



AYUNTAMIENTO DE  
ROQUETAS DE MAR

CARTA DE SERVICIOS

---

# FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

**Según Norma UNE 93200:2008 en el ámbito de la impartición de la  
Formación Profesional para el Empleo**

Fecha de Aprobación: 06/10/2023

## Contenido

<b>1. Información de la Carta de Servicios.....</b>	<b>3</b>
a) Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta.....	3
b) Datos identificativos de la organización y de los servicios objeto de la Carta.....	3
c) Relación de los servicios prestados.....	4
d) Información de contacto con la organización prestadora del servicio.....	4
e) Derechos y obligaciones concretos de los usuarios con los servicios que se prestan.....	5
f) Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan, si las hubiera.....	6
g) Formas de participación.....	7
h) Fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia.....	8
<b>2. Compromisos de calidad e indicadores.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Mecanismos de comunicación externa e interna.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos.....</b>	<b>9</b>
<b>5. Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado.....</b>	<b>9</b>

## 1. Información de la Carta de Servicios

### *a) Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta.*

La Concejalía de Gobierno Interior y Educación del Ayuntamiento de Roquetas de Mar tiene asumida las competencias en materia de Formación Profesional para el empleo, cuyo objeto es desarrollar y promover entre las empresas y las personas trabajadoras ocupadas y desempleadas formación que contribuya a la mejora de la competitividad y de la productividad del tejido empresarial de municipio de Roquetas de Mar. Igualmente, contribuye a mejorar la empleabilidad de las personas trabajadoras en situación de desempleo favoreciendo su inserción laboral, especialmente para aquellos colectivos que tienen mayores dificultades de acceso al mercado laboral o de mantenimiento en él.

La definición de esta carta de servicios por parte del Ayuntamiento de Roquetas supone el claro compromiso con la calidad y la mejora continua de los servicios que ofrecemos en el ámbito de la Formación para el Empleo.

### *b) Datos identificativos de la organización y de los servicios objeto de la Carta.*

El objetivo de esta carta de servicios es definir el servicio que se presta en materia de Formación Profesional para el empleo a través de la Delegación que asume estas competencias. Así, este servicio incluye proyectos y programas formativos de mejora de cualificación profesional que se ofrecen desde los centros municipales con el objetivo de mejorar la empleabilidad de las personas en situación de desempleo, asumiendo el compromiso de nuestra institución de garantizar los mayores niveles de calidad en los distintos procedimientos y actuaciones, así como de transparencia y participación.

Así, en esta carta de servicios se determinan los estándares de calidad, los parámetros evaluables de su cumplimiento y los mecanismos que permiten garantizar el control de

los mismos y que favorecen una mejora continua de la prestación de un servicio público de calidad.

Para ello, la Delegación cuenta con un/a responsable de la gestión de esta carta y una estructura administrativa para la prestación de los servicios de formación.

c) *Relación de los servicios prestados.*

**Impartición de Formación Profesional para el Empleo.**

Se imparten acciones formativas en modalidad presencial dirigidas fundamentalmente a personas, en situación de desempleo, para adquirir las competencias profesionales y laborales propias de una ocupación para mejorar su empleabilidad en el mercado laboral actual, así como actualizar sus cualificaciones técnicas y/o recualificarles para el acceso al empleo.

La impartición de la formación se hace conforme a la normativa reguladora propia de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo de la Junta de Andalucía.

Para ello contamos con instalaciones inscritas y/o acreditadas ante la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo de la Junta de Andalucía, que responden a las distintas familias profesionales, así como con personal docente cualificado, ofreciendo distintos proyectos formativos (Certificados de Profesionalidad o especialidades formativas) que respondan a las necesidades del mercado laboral.

d) *Información de contacto con la organización prestadora del servicio de formación profesional para el empleo.*

- Dirección Postal: Calle Aire s/n 04740
- Tfno.: 664610367
- Correo Electrónico: [empleoyformacion@aytoroquetas.org](mailto:empleoyformacion@aytoroquetas.org)

- **Página Web:** <https://roquetasdemar.es/el-ayuntamiento/areas-municipales/gobierno-interior-y-educacion/>
  
- **Horario de Atención al Público:** 9:00- 14:00

*e) Derechos y obligaciones concretos de los usuarios con el servicio de formación profesional para el empleo.*

Además del resto de derechos y obligaciones propias de la normativa vigente, la presente carta de servicios establece los siguientes derechos y obligaciones concretos de las/os participantes en el servicio de formación profesional para el empleo:

**Derechos de las personas usuarias del servicio:**

1. A recibir toda la información sobre el servicio de formación que se solicita de manera eficaz, garantizando la protección de datos de carácter personal.
2. Se garantiza la igualdad en el acceso a la información y a la formación sin discriminación de ningún tipo y atendiendo a la diversidad y a la situación personal, siguiendo las características establecidas en los propios itinerarios respecto a los colectivos a los que se dirige.
3. A recibir un servicio de formación de calidad de forma totalmente gratuita, incluyendo el material didáctico y el derecho de uso del equipamiento e instalaciones propias de la formación.
4. A disponer de un seguro de accidentes y de responsabilidad civil durante la asistencia a la formación, así como durante las prácticas profesionales no laborales que se desarrollen a lo largo de la misma.
5. Adquirir una acreditación y/o certificación de la formación recibida siempre que se supere de forma satisfactoria según los criterios de evaluación establecidos.
6. Contar con un canal de consultas, sugerencias, reclamaciones y/o quejas del servicio para formular propuestas.

### Obligaciones de las personas usuarias del servicio:

1. Mantener una actitud correcta y de respeto hacia todo el personal implicado en la prestación del servicio, personal de gestión y personal docente, así como hacia sus propios compañeros/as, durante la participación en la formación.
2. Asistir y seguir con aprovechamiento la formación teórico-práctica que se imparta.
3. Facilitar la documentación que le sea requerida en el proceso de inscripción y selección, así como durante el desarrollo y seguimiento de las actividades formativas.
4. Conservar en perfecto estado las instalaciones, el material didáctico y demás equipamiento que se utilice durante la formación.
5. Cumplir las normas y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio.

### *f) Relación actualizada de las normas reguladoras del servicio de impartición de formación profesional para el empleo.*

La legislación vigente que afecta a los servicios objeto de la Carta es:

- **Ley Orgánica 3/2022**, de ordenación e integración de la Formación Profesional
- **R.D. 659/2023, de 22 de julio**, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
- **Ley 30/2015, de 9 de septiembre**, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.
- **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.
- **Orden de 23 de octubre de 2009**, por la que se desarrolla el **Decreto 335/2009 de 22 de septiembre**, por el que se regula la Ordenación de la Formación

Profesional para el Empleo en Andalucía, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones y ayudas y otros procedimientos.

- **Real Decreto 62/2022, de 25 de enero**, de flexibilización de los requisitos exigibles para impartir ofertas de Formación Profesional conducentes a la obtención de Certificados de Profesionalidad, así como de la oferta de Formación Profesional en centros del sistema educativo y de formación profesional para el empleo.
- **Resolución de 23 de mayo de 2022**, de la Dirección General de Formación Profesional para el Empleo, sobre el procedimiento de acreditación de los centros privados autorizados por el sistema educativo en el Registro de Centros y Entidades de Formación.
- **Norma UNE 93200:2008** en el ámbito de la impartición de la Formación Profesional para el Empleo

#### *g) Formas de participación.*

El Ayuntamiento de Roquetas defiende el desarrollo y la puesta en marcha de procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con las administraciones públicas. Así, se invita a la ciudadanía a participar en la mejora continua del servicio a través de:

- Cumplimentación de encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- Atención del personal designado para la atención, información y seguimiento del servicio.
- Formulación de propuestas y sugerencias a través del buzón de correo [empleoyformacion@aytoroquetas.org](mailto:empleoyformacion@aytoroquetas.org)

Con el objetivo de recoger una información de valor que permita la revisión y mejora continua de la carta de servicios.

### *h) Fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia*

Esta carta de servicios entra en vigor a fecha de su aprobación por Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Roquetas de Mar.

## 2. Compromisos de calidad e indicadores.

A continuación, se detallan los compromisos de calidad adquiridos, así como los indicadores que permiten medir su cumplimiento:

1. Impartición de Formación: *Ofrecer Formación Profesional para el empleo para la mejora de las competencias profesionales.*
  - **Indicador 1.1:** Número de itinerarios formativos. El objetivo es ofrecer al menos 5 itinerarios formativos para mejorar la capacitación profesional de colectivos prioritarios.
  - **Indicador 1.2:** Porcentaje de programas que impliquen experiencia real de trabajo, superior al 50% respecto al total de acciones formativas impartidas.
2. Valoración del Servicio de Formación: *Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada.*
  - **Indicador 2.1:** Satisfacción con el personal docente. El objetivo es una satisfacción media superior a 8 (en la escala de 0 a 10) en relación a la valoración del personal docente participante en la impartición de la formación.
  - **Indicador 2.2:** Satisfacción general de la formación recibida. El objetivo es una satisfacción media superior a 8 (en la escala de 0 a 10) en relación a la valoración general de la formación (gestión y planificación de la formación, instalaciones, recursos didácticos, medios técnicos y equipamiento).
3. Oferta formativa: *Incrementar la oferta formativa en función de la evolución de la demanda del mercado laboral del municipio.*
  - **Indicador 3.1:** Ampliar la oferta formativa. El objetivo es inscribir y/o acreditar 2 itinerarios (Certificados de Profesionalidad y/o especialidades formativas) según la demanda del sector empresarial del municipio.



### 3. Mecanismos de comunicación externa e interna

La presente carta de servicios será de público acceso a través de la página web del Ayuntamiento: <https://roquetasdemar.es/el-ayuntamiento/areas-municipales/gobierno-interior-y-educacion/>, siendo informados de ello todas las partes implicadas en la prestación del servicio de formación (ciudadanía en general, personas participantes en la formación, personal docente que participe y proveedores de recursos para la formación).

### 4. Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los indicadores, se procederá a la apertura de una acción correctiva para evitar su repetición. En este sentido, el/la responsable de la carta de servicios describirá el incumplimiento, el análisis de sus causas, la solución que se adopta y la propuesta de acción correctiva si procede.

### 5. Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado

La ciudadanía en general podrá dirigirse por cualquiera de los medios establecidos en el apartado “d) Información de contacto con la organización prestadora del servicio”, para la presentación de sugerencias, quejas y/o reclamaciones relacionadas con el servicio de Formación Profesional para el empleo, asumiendo un plazo de resolución de 3 días desde su recepción por parte del responsable de la carta de servicios.