

## CARTA DE SERVICIOS DE LA CONCEJALÍA DE EMPLEO Y FORMACIÓN

En el marco del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Boadilla del Monte la Concejalía de Empleo y Formación, con el asesoramiento de la Concejalía de Calidad, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos de Boadilla del Monte.

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de cuatro años desde su publicación, previamente a su renovación será necesario informar a la Concejalía de Calidad sobre el cumplimiento del compromiso de Calidad.

Si tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento le rogamos nos lo haga llegar a la Concejalía de Calidad, por medio de la web, [www.ayuntamientoboadilladelmonte.org](http://www.ayuntamientoboadilladelmonte.org).

### **1) INTRODUCCIÓN:**

#### **Misión:**

Somos un servicio dirigido a fomentar el desarrollo local a través del Empleo y la formación, así como el apoyo a la consolidación y expansión del tejido empresarial del municipio.

#### **Visión:**

La Concejalía de Empleo y Formación quiere ser un referente en materia de creación de empresas y mejora del empleo en el municipio. Para ello, contamos con un equipo joven y dinámico, que adapta sus esfuerzos a las necesidades reales del municipio.

### **2) SERVICIOS PRESTADOS:**

Nuestras áreas de actuación son las siguientes:

#### **a) Empleo**

**Agencia de Colocación Nº 1300000008, autorizada por el Servicio Público de Empleo**

La Agencia de Colocación del Ayuntamiento de Boadilla del Monte trabaja de forma coordinada con los Servicios Públicos de Empleo, llevando a cabo las actividades de Intermediación Laboral y Orientación para la búsqueda de empleo.

#### **Intermediación Laboral.**

Los técnicos de la Agencia de Colocación ponen en contacto a empresas y trabajadores para su colocación, a través del Portal de Empleo SILBO: <https://silbo.aytoboadilla.com>. Se trata de un servicio totalmente gratuito para ambas partes.

La Agencia de Colocación del Ayuntamiento de Boadilla del Monte facilitará a las empresas los candidatos con el perfil requerido para cada puesto de trabajo en el menor tiempo posible, desde la fecha de validación de la oferta de empleo.

## Orientación Laboral

Se facilita información, mediante atención individual o grupal, sobre el desarrollo de itinerarios de inserción profesional, elaboración del Currículum Vitae, salidas profesionales, cómo afrontar la entrevista de selección y ofertas de empleo público y privado, entre otras materias.

## Observatorio Local de Empleo

El Observatorio Local de Empleo de Boadilla del Monte es una iniciativa de la Concejalía de Empleo y Formación, cuyo principal objetivo es la recogida y difusión de información sobre la evolución del empleo en el municipio.

## Jornadas, Talleres y Eventos

Se organizan jornadas, talleres y eventos informativos de diversa temática relacionados con la búsqueda de empleo.

## Servicio de asesoramiento laboral a Trabajadores

Objetivo: asesoramiento laboral en materias como: Modalidades de Contratos de Trabajo, derechos y deberes del trabajador frente al contrato de trabajo (jornadas, excedencias, despidos, reclamaciones por despido, indemnizaciones, entre otras) y Régimen Especial de Empleados de Hogar.

## Publicaciones

Se elaboran puntualmente publicaciones de interés para apoyar las actuaciones citadas en materia de Empleo.

## b) Desarrollo Empresarial

### Asesoramiento y acompañamiento en la elaboración del plan de empresa.

Objetivo: determinar la viabilidad de la idea de negocio (estructuración, análisis económico-financiero, entre otras).

### Información y asesoramiento empresarial.

Se facilita información sobre aspectos de interés para la gestión empresarial: formas jurídicas, fiscalidad y trámites de constitución; ayudas y subvenciones públicas; fórmulas de financiación empresarial, entre otras.

### Constitución de empresas a través de Internet.

El Área de Desarrollo Empresarial pertenece a la Red PAE (Punto de Asesoramiento al emprendedor), por lo que puede tramitar la constitución telemática de Sociedades Limitadas Nueva Empresa (S.L.N.E.) y Sociedades de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), Sociedades Civiles, Comunidades de Bienes, altas y bajas de Autónomos y cese de Sociedades Limitadas. Entre otras ventajas, la empresa puede estar creada en el plazo de 48 horas desde la firma notarial.

## Formación empresarial.

Se organizan regularmente, jornadas, cursos y seminarios para emprendedores y empresarios, relacionados con la puesta en marcha de negocios, su organización y gestión.

## Gestión integral del Centro de Empresas Municipal

Se realizan todas las funciones relativas a la cesión de uso de despachos, alquiler de salas de reuniones y de formación, gestión, funcionamiento y control de los servicios ofertados a los empresarios ubicados en el Centro de Empresas Municipal.

## Servicio de asesoramiento laboral a Empresas y Emprendedores

Objetivo: asesoramiento laboral en materias como: Modalidades de Contratos de Trabajo, derechos y deberes del trabajador frente al contrato de trabajo (jornadas, excedencias, despidos, reclamaciones por despido, indemnizaciones, entre otras) y Régimen Especial de Empleados de Hogar.

## Publicaciones.

Existen a disposición de los empresarios y emprendedores de Boadilla, diversas publicaciones, guías y manuales realizados para dar apoyo y orientación en todo el proceso de creación de negocios.

### c) Formación

#### Formación profesional para el empleo.

Cursos de Formación Profesional para el Empleo dirigidos a la adquisición, mejora y actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales de los trabajadores ocupados o desempleados, que permitan mejorar su cualificación y facilitar su inserción laboral en el mercado de trabajo.

### 3) DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS:

Los ciudadanos de Boadilla del Monte tiene derecho:

A ser informados de cuantas actividades se desarrollen por la Concejalía, y a solicitar según sus necesidades los servicios que se prestan, tanto desde el área de desarrollo empresarial como desde las áreas de Empleo y Formación.

Al respeto a la intimidad personal y al correcto tratamiento de datos confidenciales. A formular sugerencias y plantear reclamaciones y/o agradecimientos respecto de sus relaciones con la Concejalía.

En caso de participar en alguna de estas iniciativas, los ciudadanos de Boadilla del Monte aceptan y asumen:

El compromiso de respetar las obligaciones que implican la percepción de dicho servicio (asistencia, puntualidad, uso adecuado de las instalaciones, corrección en el trato con otras personas...).

#### 4) NORMATIVA ESPECÍFICA:

Nuestras actividades quedan sometidas a la normativa que resulte de aplicación por tratarse de actuaciones desarrolladas por una Administración Pública de ámbito local, y por cuanto legislación y regulación sea de aplicación en la ejecución de nuestras actividades (p.e., órdenes reguladoras de subvenciones; convenios de colaboración con distintas Consejerías de la Comunidad de Madrid, etc.).

La Agencia de Colocación del Ayuntamiento de Boadilla del Monte se rige por el Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las Agencias de Colocación.

#### 5) COMPROMISOS DE CALIDAD:

El objetivo último de nuestras actuaciones es el fomento del empleo en el municipio. Para la consecución de dicho objetivo, nos basamos en los siguientes compromisos:

**Área de Empleo:** el compromiso es el apoyo a la contratación por cuenta ajena, mediante la intermediación entre empresas y particulares, que ofertan y demandan empleo respectivamente. El personal técnico de la Agencia de Colocación facilitará a las empresas los candidatos más idóneos para cubrir el puesto ofertado en el menor tiempo posible, desde la fecha de validación de la oferta de empleo.

**Área de Promoción Empresarial.** Su compromiso es la *potenciación y el desarrollo del autoempleo* mediante la información, constitución y asesoramiento a los emprendedores en la creación de su propio negocio; también favorece el desarrollo empresarial y comercial del municipio, y apoya la consolidación de las empresas ya existentes.

#### - Evaluación de nuestra gestión:

Evaluación de los servicios y compromisos destacados en la presente carta por medio de la implantación de indicadores de calidad, auditorías internas, a través de la publicación anual de la Memoria de la Agencia de Colocación Municipal, y por medio de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.

#### 6) INDICADORES DE CALIDAD:

Principales indicadores de calidad de los servicios prestados:

##### Área de Empleo

- **Contrataciones.** Iguales o superiores a 20 personas al trimestre.
- **Grado de satisfacción con el servicio.** Igual o superior al 50% respecto a demandantes de empleo encuestados e igual o superior al 75% respecto a las empresas y empleadores encuestados.
- **Orientación Laboral** Grado de Satisfacción Igual o superior al 70%.

## Área de Desarrollo Empresarial.

- **Asesoramiento Empresarial.** Grado de satisfacción igual o superior al 60% de los encuestados.
- **Punto de Asesoramiento e Inicio de la Tramitación (P.A.I.T.).** Grado de satisfacción igual o superior al 70% de los encuestados.
- **Jornadas de información empresarial.** Informar cada semestre a 40 ó más personas.

### NECESITAMOS TU OPINION:

El Ayuntamiento para recibir quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, dispone de varias vías:

- [www.ayuntamientoboadilladelmonte.org](http://www.ayuntamientoboadilladelmonte.org). Buzón de sugerencias.

- Registro General: C/ José Antonio, 42. De 9:00 a 14:30 h. y jueves de 9:00 a 17:00 h.

### Centro de Empresas Municipal

C/ Francisco Alonso, 2.

Horario: lunes a viernes de 9:00 a 14:30 horas y jueves de 9:00 a 17:00 h.

### Empleo y Formación:

Teléfonos: 91 372 62 70 / 91 632 69 13.

**Empleo:** [agcolocacion@aytoboadilla.com](mailto:agcolocacion@aytoboadilla.com)

**Formación:** [formacion@aytoboadilla.com](mailto:formacion@aytoboadilla.com)

### Desarrollo Empresarial:

Teléfono: 91 372 62 70. [empresas@aytoboadilla.com](mailto:empresas@aytoboadilla.com)

[pait@aytoboadilla.com](mailto:pait@aytoboadilla.com)

### DONDE ESTAMOS

#### Centro de Empresas Municipal

Estación ML "Ferial de Boadilla"

Líneas Interurbanas 571, 573, 574, 575 y Línea Urbana 1

Acceso desde las Autovías M-40, M-50 y M-501

Acceso desde las carreteras M-516 y M-513

Boadilla del Monte, 24 de Mayo de 2017

Fdo. Digitalmente: José Sánchez Lobato

Concejal de Juventud, Empleo, Formación y Relaciones Institucionales