

Análisis

Compromiso

Objetivos

Participación

CARTA de SERVICIOS

Calidad

Satisfacción

Mejora



Servicios

Transparencia

Ayuntamiento de Fuengirola

Concejalía de Formación y
Creación de Empleo



ÍNDICE



INTRODUCCIÓN 3

SERVICIOS PRESTADOS 5

**COMPROMISOS E INDICADORES
DE CALIDAD 11**

**DERECHOS Y RESPONSABILIDADES
DE LA CIUDADANÍA 17**

**MECANISMOS Y MODALIDADES DE
PARTICIPACIÓN 19**

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES
Y FELICITACIONES 20**

NORMATIVA 21

DATOS COMPLEMENTARIOS 22

Concejalía de Formación y
Creación de Empleo



Fuengirola es una moderna localidad costera, que ofrece una gran calidad de vida, una extensa oferta cultural, deportiva y de ocio y grandes posibilidades económicas. La ciudad se sitúa entre los 20 municipios españoles que más progresan. Por todo ello, son muchos los negocios que deciden invertir en el municipio.

Aprovechando esta circunstancia, una de las prioridades del Ayuntamiento de Fuengirola es facilitar, dentro de sus posibilidades como administración local, que los fuengiroleños y fuengiroleñas puedan acceder a un empleo en las mejores condiciones.

Esto se hace de forma, personalizada y gratuita, a través de tres pilares de trabajo que juntos conforman todos los servicios que presta la **Concejalía de Formación y Creación de Empleo** encaminados a mejorar los ratios de empleo en Fuengirola. Son los siguientes:

- **Área de Orientación Laboral:** su objetivo es apoyar a la población activa para su inserción en el mercado laboral, asesorándola en la búsqueda de empleo, mediante una unidad de Orientación Profesional del Servicio Andaluz de Empleo.
- **Área de Formación:** su misión se centra en que los vecinos de Fuengirola, con dificultad en el acceso al empleo, puedan lograr la inserción sociolaboral mediante el desarrollo de su cualificación técnica, competencias profesionales y personales valoradas por el mercado actual de trabajo.
- **Área de Empleo:** dispone de una Bolsa de Empleo Municipal, en la que pueden inscribirse todos los desempleados fuengiroleños, la cual se encarga, como intermediador laboral, de la búsqueda de ofertas de trabajo y de dar impulso a iniciativas de negocio.



Los principales objetivos que se persiguen con la presente Carta de Servicios son:

- **Informar sobre los servicios ofrecidos por la Concejalía de Formación y Creación de Empleo.**
- **Mejorar la calidad de los servicios prestados.**
- **Aumentar el grado de satisfacción de los usuarios/as.**
- **Promover la participación ciudadana.**
- **Fortalecer los vínculos con el tejido empresarial de Fuengirola.**
- **Establecer compromisos de calidad en la prestación de los servicios.**
- **Identificar los derechos y deberes de la ciudadanía.**
- **Fomentar la transparencia de los servicios.**

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de la Concejalía de Formación y Creación de Empleo, el Ayuntamiento de Fuengirola se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la ciudadanía.





1. SERVICIOS DEL ÁREA DE ORIENTACIÓN LABORAL

La unidad de Andalucía Orienta del Área de Formación, de la Concejalía de Formación y Creación de Empleo, está compuesta por un equipo de tres técnicas de orientación y una técnica de apoyo administrativo, que llevan a cabo labores de atención a demandantes de empleo, derivados de la oficina del Servicio Andaluz de Empleo (SAE) de Fuengirola.

El servicio de Orientación Laboral comprende las siguientes acciones:

- Entrevista inicial de diagnóstico para el desarrollo de itinerarios personalizados de inserción laboral.
- Definición de objetivos profesionales.
- Orientación vocacional.
- Información y asesoramiento sobre el Mercado Laboral.
- Asesoramiento sobre técnicas de búsqueda de empleo.
- Elaboración de Curriculum Vitae.
- Elaboración de cartas de presentación.
- Entrenamiento en procesos de selección.
- Información sobre recursos de empleo y formación.
- Asesoramiento para el emprendimiento.
- Desarrollo de competencias profesionales para la búsqueda de empleo.



- Información para el acceso al empleo público.
- Información para convocatorias de la Red Eures (Trabajar en Europa).
- Asesoramiento para el manejo de herramientas 2.0 para la búsqueda de empleo.
- Información y asesoramiento sobre los procedimientos de Acreditación de las Competencias Profesionales para la obtención de certificados de profesionalidad.

