



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA



Presentación de la Carta de servicios de los Centros  
SERVEF de Formación para el empleo:  
Objetivo, modelo de elaboración y resultados alcanzados

Rocío Briones Morales

*Directora General d'Ocupació i Formació del SERVEF*

Rosa López Pérez  
*Subdirectora General de Formació Profesional SERVEF*

Rafa García Martínez  
*Director Oficina de Polítiques para la Excelencia - UV*

El plan estratégico del **Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF)** establece que su visión es llegar a convertirse en un referente básico en materia de empleo para ciudadanos y empresas por:



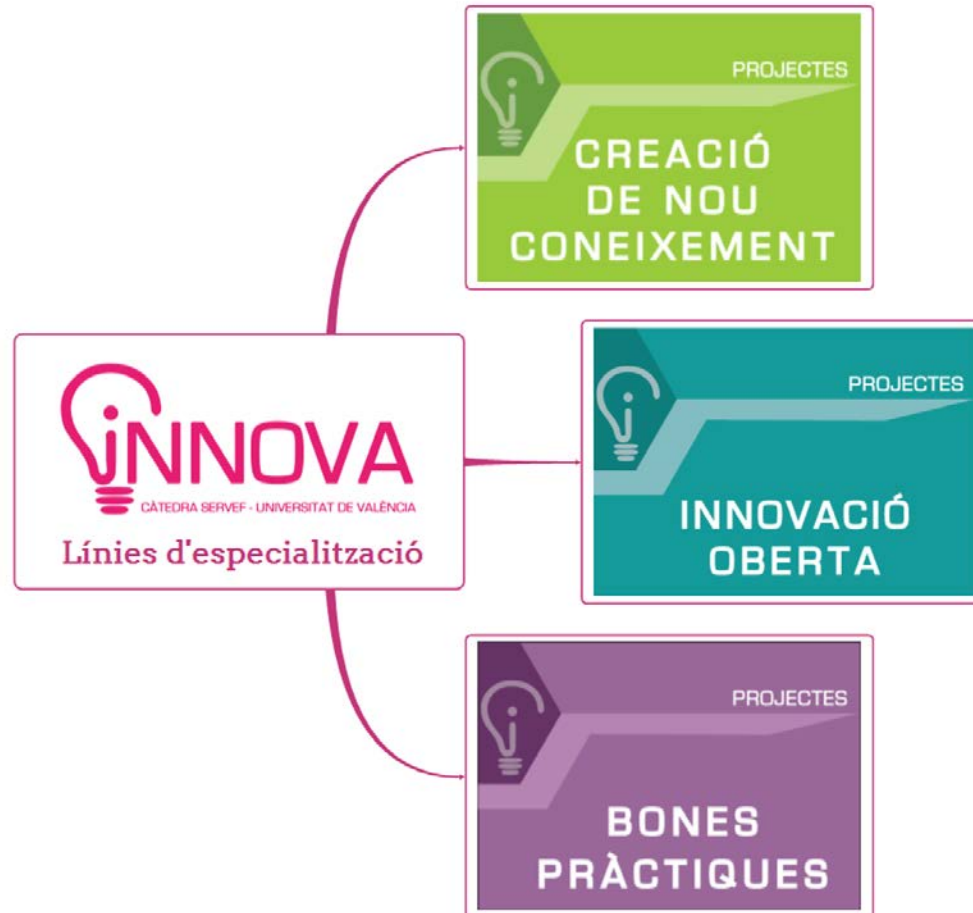
- 💡 su modelo colaborativo,
- 💡 la prestación de servicios personalizados y de valor,
- 💡 su equipo humano comprometido y calificado.
- 💡 la búsqueda de la innovación continua

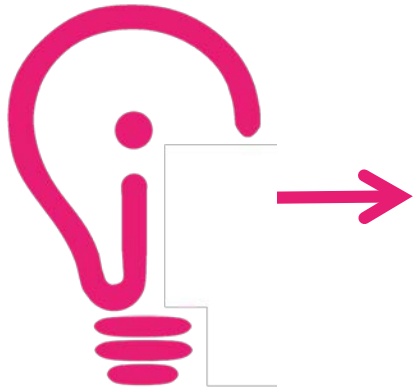


La **Universitat de València**, es una institució comprometida con el desenvolupament de la societat valenciana, y, como tal, pretende liderar, desde el ámbito que le es propio, el cambio hacia un nuevo modelo social y económico en el territorio, más intensivo en conocimiento y generador de empleabilidad y de productividad.



