

CARTA DE SERVICIOS de **Desarrollo Empresarial** del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA
PROYECTO COFINANCIADO
POR EL FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL
(FEDER)
Una manera de hacer Europa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de
Valdepeñas



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	- 3 -
2. FINES Y OBJETIVOS	- 4 -
3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	- 5 -
3.1. Legislación aplicable	- 5 -
3.2. Derechos	- 6 -
3.3. Responsabilidades	- 7 -
4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	- 10 -
5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	- 11 -
6. SERVICIOS PRESTADOS	- 12 -
• Orientación e inserción laboral.	- 12 -
• Prospección e intermediación laboral.	- 12 -
• Gestión de acciones formativas.	- 13 -
• Asesoramiento a emprendedores y emprendedoras	- 13 -
• Información y asesoramiento a empresas	- 13 -
• Alojamiento Empresarial y espacios para emprendedores y emprendedoras	- 14 -
• Gestión página Web	- 14 -
• Promoción de polígonos industriales	- 15 -
• Fomento de la igualdad en el trabajo	- 15 -
• Directorio de Empresas: Elaboración y Actualización	- 15 -
• Gestión de Proyectos Europeos	- 16 -
• Gestión de ofertas de empleo	- 16 -
7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	- 17 -
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	- 21 -
8.1. Medidas de subsanación o compensación	- 21 -
8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 21 -
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	- 22 -
9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio	- 22 -





1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de la Unidad de Desarrollo Empresarial.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Desarrollo Empresarial del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el **esfuerzo y compromiso del personal municipal** en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través del cual se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/07/2018.





2. FINES Y OBJETIVOS

Las competencias principales en materia de empleo y desarrollo económico y empresarial dependen directamente de la **Administración Autonómica**, más concretamente de la **Consejería de Economía, Empresas y Empleo de la Junta de Castilla-La Mancha**, tal y como se refleja en el Decreto 81/2015 de 14 de julio.

Paralelamente, el área de Desarrollo Empresarial del Ayuntamiento de Valdepeñas ofrece una serie de servicios cuyo objetivo es ayudar a **mejorar y fortalecer el tejido económico del municipio**.

El área de Desarrollo Empresarial del Ayuntamiento de Valdepeñas tiene como misión la puesta en marcha de actuaciones para la generación de empleo y para la promoción y el desarrollo económico de la ciudad, apoyando e impulsando todo tipo de actividades empresariales y facilitando la creación e instalación de empresas en el municipio.

- Informar y asesorar en materia de **emprendimiento y desarrollo empresarial** a la ciudadanía de Valdepeñas.
- Contribuir en la medida de sus capacidades a la generación e implantación de un tejido económico moderno, innovador, competitivo y colaborativo.
- **Impulsar sinergias de colaboración** con capacidad para generar riqueza y empleo.
- Fomentar iniciativas emprendedoras para el **desarrollo socioeconómico del municipio** de Valdepeñas y su territorio.
- Promover la **responsabilidad social** en las empresas del municipio.

El área laboral del Centro de la Mujer de Valdepeñas participa en algunas de las actividades que se incluyen en los servicios prestados.





3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, etc.

De forma no exhaustiva, se refleja a continuación la **normativa de carácter específico** relativa a la Unidad de Desarrollo Empresarial:

- Artículo 40 de la Constitución Española de 1978.
- Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, que aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.
- Ley Orgánica 15/1999 de protección de Datos
- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Real Decreto 1032/2017 de 15 de diciembre por el que se aprueba la estrategia española de activación para el empleo 2017-2020.
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, de regulación de las Agencias de Colocación.
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- 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 127/2015 de 27 de febrero por el que se integran los Centros de Ventanilla Única Empresarial y la Ventanilla Única de la directiva de servicios en los Puntos de Atención al Emprendedor.
- Real Decreto-ley 6/2016, de 23 de diciembre, de medidas urgentes para el impulso del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.
- Decreto 78/2017 de 31 de octubre por el que se regula la concesión directa de subvenciones en el marco del Plan Regional de Autoempleo, creación de empresas y emprendimiento.
- Orden de 15/11/2012 de la Consejería de empleo y Economía por la que se regulan los programas de formación en alternancia con el empleo.
- Orden 15/11/2012 de la Consejería de Empleo y Economía por la que se regula el desarrollo de la formación profesional para el empleo en materia de formación de oferta.
- Orden 123/2017 de 28 de junio de la Consejería de Empresas y Empleo por las que se establecen las bases reguladoras de las ayudas Adelante Inversión.
- Resolución de 18 de diciembre de 2017, de la Secretaria de Estado de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de diciembre de 2017 por la que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2017.
- Manual de Gestión para la Formación Profesional para el Empleo.
- Bases de Convocatorias de Subvenciones del Ayuntamiento de Valdepeñas a Entidades del Ámbito de Desarrollo Empresarial del Ayuntamiento de Valdepeñas.
- Normativa Fondos Europeos





