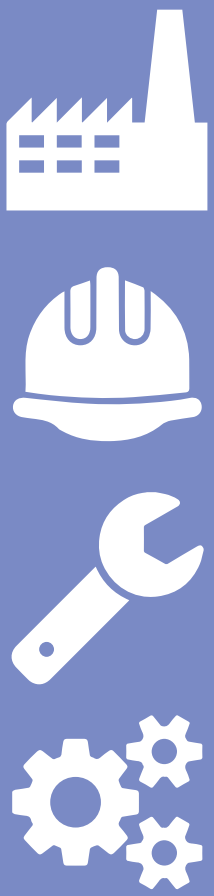
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

OCUPACIÓ I FORMACIÓ

2026

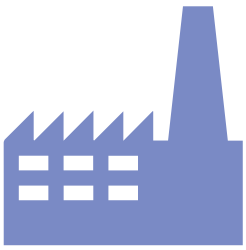




Presentació

Ocupació i Formació de l'Ajuntament de València té la voluntat de millorar la qualitat dels servicis públics dels quals són competents.

Pretén convertir-se en el referent principal en matèria de promoció de l'ocupació a la ciutat de València i aconseguir que les persones demandants tinguen un suport personalitzat al llarg de tota la seua vida laboral, i millorar, així, la seua ocupabilitat.



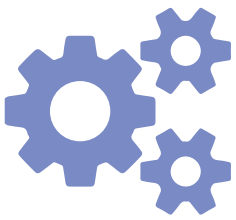
Per això, esta carta de servicis pretén oferir a la població informació clara i completa sobre els servicis a què poden optar, i la via d'accés.



En definitiva, es tracta de garantir drets de la població i oferir-li la informació necessària per a poder obtindre un suport personalitzat que millore la seua inserció en el mercat laboral.



La carta de servicis possibilita la revisió sistemàtica dels processos interns, potencia la millora contínua dels servicis prestats i suposa una eina de gestió per a conéixer la forma en què són utilitzats els recursos i el nivell de qualitat oferit en la prestació.



Unitat responsable de la carta de servicis

La unitat responsable d'esta carta de servicis és la que té atribuïdes, en cada moment, les funcions corresponents a la gestió, seguiment i avaluació, amb independència de la denominació.

El nostre **propòsit**

Impulsar, desenvolupar i executar la política local en matèria d'ocupació i formació. Es pretén conéixer el mercat laboral de la ciutat de València per a poder millorar l'ocupabilitat de la població a través de la formació i l'orientació laboral, connectar-la amb les empreses a través de la intermediació i donar oportunitats d'inserció laboral en l'Ajuntament mateix.

La nostra **visió**

Afavorir la igualtat en la busca d'oportunitats laborals des d'un enfocament de justícia i inclusió.

És principi transversal la recerca de mecanismes de col·laboració amb agents locals per a la generació de sinergies i l'optimització de recursos institucionals, tant de l'Ajuntament com d'altres àmbits externs.

Servicis que oferim

SECCIÓ	SERVICI
ORIENTACIÓ I INTERMEDIACIÓ LABORAL	**Orientació per a l'ocupació. Persones** • Atenció personalitzada per a identificar habilitats, competències, formació, interessos, situació i experiència professional. • Assessorament i acompanyament en la busca d'ocupació a les persones demandants d'ocupació. • Informació sobre recursos i oportunitats del mercat laboral. **Intermediació laboral. Empreses** • Gestió de les ofertes d'ocupació. • Informació i assessorament a la contractació i les mesures de suport a esta. • Prospecció i captació d'ofertes d'ocupació. • Identificació de les necessitats de les empreses.
FOMENT DE L'OCUPACIÓ	• Realitzar programes de foment d'ocupació per a la contractació de persones desocupades, prioritàriament, als servicis municipals. • Afavorir la incorporació o reincorporació al mercat de treball de diferents col·lectius: joves, majors de 55 anys, persones en situació d'atur de llarga duració, col·lectius vulnerables.
FORMACIÓ	• Oferir formació a la població sobre competències digitals, habilitats personals per a la cerca d'ocupació, tecnologies de la informació i comunicació, etc. • Impartir certificats de professionalitat dins del sistema de la formació professional per a l'ocupació, en les diferents modalitats. • Establir ajudes econòmiques destinades a finançar les taxes corresponents a les proves per a l'obtenció dels certificats i diplomes que acrediten la competència en llengües estrangeres.
OBSERVATORI	• Oferir informes periòdics del mercat laboral de la ciutat de València.

