



AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)

ÍNDICE

1 IDENTIFICACIÓN.....	2
1.1 ÁREA.....	2
1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	2
2 MISIÓN.....	3-4
3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	4-31
4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	32
5 RELACIÓN NORMATIVA.....	32-34
6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.....	35-36
7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA.....	36-38
8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	38-39
9 UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	39



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. ÁREA.

DESARROLLO LOCAL

Con la Carta de Servicios se pretende hacer aún más visible los servicios que se prestan desde el Área de Desarrollo Local, facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con este Área.

1.2. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.

Desde el Área de Desarrollo Local se canalizan un conjunto de actuaciones dirigidas a dinamizar la economía y la actividad productiva en el municipio o ámbito local, favoreciendo una actitud social positiva frente al paro, impulsando la cultura emprendedora y contribuyendo a generar empleo y renta a través del aprovechamiento de los recursos endógenos y los empleos de futuro que en cada zona o espacio local concreto se detecten.

Es imprescindible no perder de vista que partimos del principio de que el Desarrollo Local es una planificación socioeconómica a medio y largo plazo, por lo tanto, los resultados sobre la creación de Empleo, Renta, Bienestar Social, etc., nunca se obtienen a corto plazo; por supuesto consideramos que es el trabajo diario y constante y su evaluación continua el que nos permite tomar conciencia de los logros y dificultades, para posteriormente buscar alternativas de solución.



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

2. MISIÓN.

Para dar cumplimiento a los objetivos expresados, la estructura de funcionamiento del Área de Desarrollo Local se articula bajo la prestación de cuatro "Servicios" correlacionados, consistentes en:

*Servicio de Empleo: A través de un itinerario de inserción individualizado para el empleo, el cual lleva implícito, desde un asesoramiento integral para el empleo, desde la perspectiva de la Orientación Laboral, hasta la gestión de ofertas de trabajo, caso de ser solicitado por el sector privado.

*Servicio de Formación: Mediante la tramitación de programas formativos, o de formación-empleo en función de lo que establecen las convocatorias de subvenciones, contemplando todo el proceso - solicitud, puesta en marcha de las acciones formativas y justificación-, o bien informando respecto a estas iniciativas instadas por otros recursos de empleo.

*Servicio de Promoción Empresarial: Servicio dirigido, principalmente, a ofrecer información y asesoramiento a la creación, promoción y consolidación del tejido empresarial de la localidad. La principal actividad de este servicio se basa en la preparación de expedientes de subvención a emprendedores/as y empresarios/as de la localidad.

*Servicio de Proyectos y Subvenciones Públicas:

Consistente en la realización de estudios de mercado para la promoción de nuevos sectores de actividad; articulación y gestión de proyectos para la búsqueda de financiación y puesta en funcionamiento de iniciativas; tramitación de subvenciones



AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)

que supongan una mejora de infraestructuras destinadas al empleo/ formación/ empresas, gestión de proyectos comunitarios, así como de asistencia a otras Áreas/Departamentos.

3.SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

<u>DEL SERVICIO DE EMPLEO</u>	<u>COMPROMISOS ADQUIRIDOS</u>	<u>INDICADORES DE CUMPLIMIENTO</u>
Atención personalizada para la búsqueda de empleo	Suministrar información sobre todas aquellas actuaciones municipales o de otras entidades en materia de empleo. Acoger y evaluar las necesidades y demandas de los demandantes de empleo mediante entrevista. Establecer itinerarios profesionales para demandantes de empleo. Asistencia para la autoconsulta y acceso a Internet y base de datos de ofertas de empleo.	Nº de atenciones realizadas Nº de mujeres/mes Nº de hombres/mes Nº de jóvenes/mes Nº de trabajadores/mes Nº de desempleados/mes Nº de seguimientos realizados/mes Nº de abandonos del proceso/mes Nº de reclamaciones recibidas Nº de respuestas de reclamaciones enviadas Tiempo de



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>Asesoramiento en la búsqueda de empleo así como inscripciones en los portales público, privados y webs de empresas.</p> <p>Búsqueda de empleo a través de Internet.</p> <p>Elaboración y modificación de CV y carta de presentación</p> <p>Información sobre prestaciones del SEPE</p> <p>Preparación de documentación necesaria para la solicitud del Plan Prepara y RAI (solicitud y declaración de búsqueda activa de empleo).</p> <p>El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será de, como máximo, 10 días, con excepción de las atenciones</p>	<p>respuesta</p>
--	---	------------------



AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)

	<p>telefónicas que serán resueltas con inmediatez, con un número de, al menos, 200 atenciones/año.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	
<p>Gestión del punto de empleo</p>	<p>Atención en el mantenimiento del punto de empleo.</p> <p>Atención personalizada en el punto de empleo ya sea para renovación del sellado, obtención de informes de ocupación, períodos de inscripción, así como de otras utilidades que permita la aplicación del punto de empleo.</p> <p>Solicitud en la gestión de citas</p>	<p>Nº de mujeres atendidas en el punto de empleo/mes</p> <p>Nº de hombres atendidos en el punto de empleo/mes</p> <p>Nº de jóvenes atendidos en el punto de empleo/mes</p> <p>Nº de trabajadores atendidas en el punto de</p>



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>previas ante el SAE, SEPE y modalidad de citas urgentes.</p> <p>Petición de Informes de Vida Laboral a través de Internet.</p> <p>El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será inmediato con un número de, al menos, 300 atenciones/mes.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	<p>empleo/mes</p> <p>Nº de desempleados atendidos en el punto de empleo/mes</p> <p>Nº de citas Sae solicitadas/mes</p> <p>Nº de citas SEPE solicitadas/mes</p> <p>Nº de citas urgentes SEPE solicitadas/mes</p> <p>Nº de vidas laborales solicitadas/mes</p> <p>Nº de reclamaciones recibidas</p> <p>Nº de respuestas de reclamaciones enviadas</p> <p>Tiempo de respuesta</p>



AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)

Inscripción en el Sistema Nacional de la Garantía Juvenil	Información e inscripción en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil. Petición del Certificado Digital. Información básica de uso. El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será de, como máximo, 10 días, con excepción de las atenciones telefónicas que serán resueltas con inmediatez, con un número de, al menos 70 atenciones/año. El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.	Nº de jóvenes atendidos/mes Nº de jóvenes inscritos/mes Nº de reclamaciones recibidas Nº de respuestas de reclamaciones enviadas Tiempo de respuesta



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

Gestión de ofertas de empleo público	de Información de bolsas de empleo. Información de convocatorias de empleo. Asistencia en la recopilación de documentos y cumplimentación de impresos. Información al usuario/a de ofertas genéricas de empleo. Presentación de ofertas genéricas de empleo. Gestión documental de ofertas genéricas de empleo. El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será de, como máximo, 10 días, con excepción de las atenciones telefónicas que serán resuelta con	Nº de ofertas genéricas de empleo presentadas Nº de candidatos/as a las ofertas genéricas presentadas Nº de selecciones realizadas Nº de candidatos/as admitidos al puesto Nº de candidatos/as propuestos a contratación Nº de meses de las contrataciones Nº de reclamaciones recibidas Nº de respuestas de reclamaciones enviadas
--------------------------------------	--	--



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>inmediatez, con un numero de, al menos 100 atenciones a usuarios/as/año.</p> <p>La presentación de las ofertas genéricas se presentarán ante los organismos con un plazo de, al menos 15 días.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	<p>Tiempo de respuesta</p>
<p>Gestión de ofertas de empleo empresas privadas</p>	<p>Gestionar las ofertas a través de plataformas.</p> <p>Mantenimiento del banner busco/oferto empleo.</p> <p>Gestión de las ofertas a través del portal empresarial www.aljaraqueempresari</p>	<p>Nº de ofertas recepcionadas/año</p> <p>Nº de ofertas gestionadas/año</p> <p>Nº de mujeres enviadas a la oferta/año</p> <p>Nº de hombres enviados a la oferta/año</p>



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>al.com</p> <p>Gestión de ofertas no presentadas a través de la plataforma.</p> <p>Búsqueda de CV en la base de datos de demandantes de empleo.</p> <p>Llamadas telefónicas para comprobar disponibilidad y disposición.</p> <p>Envío de listado de candidatos y candidatas preseleccionados a la empresa o persona ofertante.</p> <p>Seguimiento de la oferta.</p> <p>El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será de, como máximo, 10 días, con excepción de las atenciones telefónicas que serán resueltas con inmediatez, con un</p>	<p>Nº de jóvenes enviados a la oferta/año</p> <p>Nº de personas contratadas/año</p> <p>Nº de personas a quienes no interesa la oferta/año</p> <p>Nº de reclamaciones recibidas</p> <p>Nº de respuestas de reclamaciones enviadas</p> <p>Tiempo de respuesta</p>
--	---	---



