

**Proyecto “Valdepeñas, Empleate”
Actuaciones de Mejora de la Empleabilidad y la Inserción
dirigidas a colectivos vulnerables**

AYUNTAMIENTO DE VALDEPEÑAS (CIUDAD REAL)

INDICE

- 1) REGULACIÓN NORMATIVA
- 2) PRESENTACIÓN
- 3) DENOMINACION DEL PROGRAMA
- 4) EMPLAZAMIENTO DE LA AGENCIA DE COLOCACIÓN
- 5) OBJETIVO DEL PROYECTO
- 6) CRONOGRAMA
- 7) ACTUACIONES A LLEVAR A CABO CON LAS/OS DESEMPLEADAS/OS
 - 7.1.- Actuaciones generales
 - 7.2.- Actuaciones específicas
- 8) INSERCION LABORAL Y ANALISIS DEL MERCADO DE TRABAJO
- 9) EXPERIENCIA ACREDITADA DE LOS/AS TÉCNICOS Y DE LA ENTIDAD EN ACCIONES DE ORIENTACIÓN, EMPLEABILIDAD E INTERMEDIACION LABORAL.
- 10) HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. REGULACIÓN NORMATIVA

- Orden 178/2021, de 14 de diciembre, de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, por la que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones para la realización de actuaciones de mejora de la empleabilidad y la inserción dirigidas a colectivos vulnerables, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, - financiado por la Unión Europea- NextGenerationEU, y se efectúa su convocatoria para 2021
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y en su reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, así como por lo establecido en texto refundido de la Ley de Hacienda de Castilla-La Mancha, aprobado por Decreto Legislativo 1/2002, de 19 de noviembre y en el Reglamento de desarrollo del texto refundido de la Ley de Hacienda de Castilla-La Mancha, en materia de subvenciones, aprobado por Decreto 21/2008, de 5 de febrero.
- El texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre.
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las Agencias de Colocación.
- Texto Refundido de la Ley de Empleo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre.
- Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.
- El Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

- La Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
- El Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- La Ley 4/2021, de 25 de junio, de Medidas Urgentes de Agilización y Simplificación de Procedimientos para la Gestión y Ejecución de los Fondos Europeos de Recuperación.
- El Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- La Orden TES/897/2021, de 19 de agosto, por la que se distribuyen territorialmente para el ejercicio económico de 2021, para su gestión por las comunidades autónomas con competencias asumidas en el ámbito laboral, créditos financiados con el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, destinados a la ejecución de proyectos de inversión «Plan Nacional de Competencias Digitales» y «Nuevas Políticas Públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo».
- La Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- La Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y demás normativa que resulte de aplicación en este ámbito.ç

- El Decreto 108/2021, de 19 de octubre, por el que se determinan las zonas rurales de Castilla-La Mancha, conforme a la tipología establecida en el artículo 11 de la Ley 2/2021 de 7 de mayo, de Medidas Económicas, Sociales y Tributarias frente a la Despoblación y para el Desarrollo del Medio Rural en Castilla-La Mancha.
- El Acuerdo de 19/10/2021, del Consejo de Gobierno, sobre la aplicación de criterios de incentivación y medidas de apoyo a solicitantes de ayudas en zonas escasamente pobladas o en riesgo de despoblación, previstas en el artículo 22.1 de la Ley 2/2021, de 7 de mayo, de Medidas Económicas, Sociales y Tributarias frente a la Despoblación y para el Desarrollo del Medio Rural en Castilla-La Mancha.
- El Decreto 52/2018, de 31 de julio, de determinación geográfica de zonas prioritarias en Castilla-La Mancha.

2. PRESENTACIÓN

La Agencia de Colocación del Excmo. Ayuntamiento de Valdepeñas, con número de autorización **070000011**, inició su actividad en el mes de marzo del año 2013, por resolución de autorización de la Dirección General de Empleo y Juventud de la Consejería de Empleo y Economía de C-La Mancha el 22 de octubre de 2012, a los efectos de desarrollar las actividades de intermediación laboral y de búsqueda de empleo previstas en el artículo 20 de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, y en el artículo 2.1 del Real Decreto 1976/2010, de 30 de diciembre.

Desarrolla su actividad en un solo centro de trabajo radicado en Castilla-La Mancha, habiendo acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, así como los contenidos en el documento de homogeneización de criterios para la autorización de las

Agencias de Colocación, de 17 de mayo de 2010, elaborado conjuntamente por el Servicio Público de Empleo Estatal y las Comunidades Autónomas.

3. DENOMINACION DEL PROGRAMA

Valdepeñas, Empléate

4. EMPLAZAMIENTO DE LA AGENCIA DE COLOCACIÓN

La Agencia de Colocación del Ayuntamiento de Valdepeñas se ubica en el Centro de Integral de Formación e Innovación, junto a todas las instalaciones de la Concejalía de Desarrollo Empresarial, (C/ Castellanos, nº 23).

5. OBJETIVO DEL PROYECTO

La finalidad de estas subvenciones es mejorar las condiciones de empleabilidad de personas desempleadas que pertenezcan a colectivos especialmente vulnerables, con el objetivo final de lograr su inserción laboral en el mercado ordinario de trabajo, mediante la realización de acciones de orientación, información e intermediación laboral por parte de agencias de colocación, en particular, desde nuestra agencia de colocación, el objetivo del presente proyecto es la mejora de la empleabilidad de 50 usuarios/as y la inserción laboral de 5 de ellos, correspondiendo al 10% del total de usuarios/as atendidos/as.

El proyecto se desarrollará en un plazo máximo de 15 meses, comenzando el 1 de junio de 2022 y terminando el 31 de agosto de 2023.

6. CRONOGRAMA

7. ACTUACIONES A LLEVAR A CABO

7.1. *Actuaciones con carácter obligatorio*

A) Diagnóstico de empleabilidad y definición del objetivo profesional

Se realiza una primera valoración del perfil del usuario/a atendido recogiendo información personal (situación familiar, etc.) y laboral que permita crear su itinerario personalizado.

A través una entrevista inicial, se recoge información general sobre la situación sociolaboral y económica de las personas. La información recogida se vuelca en archivos electrónicos en formato de fichas, que reúnen los datos básicos de cada persona, así como datos de formación, situación laboral, experiencia profesional, preferencias de empleo, preferencias de formación, etc.

	Jun-Jul 22	Agos-Sept 22	Oct-Nov 22	Dic-Ene 22-23	Febr-Marz 23	Abr-May 23	Jun-Jul 23	Agosto 23
Reunión Grupal Inicial	■							
Diagnóstico empleabilidad y definición objetivo profesional	■	■						
Diseño de itinerario de inserción laboral		■	■					
Entrevistas de seguimiento			■	■	■	■	■	■
Acciones facilitadoras de experiencia prelaboral			■	■	■			
Taller de elaboración de Curriculum Vitae				■				
Taller de entrevistas de trabajo					■			
Taller de competencias digitales básicas						■		
Taller de búsqueda de empleo por internet y Redes Sociales							■	
Inserción laboral e intermediación			■	■	■	■	■	■

Se realiza un diagnóstico de su empleabilidad, que supone un análisis en profundidad de la situación y problemáticas que presenta el/la desempleado/a para definir los objetivos, contenidos y actividades de su plan de trabajo individual a través de una evaluación de intereses, expectativas laborales, etc.

Finalmente, con ayuda del usuario/a se define el objetivo profesional que va a servir de guía para la búsqueda activa de empleo.

B) Diseño de itinerario de inserción laboral

Una vez analizada la situación del usuario/a, se diseñará el itinerario acorde con sus intereses, formación, experiencia laboral previa y sus hobbies, entre otras cosas

En el diseño de itinerario, se deben señalar los objetivos que se pretenden alcanzar, las actividades que se van a llevar a cabo, así como los resultados esperados. Se debe tener en cuenta que el usuario debe ser el protagonista, y participar activamente en el diseño del itinerario, de manera consensuada con el personal técnico, sin imponer el contenido y ajustando el plan a las necesidades y expectativas del usuario. En este sentido, será el personal técnico el que debe promover la autonomía del usuario para que se haga responsable de su proceso de inclusión socio-laboral. Para poner en práctica el diseño se establecen unas pautas que se deben considerar:

- En primer lugar, se debe partir de las necesidades de la persona, es necesario establecer qué es lo que quiere, qué viene buscando, qué espera obtener de la intervención, qué competencias posee, cuáles son sus necesidades tanto formativas como profesionales. Una vez realizado el diagnóstico, el profesional realiza una entrega de sus resultados a la persona. Se deben analizar todos los posibles recursos tanto a nivel

formativo como de empleo que encontramos acorde con las características y necesidades del usuario.

- A continuación, se diseñan todas las posibilidades a las que el usuario puede optar para que sea el mismo quien decida cual le conviene. Todo este proceso se plasma en un acuerdo, entre el técnico y el usuario. Además, el plan de trabajo debe ser objeto de seguimiento y evaluación, que el personal técnico realiza con la persona usuaria sobre el grado en el que están siendo alcanzados los objetivos de intervención.

C) Entrevista/s de seguimiento

El desarrollo y el seguimiento del itinerario se inician con la primera acción acordada en el plan de trabajo y finalizan cuando se han alcanzado los objetivos propuestos, cuando se produzcan cambios significativos o a los seis meses o en el período acordado desde la fecha de elaboración si no se han logrado los objetivos previstos.

El personal técnico de inserción laboral que actúa como referente del caso dará apoyo en la ejecución y el seguimiento del itinerario pactado con la persona. La entrevista presencial resulta de utilidad para realizar el seguimiento, dado que se identifican de forma más cercana temas actitudinales o de comunicación no verbal, que permiten identificar su situación; también se recomienda complementar con otros canales de comunicación a través de la utilización de las TIC.

El seguimiento, por tanto, combina la presencialidad, espacios individuales o grupales, con el contacto telefónico u online, para apoyar a la persona en lo que necesite para ir cumpliendo lo acordado en el itinerario. Se promueve que la persona tenga un papel activo en su proceso, dando sólo el apoyo preciso;

contribuye a empoderar a la persona. También, se contempla el apoyo entre iguales, como estrategia facilitadora.

Los seguimientos realizados con el participante deben compartirse para apoyarlo en la misma dirección, detectar los obstáculos que pueden frenar el avance y las fortalezas sobre las que apoyarse. El acompañamiento continuado también permite al profesional disponer de elementos para valorar el grado de cumplimiento del itinerario e identificar cuándo un individuo no avanza y requiere soportes o reajustes para lograr lo establecido en el itinerario.

7.2. Actuaciones optativas

Con el fin de ampliar las opciones de empleabilidad e inserción de las personas demandantes, se van a llevar a cabo diferentes actuaciones dependiendo de las necesidades individuales de cada desempleada/o:

A) Acciones facilitadoras de experiencia pre-laboral

Se va a intermediar con empresas de Valdepeñas y alrededores para detectar necesidades de inserción que proporcionen experiencias prelaborales a los usuarios del programa mediante formaciones teórico-prácticas específicas que se ajusten a las demandas y necesidades de cada empresa así como a los intereses y motivaciones de los usuarios del programa.

B) Taller de elaboración del Curriculum Vitae

La elaboración de un curriculum vitae (CV) es una etapa primordial en toda la búsqueda de trabajo. El CV es en muchas ocasiones el primer contacto con el futuro empleador; por ello que debe llamar la atención de quien lo lee y exponer en

él los motivos que hacen conveniente convocar al aspirante a una entrevista laboral.

Los objetivos de este taller son:

- Lograr que las personas que se encuentran en la búsqueda de empleo mejoren en sus técnicas de exploración.
- Elaborar una carta de presentación acorde a los requerimientos del puesto de empleo.
- Adquirir habilidades y destrezas para conseguir a través de la presentación de la candidatura, acceder a una entrevista laboral.
- Conocer las vías de comunicación y salida laboral donde podemos comenzar nuestra historia

C) Taller Grupal de Entrevistas de Trabajo

Se llevarán a cabo con un máximo de 10 usuarios/as

Partiendo del análisis de dos ofertas de trabajo preparadas por el personal técnico, cada asistente preparará su CV para optar a la oferta que más les interese (o a las dos), así como la posible entrevista de trabajo de cara a ser seleccionado para el puesto, el taller se desarrollará en dos partes:

- Durante la primera parte del taller, el personal técnico dará unas pautas generales sobre cómo debería prepararse un CV y sobre cómo preparar la entrevista de trabajo enfocándose en la oferta a la que se desea optar.
- En la segunda parte del taller, se seleccionarán varios CV de los asistentes y se realizarán varias entrevistas personales, indicando las pautas que deberían seguirse para superar la entrevista con éxito.

D) Taller de competencias digitales básicas

Con este taller se pretende desarrollar las competencias digitales que los usuarios no tienen desarrolladas aun o necesitan estimularlas para aumentar la probabilidad de éxito en la búsqueda activa de empleo.

Los contenidos del taller son los siguientes:

- Manejo fluido del correo electrónico: envío de curriculum y recepción de información.
- Convertir un documento de Word a PDF.
- Realización de una videoconferencia.
- Tu imagen personal en internet.
- Herramientas ofimáticas básicas.

E) Taller de búsqueda de empleo por internet y redes sociales:

Se realizarán talleres grupales con un máximo de 10 usuarios/as.

La utilidad de las nuevas tecnologías a la hora de buscar empleo es cada vez es más importante y con el fin de minimizar la brecha digital que puede suponer el desconocimiento de estas herramientas se trabajarán los siguientes aspectos:

- Confección de CV 4.0.
- Gestión de ofertas publicadas por los servicios públicos de empleo para llevar a cabo su inscripción a las mismas.
- Creación de un correo electrónico para realizar envíos del currículum vitae y poder llevar a cabo inscripciones en portales de empleo y páginas web de empresas dónde soliciten personal.
- Inscripción en un portal de empleo, dinámica de actualización del mismo, búsqueda ofertas de empleo según perfiles.

- Entrega de un listado con todos los portales de empleo vigentes.

8. INSERCIÓN LABORAL Y ANÁLISIS DEL MERCADO DE TRABAJO

Para poder conseguir una inserción laboral acorde con las necesidades tanto de las empresas como de los/as usuarios/as, es necesario hacer un amplio análisis del mercado, así como una intermediación por parte del personal técnico con las empresas de la localidad.

Para ello, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. Evaluación del mercado de trabajo local para adecuar las ofertas al potencial de los demandantes.

Este es el punto sin duda más importante de toda la estrategia de inserción laboral, pues tan sólo un adecuado conocimiento del medio en el que se vive desde la perspectiva de su profesión puede ayudar al usuario, no sólo a decidir casi por sí mismo qué camino tomar en su labor de inserción, sino a intuir desde ahora qué puesto podrá ocupar en su situación profesional futura y con qué posibilidades cuenta. Siendo conscientes de ello, se han realizado las actuaciones que se detallan a continuación

1.1 Identificación de sectores de actividad

Para detectar todos los sectores de actividad que dispongan de puestos de trabajo compatibles con los perfiles profesionales de los/as trabajadores/as desempleados/as e identificar el máximo número de sectores portadores de empleo y sus características en el entorno socioeconómico seleccionado para la prospección. Con ello logramos:

- Identificar las características y necesidades del tejido empresarial local.
- Descubrir los sectores en expansión y los sectores representativos de la economía local.
- Desarrollar un mapa de oportunidades de empleo disponibles en el mercado de trabajo local.

1.2 Observar permanentemente la evolución del Mercado de Trabajo Local a través de:

- ✓ Lectura de prensa local y especializada.
- ✓ Análisis de las ofertas y demandas de empleo.
- ✓ Contactos con organismos e instituciones de carácter socioeconómico: oficinas de empleo, servicios de colocación, cámaras de comercio, diputaciones o gobiernos autónomos, etc.
- ✓ Relación con los políticos locales y otros actores de la escena socioeconómica, agentes sindicales, presidentes de asociaciones empresariales, responsables de centros de formación, etc.
- ✓ Acceso a soportes de información: anuarios, catálogos, bases de datos de empresas y empleos, estudios prospectivos, etc.
- ✓ Intercambio de información con otros servicios o equipos que trabajen en la misma dirección.

2. Intermediación laboral

Las acciones de intermediación laboral tendrán como objetivo fundamental impulsar el acercamiento al mercado de trabajo de los usuarios, así como cubrir las necesidades de personal de las empresas contratantes.

Para cumplir este objetivo, la captación de ofertas será fruto de una acción planificada del personal técnico y dirigida hacia cualquier tipo de empleador que forme parte del tejido empresarial de la zona de influencia y que, por su actividad económica y sus características propias, tenga alguna probabilidad de demandar personal con un perfil cercano a nuestros usuarios.

Para detectar los sectores más interesantes para la realización de las acciones de promoción y captación se estudiarán las siguientes variables:

- Áreas de búsqueda de empleo de nuestros usuarios. Se tendrán en cuenta, todos los sectores y puestos, que por sus características pudieran ajustarse a sus diferentes perfiles profesionales, lo que nos permite obtener:
 - Principales grupos de ocupaciones demandadas.
 - Principales sectores de interés
- Las principales fuentes de reclutamiento, utilizadas por las empresas para seleccionar su personal: anuncios en prensa, portales de empleo (Infojobs, etc), Servicios de Empleo locales, ETT's., consultoras, etc.
- Diferentes publicaciones: Se utilizarán fundamentalmente los datos ofrecidos por las diferentes administraciones publicas de carácter autonómico y/o local relacionadas con el empleo (ej: observatorios de empleo), así como otros informes económicos-sociales elaborados por los respectivos Consejos Económicos Sociales de las diferentes comunidades autónomas. Asimismo, se analizará la información de actualidad aparecida en los diferentes medios de comunicación, fundamental para poder valorar las últimas tendencias del mercado de trabajo y conocer sus oportunidades.

- Tendencias estacionales del mercado de trabajo, es decir aquellas necesidades de contratación que surgen en determinadas épocas del año.

Fundamentalmente durante periodos estivales, para cubrir las vacaciones del personal de diferentes organizaciones.

Para llevar a cabo la función de intermediación. con el objetivo de impulsar el acercamiento a las empresas, se realizarán las siguientes acciones:

A) Difusión

Uno de los aspectos más importantes para la captación de ofertas es la difusión que se haga del Servicio, especialmente entre el tejido empresarial de la zona. Para ello hay que tener en cuenta las características de las empresas a las que va dirigida la información y el resto de servicios que hay en el mercado que también ofrecen servicios similares (consultoras, ETT's, etc). El propósito de la información inicial es darse a conocer con una información básica en la que se señalen los aspectos diferenciales que nuestro servicio les ofrece a las empresas.

B) Contacto telefónico

Paralelamente a la acción de difusión, se desarrollará la principal vía de presentación/recuerdo del servicio que es la telefónica. Es la vía más rápida y quizás también más práctica.

En esta fase, además de intentar conseguir la visita, se pretenden conseguir los siguientes objetivos secundarios:

- Proporcionar / recordar información del programa y los servicios que ofrece a las empresas.
- Conocer las necesidades de las empresas en materia de RR.HH.
- Obtener información de la empresa.
- Establecer comunicación/colaboración entre ambas organizaciones.
- Concienciar a las empresas de la importancia de su colaboración e impulsarlas a trabajar con nosotros.
- Captar sus ofertas de empleo.

C) Visitas de presentación del servicio

El siguiente paso será realizar la entrevista personal entre el personal técnico y, normalmente, el responsable de las funciones dentro del área de recursos humanos de la empresa (Técnico de RRHH, Resp. RRHH, Resp. Personal, Gerencia) donde los objetivos se centrarán entorno a:

- Conseguir establecer el acuerdo de colaboración entre las empresas y el Servicio para la gestión de los procesos de selección de las empresas.
- Establecer el inicio de una relación entre entidades.

D) Acciones de fidelización del servicio

De las acciones de fidelización o de recuerdo del servicio, que se realizarán podemos destacar las 3 siguientes:

- Mailing en los que se envía un boletín, con información de utilidad o de interés para las distintas empresas contactadas, con una frecuencia de entre 1-2 meses aproximadamente.

- Llamadas telefónicas a los responsables de personal, motivadas fundamentalmente por la observación de alguna oferta de empleo.
- Presentación personal en las oficinas de la empresa.

9. EXPERIENCIA ACREDITADA DE LOS/AS TÉCNICOS Y DE LA ENTIDAD EN ACCIONES DE ORIENTACIÓN, EMPLEABILIDAD E INTERMEDIACION LABORAL

Tal y como establece la Orden 178/2021, de 14 de diciembre, para la realización de actuaciones de mejora de la empleabilidad y la inserción dirigidas a colectivos vulnerables, la entidad beneficiaria deberá adscribir al proyecto, como mínimo un/a técnico/a cuando el contingente de personas usuarias a atender se encuentre entre el mínimo de 50 y 100, manteniéndose la ratio mínima 1 técnico/a cada 100 personas usuarias para contingentes superiores.

La agencia de colocación, cuenta actualmente con un Técnico Titulado Universitario Superior, o Grado equivalente para llevar a cabo el Programa Valdepeñas, Empléate, contratado en la categoría profesional adecuada al nivel de la titulación requerida para el desempeño de las actuaciones demandadas.

Asimismo, el Técnico que atiende a los/as usuarios/as cuentan con una experiencia mínima de 6 meses en programas de empleo y/o gestión de recursos humanos.

En cuanto a la entidad, el proyecto “Valdepeñas, Empléate” estará englobado en la Concejalía de Desarrollo Empresarial donde se viene desarrollando diversas actuaciones de asesoramiento a desempleados, de inserción laboral (tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, formación... etc.)

Entre otros, se han llevado a cabo los siguientes servicios:

- Agencia Local de Empleo y Desarrollo Local
- Centro Local de Innovación y Promoción Económica Local (CLIFE)
- Acciones de Orientación para el Empleo y Asistencia para el Autoempleo (OPEA)
- Centro de la Mujer (Unidad de Empleo).
- Programas Experimentales en Materia de Empleo
- Itinerarios formativos POEFE

10. HERRAMIENTAS DE EVALUACION DEL GRADO DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS USUARIAS

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal, el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de los/as usuarios/as, la Carta de Servicios de la Unidad de Desarrollo Empresarial (<https://sedeelectronica.valdepenas.es/Modernizacion/Sede/Sede.nsf/wvDocumentos/15?OpenDocument>), unidad en la que se ubica la Agencia de Colocación de dicho Ayuntamiento.

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.

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.

Son instrumentos para la 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.

Dicha Carta de Servicios, tiene entre sus objetivos “promover la participación ciudadana e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y/o sugerencias, así como “ofrecer un conjunto de indicadores que permitan la evaluación de la prestación de los servicios”.

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 comunice 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.