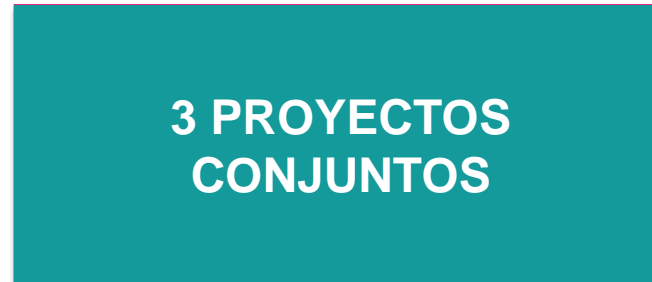
En 2016 se formalizó un convenio para la creación de la **Cátedra INNOVA** que ha permitido crear un equipo de trabajo interinstitucional (SERVEF-UV) que trabaja en las tres líneas de especialización que establece su plan estratégico, con la finalidad de crear un ecosistema de innovación social donde probar nuevos productos formativos con usuarios reales que contribuyan a **aumentar la calidad y el valor del modelo de servicios del SERVEF.**





Analizar el potencial innovador de los Centros SERVEF de Formación (CSF) y contribuir a valorizarlo





**Cartas de Servicio CFS**

**Observatorio de Buenas Prácticas**





La **Carta de Servicios de los Centros de Formación para el Empleo** es uno de los instrumentos específicos innovadores desarrollados conjuntamente por la Cátedra INNOVA y la Dirección General del SERVEF.





Este resultado supone un paso firme en el diseño de la arquitectura de servicios personalizados y de alto valor añadido para los ciudadanos y ciudadanas que, de acuerdo, con la visión del SERVEF explicitada al comienzo de esta presentación, alumbran esta nueva etapa de gestión.

# Elaboración de la Carta de Servicios de los Centros de Formación del SERVEF



GENERALITAT  
VALENCIANA

## **Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación**

*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. [2016/2636]*

## Fortalezas

Existe una normativa y criterios claros y sencillos para su aplicación

Sistema PÚBLICO de reconocimiento y acreditación de la calidad

## Oportunidades

Impacto autonómico de su elaboración para darse a conocer como **servicios innovadores** (con sistema de gestión e instrumentos de mejora)

## DAFO

## Debilidades

40 cartas publicadas en toda la GVA (3 < 2017 +- 5%)