2. SERVICIOS DEL ÁREA DE FORMACIÓN

Con el objetivo de facilitar a los ciudadanos del municipio una formación ajustada a las necesidades del mercado laboral del entorno, que atienda a los requerimientos de competitividad de las empresas en aquellas ocupaciones que tengan mayores expectativas de empleo, el Área de Formación, de la Concejalía de Formación y Creación de Empleo, ofrece los siguientes servicios:

- **Desarrollo e impartición de cursos básicos de formación** orientados a las necesidades del mercado laboral, con el objetivo de mejorar la cualificación profesional del demandante de empleo y facilitar así su inserción laboral. Esta formación básica se dirige prioritariamente a los sectores de Hostelería, Comercio y Construcción.

Los cursos de Manipulador de alimentos, Inglés para comercio y hostelería, Prevención de riesgos laborales y Carretilla elevadora; son algunos ejemplos de los cursos que se imparten periódicamente con más frecuencia.

- **Desarrollo de Planes y Programas de Formación.** Se suelen componer de diversos itinerarios formativos que incluyen una formación específica, una formación complementaria y/o transversal y la realización de prácticas profesionales tutorizadas en empresas.



Estos planes se suelen cofinanciar entre el Ayuntamiento de Fuengirola y otras instituciones como la Comunidad Autónoma de Andalucía, Fondos Estatales o Fondo Social Europeo.

Los itinerarios formativos que se imparten están relacionados con las ocupaciones que tienen una mayor demanda laboral en nuestro entorno geográfico con el objetivo final de conseguir una inserción laboral.

- **Búsqueda de financiación** municipal, autonómica, nacional y europea para la elaboración y gestión de proyectos de formación local.
- **Acreditación para impartir certificados de profesionalidad.** Con ello, el Ayuntamiento de Fuengirola refuerza su apuesta por la formación como medio para fomentar el empleo de calidad entre los fuengiroleños.

En la actualidad se tienen acreditados 14 certificados de profesionalidad para su impartición en instalaciones del Ayuntamiento de Fuengirola, en las familias profesionales:

- **Administración y Gestión**
- **Comercio y Marketing**
- **Informática y Comunicaciones**
- **Imagen y Sonido**
- **Servicios Socioculturales y a la Comunidad**

En la actualidad se trabaja para ampliar estas acreditaciones a otras familias profesionales de interés.



Se puede obtener más información, sobre la oferta formativa de la Concejalía de Formación y Creación de Empleo, en la página web: <http://apdfuengirola.org>

2. SERVICIOS DEL ÁREA DE EMPLEO

La Bolsa de Empleo Municipal del Ayuntamiento de Fuengirola, inició su andadura en el año 2001, con el objeto de ofrecer un lugar de encuentro entre las empresas que buscan trabajadores y los vecinos que buscan trabajo, estableciendo así un contacto más personalizado. Para ello, se desarrolla un servicio de intermediación laboral gratuito, contactando con empresarios de la zona y realizando convenios de colaboración con el fin de que las empresas se comprometan a buscar y seleccionar trabajadores empadronados en Fuengirola, a través de Bolsa de Empleo Municipal y según sus necesidades.

Con el firme propósito de lograr la incorporación al mercado laboral de la mayoría de fuengiroleños desempleados, en el menor tiempo posible, el Área de Empleo, de la Concejalía de Formación y Creación de Empleo, presta los siguientes servicios:

- **Servicio de información y atención al ciudadano:**
 - Información, tanto telefónica como presencial, para la inscripción en la Bolsa Municipal de Empleo.
 - Recogida de documentación para la inscripción en la Bolsa de nuevos usuarios del servicio.
 - Asesoramiento y orientación hacia la búsqueda de empleo, así como información de las ofertas de trabajo disponibles en la localidad.



- Derivación al equipo de Andalucía Orienta para la elaboración de Currículos Vitae a personas sin recursos.
- Publicación periódica de las ofertas de empleo en la web municipal, <http://empleo.fuengirola.es>, y su difusión en la página de Facebook @fuengirolamasempleo y otras redes sociales.

- **Bolsa de Empleo Municipal:**

El objetivo de este servicio es colaborar y agilizar las tareas de búsqueda y captación de candidatos cualificados para cualquier tipo de puesto que pueda surgir en las empresas del municipio y su entorno. Para lograrlo se realizan las siguientes gestiones:

- Por una parte, se establece contacto con las empresas mediante visitas, correo electrónico o llamadas, ofreciéndoles todos los recursos, una base de datos con una amplia diversidad de perfiles profesionales, aulas y despachos para entrevistas.
- Por otro lado, la labor del Área de Empleo, de la Concejalía de Formación y Creación de Empleo, consiste en insertar a los demandantes de empleo en el mercado laboral, procurándoles los medios y herramientas necesarias para ello.
- Asimismo, se realizan campañas informativas, dirigidas a los empresarios fuengiroleños, ofreciendo los servicios de la Bolsa de Empleo Municipal. Otra medida más para intentar insertar a los desempleados del municipio en el mercado laboral.



- **Convenios de Colaboración con empresas:**

- Firma de convenios y acuerdos de colaboración con empresas locales y posterior seguimiento de los procesos de selección y contrataciones.
- Servicio de intermediación con empresas de nueva apertura en el municipio, con el objetivo de que se contrate a usuarios inscritos en la Bolsa de Empleo Municipal.
- Ofrecimiento y colaboración con empresas establecidas fuera del municipio, pero con necesidades de contratación.
- Compromiso de contratación y selección del personal, registrado en la Bolsa de Empleo Municipal, de las empresas seleccionadas para la remodelación de las calles de la ciudad.





COMPROMISOS

1. Proporcionar un **asesoramiento, información y entrenamiento profesional adecuado**, que facilite la inserción profesional de las personas desempleadas a través del diseño y apertura de un itinerario personalizado que se adapte al perfil de cada usuario, de forma que la media del grado de satisfacción global con el **servicio de orientación laboral** sea superior a 7 sobre 10 en la encuesta de valoración.

2. **Atender al 100% de los demandantes de empleo** derivados de la oficina del Servicio Andaluz de Empleo de Fuengirola, ofreciéndoles un servicio de orientación laboral adecuado y personalizado.

3. Garantizar un **plazo máximo de espera de un mes entre cada sesión** del itinerario diseñado por el Área de Orientación Laboral para cada usuario, en el 95% de los casos.

INDICADORES ASOCIADOS

Valoración global de la satisfacción con el servicio de orientación laboral.

Número de demandantes de empleo atendidos al año.

Tiempo de espera entre sesiones dentro del itinerario de orientación laboral establecido para cada usuario.



COMPROMISOS	INDICADORES ASOCIADOS
4. Conseguir, anualmente, un mínimo del 80% de itinerarios finalizados por consecución de objetivos planteados.	Número de itinerarios finalizados por consecución de objetivos planteados al año.
5. Garantizar la publicación actualizada de la programación periódica de cursos , que coordina el Área de Formación, en la página web del Ayuntamiento.	Actualización de la página web en cada nueva programación de cursos..
6. Organizar e impartir cursos de formación , con el objetivo de favorecer y posibilitar la inserción laboral, realizando al menos 20 acciones formativas al año.	Nº de cursos de formación anuales.



COMPROMISOS	INDICADORES ASOCIADOS
7. Mantener o incrementar el número de certificaciones de profesionalidad acreditadas por el Ayuntamiento de Fuengirola.	Número de certificaciones de profesionalidad.
8. Ofrecer una oferta formativa de inmediata aplicabilidad al ejercicio profesional , de forma que el grado de satisfacción general con los cursos de formación sea igual o superior a 7 sobre 10 en la encuesta de valoración.	Valoración global de la satisfacción con la oferta formativa de la Concejalía de Formación y Creación de Empleo.
9. Impartir las acciones formativas con personal docente debidamente formado y especializado en las materias programadas, de forma que el grado de satisfacción con la calidad de las acciones formativas sea igual o superior a 7 sobre 10 en la encuesta de valoración.	Valoración media de satisfacción en relación al profesorado en la encuesta de cursos de formación.



COMPROMISOS	INDICADORES ASOCIADOS
10. Mantener o incrementar el número de proyectos de formación elaborados , con respecto al año anterior, conforme a las convocatorias de financiación vigentes.	Número de proyectos de formación elaborados.
11. Ofrecer una información y atención al ciudadano eficaz, suministrando información correcta y actualizada, y ofreciendo un asesoramiento adaptado a las necesidades de cada usuario, de forma que la media del grado de satisfacción global con el servicio de información en empleo sea superior a 7 sobre 10 en la encuesta de valoración.	Valoración global de la satisfacción con el servicio de información y atención al ciudadano en empleo.
12. Publicar las ofertas de empleo en la página web de la Bolsa de Empleo Municipal y difundir la información por las redes sociales , en un plazo máximo de 2 días laborables desde la recepción de la solicitud por parte de la empresa.	Mantener un registro de publicación de las ofertas de empleo en la página web y en las redes sociales.