La normativa en materia de igualdad relativa a la Unidad de Desarrollo Empresarial es la siguiente:

- Ley 12/2010 de 18 de noviembre de Igualdad entre mujeres y hombres de Castilla La Mancha.
- Plan Estratégico para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de Castilla La Mancha.
- Plan de Igualdad Municipal del Ayuntamiento de Valdepeñas.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ordenanza de Igualdad Municipal, publicada en el BOP nº 89 del 09/05/2018

La normativa de carácter específico en el ámbito de los centros gestionados por la Unidad de Desarrollo Empresarial es la siguiente:

- Ordenanza que Regula el Acceso y uso del Centro Integral de Formación e Innovación de Valdepeñas.
- Ordenanza Reguladora del Uso del Centro de Iniciativas Empresariales de Economía Social.
- Pliego de condiciones para la enajenación por procedimiento abierto, de 22 parcelas de la Actuación "Entrecaminos sector 14-a 1ª fase" y 96 parcelas de la Actuación "Entrecaminos sector 14-a 2ª fase".
- Ordenanza fiscal nº 11 – Tasas por prestación de servicios o realización de actividades administrativas

3.2. Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Unidad de Desarrollo Empresarial, están recogidos en la normativa citada en el apartado anterior y son:

1. Ser tratadas con respeto, igualdad y dignidad, sin discriminación por cualquier circunstancia personal o social y manteniendo la imparcialidad.
2. Ser objeto de una atención directa, personalizada, correcta, confidencial y respetuosa, recibiendo orientación y pautas sobre la búsqueda de empleo de una forma sencilla y comprensible.
3. Ser informada 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.
4. Obtener acceso a los servicios que presta el Ayuntamiento de Valdepeñas a personas desempleadas, empresas y emprendedores o emprendedoras.
5. A que se favorezca el acceso al empleo, poniendo en contacto a las empresas que así lo soliciten con las personas candidatas que se ajusten a las necesidades laborales.
6. A que se proporcione una formación completa y de calidad orientada a mejorar la empleabilidad tanto de las personas trabajadoras como de las desempleadas.
7. A tener acceso a un espacio donde una empresa se pueda instalar y pueda iniciar su actividad económica.
8. Al uso de los recursos ubicados en el Centro de innovación del Ayuntamiento de Valdepeñas.





Derechos específicos en el ámbito del Centro Integral de Formación e Innovación:

La Unidad de Desarrollo Empresarial es la encargada de dinamizar e impulsar este centro convirtiéndolo en un centro de asesoramiento, formación y estudio para detectar las necesidades locales y comarcales. De acuerdo con el régimen interno del centro, sus usuarios y usuarias tienen los siguientes derechos:

1. Al mantenimiento en óptimas condiciones de los equipos e instalaciones ubicados en el Centro.
2. A que el Ayuntamiento de Valdepeñas se haga cargo de la conservación, mantenimiento y limpieza de las instalaciones del centro.
3. A que el Ayuntamiento de Valdepeñas vele por el buen funcionamiento del centro, debiendo recibir de manera habitual todas aquellas sugerencias que provengan de los usuarios y de las usuarias.
4. A que el Ayuntamiento de Valdepeñas preserve la confidencialidad frente a terceros de los datos obtenidos de la documentación presentada con la solicitud de admisión, o del seguimiento efectuado a las empresas instaladas.
5. A permanecer informados de todas las actividades que se desarrollen en el centro y al acceso a las mismas de forma prioritaria siempre que cumplan los requisitos previos de participación

Derechos específicos en el ámbito del Centro de Innovación, Empresas y Empleo:

Las empresas que se instalen en este centro contarán con los siguientes derechos:

1. La tutorización y apoyo de los servicios de la Unidad de Desarrollo Empresarial.
2. A un espacio con alta capacidad tecnológica en TIC donde poder iniciar su actividad económica.
3. Las empresas de Valdepeñas podrán hacer uso de todos los recursos ubicados en dicho Centro.