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>numero de, al menos 10 atenciones/año.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	
<p>Investigación, tratamiento de la información y difusión mediante mailing de recursos de empleo</p>	<p>Seguimiento diario de Boletines Oficiales y Diarios de la Unión Europea.</p> <p>Consulta semanal de webs de organismos públicos con incidencia en el empleo.</p> <p>Tratamiento de información y generación de, al menos 12 recursos/año.</p> <p>Difusión de convocatorias propias y de otras entidades, al menos 10/año.</p> <p>Mensualmente se enviará, al menos, un</p>	<p>Nº de recursos elaborados</p> <p>Nº de mailing enviados/año</p> <p>Nº de recepciones de mailing/año</p> <p>Nº de atenciones con motivo de la información enviada</p> <p>Nº de reclamaciones recibidas</p> <p>Nº de respuestas de reclamaciones enviadas</p> <p>Tiempo de respuesta</p>



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>mail del servicio, siendo que irá destinado a un mínimo de 1.500 usuarios/as/mail.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles</p>	
<p>Derivación a otros servicios</p>	<p>Derivación a Servicios municipales en atención a la materia, procurando resolver en un 90 % las necesidades de los usuarios/as desde el Servicio de Empleo municipal.</p> <p>Derivación a los Servicios de Europa Directo, especialmente, cuando la persona usuaria ha estado interesada en trabajar en el</p>	<p>Nº de derivaciones realizadas/mes a otros servicios municipales</p> <p>Nº de derivaciones realizadas/mes a otras entidades</p> <p>Nº de mujeres derivadas/mes a otros servicios municipales</p> <p>Nº de mujeres derivadas/mes a otras entidades</p>



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>extranjero.</p> <p>Derivación a Servicios de otras entidades en atención a la materia, procurando resolver en un 80 % las necesidades de los usuarios/as desde el Servicio de Empleo municipal.</p> <p>El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será de, como máximo, 10 días, con excepción de las atenciones telefónicas que serán resueltas con inmediatez, con un numero de 70 derivaciones a usuarios/as/año.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de</p>	<p>Nº de hombres derivados/mes a otros servicios municipales</p> <p>Nº de hombres derivados/mes a otras entidades</p> <p>Nº de jóvenes derivados a otros servicios municipales</p> <p>Nº de jóvenes derivados/mes a otras entidades</p> <p>Nº de reclamaciones recibidas</p> <p>Nº de respuestas de reclamaciones enviadas</p> <p>Tiempo de respuesta</p>
--	---	---



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	10 días hábiles.	
<u>DEL SERVICIO DE FORMACIÓN</u>	<u>COMPROMISOS ADQUIRIDOS</u>	<u>INDICADORES DE CUMPLIMIENTO</u>
Gestión de Formación	Acoger y evaluar las necesidades y demandas de la ciudadanía en materia de formación. Suministrar información sobre acciones formativas propias o de otras entidades. Establecer itinerarios formativos a los demandantes de formación. Anualmente se elaborará una programación de formación en materia de empleo y emprendimiento, siendo que, al menos se habrán de implementar diez acciones formativas. Cada acción formativa tendrá capacidad de 15	Nº de acciones formativas convocadas. Nº de solicitudes recepcionadas. Nº de solicitudes admitidas Nº de solicitudes en reserva Nº de alumnos/as finalizados Nº de abandonos Nº de horas de formación. Nº de mujeres Nº de hombres Nº de jóvenes de trabajadores Nº de desempleados Nº de acciones formativas convocadas/año Nº de solicitudes



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>alumnos, con la salvedad de que se impartan en centros de enseñanza, siendo que habrá de estarse a la composición del grupo. Se habrá de cubrir, al menos el 80 % de las plazas de formación. Se impartirán 100 horas formativas. La difusión se realizará mediante mailing y en oficinas municipales con una antelación de, al menos, 15 días al inicio de cada acción. Se publicará y avisará a listado de admitidos con una antelación de, al menos, tres días al inicio de la acción formativa, salvo casos de reserva. Se llevará un control de firmas de asistencia.</p>	<p>de espacios de la entidad Nº de solicitudes de espacios de otras entidades Nº de actividades realizadas por la entidad Nº de actividades realizadas por otras entidades Nº de reclamaciones recibidas Nº de respuestas de reclamaciones enviadas Tiempo de respuesta</p>
--	---	---



