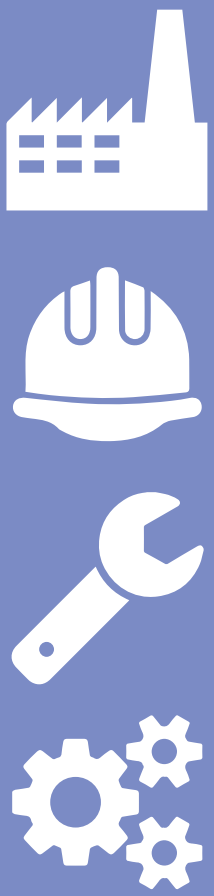
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIOS

EMPLEO Y FORMACIÓN

2026

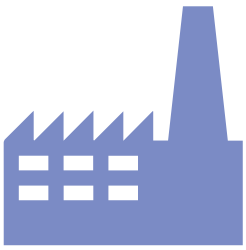




Presentación

Empleo y Formación del Ayuntamiento de València tiene la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos de su competencia.

Pretende convertirse en el referente principal en materia de promoción del empleo en la ciudad de València, y conseguir que las personas demandantes cuenten con un soporte personalizado a lo largo de toda su vida laboral y así mejorar la empleabilidad.



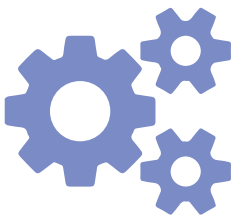
Por ello, esta carta de servicios pretende ofrecer a la población información clara y completa sobre los servicios a los que pueden opta y su vía de acceso.



En definitiva, se trata de garantizar derechos de la población y ofrecerle la información necesaria para poder obtener un soporte personalizado que mejore su inserción en el mercado laboral.



La Carta de Servicios posibilita la revisión sistemática de los procesos internos, potencia la mejora continua de los servicios prestados y supone una herramienta de gestión para conocer la forma en que son utilizados los recursos y el nivel de calidad ofrecido en su prestación.



Unidad responsable de la carta de servicios

La unidad responsable de la presente carta de servicios será la que tenga atribuidas, en cada momento, las funciones correspondientes a la gestión, seguimiento y evaluación, con independencia de su denominación.

Nuestro **propósito**

Impulsar, desarrollar y ejecutar la política local en materia de empleo y formación. Se pretende conocer el mercado laboral de la ciudad de València para poder mejorar la empleabilidad de su población a través de la formación y la orientación laboral; conectarla con las empresas a través de la intermediación; y, dar oportunidades de inserción laboral en el propio Ayuntamiento.

Nuestra **visión**

Favorecer la igualdad en la búsqueda de oportunidades laborales, desde un enfoque de justicia e inclusión.
Es principio transversal la búsqueda de mecanismos de colaboración con agentes locales como medio para la generación de sinergias y optimización de recursos institucionales tanto del Ayuntamiento, como de otros ámbitos externos.

Servicios que ofrecemos

SECCIÓN	SERVICIO
ORIENTACIÓN E INTERMEDIACIÓN LABORAL	**Orientación para el empleo. Personas** • Atención personalizada para identificar habilidades, competencias, formación, intereses, situación y experiencia profesional. • Asesoramiento y acompañamiento en la búsqueda de empleo a las personas demandantes de empleo. • Información sobre recursos y oportunidades del mercado laboral. **Intermediación laboral. Empresas** • Gestión de las ofertas de empleo. • Información y asesoramiento a la contratación y las medidas de apoyo a la misma. • Prospección y captación de ofertas de empleo. • Identificación de las necesidades de las empresas.
FOMENTO DEL EMPLEO	• Realizar programas de fomento de empleo para la contratación de personas desempleadas, prioritariamente, en los servicios municipales. • Favorecer la incorporación o reincorporación al mercado de trabajo de diferentes colectivos: jóvenes, mayores de 55 años, personas en situación de paro de larga duración, colectivos vulnerables.
FORMACIÓN	• Ofrecer formación a la ciudadanía sobre competencias digitales, habilidades personales para la búsqueda de empleo, tecnologías de la información y comunicación, etc. • Impartir certificados de profesionalidad dentro del sistema de la Formación profesional para el empleo, en sus diferentes modalidades. • Establecer ayudas económicas destinadas a financiar las tasas correspondientes a las pruebas para la obtención de los certificados y diplomas que acreditan la competencia en lenguas extranjeras.
OBSERVATORIO	• Ofrecer informes periódicos del mercado laboral de la ciudad de València.

Derechos y deberes de las personas usuarias

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas vienen reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de les administraciones públicas.

Las personas usuarias tienen derecho a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia.
- Recibir la información, la orientación y el asesoramiento que necesiten y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en que sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo la responsabilidad de las que se tramitan las actuaciones y procedimientos en que tengan la condición de personas interesadas.
- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, así como que se les extienda una acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación con su atención.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en que tengan la condición de personas interesadas.
- Utilizar las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015 y resto de ordenamiento jurídico.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia o reclamación y ser contestadas en el plazo establecido.
- Posibilitar el acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a los datos de carácter personal.



Las personas usuarias tienen el deber de:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Cumplir la normativa vigente y los códigos de conducta.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar las gestiones, los trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, respetar los equipamientos, los espacios materiales de trabajo, colaborando en su conservación y buen estado.
- Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o ins- trucciones que puedan recibir del personal de los servicios.
- Rellenar de forma correcta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, y proporcionar los datos mínimos necesarios para poder tramitarlos correctamente.
- Satisfacer las tasas establecidas en los servicios en que así esté dispuesto.

Sugerencias y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un sistema de quejas y sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación, con el fin de atender sus aportaciones y reforzar la mejora continua de los servicios municipales en materia de empleo. El correo electrónico a disposición es <ofquejas@valencia.es>

Las sugerencias, quejas o felicitaciones pueden presentarse:

Via telemática: A través del buzón de la ciudadanía de la web municipal.

Via presencial: Por escrito, con indicación de los datos personales, presentado en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento de València.

Las reclamaciones, pueden presentarse:

Se aceptarán los medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Via telemática: A través de la sede electrónica, accediendo con un certificado digital o DNIe propio o de la persona representante.

Via presencial: Se puede presentar por escrito en:

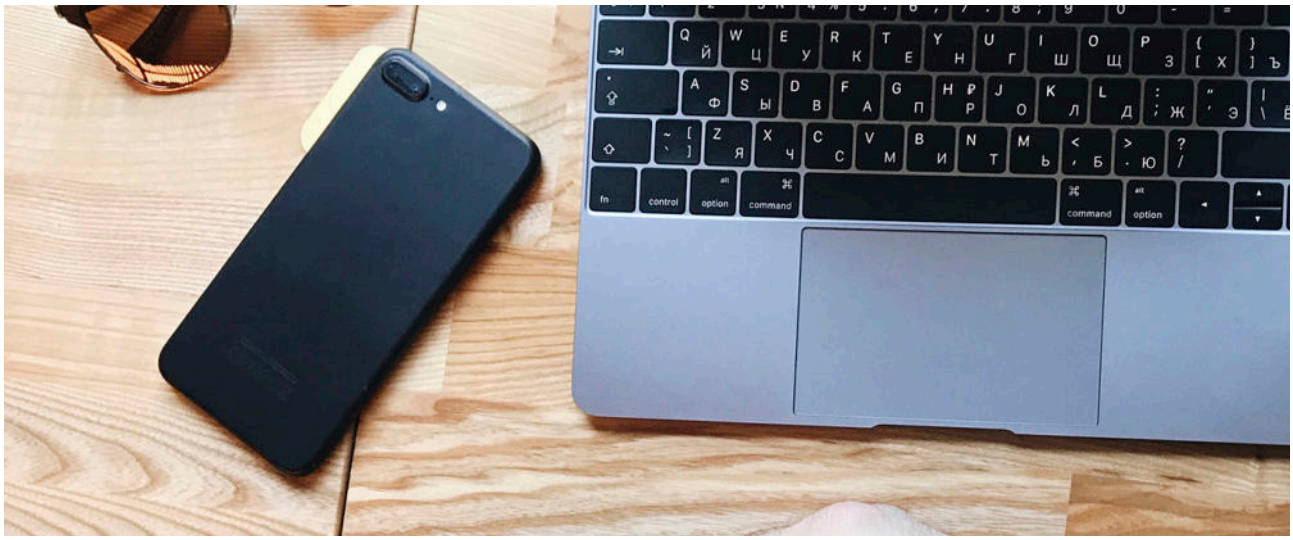
- El Registro General de Entrada ubicado en la plaza del Ayuntamiento.
- Oficina de atención ciudadana Antigua Tabacalera ubicada en la calle Amadeo de Saboya.
- Cualquiera de los registros de las juntas de distrito.

Las sugerencias y reclamaciones habrán de ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de les personas usuarias en la web municipal <https://www.valencia.es/cas/atencion-ciudadana/calidad-y-cartas-de-servicios2> y en https://valenciactiva.valencia.es/



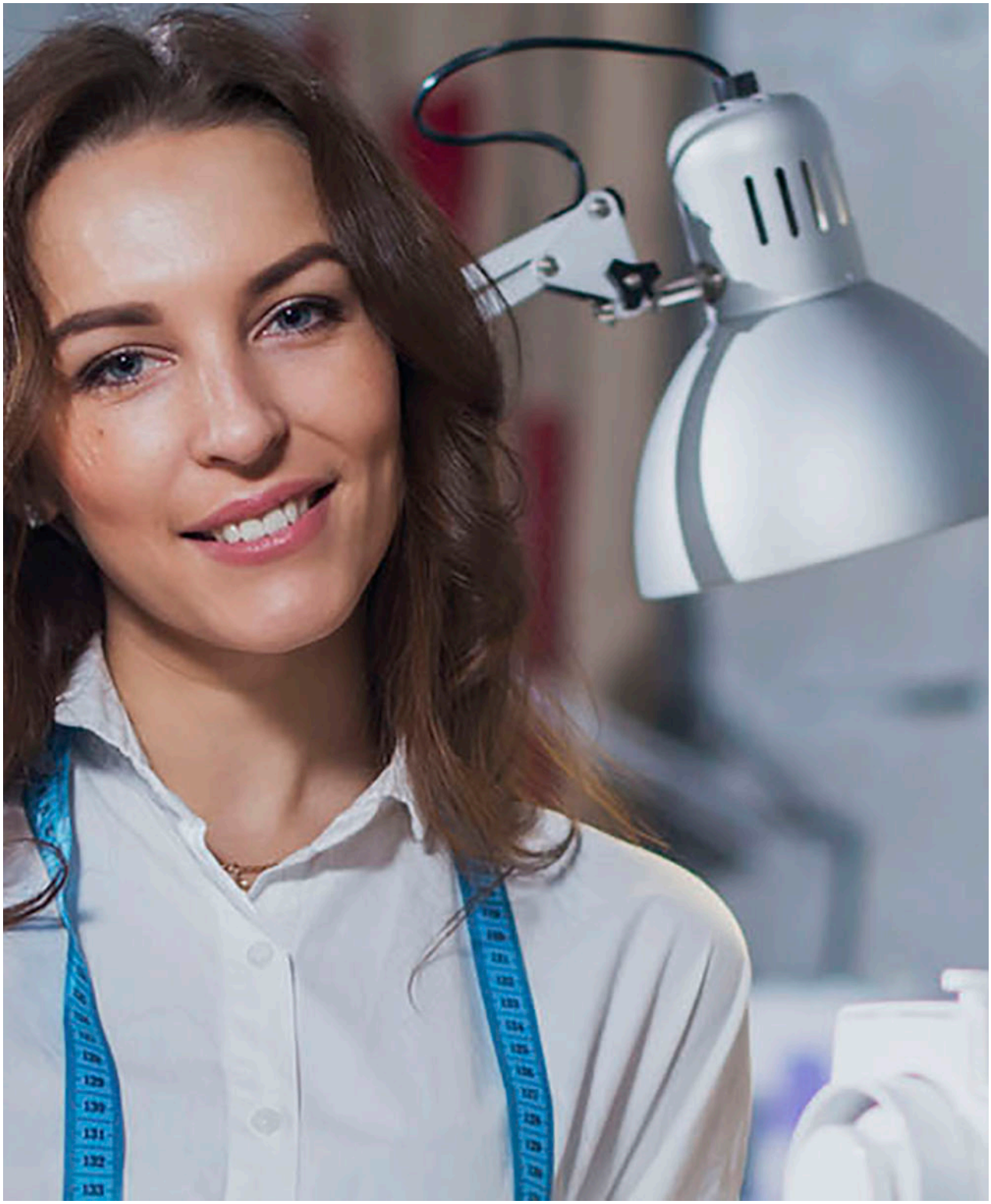
Medidas de enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

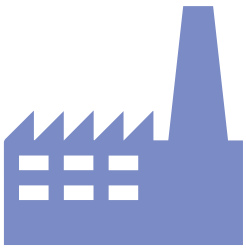
Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta de servicios, se llevará a cabo el proceso correspondiente para corregirla. Esto implica:

- Análisis de causas: se investigarán las razones que han provocado la desviación.
- Implantación de medidas correctoras: se implementarán las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento.

Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria, informándole sobre las medidas correctivas que se deben adoptar.

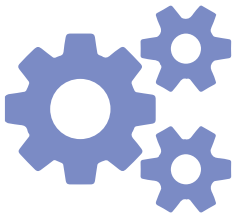
Si se determina que el incumplimiento es sistemático y se verifica que las medidas correctoras no pueden solucionarlo, se procederá a reformular el compromiso adquirido.











Normativa reguladora

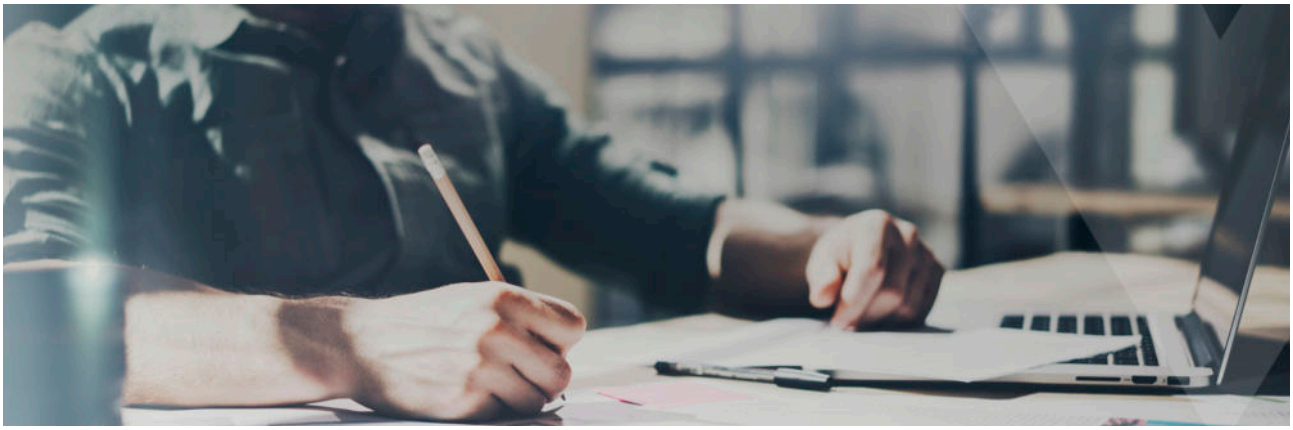
- Ley 7/1985, de 2 abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local, aprobado por el Real decreto legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, y Reglamento general de subvenciones, aprobado por Real Decreto 887/2006, de 21 de julio.
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las Agencias de Colocación.
- Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero de Medidas Urgentes para promover la Transición a la Ocupación Estable y la Cualificación Profesional de las personas desocupadas.
- Ley 3/2012, de 6 de julio, de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado Laboral.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Reglamento (UE) 1407/2013, de 18 de diciembre, de la Comisión, relativo a la aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a las ayudas de minimis (DOUE L352, de 24 de desembre de 2013).

- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la cual se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.
- 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.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por la cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 3/2015 de 23 de octubre, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Empleo.
- Ordenanza General de Subvenciones del Ayuntamiento de València y de sus Organismos Púbicos (aprobada mediante acuerdo plenario de 28/07/2016, BOP del 02/11/2016).
- Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el cual se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la cual se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 20214.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, en relación con la oferta formativa de las administraciones competentes y su financiación, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
- Real Decreto 930/2020, de 27 de octubre, por el que se modifican determinados reales decretos de cualificaciones profesionales para la adaptación de las unidades de competencia de idiomas al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

- Resolución de 21 de julio de 2021, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, por la que se convoca un procedimiento abierto de manera permanente, para la evaluación y acreditación de la totalidad de las unidades de competencia profesional incluidas en la oferta existente de Formación Profesional en la Comunitat Valenciana vinculada al Catálogo nacional de las cualificaciones profesionales, que hayan sido adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.
- Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.
- Resolución de 17 de enero de 2022, del secretario autonómico de Educación y Formación Profesional, por la que se determina el procedimiento para flexibilizar las enseñanzas de Formación Profesional en la Comunitat Valenciana.
- Orden 12/2022, de 9 de marzo, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regula el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo (FCT) de los ciclos formativos de grado medio y superior, Formación Profesional Básica, Programas Formativos de Cualificación Básica, Cursos de Especialización y Bloque de Formación Práctica (BFP) de las Enseñanzas de Régimen Especial, en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
- Resolución de 11 de marzo de 2022, de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen, por la que se establecen los procedimientos, documentos y modelos de gestión de la Formación Profesional Dual en la Comunitat Valenciana.
- Orden 17/2022, de 25 de marzo, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regula la oferta parcial de las enseñanzas de los ciclos de Formación Profesional Básica de grado medio y de grado superior en centros educativos públicos y privados de la Comunitat Valenciana.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de Ordenación e Integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 8/2022, de 5 de abril, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la contratación laboral del sistema Español de ciencia, Tecnología e Innovación.

- Real decreto 272/2022, de 12 de abril, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente.
- Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- Resolución de 10 de julio de 2024, de la Secretaría Autonómica de Educación, por la que se modifica la Resolución de 21 de julio de 2021, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, por la que se convoca un procedimiento abierto de manera permanente, para la evaluación y acreditación de la totalidad de las unidades de competencia profesional incluidas en la oferta existente de Formación Profesional en la Comunitat Valenciana vinculada al Catálogo nacional de las cualificaciones profesionales, adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formal de formación.
- Resolución de 31 de marzo de 2025, de la Dirección General de Formación Profesional, actualizó por completo las sedes y comisiones evaluadoras encargadas de gestionar este procedimiento permanente.
- Bases de ejecución del presupuesto municipal del Ayuntamiento de València.

Y cualquier otra normativa de aplicación en el ámbito de los servicios publicados en esta carta.



Compromisos de calidad		Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad
Atender el 100% de las peticiones de información que se recojan por registro de entrada y por correo electrónico en el plazo de 7 días desde que llega.	01	**Porcentaje de peticiones de información atendidas en el plazo marcado.**
Publicar toda la información relativa a los servicios en los lugares establecidos a este efecto.	02	**Número de publicaciones realizadas.**
Atender las solicitudes de participación en acciones formativas en menos de 3 meses.	03	**Porcentaje de peticiones atendidas en el plazo marcado.**



Conseguir un grado de satisfacción de la mayoría del alumnado en formación igual o mayor al 80% de la escala establecida.

04

Puntuación de las encuestas de satisfacción realizadas.

Acreditar el 100% la formación recibida a través del título correspondiente.

05

Porcentaje de títulos emitidos.

Facilitar al alumnado todos los materiales y los documentos necesarios para el desarrollo adecuado del curso.

06

Número de hojas de inventario de materiales.

Iniciar la gestión de las ofertas de empleo registradas por las empresas en el plazo máximo de 5 días.

07

Porcentaje de ofertas en gestión.



Centros municipales de empleo,formación, orientación e intermediación laboral

CENTRO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FORMACIÓN EMILI BARÓ

C/ Emili Baró, 89. 46020 València – Tel.: 96 208 36 32
Dirección electrónica: emilibocupacio@valencia.es

CENTRO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FORMACIÓN MAGÚNCIA / CASTELLA

Plaza de Magúncia, 3. 46018 València – Tel.: 96 208 71 55
Dirección electrónica: magunciaocupacio@valencia.es

CENTRO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FORMACIÓN LLEONS

C/ Lleons, 9. 46022 València – Tel.: 96 208 36 60
Dirección electrónica: lleonsocupacio@valencia.es

CENTRO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FORMACIÓN FONTETA

Agencia de Colocación
Avd/ de la Plata, 28. 46006 València – Tel.: 96 208 74 54
Dirección electrónica: fonteta@valencia.es

CENTRO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FORMACIÓN ROJAS CLEMENTE

Orientación e Intermediación
Pza/ Rojas Clemente, s/n. 46008 València – Tel.: 96 311 08 32
Dirección electrónica: rojasclemente@valencia.es



Mapa de la situación general de los centros municipales de empleo y formación.