3.3. Responsabilidades

Los usuarios y las usuarias de los servicios ofrecidos por la Unidad de Desarrollo Empresarial del Ayuntamiento de Valdepeñas tienen los siguientes deberes y responsabilidades:

1. Facilitar a la administración competente la documentación requerida en forma y tiempo para el acceso a los servicios recogidos en esta carta. Debiendo ser la información veraz y actualizada.
2. Hacer un uso adecuado de las instalaciones y los recursos.
3. Respetar a todos y cada uno de los usuarios y usuarias, así como a los propios trabajadores y trabajadoras.
4. Conocer y cumplir la normativa reguladora en lo que refiere a la utilización de los centros y sus servicios.
5. Mantener una actitud activa y de compromiso, colaborando en las actividades y acciones que se impartan.
6. Acudir presencialmente siempre que se le requiera, en el plazo de tiempo señalado.





Responsabilidades específicas en el ámbito del Centro Integral de Formación e Innovación

Conforme con la vigente ordenanza que regula el acceso y uso del Centro Integral de formación e Innovación de Valdepeñas, sus usuarios y usuarias tienen los siguientes deberes y responsabilidades:

1. Iniciar la actividad del proyecto y acceder a la ocupación efectiva del espacio asignado en un plazo máximo de veinte días hábiles desde la firma del convenio.
2. Abonar puntualmente la tasa establecida en la ordenanza fiscal y la fianza requerida por transferencia bancaria con beneficiario el Ayuntamiento de Valdepeñas en los cinco primeros días naturales del mes.
3. Mantener el puesto de trabajo asignado en condiciones óptimas de conservación, permitiendo las visitas de inspección necesarias para su comprobación y procediendo a su devolución en iguales condiciones a la finalización del convenio de cesión, asumiendo cualquier desperfecto ocasionado, mediante la reposición o reparación del bien malogrado.
4. La autorización de la sala de reuniones se debe reservar con antelación y la concesión de permiso para su uso se hará por riguroso orden de petición.
5. Permitir la ejecución de obras de reparación, conservación o mejora que ordene el Ayuntamiento de Valdepeñas por estimarlas necesaria para el mismo.
6. Poner todos los permisos, licencias y autorizaciones necesarias para desarrollar su actividad, así como estar al corriente del pago de sus obligaciones fiscales y con la Seguridad Social.
7. Poner a disposición del Centro Integral de Formación e Innovación de Valdepeñas cuanta documentación contable o administrativa le sea requerida a los efectos de poder comprobar el nivel de consolidación que tiene o va a adquiriendo la iniciativa empresarial.
8. Únicamente podrá hacer uso de las instalaciones y servicios del Centro los adjudicatarios y adjudicatarias, así como las personas previamente autorizadas.
9. Solicitar autorización expresa para colocar folletos, carteles y otros elementos publicitarios en el Centro.
10. Comunicar al Centro cualquier avería o deficiencia que se produzca en la instalación que esté utilizando.
11. Cumplir las normas de seguridad, evacuación y desalojo de las instalaciones en caso de incendio y otro acontecimiento que así lo justifique.
12. No perturbar el ambiente del Centro mediante ruidos, vibraciones, olores o cualquier otra causa que pueda afectar o producir molestias al resto de personas alojadas en el Coworking.
13. No ceder ni subarrendar el espacio adjudicado y desarrollar la misma actividad empresarial por la que haya sido baremada y aprobada su solicitud de impreso en el despacho o sala Coworking. Cualquier modificación de la actividad tendrá que ser comunicada a la comisión para su aprobación.
14. No se podrán realizar en el Centro actividades peligrosas, ni introducir materias peligrosas, insalubres, incómodas, pestilentes o inflamables. Está prohibida la entrada de animales.
15. Consentir las visitas de inspección que ordene el Ayuntamiento de Valdepeñas, en cualquier momento y en el lugar objeto del contrato, a fin de comprobar el uso que se haga del mismo y su estado de conservación.
16. Devolver el local al Ayuntamiento de Valdepeñas a la finalización o resolución contractual (por la causa que fuere) en las mismas condiciones de uso que lo recibió, salvando el uso normal y diligente y el menoscabo por ello producido. Será responsable el empresario o empresaria del uso negligente de los servicios objeto del presente contrato. Todas las mejoras realizadas por el empresario/a en el local fuera por la causa que fuere, quedarán a beneficio del local sin derecho indemnizatorio a favor del empresario/a.
17. Suscribir una póliza de responsabilidad civil a terceros, por cuantía mínima de 60.000 euros, que deberá tener vigencia durante el período contractual. Si la cuantía de los daños excediera de la cobertura del seguro, tal exceso sería de entera responsabilidad del empresario/a. Anualmente el empresario/a estará obligado a presentar al Ayuntamiento de Valdepeñas la copia de la póliza de responsabilidad civil expresada en el párrafo anterior, así como la copia de pago del recibo de la misma.





Responsabilidades en el ámbito del Centro de Innovación, Empresas y Empleo

El Ayuntamiento de Valdepeñas ha establecido estas normas que deberán ser cumplidas por los concesionarios de los espacios del Centro de Innovación, Empresas y Empleo, para armonizar y organizar las actividades que se desarrollen en el mismo, y clarificar los derechos y responsabilidades de la propiedad y demás concesionarios y concesionarias:

1. Cumplir con las condiciones para su aplicación en relación con los derechos y obligaciones de la propiedad y de los demás concesionarios o concesionarias.
2. Hacer un uso adecuado del Centro para su correcto mantenimiento y conservación, así como de los espacios, oficinas y despachos de uso común.
3. Respetar y mantener un trato correcto con el resto de las personas concesionarias.
4. Cumplir las normas internas de funcionamiento del Centro en todos aquellos aspectos necesarios para el funcionamiento adecuado del mismo y las consecuencias del incumplimiento de dichas normas.
5. Las personas concesionarias y ocupantes deberán respetar todas las servidumbres que puedan gravar el inmueble, tanto las de origen contractual como legal, civil o administrativo.
6. Asimismo, deberán soportar las obras que se puedan derivar de la adecuación o remodelación del Centro o de sus instalaciones.

Incumplimientos

El incumplimiento de las obligaciones de las personas adjudicatarias contenidas en los respectivos reglamentos de los centros pueden determinar la expulsión de los espacios. Serán causas de resolución del convenio de cesión de espacios:

1. El incumplimiento de las obligaciones de las personas adjudicatarias contenidas en los reglamentos y en los convenios suscritos.
2. La no ocupación efectiva o no uso del puesto de trabajo en un periodo de dos meses desde la formalización o vigencia del convenio.
3. El cese definitivo de la actividad.
4. Exceptuando el supuesto de cese definitivo de la actividad, en los demás casos la empresa perderá la fianza depositada y no tendrá derecho a ninguna compensación e indemnización por parte del Ayuntamiento de Valdepeñas.
5. La resolución del convenio implicará el abandono de las personas adjudicatarias del puesto de trabajo en un plazo de quince días.

Serán causas de extinción del convenio de cesión de espacios:

1. La finalización del plazo de vigencia del convenio.
2. La renuncia anticipada de la empresa a continuar en la sala Coworking, que deberá ser comunicada con dos meses de antelación al abandono de la sala.





4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

El **Centro de Innovación, Empresas y Empleo** del Ayuntamiento de Valdepeñas dispone de una **comisión de seguimiento** con un componente eminentemente técnico y ejecutivo; y se regirá por lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en relación a los órganos colegiados. Sus funciones principales serán las siguientes:

- Proponer la normativa del Centro, adaptarla y actualizarla en el transcurso del tiempo.
- Velar por el cumplimiento de las normas del Centro.
- Ser el órgano al que podrán recurrir los usuarios y las usuarias del Centro ante cualquier eventualidad.
- Velar para que las empresas reciban la información y formación que requieran para su buen funcionamiento.





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias ante la Unidad de Desarrollo Empresarial se pueden utilizar los siguientes medios:

1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.

2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
 - 926 32 92 00
 - 926 31 05 89
- Concejalía de Desarrollo Empresarial:
 - 926 34 63 00 (FAX: 926 31 26 34)

3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

4. Por correo electrónico:

- sugerencias@valdepenas.es

5. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias
 - http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1

6. A través de la aplicación móvil SmartDpeñas:

La Unidad de Desarrollo Empresarial se compromete a contestar a las personas interesadas por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





6. SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por la Unidad de Desarrollo Empresarial del Ayuntamiento de Valdepeñas son los siguientes:

• **ORIENTACIÓN E INSERCIÓN LABORAL.**

La Unidad de Desarrollo empresarial presta un servicio de **asesoramiento y apoyo a las personas demandantes de empleo** para la confección de su propio itinerario de inserción profesional y facilitando los medios para la búsqueda autónoma de empleo.

Las personas interesadas también pueden recibir información sobre los diferentes servicios específicos de formación ofrecidos por el Ayuntamiento u otras administraciones así como sobre procesos selectivos de empresas y en materia de autoempleo. También se puede solicitar dicho servicio a través área laboral del Centro de la Mujer.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- **Entrevistas y atenciones individualizadas.**
- **Definición del itinerario de inserción.**
- **Impartición de Talleres sobre habilidades y técnicas para la búsqueda de empleo.**
- **Seguimiento y acompañamiento.**

• **PROSPECCIÓN E INTERMEDIACIÓN LABORAL.**

Desde la unidad de Desarrollo Empresarial se lleva a cabo el asesoramiento y apoyo a las personas demandantes de empleo en la búsqueda de **un trabajo para el que se encuentren adecuadamente cualificadas y puedan desempeñar satisfactoriamente.**

Se realizan actuaciones de mediación con objeto de facilitar a las empresas empleadoras las personas más adecuadas para las candidaturas ofertadas.

Las actividades que realiza la Unidad de Desarrollo Empresarial a tal efecto son:

- **Intermediación laboral entre empresas empleadoras y demandantes de empleo.**
- **Captación de ofertas**
- **Preselección de demandantes de empleo, personas candidatas clasificadas y orientadas que mejor se adecúen**
- **Sugerencias e información sobre el proceso de selección.**
- **Cesión de instalaciones de la Concejalía de Desarrollo Empresarial para realizar procesos de selección y formación.**





• **GESTIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS.**

Este servicio incluye el fomento, desarrollo y gestión de **acciones formativas en colaboración con otras Administraciones Públicas**, dirigidas de manera preferente a personas en situación de desempleo con el fin de proporcionarles una cualificación profesional adaptada a las necesidades del mercado de trabajo.

Del mismo modo se procede a la gestión de acciones formativas adaptadas a las necesidades de los empresarios y personas desempleadas, a la puesta en marcha y gestión de las acciones formativas, así como a la realización del Proyecto y solicitud de la subvención correspondiente. También participa en la prestación de este Servicio el Área Laboral del Centro de la Mujer.

• **ASESORAMIENTO A EMPRENDEDORES Y EMPRENDEDORAS**

Desde la Unidad de Desarrollo Empresarial se facilita a las personas emprendedoras, empresarios y empresarias y en general a toda la ciudadanía la puesta en marcha de actividades económicas. Este servicio también se presta en colaboración con el área laboral del Centro de la Mujer.

La Unidad de Desarrollo Empresarial se encarga de:

- **Proporcionar orientación e información en todo el proceso de creación de la empresa o en el inicio de la actividad empresarial.**
- **Informar y asesorar a cada usuario o usuaria en función de las características de la empresa sobre:** Novedades legislativas, formas Jurídicas, formas de financiación, información sectorial y de mercados, ayudas y subvenciones.
- **Creación y tramitación de la empresa a través del PAE.**

• **INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS**

El objetivo de este servicio es impulsar el desarrollo económico del municipio ofreciendo apoyo y asesoramiento a las empresas en materia subvenciones y ayudas, así como de incentivos y bonificaciones a la contratación. Se busca también favorecer la contratación de desempleados y desempleadas locales. La prestación e información en materia de igualdad de este servicio se presta con la colaboración del área laboral del Centro de la Mujer.

A efectos de subvenciones y ayudas, la Unidad de desarrollo empresarial se encarga de **prestar información**, de **elaborarlas y tramitarlas**, del **seguimiento de las ayudas y de las bonificaciones a la contratación**; así como la **cesión de instalaciones de la Concejalía de Desarrollo Empresarial para realizar procesos de selección y formación** a los interesados o interesadas.





• ALOJAMIENTO EMPRESARIAL Y ESPACIOS PARA EMPRENDEDORES Y EMPRENDEDORAS

La Unidad de Desarrollo Empresarial se encarga de **facilitar el establecimiento de empresas de nueva creación** para su posterior inserción en el mercado, con la consiguiente creación de empleo y riqueza del tejido productivo del municipio. Además tratará de **fomentar las relaciones estables entre profesionales de diferentes sectores** que compartan las dependencias de los Centros puestos a su disposición.

El Ayuntamiento gestiona los siguientes centros:

El **Centro de Innovación, Empresas y Empleo** situado en el Polígono “Parque Empresarial Entrecaminos, es una infraestructura de apoyo a la Promoción Económica para impulsar proyectos empresariales mediante la Concesión Administrativa a bajo coste de espacios que permitan a promotores/as iniciar su proyecto empresarial. El Centro está dotado con la más alta tecnología en cuanto a infraestructura de datos, voz, imagen y otros servicios que integran los llamados EDIFICIOS INTELIGENTES, por lo que permite la instalación de empresas con los más altos requisitos tecnológicos. Ofrece 5 naves (de 100 a 200 m2) y un edificio de dos plantas con 7 salas de oficinas (30 m2), un Salón de Usos Múltiples dotado con 20 puestos de ordenadores y Sistema de Videoconferencia.

El **Centro Integral de Formación e Innovación** es un instrumento al servicio de los emprendedores, emprendedoras y PYMES locales para facilitarles su establecimiento, arranque y consolidación, ayudándoles a cubrir sus necesidades básicas y permitiéndoles mejorar sus expectativas de supervivencia. Se les ofrecen de forma integrada infraestructuras municipales donde poder ubicarse de manera inmediata y realizar sus actividades (espacio coworking, despachos individuales, salas de reuniones y aulas de formación), junto con otra serie de recursos que posee el centro de los que también se pueden beneficiar (orientación, tutorización y asesoramiento).

• GESTIÓN PÁGINA WEB

Desde la Unidad de Desarrollo Empresarial se encargan de **mantener actualizada la página web** para informar a la ciudadanía en materia de ofertas de empleo, público y privado y de las ofertas formativas, así como ofrecer información de noticias relevantes y de interés.

Las actividades que desarrolla principalmente son:

- Recopilar toda las **ofertas de empleo**, público y privado, a través de los distintos Boletines y páginas de empleo de ámbito regional para su posterior publicación.
- Recopilar toda la **oferta formativa** dentro del área regional y su posterior publicación.
- Recopilar **otra información de interés**: subvenciones, ferias, eventos, jornadas y su publicación.
- **Actualizar la página Web** introduciendo los cambios pertinentes.





• PROMOCIÓN DE POLÍGONOS INDUSTRIALES

Se presta un servicio de **promoción de los polígonos industriales** de la ciudad de Valdepeñas como lugar óptimo para la instalación de empresas.

La Unidad de Desarrollo Empresarial atiende a las personas que están interesadas en informarse sobre todo lo referente a las parcelas: Tipos, tamaños, situación, precios, procedimiento de adquisición, etc. Además gestiona la venta de parcelas a través de la Entidad Pública del Suelo (SEPES) haciendo de intermediarios entre la misma y las personas interesadas.

• FOMENTO DE LA IGUALDAD EN EL TRABAJO

Este servicio llevar a cabo planes de igualdad que sirvan de base de trabajo a las distintas áreas municipales, incorporando en su trabajo cotidiano una serie de medidas que potencien la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

La Unidad de Desarrollo Empresarial en coordinación con el área de Sanidad y Servicios Sociales realiza las siguientes actividades:

- **Elaboración y aprobación del Plan de Igualdad.**
- **Creación de una Comisión Técnica formada por personal del Ayuntamiento que gestione el Plan.**
- **Definición del Marco estratégico y los objetivos concretos.**
- **Definir y ejecutar las acciones por parte de cada una de las áreas municipales.**
- **Evaluar el grado de consecución de las acciones.**

• DIRECTORIO DE EMPRESAS: ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La Base de Datos de las Empresas se Valdepeñas se mantendrá actualizada y operativa. Para prestar dicho servicio la Unidad de Desarrollo Empresarial realizará las siguientes actividades:

- **Trabajo de campo visitando empresas comprobando los cambios y modificaciones, en su caso**
- **Cumplimentación de ficha, por parte de la empresa, con los datos necesarios para su posterior almacenamiento en la Base de Datos**
- **Publicación de la empresa, con consentimiento de la misma, en la página Web de Desarrollo Empresarial**





• GESTIÓN DE PROYECTOS EUROPEOS

El servicio de gestión de proyectos europeos promueve el tejido productivo, empresarial y comercial de Valdepeñas y facilita el desarrollo de iniciativas a través de la **búsqueda de fondos, ayudas y proyectos europeos**. La Unidad de Desarrollo Empresarial se encargará de realizar las gestiones en las diferentes fases de los proyectos europeos:

- **Documentación** y adquisición de un conocimiento amplio y actualizado acerca de las ayudas comunitarias existentes
- **Redacción, desarrollo y estructura de los proyectos** según la correspondiente convocatoria.
- **Presentación del proyecto junto con la solicitud de ayuda.**
- **Garantizar una buena gestión del proyecto.**
- **Evaluar y justificar financieramente cada proyecto.**

• GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO

La Unidad de Desarrollo Empresarial gestiona las ofertas de empleo que demandan las empresas. Las actividades principales de las que se encargan son:

- **Solicitar una descripción de la oferta lo más precisa posible**
- **Identificar posibles candidatos/as y preseleccionar los currículos de acuerdo con el perfil solicitado**
- **Enviar, a través de la Jefatura de Servicio, el listado de los currículos preseleccionados**
- **Ofrecer la posibilidad de realizar las entrevistas de trabajo en el Centro**
- **Conocer el resultado final de la selección y el número de contrataciones realizadas**





7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas, se compromete a prestar los servicios de la Unidad de Desarrollo Empresarial con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes **compromisos de calidad y sus indicadores asociados**:

1. **Poner a disposición de la ciudadanía a través del Centro Integral de Formación e Innovación, espacios donde emprendedores, emprendedoras y empresas puedan instalarse y desarrollar su actividad empresarial, dotados con salas de trabajo totalmente equipadas que se adapten a las necesidades de los usuarios y usuarias.**

En el plazo máximo de treinta días hábiles desde la presentación de la solicitud se procederá a la valoración y notificación al solicitante de la existencia de un espacio disponible para realizar su proyecto, que podrá ir prorrogando según las necesidades del proyecto.

Indicadores:

- Número de espacios con los medios y recursos suficientes para el desarrollo de las actividades que se desempeñan.
- Porcentaje de ocupación de los espacios habilitados.

2. **Mantener y mejorar la red de naves y espacios del Centro de Innovación, Empresas y Empleo de Valdepeñas. En el plazo máximo de treinta días hábiles desde la presentación de la solicitud se procederá a la valoración y notificación al solicitante de la existencia de un espacio disponible para realizar su proyecto, que podrá ir prorrogando según las necesidades del proyecto.**

Indicadores:

- Número de Espacios con la tecnología y confortabilidad requerida para el desempeño de la actividad económica.
- Porcentaje de ocupación de los espacios habilitados.





3. Se compromete a que la atención en el centro de formación e innovación sea personalizada y adaptada a las necesidades de los usuarios y las usuarias. Para ello las instalaciones garantizarán unas condiciones mínimas de privacidad donde el personal estará debidamente cualificado para avalar el mejor asesoramiento posible. Por tanto, se dispondrá de mobiliario cómodo y de los recursos necesarios para una atención correcta. Además se pondrá como objetivo que el 80% de las personas demandantes de algún servicio hayan disfrutado de un servicio de guía individualizado.

Indicadores:

- Número de expedientes nuevos abiertos.
- Número de despachos dotados de los medios suficientes para una atención integral.
- Número de servicios de atención prestados

4. Ofrecer una atención útil y eficiente que solucione los problemas o dudas de los usuarios y de las usuarias, se pretende fomentar el uso de la cita previa. Por tanto se mejorarán los canales de comunicación vía telemática y telefónica para poder ofrecer una consulta de calidad. Se pretende llevar un control de las solicitudes y su propio seguimiento para cumplir un estándar del 85% de citas a las personas solicitantes que cumplan los requisitos de estar inscritas como demandantes de empleo.