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>Investigación diaria de convocatorias y otras posibles fuentes de financiación.</p> <p>Gestión del centro de formación municipal.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	
<p>Derivación a otras entidades de formación</p>	<p>Información sobre formación/cursos, Máster, Ciclos Formativos de grado Medio y Superior, convocatorias de exámenes para Título de ESO y pruebas de acceso.</p> <p>Promover la formación a través de plataforma, en concreto, Aula Mentor.</p> <p>Promover prácticas con causa en la formación.</p>	<p>Nº de derivaciones realizadas/mes a otras entidades</p> <p>Nº de mujeres derivadas/mes a otras entidades</p> <p>Nº de hombres derivados/mes a otras entidades</p> <p>Nº de jóvenes derivados/mes a otras entidades</p> <p>Nº de convenios de prácticas</p>



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>Información de convocatoria de becas. Derivación a Servicios de otras entidades en atención a la materia, procurando resolver en un 80 % las necesidades de los usuraos/as desde el Servicio de Empleo municipal.</p> <p>El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será de, como máximo, 10 días, con excepción de las atenciones telefónicas que serán resueltas con inmediatez, con un numero de 70 derivaciones a usuarios/as/año.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	<p>formalizados/año Nº de reclamaciones recibidas Nº de respuestas de reclamaciones enviadas Tiempo de respuesta</p>
--	--	--



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

Investigación, tratamiento de la información y difusión mediante mailing de formación en otras entidades	Seguimiento diario de Boletines Oficiales y Diarios de la Unión Europea. Consulta semanal de webs de organismos públicos con incidencia en la formación. Tratamiento de información y generación de, al menos 12 recursos/año. Difusión de convocatorias propias y de otras entidades, al menos 10/año. Mensualmente se enviará, al menos, un mail del servicio, siendo que irá destinado a un mínimo de 1.500 usuarios/as/mail. El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles	Nº de recursos elaborados Nº de mailing enviados Nº de recepciones de mailing. Nº de atenciones con motivo de la información enviada Nº de reclamaciones recibidas Nº de respuestas de reclamaciones enviadas Tiempo de respuesta
--	--	---



AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)

<u>DEL SERVICIO DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL</u>	<u>COMPROMISOS ADQUIRIDOS</u>	<u>INDICADORES DE CUMPLIMIENTO</u>
Atención personalizada para la creación y consolidación empresarial	Suministrar información sobre todas aquellas actuaciones municipales o de otras entidades relacionadas con el emprendimiento. Acoger y evaluar las necesidades y demandas de los emprendedores mediante entrevista. Orientación y Asesoramiento integral a Emprendedores/as que opten por el autoempleo como una alternativa de acceso al mercado laboral. Ayuda para plasmar una idea de negocio en un proyecto empresarial. Análisis de viabilidad de proyectos y	Nº de mujeres Nº de hombres Nº de jóvenes Nº de trabajadores Nº de desempleados Nº de seguimientos realizados Nº de abandonos del proceso Nº de asistencia en la elaboración de proyectos al empresariado Nº de proyectos presentados por el empresariado Nº de ayudas/subvenciones concedidas al empresariado



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>elaboración de Planes de Empresa para su presentación ante entidades bancarias para la obtención de financiación. Información de ayudas, subvenciones y su tramitación. Asistencia técnica y asesoramiento en la puesta en marcha de iniciativas empresariales. Información y formación sobre aspectos básicos en la Gestión empresarial, fundamentalmente en materia fiscal, régimen de estimación y obligaciones fiscales entre otras. Asesoramiento a las empresas ya existentes para su diversificación y consolidación de sus</p>	<p>Nº de asistencia en la justificación de ayudas/subvenciones al empresariado Nº de actuaciones conjuntas con el CADE para asistencia al empresariado Nº de encuentros convocados Nº de gestiones realizadas a través de la plataforma Nº de reclamaciones recibidas Nº de respuestas de reclamaciones enviadas Tiempo de respuesta</p>
--	---	--



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>negocios, y que nos demandan información actualizada.</p> <p>Encuentros empresariado</p> <p>Facilitar información sobre la Plataforma Emprende en 3</p> <p>El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será de, como máximo, 10 días, con excepción de las atenciones telefónicas que serán resueltas con inmediatez, con un número de, al menos, 100 atenciones/año.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	
ASISTENCIA CADE	Supervisar los	Nº de espacios



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

alojamiento empresarial en Aljaraque	compromisos de los beneficiarios/as de los espacios. Asistencia y resolución de incidencias en relación con los espacios. El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será de, como máximo, 10 días, con excepción de las atenciones telefónicas que serán resueltas con inmediatez, con un numero de, al menos 20 atenciones/año. El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.	convocados Nº de solicitudes presentadas Nº de solicitudes admitidas Nº de solicitudes en reserva Nº de reclamaciones recibidas Nº de respuestas de reclamaciones enviadas Tiempo de respuesta
Investigación, tratamiento de la información y	Seguimiento diario de Boletines Oficiales y Diarios de la Unión	Nº de recursos elaborados Nº de mailing



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

difusión mediante mailing de recursos para la promoción empresarial	Europea. Consulta semanal de webs de organismos públicos con incidencia en el emprendimiento. Tratamiento de información y generación de, al menos 12 recursos/año. Difusión de convocatorias propias y de otras entidades, al menos 10/año. Mensualmente se enviará, al menos, un mail del servicio, siendo que irá destinado a un mínimo de 1.500 usuarios/as/mail. El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles	enviados Nº de recepciones de mailing. Nº de atenciones con motivo de la información enviada. Nº de reclamaciones recibidas Nº de respuestas de reclamaciones enviadas Tiempo de respuesta
---	--	--



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

<u>DEL SERVICIO DE PROYECTOS Y SUBVENCIONES PÚBLICAS</u>	<u>COMPROMISOS ADQUIRIDOS</u>	<u>INDICADORES DE CUMPLIMIENTO</u>
Elaboración y gestión de Proyectos, nuevas iniciativas y colaboración con otras áreas y entidades.	Diseño y gestión de programas de formación y empleo y emprendimiento. Asistencia y propuestas para la formalización de nuevos convenios así como prórrogas de los existentes. Pertenenencia a otras entidades (Guadiodiel, Consorcio de Turismo Sostenible, CADE). Colaboración en programas de Educacidad, CAI y Plan de y Salud. Proponer y diseñar nuevas iniciativas a nivel de Área y a nivel Municipal. Mantener actualizado el portal empresarial	Nº de proyectos presentados/ asistidos/participados Nº de proyectos aprobados Nº de proyectos ejecutados Nº de proyectos justificados Nº de proyectos denegados Nº de renuncia de proyecto Nº de beneficiarios/as directos de los proyectos Nº de los beneficiarios/as indirectos de los proyectos Ámbito de ejecución de los proyectos



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>Gestión diaria del portal empresarial</p> <p>Trasladar incidencias a los servicios especializados del portal empresarial</p> <p>Difundir la existencia del portal empresarial</p> <p>Celebrar reuniones para dar a conocer el portal empresarial y funcionalidades.</p> <p>Control y seguimiento de la estrategia de emprendimiento joven con carácter mensual.</p> <p>Que el nivel medio de calidad de los compromisos sea igual o superior a 3,25 sobre 5.</p> <p>Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,25 sobre 5.</p> <p>Que el valor medio de satisfacción/ efectividad sea igual</p>	<p>Nº de asistencias a otras áreas municipales</p> <p>Nº de convenios celebrados</p> <p>Nº de entidades conveniadas</p> <p>Nº de reuniones convocadas</p> <p>Nº de asistencia a reuniones</p> <p>Nº de actividades conjuntas celebradas</p> <p>Nº de iniciativas presentadas</p> <p>Nº de iniciativas acogidas</p> <p>Nº de actualizaciones realizadas</p> <p>Nº de recursos publicados</p> <p>Nº de empresas inscritas en el portal</p> <p>Nº de nuevas empresas</p>
--	---	---



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

	<p>o superior a 3,25 sobre 5.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	<p>inscritas en el portal</p> <p>Nº de inscritos en base de datos de demandantes de empleo</p> <p>Nº de mailing efectuados a través del portal empresarial</p> <p>Nº de líneas de la estrategia</p> <p>Nº de jóvenes desempleados/empleados por línea de "Educación"</p> <p>Nº de jóvenes desempleados/empleados por línea de "Formación"</p> <p>Nº de jóvenes desempleados/empleados por línea de "Herramientas tecnológicas"</p> <p>Nº de jóvenes desempleados/empleados por línea de "Emprendimiento y autoempleo"</p>
--	--	---



