secundària de Cardedeu o bé haver cursat un curs a la Mongia.
- **Accés al servei:** Demanar visita concertada per a la realització d'una entrevista amb el personal tècnic d'orientació a través dels següents canals:



Formació ocupacional (persones en situació d'atur) (SOC)



- **Descripció bàsica del servei:** Oferim formació amb certificat de professionalitat de l'especialitat d'atenció socio sanitària de persones dependents en institucions socials, per a col·lectius en situació d'atur o actius. Dins d'aquesta formació oferim pràctiques en empreses del sector professional, desenvolupant així les competències professionals adquirides durant la formació.
- **Requisits d'accés al servei:** Ser una persona major de 16 anys, estar donada d'alta com a demandant d'ocupació al SOC (DONO) i aportar els documents requerits segons la convocatòria de l'acció formativa.
- **Accés al servei:** Inscriure's com a persona interessada en el curs corresponent a través dels següents canals:



Formació contínua per a persones en actiu



- **Descripció bàsica del servei:** Oferim formació subvencionada de reciclatge i millora professional.
- **Requisits d'accés al servei:** Estar en actiu i aportar els documents requerits segons la convocatòria de l'acció formativa.
- **Accés al servei:** Inscriure's com a persona interessada en el curs corresponent a través dels següents canals:



Formació i Inserció per Joves sense graduat ESO (PFI-PTT)



- **Descripció bàsica del servei:** Oferim formació professional per a joves sense ESO en dos perfils professionals:
 - Auxiliar d'activitats d'oficina i en serveis administratius generals
 - Auxiliar en muntatge d'instal·lacions elèctriques, d'aigua i gas.
 Dins d'aquesta formació oferim pràctiques en empreses del sector professional en el qual s'hagi format la persona usuària, desenvolupant així les competències professionals adquirides durant la formació.
- **Requisits d'accés al servei:** Ser major de 16 anys i menor de 21 anys, no tenir graduat en ESO i aportar la documentació necessària per a la inscripció.
- **Accés al servei:** Inscriure's com a persona interessada en el curs corresponent pels següents canals:



Projectes i programes per l'ocupació



- **Descripció bàsica del servei:** Oferim projectes i programes específics per fomentar l'ocupació en el nostre territori:
 - Plans d'ocupació: projectes específics de formació i contractació en sectors amb demanda de llocs de treball al nostre territori.
- **Requisits d'accés al servei:** Estar aturat i altres requisits que la convocatòria específica del projecte o programa determini.
- **Accés al servei:** Inscriure's al programa d'acord amb la convocatòria a través dels següents canals:



Al centre la Mongia també s'ofereix, des de la Regidoria d'Educació, el següent servei:

Centre de formació d'adults de Cardedeu



- **Descripció bàsica del servei:** L'educació d'adults comprèn les activitats d'aprenentatge que, en el marc de formació al llarg de tota la vida, permet que les persones adultes desenvolupin les capacitats, enriqueixin els coneixements i millorin les competències tècniques i professionals. L'escola d'adults Graó, reconeguda pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya ofereix formació en les següents àrees:
 - a. Aprenentatges instrumentals (cultura general)
 - b. Alfabetització per a persones immigrades
 - c. Preparació a les proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà i grau superior
 - d. Informàtica
 - e. Anglès
- **Requisits d'accés al servei:** Els que s'especifiquin en cada una de les àrees o temàtiques de formació.
- **Accés al servei:** És necessari fer la preinscripció en les dates i períodes marcats pel Departament d'Ensenyament per cada curs. Per obtenir més informació es poden utilitzar els següents canals:



Els compromisos del Servei de Formació i Ocupació amb la persona usuària



Compromís: Oferir accions formatives diverses pels diferents tipus d'usuaris del Servei de Formació i Ocupació amb periodicitat anual.

Objectius: Realitzar un mínim de 15 accions formatives anuals: 3 ocupacionals anuals + 8 tallers pels usuaris del SLO, 2 cursos de formació de reciclatge per persones en actiu.

Indicador: Suma d'accions formatives ocupacionals, cursos per persones en actiu i tallers del SLO realitzades durant l'any natural.



Compromís: Donar serveis de qualitat a les persones que utilitzen el servei

Objectiu: Obtenir valoracions globals mitjanes superiors al 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció.

Indicador: Valoració global mitjana de les enquestes de satisfacció superior al 7 sobre 10.



Compromís: Respondre les queixes i suggeriments amb agilitat als a les persones que utilitzen el servei

Objectiu: Respondre el 100% de les queixes i suggeriments que entrin formalment per instància al Registre General d'Entrada o la Seu Electrònica de l'Ajuntament o bé a través de la bústia física de queixes i suggeriments del Servei amb dades de contacte identificades, en menys de 10 dies hàbils.

Indicador: % de queixes i suggeriments respostes en menys de 10 dies hàbils.



Compromís: Atendre les necessitats dels usuaris del servei en la major brevetat possible

Objectiu: Donar resposta en el termini màxim de 5 dies. En cas de que no es pugui fer enviar una resposta de disculpa.

Indicador: % de respostes ateses dintre del termini màxim/total de demandes.

Mecanismes de reclamació i participació sobre aquesta Carta de Serveis

El Servei de Formació i Ocupació de l'Ajuntament de Cardedeu posa a la disposició de la ciutadania mitjans per a la reclamació o queixa en cas d'incompliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis.

Per altra banda, el Servei de Formació i Ocupació, de l'Ajuntament de Cardedeu ofereix mecanismes de participació pel desenvolupament i millora d'aquesta Carta de Serveis a través dels mateixos canals que les reclamacions i queixes; o bé a través de les enquestes de satisfacció que posa a disposició el Servei de les persones que l'utilitzen .

Canals per realitzar la seva queixa, reclamació o suggeriment:



Presencialment a través d'una instància genèrica al Registre General d'Entrada de l'Ajuntament o a la bústia de queixes i suggeriments que trobareu a La Mongia



Telemàticament a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament, a través de la instància genèrica.

El Servei de Formació i Ocupació de l'Ajuntament de Cardedeu es compromet a respondre tota reclamació, queixa o suggeriment realitzada formalment a través del Registre d'Entrada o bé de la Seu Electrònica de l'Ajuntament en el termini màxim de 10 dies hàbils.

Periodicitat d'informació pública del seguiment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis

Com a garantia de que es realitzarà un seguiment sobre els compromisos establerts en aquesta Carta de Serveis vers les persones usuàries del Servei de Formació i Ocupació, de l'Ajuntament de Cardedeu, es publicarà anualment a la web municipal els resultats, amb un màxim de retard de 3 mesos.