Las citas se programarán en un periodo de tiempo corto para que la acción de asesoramiento sea lo más inminente posible, en menos de 10 días naturales. Para ello el personal cualificado será el suficiente para atender a las necesidades de los demandantes.

Indicadores:

- Número de citas previas concertadas.
- Número de personas atendidas
- Porcentaje de usuarios o usuarias inscritas con personal cualificado.
- Plazo máximo desde la cita previa hasta la entrevista de asesoramiento.
- Ratio de cobertura de personal de atención cualificado para las personas inscritas.

5. Realizar acciones específicas para la sensibilización en temas de igualdad y empleabilidad de los colectivos más desfavorecidos. Cómo mínimo la Unidad de Desarrollo Empresarial se compromete a llevar a cabo una campaña o acción específica anual a este respecto.

Indicadores:

- Número de acciones de sensibilización en materia de igualdad.
- Número de usuarios pertenecientes a distintos colectivos de difícil empleabilidad que han pasado de desempleados a trabajadores activos.



6. Promover la implementación de la tecnología en las tramitaciones, en actividades formativas, en la búsqueda de empleo y en la gestión de otros servicios como el de la promoción de empresas locales, la bolsa de trabajo municipal, los cursos formativos... La Unidad de Desarrollo Empresarial mantendrá la página web actualizada semanalmente con herramientas de filtrado para poder hacer un uso eficiente de la misma. Además las personas inscritas podrán recibir un correo informativo donde se recopile la información actualizada y las novedades en materia de Desarrollo Empresarial.

Indicadores:

- Frecuencia de actualización estimada de la página web.
- Número de correos electrónicos informativos enviados.

7. Proponer una oferta formativa útil y ajustada a las demandas actuales y enfocada a mejorar la empleabilidad de las personas desempleadas. Como estándar de calidad se toma un mínimo de 4 acciones formativas anuales. Estos cursos impartirán una educación de calidad y enfocada a la realidad del mercado laboral, incorporando al 25% de los cursos una formación ocupacional con prácticas laborales. Además se tendrá en cuenta las circunstancias laborales de las personas demandantes promoviendo flexibilidad y la teleformación.

Indicadores:

- Número de cursos impartidos anualmente.
- Número de usuarios y usuarias presenciales
- Número de usuarios y usuarias a través de teleformación.

8. Tratar las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante el Servicio Desarrollo Empresarial con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las sugerencias quejas y reclamaciones y como máximo 2 meses.

Indicadores:

- Número de sugerencias recibidas.
- Número de quejas y reclamaciones recibidas.
- % de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.
- Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones.





8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.

8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará, de manera anual, en las **memorias anuales de la Unidad de Desarrollo Empresarial**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

UNIDAD DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Dirección	Concejalía de Desarrollo Empresarial C/ Castellanos 23. Antigua Comisaría de Policía Nacional. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 34 63 00 / 926 32 02 00 (Ext. 231 – 124 – 155)
Email	buzondesarrolloempresarial@valdepenas.es
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
Otra información de interés	Parking en la zona

Dirección	Centro Integral de Formación e Innovación C/ Castellanos 23. Antigua Comisaría de Policía Nacional. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 34 63 00 / 926 32 02 00 (Ext. 231 – 124 – 155)
Email	buzondesarrolloempresarial@valdepenas.es ofertasdeempleo@valdepenas.es
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
Otra información de interés	Parking en la zona

Dirección	Centro de Innovación, Empresas y Empleo Parque empresarial Entrecaminos. Avda. de España s/n 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 34 63 00 / 926 32 02 00 (Ext. 231 – 124 – 155)
Email	buzondesarrolloempresarial@valdepenas.es ofertasdeempleo@valdepenas.es
Horario de atención al público	No dispone de atención al público. Ésta se lleva a cabo en el Centro Integral de Formación e Innovación de la C/ Castellanos, nº 23.

Todos los servicios incluidos en esta Carta de Servicios son gratuitos, excepto aquellos que conciernen a la cesión de espacios en el Centro Integral de Formación e Innovación o en el Centro de Innovación, Empresas y Empleo, cuyo coste atenderá a lo estipulado en los reglamentos de los centros, así como en las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Valdepeñas.