COMPROMISOS	INDICADORES ASOCIADOS
<p>13. Mantener actualizada la página web de la Bolsa de Empleo Municipal para prestar el servicio eficazmente, de forma que en las encuestas de evaluación el grado de satisfacción en este apartado sea igual o superior a 7 sobre 10.</p>	<p>Valoración global de la satisfacción con la página web de la Bolsa de Empleo Municipal: utilidad, uso e información actualizada.</p>
<p>14. Dar de alta las nuevas solicitudes de inscripción en la Bolsa de Empleo Municipal en un plazo máximo de 2 días laborables desde la entrega de toda la documentación necesaria.</p>	<p>Mantener un registro de inscripción en la Bolsa de Empleo Municipal.</p>
<p>15. Seleccionar y enviar la propuesta de candidatos pertenecientes a la Bolsa de Empleo Municipal a la empresa ofertante de empleo en un plazo máximo de 2 días laborables, desde la recepción de la solicitud, en el 95 % de los casos.</p>	<p>Plazo de envío de los candidatos a la empresa desde la recepción de la oferta de trabajo.</p>



COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

COMPROMISOS

16. Mantener o incrementa el **número de convenios de colaboración con empresas**, con respecto al año anterior, para fomentar la contratación de personal desempleado en el municipio.

INDICADORES ASOCIADOS

Número de convenios de colaboración con empresas.





1. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y USUARIOS/AS.

- Recibir información de interés general y específica sobre cada servicio en 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.
- Acceder, rectificar y cancelar sus datos personales con confidencialidad, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- 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.
- Recibir un servicio eficiente que garantice una respuesta de emergencia en casos urgentes.



2. RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA Y USUARIOS/AS.

Al utilizar los servicios objeto de esta Carta del Ayuntamiento de Fuengirola, se tiene la responsabilidad de:

- 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.



DERECHOS



RESPONSABILIDADES



MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- La formulación de sugerencias para la mejora de la carta de servicios a través del sistema para ello establecido por el Ayuntamiento de Fuengirola.
- Participación en las reuniones establecidas por las unidades responsables de la carta de servicios para conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Formulación de propuestas ciudadanas a través del portal de transparencia.





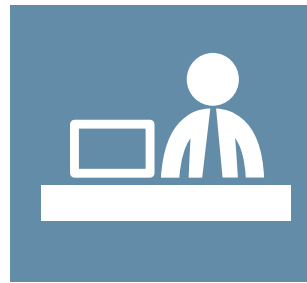
SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

El Ayuntamiento de Fuengirola cuenta con un Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias para la mejora de los servicios prestados; reclamaciones por incidencias o errores en su funcionamiento y felicitaciones.

Se podrán presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:



[Portal de Transparencia](#) del Ayuntamiento de Fuengirola



Las oficinas de registro del Ayuntamiento de Fuengirola



Correo postal dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio



[Sede Electrónica](#) del Ayuntamiento de Fuengirola



Se dará respuesta a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas, en el plazo máximo de 30 días desde su recepción.



- Constitución Española.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 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.
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.
- Ley 3/2012, de 6 de julio de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- Ley 11/2013, de 26 de julio de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.
- Ley 14/2013, 16 de julio de apoyo a los emprendedores.



CONCEJALÍA DE FORMACIÓN Y CREACIÓN DE EMPLEO



Tenencia de Alcaldía de los Boliches

C/ Párroco Ildelfonso López Lozano s/n. (Los Boliches).
4ª Planta. 29640 Fuengirola.



Teléfonos

Área de Orientación: 670 00 59 60
Área de Formación: 952 46 19 60
Área de Empleo: 952 46 07 50



Medios de acceso y transporte público

Líneas de Autobuses: L1, L2, L3, L4, L5 y L6.
Tren cercanías Fuengirola-Málaga C1: Estación Los Boliches.



Páginas Web

<http://fuengirola.es>
<http://empleo.fuengirola.es>
<http://apdfuengirola.org>



Horario de atención al público

De lunes a viernes, de 9:00 – 14:00 horas.



Redes Sociales

<https://facebook.com/fuengirolamasempleo>
<https://facebook.com/ayuntamientofuengirola>
<https://facebook.com/agendafuengirola>
<https://twitter.com/fuengirola>



Correos electrónicos

Área de Orientación: orienta@fuengirola.org
Área de Formación: administracionempleonet@fuengirola.org
Área de Empleo: empleo@fuengirola.org



Concejalía de Formación y Creación de Empleo



AYUNTAMIENTO
DE FUENGIROLA
ESPAÑA
www.fuengirola.es