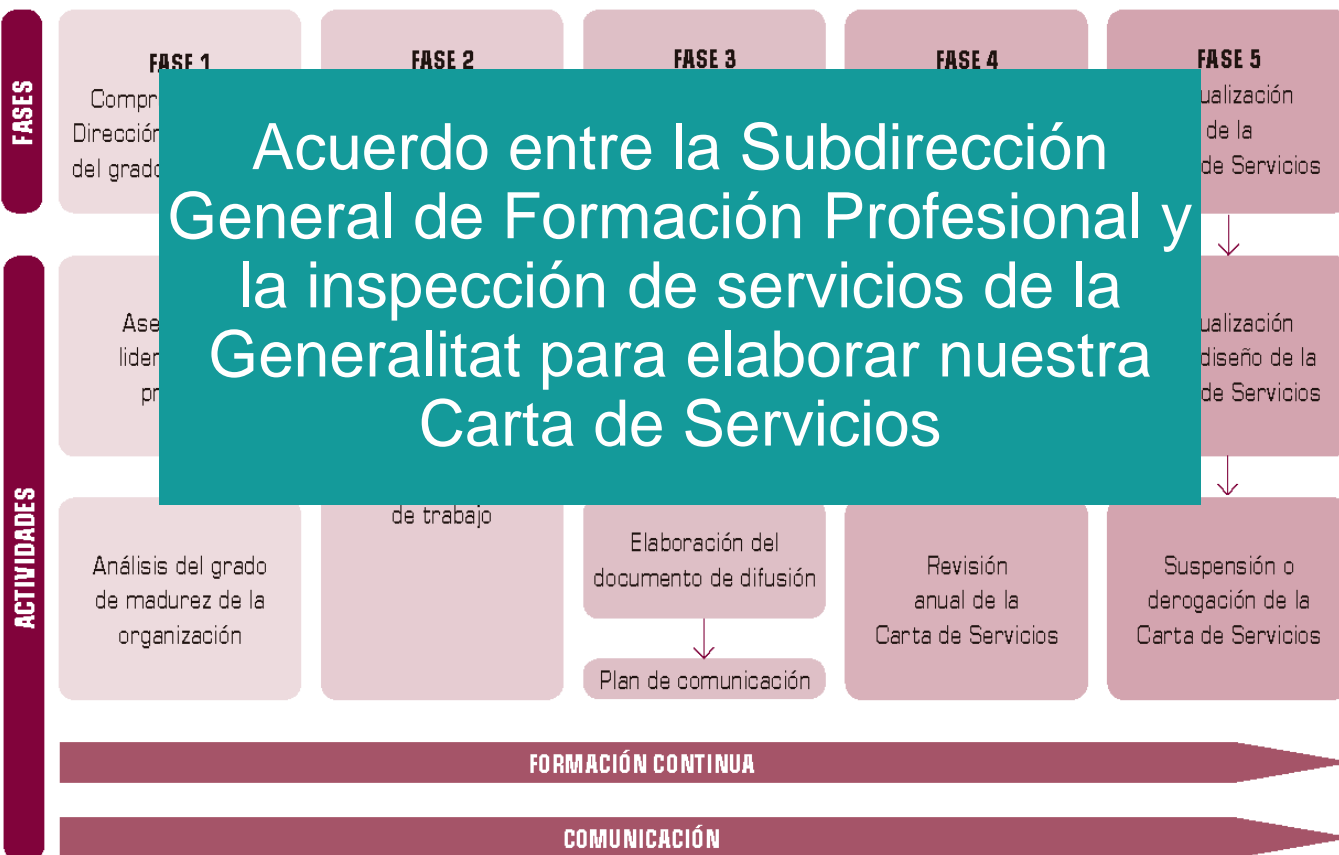
## Amenazas

Posibilidad de cambios en la metodología Generalitat Valenciana 2013

Projecto Cartas de Servicios:  
Metodología para su elaboración



## ELABORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS



GENERALITAT  
VALENCIANA

dar a conocer a la ciudadanía los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos

vertiente externa

instrumento de mejora de los servicios públicos mediante compromisos de calidad (indicadores de satisfacción de expectativas y necesidades)

**Art 14  
Fines  
Cartas de  
Servicios**

establecer un proceso de análisis permanente de la evolución del cumplimiento de los compromisos de calidad formulados

vertiente interna



GENERALITAT  
VALENCIANA

## CAPÍTULO III

### *El sistema de gestión de las cartas de servicios*

#### *Artículo 13. Definición y enfoque del sistema de gestión*

1. Las cartas de servicios, que tienen como finalidad la mejora continua de los servicios, son instrumentos de gestión que las organizaciones públicas informan y comprometen a la ciudadanía sobre la calidad de los servicios que gestionan y prestan, así como sobre los recursos, costes y expectativas de la actividad pública.

Instrumento de mejora de los servicios

2. 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 relativa a los servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada. El sistema de gestión de los servicios públicos y materia de gestión de los servicios se gestionará de manera responsable en materia de gestión de los servicios públicos y estará soportada por un modelo de gestión colaborativa, en la que se irán introduciendo cambios que permitan adaptarse 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.

Sistema de gestión centralizado

3. Los compromisos de calidad, en tanto que elementos esenciales de las cartas de servicios, se definirán en función de aquellas condiciones y niveles de calidad que permitan garantizar la prestación de servicios públicos, dando respuesta a las necesidades de la ciudadanía, siempre un plus de calidad sobre las condiciones mínimas exigidas por las normas que los regulan.

Compromisos de calidad



GENERALITAT  
VALENCIANA

## a) Información de carácter general

1) **Título, mensaje general**, común a todas las cartas, y el **compromiso institucional** expresado por el responsable máximo del SERVEF

2) Relación de los **servicios, prestaciones o procedimientos** objeto de la carta

3) **Formas de colaboración o participación ciudadana** en relación con los servicios tratados en la carta

4) **Formas de presentación de quejas y sugerencias** por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios



GENERALITAT  
VALENCIANA



# Metolodgía elaboración

## 1) Darse de alta en la plataforma académica:



- Permite acceder a toda la documentación de este grupo de trabajo, facilita su coordinación y el seguimiento de las tareas.
- Es posible contar con un sistema de gestión de dudas sobre el proceso mediante un FAQ, foros o correo electrónico

- <https://aulavirtual.uv.es/>
- Seleccionar Usuarios Externos.



## Aula Virtual UV (Moodle)

### NAVEGACIÓN

#### Página Principal

- Búsqueda
- ▶ Cursos

### AVISOS RECIENTES

Habilitado el almacenamiento de notas privadas

9 de feb, 08:53 Aula Virtual

Novetats en l'Aula Virtual de la Universitat de València

14 de sep, 14:03 Aula Virtual

Actualització de la docència en Aula Virtual

14 de sep, 10:13 Aula Virtual

Temas antiguos ...

### Entrar al sitio

- Usuarios de la Universidad
- Usuarios externos

# Càtedra Innova SERVEF-UV: Centres de Formació

[Àrea personal](#) ▶ [Els meus cursos](#) ▶ [Comunitats](#) ▶ [Centres de Formació Servef](#)

Activa edició

## NAVEGACIÓ

- Àrea personal
  - ▀ Pàgina d'inici
  - ▶ Aula Virtual
  - ▶ Els meus cursos

## ADMINISTRACIÓ

- ▾ Administració del curs
  - ⚙ Edita paràmetres
  - ✎ Activa edició
  - ▶ Usuaris
  - 🔍 Filtres
  - ▶ Informes
  - ⚙ Configureu qualificacions
  - ▶ Insígnies
  - 📄 Restaura
  - 📄 Importa
  - 🌐 Publica
  - 🔄 Reinicia
  - ▶ Banc de preguntes
  - 📁 Repositoris
  - 📅 Recordatoris

Avisos i notícies

## Las Cartas de Servicios de la Generalitat Valenciana

- Normativa aplicable
- Cartas de Servicios de la Generalitat Valenciana

Cartas de servicios publicadas

## Taller Cartas de Servicio

**Objetivo:**  
 Los asistentes conocerán y debatirán sobre la utilidad de determinadas herramientas de mejora (cartas de servicio y observatorio de buenas prácticas) para analizar el potencial innovador de los Centros de Formación del SERVEF y contribuir a valorizarlo

**Programa**

- 1.1 Congreso de Innovación y Gestión Avanzada en la Formación para el Empleo
- 2.Directrices para la elaboración de las Cartas de Servicios de los Centros de Formación del SERVEF
- 3.Observatorio de Buenas Prácticas

[Presentación del taller](#) Pujat 6/04/2017 19:15

[Ejemplos de Cartas de Servicios](#)

Esta carpeta continen ejemplos de cartas de servicio en vigor relacionadas con la Formación para el Empleo

## CERCA ALS FÒRUMS

[Cerca avançada ?](#)

## ÚLTIMES NOTÍCIES

- [Afegeix un tema nou...](#)
- [I Congreso de Innovación y Gestión Avanzada en la Formación para el Empleo - INSCRIPCIONES](#)  
26 jul, 09:31 Victor Sanchis Valero
  - [Revisión primer borrador completo de la Carta](#)  
10 jul, 13:49 Rafael Jesus Garcia Martinez
  - [Cartas de Servicio - Aprobación](#)  
16 jun, 10:52 Victor Sanchis Valero
  - [Carta de Servicios: Aprobación Servicio](#)  
16 jun, 10:20 Rafael Jesus Garcia Martinez
  - [Premios BBPP Observatorio Cátedra INNOVA SERVEF](#)  
30 mai, 06:33 Rafael Jesus Garcia Martinez
- [Temes anteriors ...](#)

## ESDEVENIMENTS PRÒXIMS

No hi ha esdeveniments propers.

[Vés al calendari...](#)  
[Esdeveniment nou...](#)



## 2) Constituir un Comité interno de elaboración de la CdS y nombrar un/a responsable en cada CdF

- Facilita la participación del persona de la unidad y permite a su responsable clarificar las actividades clave de la misma en una triple vertiente: personal interno – SERVEF – ciudadanos
- Se facilita un modelo ajustado a la normativa

### 3) Validar la informació de caràcter general de la Carta



- Se facilita un texto tipo y un formulario para recoger de forma individual los servicios / procedimientos / prestaciones agrupadas por una tipología de PROCESOS CLAVE
- Se responde a este cuestionario 2 veces: La primera de forma individual y una segunda conociendo la opinión del grupo de trabajo

#### 4) Validar la informació sobre los compromisos de calidad de la Carta



- Se facilita un texto tipo y un formulario para recoger de forma individual los compromisos
- Se responde a este cuestionario 2 veces: La primera de forma individual y una segunda conociendo la opinión del grupo de trabajo

## 5) Validar la informació sobre los indicadores de calidad de la Carta



- Se facilita un formulario para analizar de forma individual los indicadores para cada compromiso de calidad en cada servicio seleccionado
- Se responde a este cuestionario 2 veces: La primera de forma individual y una segunda conociendo la opinión del grupo de trabajo



## 6) Validar Directrices Carta de Servicios



- Revisar el texto final y, en su caso, enviar nuevas sugerencias.
- Validación de valor (por responsables)

<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>
1) Alta plataforma académica	3) Validar la información de carácter general	4) Validar compromisos de calidad	5) Validar indicadores
2) Constituir un Comité de CdS	<b>Reunión presencial</b>	<b>Reunión presencial</b>	<b>Reunión presencial</b>
			6) Validar Directrices

# Carta de servicios de los Centros SERVEF de Formación





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.

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:



GENERALITAT  
VALENCIANA

**Servicios para el alumnado y  
profesionales**



GENERALITAT  
VALENCIANA

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 alumnado sobre las características de la oferta formativa.

6. Informar y tramitar las ayudas económicas a los alumnos.

7. Informar y gestionar el programa 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, etc..



GENERALITAT  
VALENCIANA





GENERALITAT  
VALENCIANA

Servicios para empresas,  
organizaciones e instituciones



GENERALITAT  
VALENCIANA

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.



GENERALITAT  
VALENCIANA

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.

# Compromisos de calidad



<b>C1</b>	<b>Garantizamos la adecuación de la oferta formativa</b>	
<b>I1.1</b>	Tasa de admisión	Valor objetivo 80%
<b>I1.2.</b>	Tasa de éxito	Valor objetivo 75%
<b>C2</b>	<b>Proporcionamos un servicio de intérprete de lengua de signos</b>	
<b>I2</b>	Porcentaje de servicios prestados	Valor objetivo 99%
<b>C3</b>	<b>Nos comprometemos a incrementar las iniciativas de difusión de las actividades y de especialidades formativas del centro</b>	
<b>I3</b>	Incremento de las iniciativas de difusión	Valor objetivo >5%
<b>C4</b>	<b>Nos comprometemos a que la información del centro esté disponible en el portal web del centro 24 horas al día 7 días por semana</b>	
<b>I4</b>	Tasa de disponibilidad de la información del centro online	Valor objetivo 90%



GENERALITAT  
VALENCIANA

C5	<b>Garantizamos la evaluación técnica de la acción formativa por parte del personal técnico del centro de formación</b>	
I5.1	Tasa de evaluación técnica de la acción formativa	Valor objetivo 90%
I5.2	Seguimiento de las acciones formativas	Valor objetivo 80%
C6	<b>Garantizamos la evaluación de la acción formativa por parte del alumnado</b>	
I6	Tasa de evaluación académica	Valor objetivo 75%
C7	<b>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</b>	
I7	Tasa de asesoramiento	Valor objetivo 90%



GENERALITAT  
VALENCIANA

# Carta de Servicio CdF SERVEF





### **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]*

### **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]*



**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 la ciutadania de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a fi de garantir a la ciutadania la prestació d'auns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directius 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, prioritzant en situacions de desocupació, i oferint-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 desemplejats 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 facilitaran 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 perjudici 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 Nomeddèu 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 los instrumentos generales de la Generalitat y su sector público instrumental, 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 directivos 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-Universidad 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 situaciones 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 desempleados 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:

**Primer**  
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 facilitarán en las distintas dependencias 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 comunicación que pudieran realizarse.

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

València, 25 de setembre de 2017.- El director general del SERVEF, Enric Nomeddèu i Biosca.



**Gracias por vuestra atención!!!**