

BORRADOR DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS SERVEF DE FORMACIÓN.



ÍNDICE

0.	Unidad responsable de la carta e información de contacto	1
1.	Título	1
2.	Compromiso institucional.....	1
3.	Mensaje general	2
4.	Relación de servicios.....	2
5.	Compromisos de calidad [C] ofrecidos, descripción de indicadores [I] y valores objetivos.....	3
6.	Ayúdenos a prestar un mejor servicio.....	4



Carta de servicios de los Centros SERVEF de Formación Borrador

0. Unidad responsable de la carta e información de contacto

Esta Carta de Servicios es una iniciativa de la Dirección General del Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF) que ha contado con el asesoramiento técnico y la coordinación de la Subdirección General de Formación Profesional para el Empleo.

Ha sido elaborada por los Directores y Directoras de dichos Centros de Formación bajo la coordinación de Rosa María López Pérez, Subdirectora General de Formación Profesional para el Empleo y con la colaboración de personal técnico de la Cátedra INNOVA SERVEF-Universitat de València como facilitadores del proceso.

Para más información:

Rosa María López Pérez
Av. Navarro Reverter, núm 2 - 46004 Valencia
Teléfono: 961971026
Correo electrónico: sgformacion@gva.es

En este documento se recoge el texto propuesto para su informe según lo previsto en el artículo 17.2 del 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.

Texto de la Carta de Servicios

1. Título

Carta de servicios de los Centros SERVEF de Formación.

2. Compromiso institucional

Los centros de formación profesional del Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF), 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. Los centros SERVEF de formación, aspiran a ser referente en formación profesional para el empleo en la Comunitat Valenciana.

Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.



3. Mensaje general

La Administración Pública Valenciana ha de adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y por eso ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y con este fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar repuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen los ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

4. Relación de servicios.

Los centros propios de formación del SERVEF realizan actuaciones dirigidas a trabajadores, tanto desempleados como ocupados, profesionales y empresas, relacionadas con la planificación, la formación y la movilidad académica. Los servicios prestados son:

Servicios para el alumnado y profesionales

1. Impartir una oferta formativa, en sus distintas modalidades, que permita adquirir las competencias y la cualificación profesional pertinente, para obtener certificados de profesionalidad, especialidades formativas, así como la formación conducente a la obtención de carnés profesionales.
2. Tramitar los certificados de profesionalidad y los expedientes de Acreditación Parcial Acumulable (APA).
3. Facilitar un servicio de intérprete de lengua de signos (en colaboración con FESORD) en acciones formativas, cuando lo solicite el interesado.
4. Difundir, a través de la página web de cada centro de formación su oferta y cualquier otra información de interés sobre el mismo.
5. Asesorar, al potencial alumnado, sobre las características de la oferta formativa.
6. Informar y tramitar las ayudas económicas al alumnado.
7. Informar y gestionar el módulo de Prácticas Profesionales no Laborales, colaborando en la búsqueda de empresas para que el alumnado pueda realizar prácticas.
8. Fomento de las especialidades del Centro mediante la realización de jornadas de puertas abiertas, ferias, divulgación de guías informativas de programación anual, etc.

Servicios para empresas, organizaciones e instituciones

9. Informar a las personas interesadas en los procedimientos de acreditación de competencias profesionales por experiencia laboral y vías no formales de formación, de las convocatorias vigentes, indicando las vías por las que pueden mantenerse informados y de los procedimientos a seguir para su inscripción.
10. Gestionar y supervisar las acciones formativas de las entidades colaboradoras del SERVEF.
11. Informar, a entidades y profesionales, sobre el procedimiento para la acreditación e inscripción de centros colaboradores del SERVEF y la inscripción en el Registro de Centros y Entidades de Formación para el empleo.
12. Informar a las empresas, organizaciones e instituciones en materia de formación profesional para el empleo.

5. Compromisos de calidad, indicadores y valores objetivo

C1	Garantizamos la adecuación de la oferta formativa	
I1.1	Tasa de admisión	Valor objetivo
		80%
I1.2.	Tasa de éxito	Valor objetivo
		75%

C2	Proporcionamos un servicio de intérprete de lengua de signos (*) En colaboración con FESORD y en aquellas acciones formativas cuando lo solicite el interesado.	
I2	Porcentaje de servicios prestados	Valor objetivo
		99%

C3	Nos comprometemos a incrementar las iniciativas de difusión de las actividades y de especialidades formativas del centro	
I3	Incremento de las iniciativas de difusión	Valor objetivo
		>5%

C4	Nos comprometemos a que la información del centro esté disponible en el portal web del centro 24 horas al día 7 días por semana (*) (*) las paradas técnicas de la web se comunicarán con 24 horas de antelación	
I4	Tasa de disponibilidad de la información del centro online	Valor objetivo
		90%

C5	Garantizamos la evaluación técnica de la acción formativa por parte del personal técnico del centro de formación	
I5.1	Tasa de evaluación técnica de la acción formativa	Valor objetivo
		90%
I5.2	Seguimiento de las acciones formativas	Valor objetivo
		80%

C6	Garantizamos la evaluación de la acción formativa por parte del alumnado	
I6	Tasa de evaluación académica	Valor objetivo
		75%

C7	Garantizamos la información personalizada sobre el procedimiento para la homologación, acreditación de centros colaboradores del SERVEF y la inscripción en el Registro de Centro y Entidades de Formación para el empleo	
I7	Tasa de asesoramiento	Valor objetivo
		90%

6. Ayúdenos a prestar un mejor servicio (Medidas de subsanación o compensación y datos de contacto)

Si tuviera cualquier problema o duda, o bien desea aportar alguna sugerencia tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta puede ponerse en contacto con nosotros enviándonos un correo electrónico a la siguiente dirección: servef@gva.es.

También puede utilizar los impresos normalizados que, para ello, encontrará en cualquiera de las oficinas del registro de la Generalitat Valenciana

Dónde estamos

Sede Central

Calle Navarro Reverter, 2 46004 VALENCIA



Tel. 012 www.servef.es

ALICANTE

CSF Alicante

C/ Fernando Madroñal, 50 03007 - Alicante

965 937 170 csfalicante@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/csf-alicante>

CSF Elche

Camino de Ferrández, 5 03271 - Elche

966 912 505 centreservefelx@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/csf-elche>

CSF Elda

C/ Romero, s/n 03600 - Elda

966 957 500 cf_elda@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/csf-elda>

CSF Orihuela

Paraje Escorratel, 13-A 03317 - Orihuela

966 748 305 csf_orihuela@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/csf-orihuela>

CASTELLÓN

CIPFP Benicarló

Avenida de las Cortes Valencianas, 2 12580 - Benicarló

964 405 750 csf_benicarlo@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/cipfp-benicarlo>

CSF Castellón

C/ Venècia, 35 12006 - Castellón de la Plana

964 399 120 cf_castello@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/csf-castellon>

VALENCIA

CSF Aldaia

961 207 282 csf_aldaia@gva.es

C/ Ricardo Fuster Fuster, S/N 46960 - Aldaia (Valencia)

<http://www.servef.gva.es/web/csf-aldaia>

CIPFP Catarroja

C/ San Vicente Ferrer, 1-Bis. 46470 - Catarroja

961 924 910 csf_catarroja@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/cipfp-catarroja>

CSF Gandía

Carrer d'Oliva, 47 46702 - Gandía

962 829 680 csf_gandia@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/csf-gandia>

CSF Ontinyent

Ctra. Bocairent, S/N 46870 - Ontinyent

962 919 430 csf_ontinyent@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/csf-ontinyent>

CRNFP Paterna

C/ Ciudad del Ferrol S/N - Pol. Industrial Fuente del Jarro 46988 - Paterna

961 207 250 servef_crnfp_paterna@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/crnfp-paterna>

CSF Picanya

Alquería del Moret, 43 46210 - Picanya

961 923 950 cfpicanya@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/csf-picanya>

CSF Valencia Norte

C/ Pintor Vilar, 1 entresuelo 46010 - Valencia

961 207 200 csf_valencianord@gva.es <http://www.servef.gva.es/web/csf-valencia-nord>