Drets i deures de les persones usuàries

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques venen reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Les persones usuàries tenen dret a:

- Ser tractades amb respecte i deferència.
- Rebre la informació, l'orientació i l'assessorament que necessiten i l'atenció adequada en relació amb els servicis prestats.
- Conéixer l'estat de tramitació dels procediments i recursos en què són part interessada.
- Conéixer la identitat de les autoritats i personal sota la responsabilitat de les quals es tramiten les actuacions i procediments en què tenen la condició de persones interessades.
- No aportar documents que ja són en poder de l'Administració i que se'ls estenga una acreditació gratuïta sobre les actuacions realitzades en relació amb la seua atenció.
- Formular al·legacions i aportar els documents que estimen convenients i que puguen ser rellevants per a la resolució dels procediments en què tenen la condició de persones interessades.
- Utilitzar les llengües oficials de la Comunitat Valenciana, d'acord amb el que es preveu en la Llei 39/2015 i la resta de l'ordenament jurídic.
- Rebre tractament reservat i confidencial de la informació relativa a la seua persona i al servici rebut.
- Formular suggeriments o reclamacions i obtindre'n resposta en el termini establit.
- Possibilitar l'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les dades de caràcter personal.



Les persones usuàries tenen el deure de:

- Mantindre sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Complir la normativa vigent i els codis de conducta.
- Facilitar les dades d'identificació necessàries per a realitzar les gestions, els tràmits o rebre servicis, així com comunicar qualsevol canvi que es produïsca en les seues dades personals.
- Fer un ús adequat de les instal·lacions, respectar els equipaments, els espais materials de treball i col·laborar en la seua conservació i bon estat.
- Respectar les normes de funcionament intern que prèviament els hagen sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels servicis.
- Omplir de forma correcta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, i proporcionar les dades mínimes necessàries per a poder tramitar-los correctament.
- Satisfer les taxes establides en els servicis en què així estiga disposat.

Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un sistema de queixes i suggeriments, i també d'un procediment específic per a la seua tramitació, amb la finalitat d'atendre les aportacions i reforçar la millora contínua dels servicis municipals en matèria d'ocupació. L'adreça electrònica a disposició és <ofquejas@valencia.es>

Els suggeriments, queixes o felicitacions poden presentar-se:

Via telemàtica: A través de la bústia de la ciutadania de la web municipal.

Via presencial: Per escrit, amb indicació de les dades personals, presentat en qualssevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament de València.

Les reclamacions poden presentar-se:

S'accepten els mitjans establits en l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Via telemàtica: A través de la seu electrònica, cal accedir amb un certificat digital o DNIe propi o de la persona representant.

Via presencial: Es pot presentar per escrit en:

- El Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament.
- Oficina d'atenció ciutadana Antiga Tabaquera situada en el carrer d'Amadeu de Savoia.
- Qualsevol dels registres de les juntes de districte.

Els suggeriments i les reclamacions hauran de ser contestades en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta està a la disposició de les persones usuàries en la web municipal <https://www.valencia.es/val/atencion-ciudadana/calidad-y-cartas-de-servicios2> i en https://valenciactiva.valencia.es/



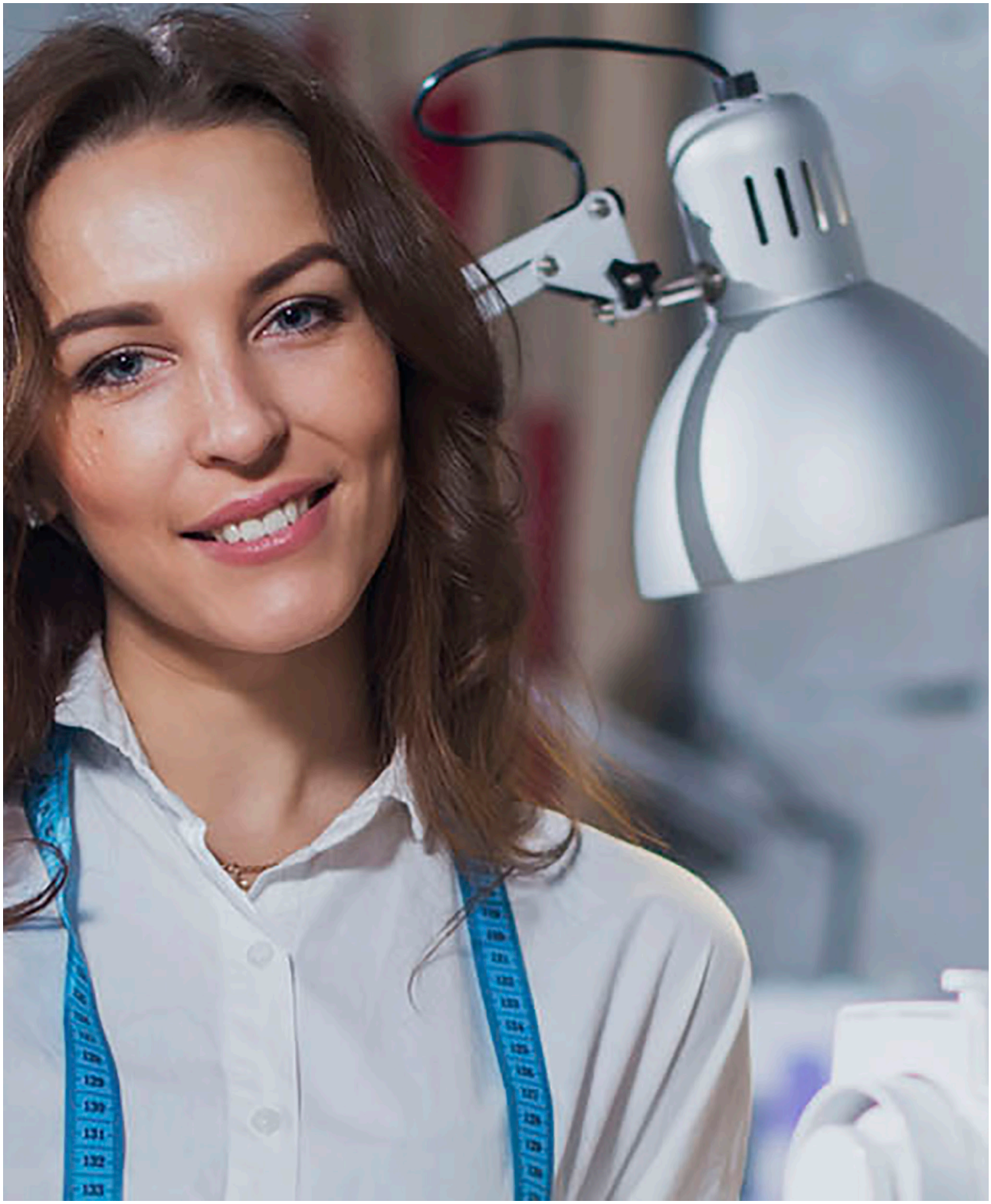
Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors de mesurament

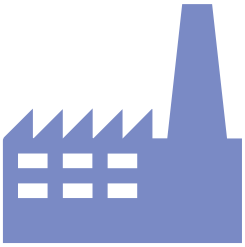
Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos establits en esta carta de servicis, es durà a terme el procés corresponent per a corregir-la. Això implica:

- Anàlisi de causes: s'investigaran les raons que han provocat la desviació.
- Implantació de mesures correctores: s'implementaran les accions necessàries per a asegurar-ne el compliment.

A més, es comunicarà a l'usuari o usuària les mesures correctives que s'han d'adoptar.

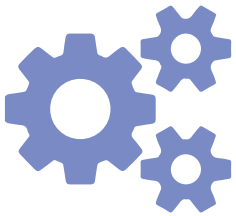
Si es determina que l'incompliment és sistemàtic i es verifica que les mesures correctores no poden solucionar-lo, es reformularà el compromís adquirit.











Normativa reguladora

- Llei 7/1985, d'2 abril, reguladora de les bases de règim local.
- Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local, aprovat pel Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril.
- Llei orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les qualificacions i de la formació professional.
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, i Reglament general de subvencions, aprovat pel Reial decret 887/2006, de 21 de juliol.
- Reial decret 1796/2010, de 30 de desembre, pel qual es regulen les agències de col·locació.
- Reial decret llei 1/2011, d'11 de febrer, de mesures urgents per a promoure la transició a l'ocupació estable i la qualificació professional de les persones desocupades.
- Llei 3/2012, de 6 de juliol, de mesures urgents per a la reforma del mercat laboral.
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament (UE) 1407/2013, de 18 de desembre, de la Comissió, relatiu a l'aplicació dels articles 107 i 108 del Tractat de funcionament de la Unió Europea a les ajudes de minimis (DOUE L352, de 24 de desembre de 2013).

- Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de Formació Professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors.
- Reial decret legislatiu 3/2015 de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'ocupació.
- Ordenança general de subvencions de l'Ajuntament de València i dels seus organismes púbics (aprovada mitjançant L'acord plenari de 28/07/2016, BOP del 02/11/2016).
- Reial decret 694/2017, de 3 de juliol, pel qual es desplega la Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de Formació Professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 20214.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Ordre TMS/368/2019, de 28 de març, per la qual es desenvolupa el Reial decret 694/2017, de 3 de juliol, pel qual es desplega la Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de Formació Professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral, en relació amb l'oferta formativa de les administracions competents i el seu finançament, i s'establixen les bases reguladores per a la concessió de subvencions públiques destinades al seu finançament.
- Reial decret 930/2020, de 27 d'octubre, pel qual es modifiquen determinats reials decrets de qualificacions professionals per a l'adaptació de les unitats de competència d'idiomes al Marc europeu comú de referència per a les llengües.

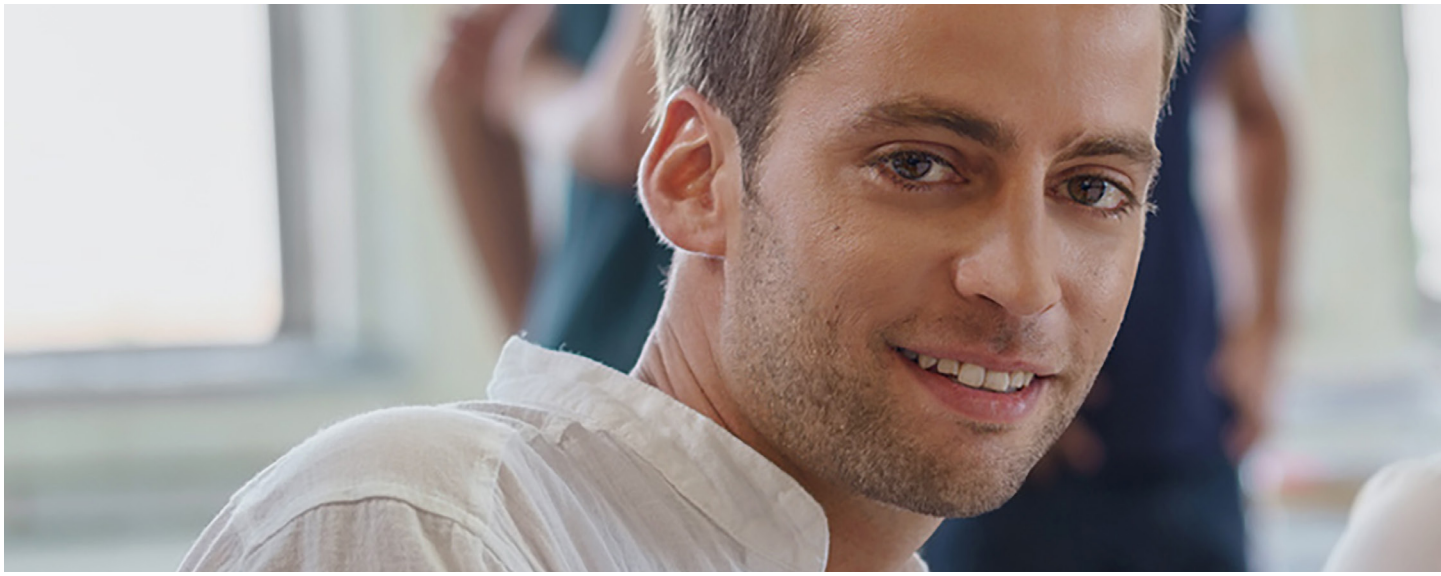
- Resolució de 21 de juliol de 2021, de la Secretaria Autonòmica d'Educació i Formació Professional, per la qual es convoca un procediment obert de manera permanent per a l'avaluació i acreditació de la totalitat de les unitats de competència professional incloses en l'oferta existent de Formació Professional en la Comunitat Valenciana vinculada al Catàleg nacional de les qualificacions professionals, que hagen sigut adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació.
- Reial decret llei 32/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reforma laboral, la garantia de l'estabilitat en l'ocupació i la transformació del mercat de treball.
- Resolució de 17 de gener de 2022, del secretari autonòmic d'Educació i Formació Professional, per la qual es determina el procediment per a flexibilitzar les ensenyances de Formació Professional en la Comunitat Valenciana.
- Ordre 12/2022, de 9 de març, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual es regula el mòdul professional de formació en centres de treball (FCT) dels cicles formatius de grau mitjà i superior, formació professional bàsica, programes formatius de qualificació bàsica, cursos d'especialització i bloc de formació pràctica (BFP) de les ensenyances de règim especial, en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.
- Resolució d'11 de març de 2022, de la Direcció General de Formació Professional i Ensenyances de Règim, per la qual s'establixen els procediments, documents i models de gestió de la formació professional dual en la Comunitat Valenciana.
- Ordre 17/2022, de 25 de març, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual es regula l'oferta parcial de les ensenyances dels cicles de formació professional bàsica de grau mitjà i de grau superior en centres educatius públics i privats de la Comunitat Valenciana.
- Llei orgànica 3/2022, de 31 de març, d'ordenació i integració de la Formació Professional.
- Reial decret 8/2022, de 5 d'abril, pel qual s'adopten mesures urgents en l'àmbit de la contractació laboral del sistema espanyol de ciència, tecnologia i innovació.

