

## Servei Valencià d'Ocupació i Formació

*RESOLUCIÓ de 25 de setembre de 2017, del director general del SERVEF, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del Servei Valencià d'Ocupació i Formació. [2017/8405]*

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a fi de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i resultats dels seus plans i programes i la seua corresponent publicitat.

En el capítol III de l'esmentat decret es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis, com un instrument de millora contínua dels serveis, per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis es gestionarà de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la qual s'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Carta de Serveis dels Centres de Formació del SERVEF, ha sigut promoguda per la Subdirecció General de Formació Professional per a l'Ocupació i elaborada pels directores i directores dels centres de formació, amb la col·laboració de personal tècnic de la Càtedra INNOVA SERVEF-Universitat de València. En l'elaboració del document s'han seguit les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, anteriorment citat.

Els centres de formació professional del Servei Valencià d'Ocupació i Formació, tenen com a objecte afavorir la inserció laboral i el desenvolupament professional de les treballadores i els treballadors, prioritàriament en situació de desocupació, i oferir-los serveis i programes formatius per a facilitar les seues possibilitats d'incorporació al mercat laboral. En aquests centres es realitzen actuacions dirigides a treballadors, tant desocupats com ocupats, professionals i empreses, relacionades amb la planificació, la formació i la mobilitat acadèmica i aspiren a ser referent en formació professional per a l'ocupació a la Comunitat Valenciana.

Per tot allò que s'hi ha exposat, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 del citat Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc:

### *Primer*

Aprovar la Carta de Serveis dels Centres de Formació del SERVEF.

### *Segon*

La Carta de Serveis dels Centres de Formació del SERVEF estarà a disposició de la ciutadania per mitjà de publicacions que es facilitaràn en les distintes dependències d'aquesta Conselleria i del SERVEF, en les oficines Prop d'atenció a la ciutadania i a través la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sense perjudi d'altres accions de comunicació que pogueren realitzar-se.

### *Tercer*

La present Resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 25 de setembre de 2017.– El director general del SERVEF: Enric Nomdedéu i Biosca.

## Servicio Valenciano de Empleo y Formación

*RESOLUCIÓN de 25 de septiembre de 2017, del director general del SERVEF, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio Valenciano de Empleo y Formación. [2017/8405]*

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios, como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

La Carta de Servicios de los Centros de Formación del SERVEF, ha sido promovida por la Subdirección General de Formación Profesional para el Empleo y elaborada por los directores y directoras de los Centros de Formación, con la colaboración de personal técnico de la Cátedra INNOVA SERVEF-Universitat de València. En la elaboración del documento se han seguido las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

Los centros de formación profesional del Servicio Valenciano de Empleo y Formación, tienen como objeto favorecer la inserción laboral y el desarrollo profesional de las trabajadoras y los trabajadores, prioritariamente en situación de desempleo, ofreciéndoles servicios y programas formativos para facilitar sus posibilidades de incorporación al mercado laboral. En estos centros se realizan actuaciones dirigidas a trabajadores, tanto desocupados como ocupados, profesionales y empresas, relacionadas con la planificación, la formación y la movilidad académica y aspiran a ser referente en formación profesional para el empleo en la Comunitat Valenciana.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

### *Primero*

Aprobar la Carta de Servicios de los Centros de Formación del SERVEF.

### *Segundo*

La Carta de Servicios de los Centros de Formación del SERVEF estará a disposición de la ciudadanía por medio de publicaciones que se facilitaràn en las distintas dependències de esta conselleria y del SERVEF, en las oficinas Prop de atención a la ciudadanía y a través la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicació que pudieran realizarse.

### *Tercero*

La presente resolución se publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 25 de septiembre de 2017.– El director general del SERVEF: Enric Nomdedéu i Biosca.