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

		Nº de jóvenes desempleados/empleados por línea de "Colaboración público-privada en la búsqueda de un puesto de trabajo " Nº de jóvenes desempleados/empleados por línea de "Orientación y acompañamiento " Nº de reclamaciones recibidas Nº de respuestas de reclamaciones enviadas Tiempo de respuesta
Investigación, tratamiento de la información y difusión Mediante mailing -internos/ externos sobre	Seguimiento diario de Boletines Oficiales y Diarios de la Unión Europea. Consulta semanal de webs de organismos públicos con	Nº de recursos elaborados Nº de mailing enviados Nº de recepciones de mailing. Nº de atenciones



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO
CONCEJALÍA DE DESARROLLO LOCAL**

proyectos y subvenciones.	incidencia a nivel de entidad local. Tratamiento de información y generación de, al menos 12 recursos/año. Difusión de convocatorias propias y de otras entidades, al menos 10/año. Mensualmente se enviará, al menos, un mail del servicio, siendo que irá destinado a un mínimo de 1.500 usuarios/as/mail. El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles	con motivo de la información enviada N° de reclamaciones recibidas N° de respuestas de reclamaciones enviadas Tiempo de respuesta
---------------------------	---	---

Al margen de los compromisos específicos indicados se proceden a detallar compromisos transversales:

1. Información: Dar información completa de los servicios que se presta, los horarios de atención y las formas de comunicación existentes.



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

2. Amabilidad: La ciudadanía será tratada de forma atenta, amable y respetuosa.
3. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
4. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a la ciudadanía e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
5. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a la ciudadanía con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
6. Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de la ciudadanía. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por la ciudadanía.
7. Participación de usuarios/as: Mantener siempre abierto un canal de participación de las personas usuarias de los servicios.
8. Instalaciones y equipamientos: Mantener en perfecto estado las instalaciones.
9. Quejas y sugerencias: Dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días.
10. Se mantendrá un contacto permanente con entidades y ciudadanía, informando puntualmente de las actuaciones llevadas a cabo, implementando para ello el uso de las redes sociales.
11. Innovación y mejora continua. Modernización del sistema de atención a las personas usuarias del servicio, con la



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, buscando la mejora e innovación continua. Todo ello con el objeto de ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía y contribuir al bienestar, progreso y desarrollo de nuestro municipio.

12. Calidad técnica y de gestión en la prestación de los servicios, garantizada a través de estándares mínimos, adecuados al conjunto de los servicios.

13. Transparencia en la prestación de los servicios, de acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

14. Igualdad de acceso a los servicios. Trato personalizado e igual a todas las personas usuarias, sin discriminación por condición personal o social. La atención a la ciudadanía será prestada con la debida amabilidad y consideración por parte del personal de la Agencia de Desarrollo Local, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial.

15. Colaboración con otras administraciones y con los agentes sociales.

16. Orientación a resultados, medidos a través de evaluaciones periódicas de los servicios y actividades realizadas.

17. Las derivadas de lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Se emitirán informes de evaluación de los compromisos y servicios que se ejecuten.

Trimestralmente:

Informe de la actividad y evaluación de resultados.

Anualmente:

Informe anual de la actividad e Informe de Previsiones.

5. RELACIÓN NORMATIVA.

*Constitución Española.

*Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

*Real Decreto Legislativo 3/2.015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

*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 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

*Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales.

*Real Decreto 2586/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

*Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales.



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

*Ley 39/2.015, 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.

* Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

*Ley Orgánica 2/2.007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

*Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

*Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2.003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

*Real Decreto 751/2014, de 5 de septiembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Empleo 2014 2016.

*Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016.

*Real Decreto-ley 4/2015, de 22 de marzo, para la reforma urgente del Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.

*Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.

*Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

*Real Decreto 189/2013, de 15 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.

*Orden Ess /1897/2013, de 10 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad dictados.

*Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores.

*Ley 11/2013, de 26 de Julio, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.

*Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo, que desarrolla parcialmente la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013/2016.

*Real Decreto-Ley 2.014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

*Decreto-Ley 2/2016, de 12 de abril, por el que se modifica la Ley 2/2015, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para favorecer la inserción laboral, la estabilidad en el empleo, el retorno del talento y el fomento del trabajo autónomo.

*Ley Orgánica 3/2.007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

*Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter personal.



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.

Sin perjuicio de los derechos y deberes de la ciudadanía derivada de la normativa de aplicación, se procede a especificar:

*Derechos de las personas usuarias de los servicios del Área de Desarrollo Local:

Ser tratados con respeto y deferencia.

Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.

Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.

Recibir información de interés general y específico de los servicios que preste El Área de Desarrollo Local de forma presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Ser informados sobre las obligaciones y responsabilidades que contraen al participar en cada uno de los servicios y de las repercusiones que se derivan de su incumplimiento, si las hubiere.

Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.

No aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante.



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Igualdad en la accesibilidad a los servicios ofrecidos por el Área.

*Deberes de las personas usuarias de los servicios del Área de Desarrollo Local:

Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.

Hacer adecuado uso de los Centros y Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.

Facilitar, de forma veraz, los datos oportunos para la realización de las gestiones y trámites.

Efectuar propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del Área de Desarrollo Local.

Participar activamente y cumplir los compromisos contraídos en cada uno de los servicios.

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

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Concejal/a del Área, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad.

A tales efectos se realizarán encuestas de opinión entre las personas usuarias de los servicios prestados orientados a conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios que presta el Área de Desarrollo Local.



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

Estas encuestas están orientadas a conocer la calidad de la prestación del servicio y las posibles mejoras a introducir; además se llevará a cabo una labor de emisión de informes de evaluación de los compromisos y servicios que se ejecuten lo que nos permitirá la labor de control y seguimiento, verificando el cumplimiento de los indicadores establecidos, y se realizará una evaluación anual del grado de cumplimiento de los mismos, introduciendo, si así procede, un plan de mejora de los mismos, con las acciones correctivas que sean necesarias en su caso.

Al margen de lo anterior las personas usuarias del Área de Desarrollo Local podrán presentar sus preguntas, quejas y sugerencias a través de los siguientes cauces:

Presencialmente: A través del Servicio de Atención a la Ciudadanía, sito en Plaza Andalucía, nº 1, o bien a través de los registros auxiliares:- sito en Urbanismo (Corrales) o -sito en Edificio Municipal de Bellavista. Preferentemente mediante formulario normalizado.

Telemáticamente: -A través de la página web www.ayto-aljaraque.es - A través del Portal Empresarial www.aljaraqueempresarial.com

Email: d.local@ayuntamientodealjaraque.es

Por Correo Postal: Área de Desarrollo Local. Plaza Andalucían, nº1, C.p: 21.110, Aljaraque-Huelva.

Telefónicamente: A través del 959317447.

Si por cualquier medio se detectase el incumplimiento de alguno de los Compromisos adquiridos en esta Carta, se procederá a analizar las causas que lo han propiciado e implantarán las



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento restableciendo así la situación a la normalidad a la mayor brevedad posible. Si el incumplimiento detectado tuviese carácter sistemático y se comprobase la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.

8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

El Ayuntamiento de Aljaraque 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:	Servicio de Atención al Ciudadano (Ayuntamiento de Aljaraque) Plaza de Andalucía, 1 - 21110 - Aljaraque
Presencial	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Aljaraque (Edificio de la Estación. Área de Urbanismo) Avenida de la Estación, 2 - 21120 - Corrales Edificio Municipal de Bellavista. Avda. de los Príncipes, s/n. 959521417
Telefónico	959 316 323 (SAC) 959 317 020 (Registro auxiliar Urbanismo)
Telemática	<u>Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico</u> ubicado en la página web del Ayuntamiento de Aljaraque www.ayto-aljaraque.es



**AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)**

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano/a de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 10 días hábiles desde la recepción de la queja, sugerencia o reclamación.

9.UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

UNIDAD RESPONSABLE: Concejal de Desarrollo Local		
Dirección	Plaza Andalucía,1	
Horario	Presencial	De lunes a viernes de 9:00h a 14:00h. Los servicios contemplados para atención presencial requieren de cita previa.
	Telefónico 959 316 323 (Ayuntamiento) 959317447	De Lunes a viernes de 9:00h a 14:00h.
Correo electrónico	d.local@ayuntamientodealjaraque.es	

Centros de Formación municipal

Corrales Avda Bulevard del Ferrocarril. s/n

OTROS RECURSOS

Plataforma empresarial y www.aljaraqueempresarial.com



AYUNTAMIENTO
DE
ALJARAQUE
(HUELVA)

para el empleo	
----------------	--