- Reial decret 272/2022, de 12 d'abril, pel qual s'establix el marc espanyol de qualificacions per a l'aprenentatge permanent.
- Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'ocupació.
- Reial decret 659/2023, de 18 de juliol, pel qual es desenvolupa l'ordenació del sistema de Formació Professional.
- Resolució de 10 de juliol de 2024, de la Secretaria Autonòmica d'Educació, per la qual es modifica la Resolució de 21 de juliol de 2021, de la Secretaria Autonòmica d'Educació i Formació Professional, per la qual es convoca un procediment obert de manera permanent per a l'avaluació i acreditació de la totalitat de les unitats de competència professional incloses en l'oferta existent de formació professional en la comunitat valenciana vinculada al Catàleg nacional de les qualificacions professionals, adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació.
- Resolució de 31 de març de 2025, de la Direcció General de Formació Professional, que ha actualitzat per complet les seus i comissions avaluadores encarregades de gestionar este procediment permanent.
- Bases d'execució del pressupost municipal de l'Ajuntament de València.

I qualsevol altra normativa d'aplicació en l'àmbit dels servicis publicats en esta carta



Compromisos de qualitat		Indicadors de seguiment i avaluació de qualitat
Atendre el 100% de les peticions d'informació que s'arrepleguen per registre d'entrada i per correu electrònic en el termini de 7 dies des que arriben.	01	**Percentatge de peticions d'informació ateses en el termini marcat**
Publicar tota la informació relativa als servicis en els llocs establits a l'efecte	02	**Nombre de publicacions realitzades.**
Atendre les sol·licituds de participació en accions formatives en menys de 3 mesos.	03	**Percentatge de peticions ateses en el termini marcat.**



Assolir un grau de satisfacció de la majoria de l'alumnat en formació igual o superior al 80% de l'escala establida.

04 **Puntuació de les enquestes de satisfacció realitzades**

Acreditar el 100% la formació rebuda a través del títol corresponent.

05 **Percentatge de títols emesos**

Facilitar a l'alumnat tots els materials i els documents necessaris per al desenvolupament adequat del curs.

06 **Nombre de fulls d'inventari de materials**

Iniciar la gestió de les ofertes d'ocupació registrades per les empreses en el termini màxim de 5 dies.

07 **Percentatge d'ofertes en gestió.**



Centres municipals d'ocupació,I formació, orientació i intermediació laboral

CENTRE MUNICIPAL D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ EMILI BARÓ

Carrer d'Emili Baró, 89. 46020 València – Tel.: 96 208 36 32
Adreça electrònica: emilibocupacio@valencia.es

CENTRE MUNICIPAL D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ MAGÚNCIA / CASTELLA

Plaça de Magúncia, 3. 46018 València – Tel.: 96 208 71 55
Adreça electrònica: magunciaocupacio@valencia.es

CENTRE MUNICIPAL D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ LLEONS

Carrer dels Lleons, 9. 46022 València – Tel.: 96 208 36 60
Adreça electrònica: lleonsocupacio@valencia.es

CENTRE MUNICIPAL D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ FONTETA

Agència de Colocació
Av. de la Plata, 28. 46006 València – Tel.: 96 208 74 54
Adreça electrònica: fonteta@valencia.es

CENTRE MUNICIPAL D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ ROJAS CLEMENTE

Orientació i Intermediació
Plaça de Rojas Clemente, s/n. 46008 València – Tel.: 96 311 08 32
Adreça electrònica: rojasclemente@valencia.es



Mapa de la situació general dels centres municipals d'ocupació i formació.



Servici d'Ocupació i Formació

Dades generals:

SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ
C/ Amadeu de Savoia, 11, nau oest,
1a planta - 46010 València

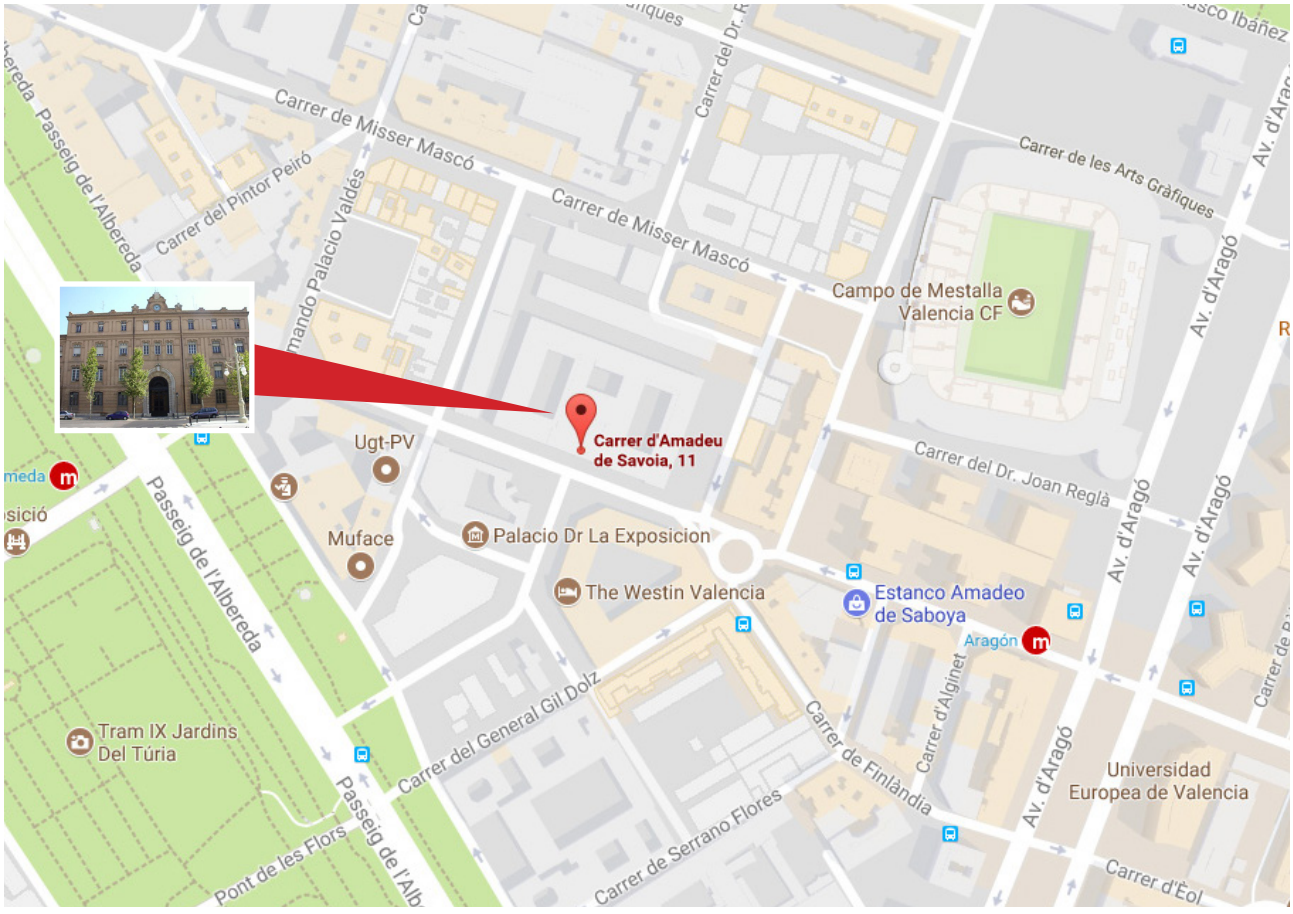
Telèfon:
96 208 17 25

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres
de 8.30 a 14 hores

Adreça electrònica

jefempleo@valencia.es
ocupacio@valencia.es
promocio@valencia.es
formacio@valencia.es
orientaciointermediacio@valencia.es



Icones gentilesa de Freepik a través de www.flaticon.com · Mapa gentilesa de Google Maps

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA