

CARTA DE SERVICIOS
2019-2020

Índice

1. PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA Y SU CARTA DE SERVICIOS
2. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA
3. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTAMOS
4. NORMATIVA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA
5. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN DE SU CUMPLIMIENTO
6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LA FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA
7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN SOBRE INCUMPLIMIENTOS
9. COMUNICACIÓN, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS
10. CENTROS Y SEDES

1. PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA Y SU CARTA DE SERVICIOS

La Fundación València Activa del Pacto para el Empleo de la Ciudad de València – C.V. es una entidad dependiente del Ayuntamiento de València y cuenta con la participación de los agentes económicos y sociales más representativos: UGT, CCOO y la Confederación Empresarial Valenciana. Tiene la misión de **impulsar y coordinar las políticas de empleo y desarrollo económico local en la ciudad**, posicionando y proyectando València como una ciudad estratégica y generadora de empleo.

En el mes de Abril de 2016, la Fundación impulsa la **marca València Activa**, que surge por la necesidad existente de coordinar las estructuras del Ayuntamiento de València en materia de desarrollo económico, empleo, formación y emprendimiento.

València Activa es un símbolo del compromiso con la ciudadanía, que busca la recuperación del empleo, la creación de nuevas oportunidades y una red institucional para contribuir al apoyo a las iniciativas empresariales de carácter social, así como a las pequeñas empresas y a los autónomos.

La elaboración de nuestra Carta de Servicios se desarrolla como un objetivo que surge a partir del Plan Estratégico de Empleo, Emprendimiento y Formación de la Ciudad de València 2017-2020 y tiene como finalidad:

- ☐ Proporcionar a la ciudadanía información de todos los servicios que la Fundación València Activa ofrece y los compromisos que asume con el fin de satisfacer las expectativas de la propia ciudadanía.
- ☐ Dar a conocer a la ciudadanía sus derechos en relación a las actuaciones de la Fundación o de su personal, y poner en su conocimiento las vías que disponen para formular quejas, reclamaciones o las sugerencias que estimen oportunas.
- ☐ Transparencia, dando a conocer a la ciudadanía, de forma realista y objetiva, cómo son utilizados los recursos de los que dispone la Fundación y el nivel de calidad alcanzado.

Confiamos en que esta Carta de Servicios y el conjunto de compromisos y medidas que contiene contribuyan a impulsar el proyecto que nos hemos propuesto de mejora continua, modernización de los Servicios prestados y conseguir un acercamiento aún mayor a la ciudadanía.

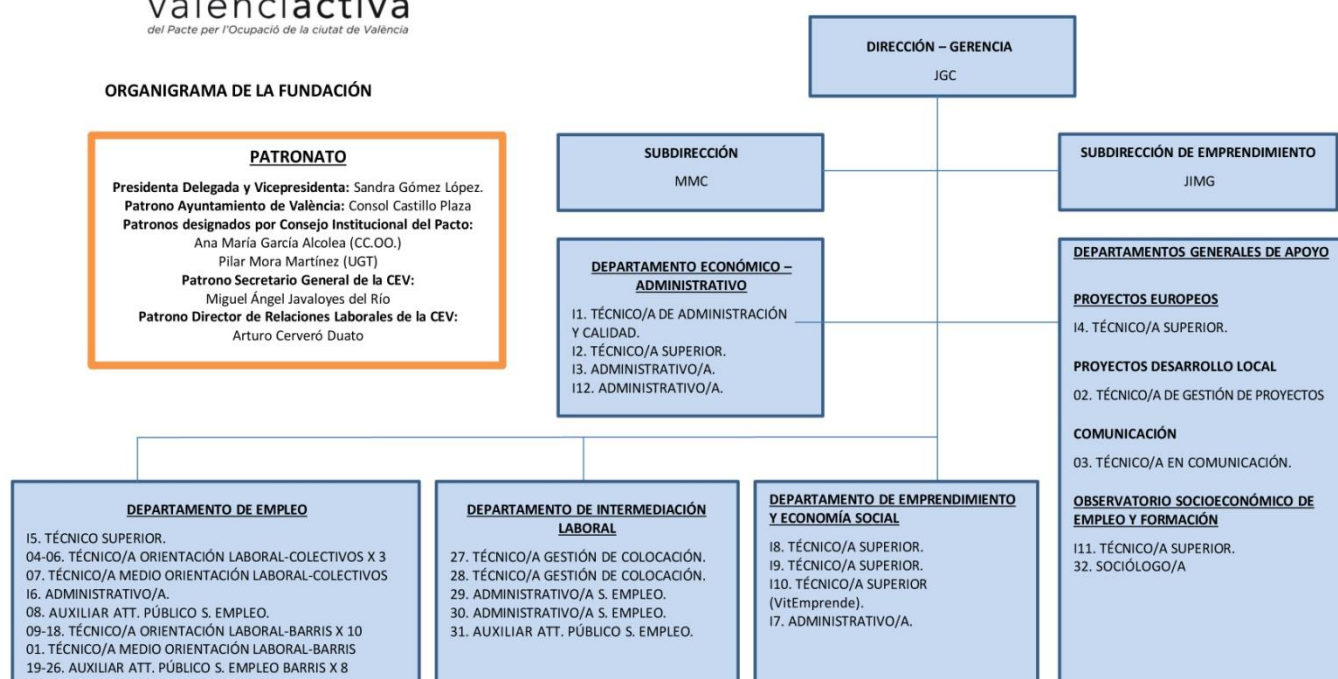
2. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA

La Fundación València Activa del Pacto para el Empleo de la Ciudad de València – C.V. es una entidad vinculada al Ayuntamiento de València que se constituye desde la Concejalía de Empleo y Promoción Económica con un ámbito de actuación preferentemente de la provincia de Valencia. Tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar y se rige por los estatutos y la legislación vigente:

- **Estatutos de la Fundación València Activa del Pacto para el Empleo de la Ciudad de València – C.V.** los últimos aprobados por su Patronato el 7 de Noviembre de 2017. Son las normas que rigen y expresan los fines de la Fundación, su ámbito de actuación, los órganos de gobierno, las reglas de funcionamiento, su forma de gestión económica, etc.
- **LEY 9/2008**, de 3 de julio de 2008, de la Generalitat, de modificación de la Ley 98/1998, de 9 de diciembre de 1998, de Fundaciones de la Comunitat Valenciana.
- **DECRETO 68/2011**, de 27 de mayo, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de la Comunitat Valenciana.

A partir de los órganos de gobierno aprobados por los estatutos de la Fundación junto con los Departamentos en los que actualmente se estructura para la prestación adecuada de servicios ofrecidos, se ha desarrollado el siguiente organigrama funcional:

ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN



La Fundación València Activa del Pacto para el Empleo de la Ciudad de València – C.V. tiene como objetivos:

1. Fomentar el empleo, la formación y el emprendimiento entre las personas desempleadas de la ciudad de València, teniendo en cuenta las características de aquellas personas y colectivos con más dificultades de acceso al empleo.
2. Promover la formación, cualificación profesional, recualificación y actualización permanente de las competencias profesionales facilitando la transición al empleo, ajustando la oferta formativa y la de las proveedoras y los proveedores de formación y a las necesidades del sistema local de empleo.
3. Colaborar con otras instituciones públicas y privadas para la generación de nuevo empleo y la consolidación del existente, la mejora de la calidad y la estabilidad del empleo.
4. Realizar la orientación profesional para el empleo entendida como un servicio integral que tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transiciones laborales, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que puedan darse a lo largo de la vida laboral.
5. Ejecutar y gestionar programas de fomento del empleo y autoempleo, así como de promoción y formación empresarial, prestando servicios de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento que tengan por objeto apoyar y promover iniciativas emprendedoras y generadoras de empleo y autoempleo, vinculándolas a las usuarias y usuarios que mejor se ajusten a ellas en función de su perfil y competencias, con especial atención al trabajo autónomo, a la economía social y a la dinamización del desarrollo económico local.
6. Promover y facilitar la igualdad de oportunidades para el acceso de la mujer al mercado laboral.
7. Desarrollar propuestas técnicas de coordinación con agentes sociales y económicos, con organismos públicos y sector privado implicándoles en la lucha contra el desempleo. Acercar la Fundación a empresas y otros organismos e instituciones públicas y privadas para establecer convenios de colaboración.
8. Gestionar las políticas activas de empleo derivadas del Pacto para el Empleo de la ciudad de Valencia.
9. Gestionar programas que pongan en valor el talento local, identificando, captando y estimulando las potencialidades endógenas de la ciudad y sus personas para interconectarlas con los sectores productivos y el sistema local de empleo.

10. Gestionar el Observatorio Socioeconómico de Empleo y Formación en los términos que se acuerden en el Pacto para el Empleo de la ciudad de València.
11. Realizar actividades de intermediación laboral que tengan como finalidad proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a las personas empleadoras, las personas trabajadoras más apropiadas a sus requerimientos y necesidades.
12. Cualesquiera otros fines que contribuyan a generar actividades que promuevan y fomenten el empleo y la formación, incidiendo positivamente en la lucha contra el desempleo, la igualdad de oportunidades y la integración laboral y social.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTAMOS

Servicio de intermediación laboral y asesoramiento empresarial (Actividades desarrolladas)	Departamento responsable de la actividad
• Gestión de ofertas de empleo	Intermediación laboral Agència d'Ocupació València Activa
• Registro y difusión de ofertas on-line	
• Captación de ofertas de empleo	
• Prospección e identificación de necesidades de las entidades empleadoras (visitas a empresas, colaboración con organizaciones empresariales, colegios profesionales,...)	
• Información y asesoramiento sobre contratación y las medidas de apoyo a la activación, contratación e inserción en la empresa tanto para el empresariado como para demandantes de empleo	
• Asesoramiento técnico en la definición de perfiles de puestos de trabajo	
• Búsqueda de candidatos y candidatas	
• Preselección de candidaturas grupal o individual a demanda de la empresa y , si lo requieren, selección de personal	
• Remisión de candidatos y candidatas	
• Asesoramiento personalizado durante todo el proceso de selección	
• Comunicación de la contratación laboral y de las altas al SEPE	
• Apoyo a los procesos de recolocación en los supuestos previstos legalmente	
• Información sobre Programas de ayudas y subvenciones de iniciativa social para el fomento de empleo	Empleo Barris per l'Ocupació
• Información sobre solicitud de certificados riesgo exclusión social	Empleo
• Prospección e identificación de necesidades de las entidades empleadoras	Orientación e inserción laboral para colectivos
• Asesoramiento personalizado para la implantación de Planes de Igualdad	Empleo Igualdad
• Realización de acciones formativas específicas para la adecuada cobertura de puestos de trabajo, formación AD HOC.	Intermediación laboral
	Agència d'Ocupació València Activa
	Empleo Formación

Servicios de orientación profesional	Departamento responsable de la actividad
• Atención a personas en situación de desempleo o en situación de mejora de empleo para la orientación, formación e inserción laboral • Intermediación laboral mediante la plataforma online (auto-inscripción o inscripción presencial) que permite la posterior gestión de ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas • Difusión de información sobre las ofertas de empleo gestionadas por la Agencia d'Ocupació Valencia Activa adecuada y disponible	Intermediación laboral Agència d'Ocupació València Activa
• Espacios habilitados para la búsqueda activa de empleo	Intermediación laboral Agència d'Ocupació València Activa Empleo Barris per l'Ocupació
• Orientación profesional para la búsqueda de empleo personalizada ajustada al perfil y necesidades del usuario para la mejora de empleabilidad de las personas demandantes de empleo : • Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil • Asesoramiento y ayuda técnica: definición de currículum, identificación de alternativas profesionales, itinerario formativo, técnicas de búsqueda activa de empleo • Información y asesoramiento: situación del mercado laboral, políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios del SEPE, el SERVEF y Valencia Activa, oferta formativa y programas de movilidad para la formación y cualificación europeas • Intermediación laboral • Seguimiento de la contratación	Empleo Barris per l'Ocupació
• Programas de Orientación, Formación e Inserción laboral para: • Mujeres Víctimas de Violencia de Género • Personas con Diversidad Funcional • Mujeres en situación y/o riesgo de exclusión social • Personas desempleadas LGTBI, en búsqueda activa de empleo, con preferencia a las que se encuentren en situación o riesgo de exclusión social • Jóvenes desempleados/as y/o en situación de riesgo de exclusión • Inmigrantes, refugiadas/os y/o solicitantes de asilo internacional • Personas Desempleadas de Larga Duración y/o mayores de 30 años, especialmente aquellas mayores de 45, mayores de 55. Incluyendo proyectos de Recolocación.	Empleo Colectivos Específicos
• Coaching individual personalizado (Dirigido a: personas que buscan empleo por cuenta ajena, emprendedores/as y/o para colegios para la prevención del abandono escolar)	Empleo Coaching para el empleo
• Orientación laboral destinada a mujeres desempleadas y a su incorporación al mercado de trabajo, principalmente en profesiones donde la mujer esté subrepresentada	Empleo Igualdad

Servicio de formación y cualificación para el empleo (Actividades desarrolladas)	Departamento responsable de la actividad
• Información y desarrollo de Planes de Empleo, Programas mixtos de Empleo y Formación, Lanzaderas y Actividades Económicas de Impacto Social	Intermediación laboral Agència d'Ocupació València Activa
• Acciones formativas específicas para personas desempleadas que realizan itinerarios personalizados para el empleo • Acciones formativas para el fomento del autoempleo.	Empleo Formación y Autoempleo
• Información sobre oferta formativa y programas de movilidad para la formación y cualificación europeas	Empleo Barris per l'Ocupació
• Información sobre trabajos de investigación realizados por la FCVPE en materia formativa a nivel europeo al objeto de poder contribuir a la empleabilidad de los usuarios/as finales • Actuamos como entidad facilitadora de cursos de formación en el extranjero, en el marco europeo de movilidad de la juventud, para personas jóvenes desempleadas o en desarrollo formativo	Proyectos Europeos

Servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento (Actividades desarrolladas)	Departamento responsable de la actividad
• Asesoramiento para el autoempleo y el Emprendimiento	Empleo Formación y Autoempleo
• Servicio de coaching personalizado para el autoempleo y el emprendimiento	Empleo Coaching para el empleo
• Asesoramiento personalizado a emprendedores y empresas ya creadas.	Emprendimiento y economía social
• Seguimiento de los usuarios y su continuidad como emprendedores	

Servicios para las administraciones públicas (Actividades desarrolladas)	Departamento responsable de la actividad
• Diagnóstico del mercado laboral de la ciudad de Valencia. Análisis de las necesidades actuales y tendencias de futuro de las empresas de la ciudad de València en el campo de la cualificación de los recursos humanos, así como necesidades para la inserción sociolaboral de las personas desempleadas, y en especial, la estabilidad en el empleo dirigido a jóvenes, mujeres, parados y paradas de larga duración y personas con discapacidad para que dispongan de datos reales para la posterior concreción y diseño de programas específicos de formación e inserción que se ajusten a los datos obtenidos.	Observatorio socioeconómico de Empleo y Formación
• Participación en proyectos europeos piloto encaminados a extraer información y proporcionarla a las autoridades competentes a fin de mejorar la inclusión laboral de personas desempleadas. Se estudia y analizan posibles estrategias en materia de empleo, emprendimiento, formación y promoción económica, con el desarrollo de posibles actuaciones de impacto que van desde el abandono escolar, la integración social o la movilidad europea laboral o de aprendizaje.	Proyectos Europeos

4. NORMATIVA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA

- ✓ Real Decreto 1032/2017, de 15 de diciembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020
- ✓ Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la 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
- ✓ Ley 31/2015, de 9 de septiembre, por la que se modifica y actualiza la normativa en materia de autoempleo y se adoptan medidas de fomento y promoción del trabajo autónomo y de la Economía Social.
- ✓ Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.
- ✓ 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.

5. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN DE SU CUMPLIMIENTO

Compromisos de calidad asumidos por departamentos:

Departamento de intermediación laboral (Agència d'Ocupació València Activa)

- ✓ C.IL1. Insertar al mayor número de personas desempleadas.
- ✓ C.IL2. Prestar a las empresas un servicio gratuito y personalizado de gestión de ofertas de empleo para facilitar los/as trabajadores/as más apropiados a sus requerimientos y necesidades conforme a las competencias personales y profesionales requeridas.
- ✓ C.IL3. Gestionar las ofertas de empleo y selección de candidatos en un plazo de tres días.
- ✓ C.IL4. Mantener la oferta publicada durante un mes.
- ✓ C.IL5. Realización de prospección para el aumento de ofertas de empleo y aumento de empresas que requieran nuestros servicios con el objetivo de insertar al mayor número de personas desempleadas.
- ✓ C.IL6. En el caso de dificultad del demandante de empleo para su auto inscripción online, en nuestra Agencia de Colocación, damos cita previa en un plazo medio inferior a 10 días naturales para la inscripción por nuestro personal administrativo.
- ✓ C.IL7. Impartir acciones formativas ad hoc a través de un personal docente debidamente especializado, de manera que el 85% de los alumnos de los cursos de formación municipales, valoren con 8 ó más en una escala de 0 a 10 a los monitores de las acciones formativas impartidas
- ✓ C.IL8. Medir, evaluar y difundir semestralmente los datos sobre los servicios prestados (ofertas publicadas, inserciones laborales realizadas, demandantes registrados,...)

Departamento de Empleo (Barris per l'Ocupació, Orientación e inserción laboral para colectivos, formación, coaching para el empleo, igualdad):

- ✓ C.E1. Orientar y guiar a cada persona de forma individualizada con su propio proceso de búsqueda de empleo mediante un itinerario personalizado para el empleo.
- ✓ C.E2. Proporcionar a los/las participantes que realicen un itinerario personalizado para el empleo la participación en acciones formativas que fomenten sus habilidades laborales y/o prelaborales y en acciones formativas profesionales.
- ✓ C.E3. Insertar al mayor número de personas desempleadas derivándolas a ofertas de empleo y/o procesos de selección.
- ✓ C.E4. Facilitar la inserción en el mercado de trabajo a través de la formación para la población en situación de vulnerabilidad social y/o riesgo de exclusión mediante proyectos específicos que fomenten el compromiso de los/las participantes tanto en la actividad como con su propio proyecto de empleo.
- ✓ C.E5. Grupos de trabajo reducidos en proyectos para población en situación de vulnerabilidad social y/o riesgo de exclusión (máx. 20 participantes) para garantizar la personalización del servicio.

- ✓ C.E6. Trabajar para conseguir la integración de la mujer en igualdad de condiciones laborales asesorando e impulsando en las empresas la implantación de Planes de Igualdad.
- ✓ C.E7. Asesorar en materia de igualdad de oportunidades y de la implantación de Planes de Igualdad a las empresas que lo soliciten.
- ✓ C.E8. Desarrollar programas de coaching para el Empleo con talleres grupales o procesos individuales de coaching tanto para las personas que buscan empleo por cuenta ajena como para emprendedores/as, así como para la prevención del abandono escolar, dada la relación que este aspecto tiene con el desempleo juvenil, la precariedad y la temporalidad laboral de quien no termina o alcanza un nivel mínimo de cualificación. Desarrollar al máximo el potencial de cada persona, que tomen conciencia y aprendan a identificar y definir sus objetivos comprometiéndose a poner en marcha un plan de acción que le lleve a conseguir sus metas, el empleo.

Departamento de emprendimiento y economía social

- ✓ C.EES1. Asesorar a emprendedores y emprendedoras o empresarios y empresarias, interesados e interesadas en la consolidación de su empresa, en el desarrollo de su proyecto, ofreciéndoles las herramientas e información de los recursos disponibles en nuestro entorno para convertir su idea empresarial en una realidad, apoyando especialmente aquellas iniciativas vinculadas a la economía social.
- ✓ C.EES2. Facilitar la transmisión de Empresas entre personas que dirigen negocios y personas que quieren iniciar una actividad empresarial, mediante la recuperación de actividades empresariales viables y generadoras de empleo que se extinguen por causas ajenas al funcionamiento de su propia actividad (proyecto REACTIVEM), promoviendo proyectos de economía social.

Departamento general de apoyo: Observatorio Socioeconómico de Empleo y Formación.

- ✓ C.OS1. Publicar semestralmente y difundir las memorias e indicadores de los estudios realizados y las conclusiones obtenidas en relación a las necesidades actuales y tendencias en relación al empleo y la formación para el empleo.

Departamento general de apoyo: Proyectos Europeos

- ✓ C.PE1. Obtener el 100% de financiación de los Proyectos Europeos en los que participamos y que están enfocados al desarrollo de herramientas que permiten mejorar la empleabilidad desde una perspectiva innovadora y europea
- ✓ C.PE2. Publicar y difundir los Proyectos Europeos que desde la Fundación Valencia Activa se están desarrollando

Para el seguimiento de los compromisos asumidos realizamos semestralmente las mediciones de los **indicadores**:

Compromisos	Indicadores asociados	Valor objetivo
C.I.L1. A C.I.L8	Contratación en función de las ofertas recibidas	≥ 5% respecto al mismo periodo
C.I.L1. A C.I.L8	Aumento de gestión de ofertas	≥ 5% respecto al mismo periodo
C.E1. C.E6.	Itinerarios personalizados para el empleo	≥ 90% de las personas que acuden a Barris ≥ 90% de las personas de proyectos para colectivos específicos 100% de las mujeres que lo soliciten
C.E2. C.E4.	Formación en habilidades laborales (talleres, acciones individuales compartidas, circuitos de entrenamiento y/o cursos en habilidades laborales y/o prelaborales)	≥ 25% de los/las participantes que realicen un itinerario personalizado para el empleo ≥ 50% de los/las participantes de proyectos colectivos que realicen un itinerario personalizado para el empleo 100% de los/las participantes en proyectos de formación y autoempleo
	Formación específica (acciones formativas profesionales interna y/o externa)	≥ 5% de los/las participantes que realicen un itinerario personalizado para el empleo ≥ 50% de los/las participantes de proyectos colectivos que realicen un itinerario personalizado para el empleo.(Siempre que el proyecto lo contemple). 100% de los/las participantes en proyectos de formación y autoempleo
C.E3.	Derivación a ofertas de empleo	≥ 70% de los/las participantes que realicen un itinerario personalizado para el empleo se derivarán a ofertas de empleo y/o procesos de selección ≥ 60% de los/las participantes en proyectos específicos se derivarán a ofertas de empleo y/o procesos de selección ≥ 20% de las personas derivadas a ofertas de empleo se incorporarán al mercado laboral
C.E5.	Grupos de trabajo de colectivos específicos	El 100% de los grupos de trabajo serán ≤ 20 participantes
C.E7. C.E6.	Asesoramiento empresarial en Planes de Igualdad	El 100% de las empresas que lo soliciten recibirán asesoramiento en materia de igualdad
C.E8.	Técnicas de coaching de equipos	10 acciones grupales / año
	Procesos de coaching individuales	100% de los/las usuasios/as, tendrán acceso a procesos de coaching individuales, que constarán de media entre 4-6 sesiones
C.EES1.	Asesoramiento a emprendedores y empresarios	100% de los solicitantes de asesoramiento con cita en un periodo inferior a 10 días laborables
C.EES2.	Publicación de cesión de negocios	100% de los negocios que soliciten ser publicados en nuestra web
C.OS1.	Publicación de memorias e indicadores	2 memorias al año
C.PE1.	Proyectos evaluados de forma favorable por la comisión evaluadora	100% de los proyectos desarrollados
C.PE2.	Publicación de proyectos	100% de los proyectos serán publicados

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LA FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA

Los ciudadanos y ciudadanas que requieran de nuestros servicios de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, tienen con carácter general en relación a nuestros servicios, derecho a:

- ✓ A ser informados e informadas en materias de su interés que sean competencia de la Fundación València Activa.
- ✓ A recibir una atención directa y personalizada.
- ✓ A obtener la información administrativa real y veraz
- ✓ A una orientación positiva.
- ✓ Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.

En relación al Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en su artículo 9, los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho general de disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

Asimismo, los ciudadanos y ciudadanas gozarán de los derechos relacionados con:

- ✓ La utilización de medios electrónicos o con la obtención de información en sus relaciones con las Administraciones Públicas que determina el art. 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos y ciudadanas a los Servicios Públicos.
- ✓ El acceso a sus datos de carácter personal, su rectificación, cancelación, oposición, impugnación de valoraciones, consulta del Registro de Protección de Datos e indemnización por daños sufridos según la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ La inclusión de medidas suficientes para garantizar la igualdad de género y facilitar el acceso y mejora de las condiciones de prestación del servicio reuniendo condiciones adecuadas de:
 - Identificación clara de nuestras instalaciones y visibilidad
 - Eliminación de barreras arquitectónicas
 - Accesos funcionales y sencillos

Por su parte, los usuarios y usuarias de nuestros servicios tendrán la responsabilidad de:

- ✓ Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- ✓ Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- ✓ Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Desde la Fundación València Activa del Pacto para el Empleo de la Ciudad de València – C.V. apostamos por los procesos participativos que nos permiten recabar todas las aportaciones, sugerencias y valoraciones que desde la ciudadanía y los grupos de interés relacionados nos comuniquen sobre nuestros servicios. De las formas de participación que disponemos destacan los siguientes mecanismos, instrumentos y órganos de participación:

- ☐ Blog Valencia Activa
- ☐ Redes sociales
- ☐ Buzón de consultas, quejas y sugerencias (en nuestra web y físicamente en nuestros centros y sedes)
- ☐ Encuestas de satisfacción
- ☐ Participación en foros relacionados con el empleo
- ☐ Participación de los agentes económicos y sociales más representativos con representación en el patronato: UGT, CCOO y la Confederación Empresarial Valenciana y el Ayuntamiento.

8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN SOBRE INCUMPLIMIENTOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el usuario o la usuaria, podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma.

Desde la Fundación València Activa nos pondremos en contacto con la persona reclamante, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado tal incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo y de las actuaciones que se realicen para subsanar el incumplimiento en un plazo no superior a 15 días naturales.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial al tratarse de compromisos de calidad y mejora de los servicios que presta.

9. COMUNICACIÓN, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Fundación València Activa del Pacto para el Empleo de la Ciudad de València – C.V. cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la fundación y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.

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

- ☐ Buzón de consultas, quejas y sugerencias (en nuestra web y físicamente en nuestros centros y sedes)
- ☐ Por correo (postal o electrónico) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la sugerencia o reclamación, cuyos datos de localización y contacto se recogen en el apartado 10 de esta Carta de Servicios.

10. CENTROS Y SEDES

CENTRO O SEDE	PRESTACIÓN	DIRECCIÓN	TELEFONO	
Sede Central	Sede Social de la Fundación CV del Pacto para el Empleo	Calle Antigua senda de Senent, 8. 46023 Valencia	962087110	fundaciocupacio@valencia.es
	Proyectos europeos			
	Observatorio socioeconómico de empleo y formación			
Centro de Fonteta	Sede central de Barris per L'Ocupació	Avenida de la Plata, 28 46013 Valencia	962087454	agencia@valenciactiva.es
	Agencia de Empleo			
	Formación			
Centro de Leones	Barris per l'Ocupació	Calle Leones 46007 Valencia	962083671	barris@valenciactiva.es
	Formación			
Centro de Emilio Baró	Barris per l'Ocupació	Calle Emilio baró, 89 46007 Valencia	962083608	barris@valenciactiva.es
Centro Mercado de Castilla	Barris per l'Ocupació	Calle Llombai 46007 Valencia	962087188	barris@valenciactiva.es
	Formación			
Centro Orriols-Torrefiel	Barris per l'Ocupació	Calle Conte de Lumiares 46007 Valencia	962084373	barris@valenciactiva.es
Centro Marítimo	Barris per l'Ocupació	Calle Barraca, 105 46007 Valencia	960725718	barris@valenciactiva.es
	Formación			
Centro Benicalap - Ciudad Fallera	Barris per l'Ocupació	Calle Ninot, 24 46007 Valencia	661868182	barris@valenciactiva.es
Centro Plaça Rojas Clemente	Barris per l'Ocupació	Plaza Rojas Clemente 46003 Valencia	962087467	barris@valenciactiva.es
	Formación			
Centro Hermanos Maristas	Colectivos Formación Coworking	Calle Hermanos Maristas, 19 46013 Valencia	962084077	colectivos@valenciactiva.es
Centro de recursos empresariales y emprendimiento Petxina	Emprendimiento y economía social	Paseo de Petxina, 15 46008 Valencia	962083659	reactivem@valenciactiva.es
Centro de Patraix	Barris per l'Ocupació	Calle Vicente Rodilla, 4 46007 Valencia		barris@valenciactiva.es
Centro de Mailla	Formación			
	Barris per l'Ocupació	Calle Pianista Amparo Iturbi, 60 46004 Valencia		barris@valenciactiva.es
Centro de Benimamet	Formación			
	Barris per l'Ocupació	Ayuntamiento de La Torre Calle Benidoleig, 7 46017 Valencia		barris@valenciactiva.es
Centro de La Torre	Formación			
	Barris per l'Ocupació	Ayuntamiento de Castellar Calle Poetisa Leonor Perales, s/n 46026 Valencia		barris@valenciactiva.es
Centro de Castellar	Formación			
	Barris per l'Ocupació			