Servicio de Empleo y Formación

Datos generales

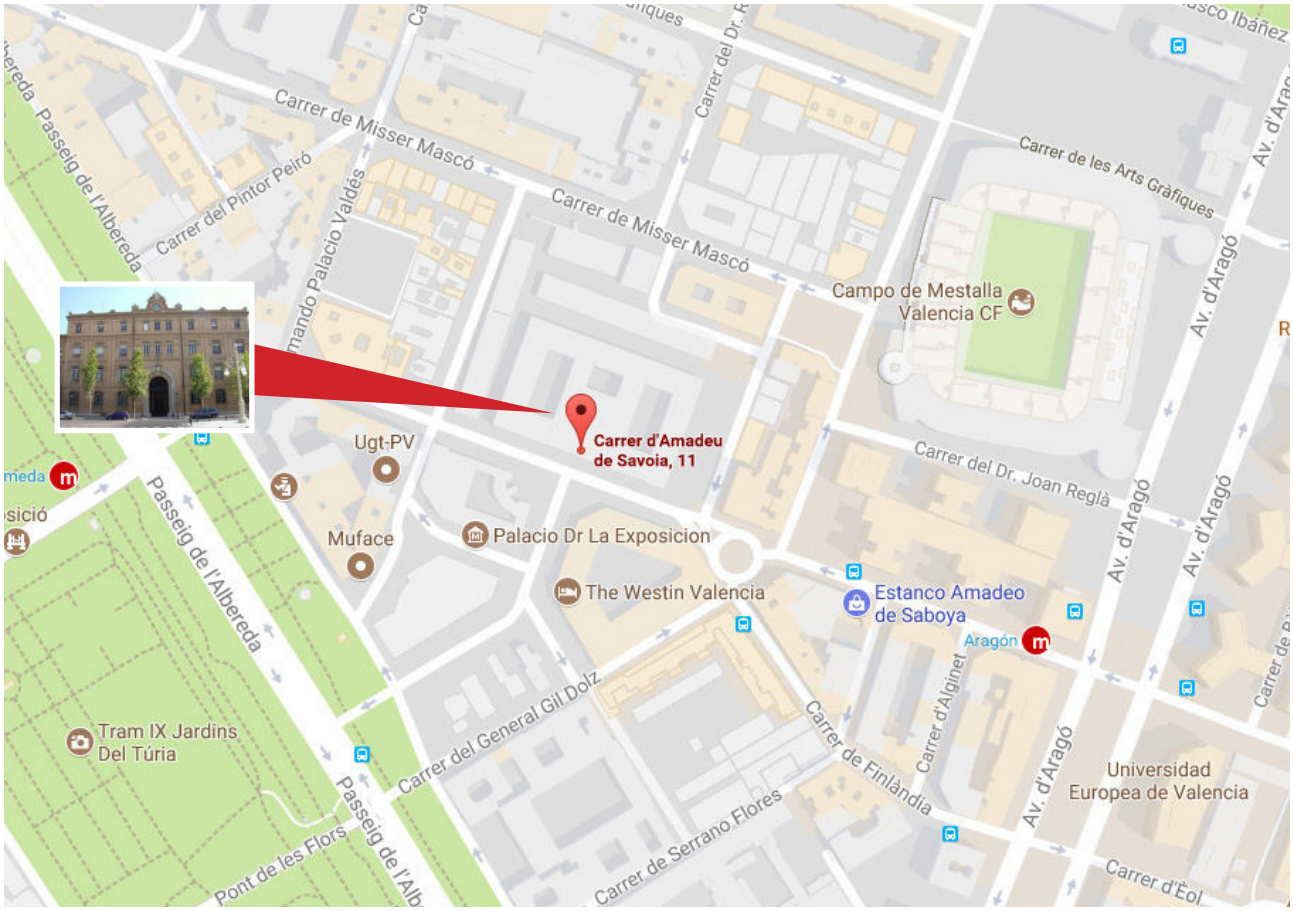
SERVICI DE EMPLEO Y FORMACIÓN
C/ Amadeu de Savoia, 11, nave oeste,
1er piso - 46010 València

Teléfono
96 208 17 25

Horario de atención al público:

De lunes a viernes
de 8.30 a 14 h

Dirección electrónica:
jefempleo@valencia.es
ocupacio@valencia.es
promocio@valencia.es
formacio@valencia.es
orientaciointermediacio@valencia.es



Iconos gentileza de Freepik a través de www.flaticon.com · Mapa gentileza de Google Maps

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA