

Servei Valencià d'Ocupació i Formació

RESOLUCIÓ de 13 d'abril de 2018, del director general del SERVEF, per la qual s'aprova la Carta de Serveis de la Xarxa de Centres SERVEF d'Ocupació del Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF). [2018/3809]

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 com a 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 del decret esmentat es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis, com un instrument de millora contínua dels serveis, per mitjà dels quals 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'introduiran totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el control i seguiment com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Carta de Serveis dels Centres d'Ocupació del SERVEF ha sigut promoguda per la Subdirecció General d'Inserció Laboral i elaborada pels directors i directores dels centres d'ocupació conjuntament amb personal de la Subdirecció General, i l'assessorament de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció. En l'elaboració del document s'han seguit les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, anteriorment esmentat.

Els Centres SERVEF d'Ocupació tenen com a objecte afavorir la inserció laboral de les treballadores i els treballadors, prioritàriament dels que estan en situació de desocupació, i s'ofereixen de forma integral, serveis i programes als que busquen ocupació i a les empreses, així com la gestió de la intermediació entre ambdós. Els Centres SERVEF d'Ocupació aspiren a ser un referent en orientació i en accions que milloren la inserció laboral a la Comunitat Valenciana.

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

Primer

Aprovar la Carta de Serveis dels Centres d'Ocupació del SERVEF.

Segon

La Carta de Serveis dels Centres d'Ocupació del SERVEF estarà a la disposició de la ciutadania per mitjà de publicacions que es facilitaran en els distints Centres d'Ocupació 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 s'hi pogueren realitzar.

Tercer

Disposar la publicació de la present resolució i de la carta de serveis que l'acompanya, en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV), per a coneixement general de la ciutadania.

València, 13 d'abril de 2018.— El director general del SERVEF: Enric Nomdedéu i Biosca.

Servicio Valenciano de Empleo y Formación

RESOLUCIÓN de 13 de abril de 2018, del director general del SERVEF, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Red de Centros SERVEF de Empleo del Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF). [2018/3809]

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 Empleo del SERVEF, ha sido promovida por la Subdirección General de Inserción Laboral y elaborada por los directores y directoras de los Centros de Empleo conjuntamente con personal de la Subdirección General, y el asesoramiento de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección. En la elaboración del documento se han seguido las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

Los Centros SERVEF de Empleo tienen como objeto favorecer la inserción laboral de las trabajadoras y los trabajadores, prioritariamente de quienes se hallan en situación de desempleo, ofreciendo de forma integral, servicios y programas a quienes buscan empleo y a las empresas, así como la gestión de la intermediación entre ambos. Los Centros SERVEF de Empleo aspiran a ser un referente en orientación y en acciones que mejoren la inserción laboral 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 Empleo del SERVEF.

Segundo

La Carta de Servicios de los Centros de Empleo del SERVEF estará a disposición de la ciudadanía por medio de publicaciones que se facilitarán en los distintos Centros de Empleo 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

Disponer la publicación de la presente resolución y de la carta de servicios que la acompaña, en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV), para conocimiento general de la ciudadanía.

València, 13 de abril de 2018.— El director general del SERVEF: Enric Nomdedéu i Biosca.



TÍTOL: CARTA DE SERVEIS DE LA XARXA DE CENTRES SERVEF D'OCUPACIÓ

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i a les noves necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquest fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de servei com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

“Una Administració excel·lent”

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

Els centres Servef d'Ocupació tenen com a objecte afavorir la inserció laboral de les treballadores i dels treballadors, prioritàriament dels/de les que es troben en situació de desocupació, oferint de forma integral serveis i programes a qui busquen ocupació i a les empreses, i també la gestió de la intermediació entre tots dos. Els centres Servef d'Ocupació aspiren a ser un referent en orientació i en accions que milloren la inserció laboral a la Comunitat Valenciana.

SERVEIS

El Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF), a fi d'oferir un servei pròxim, pròxim i orientat a les persones a la Comunitat Valenciana, disposa d'una àmplia xarxa de **centres Servef d'Ocupació** des d'on es presta, de forma integral, serveis a demandants d'ocupació i a les empreses, i també la gestió de la intermediació entre ambdós. L'objectiu bàsic és facilitar a les persones l'accés, el manteniment i la millora de l'ocupació en condicions d'igualtat i transparència.

Els serveis prestats són:

Per a les persones demandants d'ocupació:

- Inscripció i renovació com a demandant d'ocupació. *És el pas previ per a accedir als serveis que ofereix el Servef. Poden fer-ho tant les persones desocupades com les que desitgen millorar la seua ocupació.*
- Informació i sol·licitud dels serveis prestats pel Servef
- Accés a ofertes d'ocupació, a programes de foment d'ocupació i a programes de formació.
- Elaboració i actualització del perfil professional
- Servei d'orientació laboral, d'ajuda i acompanyament en el desenvolupament de les competències necessàries per a accedir o mantindre un lloc de treball:
 - Assessorament personalitzat basat en un diagnòstic de la seua situació i en el disseny d'un itinerari d'accions per a millorar la seua inserció laboral.
 - Motivació i assessorament per a l'autoocupació.
 - Sessions informatives sobre el mercat de treball, contractació i formació.
 - Sessions per a millorar la recerca d'ocupació: elaboració de currículum, preparació de l'entrevista de selecció, recerca d'ocupació per internet i ús de GVAjobs, etc.
- Informació sobre l'ocupació a Europa (Eures)
- Emissió certificats relacionats amb la seua inscripció en el Servef
- Atenció especialitzada a víctimes de violència de gènere



Per a les empreses:

- Gestió d'ofertes d'ocupació:
 - Difusió de les ofertes en GVAjobs, en el portal del Sistema nacional d'Ocupació i, de forma opcional, a nivell europeu
 - Immediata accessibilitat en línia a candidats de l'oferta a través de GVAjobs
 - Preselecció de candidats, a sol·licitud de l'empresa
 - Assessorament i acompanyament per especialista durant el procés
- Informació general sobre modalitats de contractació i subvencions
- Registre de contractes i autorització a usuaris de l'aplicació **Contrat@**
- Visites a empreses per a informació i assessorament de servei
- Pràctiques no laborals en empreses

Mitjans telemàtics a disposició dels usuaris: la web, app i caixers.

Per a facilitar l'accés de la ciutadania, s'habilita un Servei de cita prèvia dels Centres Servef d'Ocupació per a aquells serveis presencials que el requerisquen.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Garantim una disponibilitat de mitjans telemàtics 24 hores per 365 dies, per a poder accedir a les ofertes d'ocupació, realitzar la renovació, la baixa de la demanda i l'obtenció de certificats de forma fàcil, ràpida i accessible

	Valor objectiu
Percentatge de disponibilitat dels mitjans telemàtics	95%

2. Facilem l'ús d'unes quantes vies telemàtiques (caixers, web i app) de manera que almenys un 80% de les renovacions de la demanda d'ocupació es realitzen per aquests mitjans

	Valor objectiu
Percentatge de renovacions per vies telemàtiques	80%

3. Oferim, almenys al 80% de les persones que s'inscriuen per primera vegada, una sessió informativa sobre els serveis prestats pel Servef i posem a la seua disposició un document d'informació de servei

	Valor objectiu
Percentatge d'inscripcions inicials de persones citades en grups d'informació de servei	80%

4. Posem a disposició de la persona interessada un servei d'orientació laboral per a elaborar el seu perfil professional i millorar la seua recerca d'ocupació, en un termini màxim de 15 dies

	Valor objectiu
Percentatge de compliment del termini	80%

5. Ens comprometem a donar publicitat, com a mínim, del 80% de les ofertes d'ocupació en el portal GVAJobs

	Valor objectiu
Percentatge d'ofertes publicades	80%

6. Garantim informació sobre l'ocupació a Europa en tots els centres del Servef, amb la possibilitat de derivar la persona interessada a un servei especialitzat

	Valor objectiu
%de centres Servef que donen el servei Eures	100%

7. Garantim una disponibilitat de mitjans telemàtics 24 hores per 365 dies, perquè l'empresa puga presentar ofertes d'ocupació de forma ràpida, simple i còmoda, i també gestionar les candidatures des del mateix moment de la publicació

	Valor objectiu
Percentatge de disponibilitat de mitjans telemàtics	95%

8. Assignem una persona gestora especialitzada que realitzi l'assessorament i acompanyament durant tot el procés de gestió de l'oferta

	Valor objectiu
Percentatge d'ofertes on s'ha assignat un gestor	100%

9. Garantim la difusió de totes les ofertes d'ocupació en un termini màxim d'1 dia hàbil

	Valor objectiu
Percentatge de compliment del termini (des que es presenta l'oferta fins que es publica)	90%

10. Garantim l'atenció individualitzada a les persones víctimes de violència de gènere en tots els centres del Servef, amb la possibilitat de derivar la persona interessada a un servei especialitzat

	Valor objectiu
Percentatge de centres del Servef que presten el servei	100%

(Nota: les ofertes que no es publiquen són les de programes de foment d'ocupació destinats a certs col·lectius prioritaris)

Ajude'ns a prestar un servei MILLOR

Si té cap problema o dubte, o bé vol aportar algun suggeriment per a millorar els nostres serveis, pot posar-se en contacte amb nosaltres enviant-nos un correu electrònic a la següent adreça [<servef@gva.es>](mailto:servef@gva.es) o fent-nos arribar un missatge a través de WhatsApp o Facebook.

Si vol presentar una queixa, un suggeriment o un agraïment, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, pot fer-ho a través dels impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seu electrònica del portal www.gva.es on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació: https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug..

A més, pot realitzar un seguiment del grau de compliment d'aquesta carta de servei a través de la pàgina www.gva.es/carta.

Si detecta algun error, li demanem que ens ho comuniqui com més prompte millor per poder corregir-lo.

On som

Disposem de més de 50 centres en la Xarxa de centres Servef d'Ocupació, on els podrem atendre. Pot consultar la ubicació de les nostres oficines i les seues dades de contacte a:

www.servef.gva.es/va/centrosservef

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres, de les 9 h a les 14:30 h

Pàgina web: www.servef.es

- Estàndard AA del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C.
- Especificacions tècniques d'ús: Servei d'accés lliure a través d'Internet Explorer i Firefox (no es requereix el certificat digital).

Xarxes socials:



DIRECTORI DE CENTRES SERVEF D'OCUPACIÓ DE LA PROVÍNCIA D'ALACANT

CENTRE SERVEF D'OCUPACIÓ	DOMICILI	CP	TELÈFON	FAX	CORREU DEL CENTRE
ALCOI	OLIVER, 11	3800	965546300	966522192	cse_alcoy@gva.es
ALACANT-BENALUA-ISABEL LA CATÒLICA	ISABEL LA CATÒLICA, 1, 3	3007	965918800	965918801	cse_ali_isabelacatolica@gva.es
ALACANT-PL. AMÉRICA-ELS ÀNGELS	XÀBIA, 2	3009	965910142	965259733	cse_ali_losangeles@gva.es
ALACANT-SANT JOAN BOSCO	SANT JOAN BOSCO, 15	3005	965984497	965124824	cse_ali_sanjuanbosco@gva.es
BENIDORM	AV. AIGÜERA-EDIF.BESSONS XVII,	3500	965850188	965864762	cse_benidorm@gva.es
CALP	BENISSA, S/N EDIF. TALAIA	3710	965834911	965838529	cse_calpe@gva.es
CREVILLENT	AV. SAN VICENTE FERRER, 1	3330	965401861	965406158	cse_crevillent@gva.es
DÈNIA	AV. RAMON ORTEGA, 3	3700	966420610	966423408	cse_denia@gva.es
ELX-JOSÉ SÁNCHEZ	JOSÉ SÁNCHEZ, 11	3202	966613920	966611248	cse_elx_jsanchez@gva.es
ELX-CENTRE	MARIÀ BENLLIURE, 6-ENTL.	3201	965445312	965430433	cse_elx_mbenlliure@gva.es
ELX-PEDRO MORENO	PEDRO MORENO SASTRE, 20	3205	965430055	965433648	cse_elx_pmoreno@gva.es
ELDA-	ORTEGA I GASSET,22	3600	966957700	965393156	cse_elda_ogasset@gva.es
IBI	AV. JOAN CARLES I, 13	3440	966553382	965550053	cse_ibi@gva.es
XIXONA	METGE MARCELO MIRA, 10	3100	965610083	965611663	cse_xixona@gva.es
NOVELDA	MARIA CRISTINA, 123	3660	965605211	965603170	cse_novelda@gva.es
ORIHUELA	PROL. RONDA SANT DOMÈNEC, 4	3300	966737130	965304934	cse_orihuela@gva.es
PETRELLER	PL. PABLO IGLESIAS, 2	3610	965376411	965373043	cse_petrer@gva.es
TORREVIEJA	GALIÓ, 6-ESQUINA GARCIA GEA	3180	966701377	966702794	cse_torrevieja@gva.es
LA VILA JOIOSA	CIUTAT DE CASTELLÓ, 2	3570	965890332	965893035	cse_villajoyosa@gva.es
VILLENA	COMPOSITOR M. CARRASCOSA, 2 i 4	3400	965801508	965804906	cse_villena@gva.es

DIRECTORI DE CENTRES SERVEF D'OCUPACIÓ DE LA PROVÍNCIA DE CASTELLÓ

CENTRE SERVEF OCUPACIÓ	DOMICILI	CP	TELÈFON	FAX	CORREU DEL CENTRE
CATELLÓ-CASTELLDEFELS	Castelldefels, 17	12004	964723150/ 52	964269576	cse_cs_castelldefels@gva.es
CASTELLÓ-HIST. VICIANA	Historiador Vicià, 8	12005	964558650	964558651	cse_cs-hvicià@gva.es
LA VALL D'UIXÓ	Av. de l'Agricultor, 4	12600	964690704	964664565	cse_lavallduixo@gva.es
ONDA	Isabel Clara Simó,2	12200	964399715	964772005	cse_onda@gva.es
SEGORBE	Castelló, 17	12400	964711245	964713519	cse_segorbe@gva.es
VILA-REAL	Av. Francesc Tàrraga, 22	12540	964506610	964531826	cse_vila_real@gva.es
VINAROS	Muralla, 3	12500	964468570	964455118	cse_vinaros@gva.es

DIRECTORI DE CENTRES SERVEF D'OCUPACIÓ DE LA PROVÍNCIA DE VALÈNCIA

CENTRE SERVEF OCUPACIÓ	DOMICILI	CP	TELÈFON	FAX	CORREU DEL CENTRE
ALAUQUÀS	PLAÇA DE LA CONSTITUCIÓ, 3	46970	961506511	961504741	cse_alauquas@gva.es
ALZIRA	GANDIA, S/N-CANTONADA SANT JOAN BOSCO, 2	46600	962413982	962405654	cse_alzira@gva.es
AYORA	VIRGEN DEL ROSARIO, 29	46620	962191265	962191992	cse_ayora@gva.es
BURJASSOT	MESTRE LOPE, 68-70	46100	963643961	963901622	cse_burjassot@gva.es

CARCAIXENT	MAJOR, 9	46740	962434322	962461761	ccse_carcaixent@gva.es
CARLET	LLUÍS VIVES, 28-1a	46240	962531062	962533052	cse_carlet@gva.es
CATARROJA	SAN VICENT FERRER, CANTONADA C/ JOAN GINER	46470	961924900	961924901	cse_catarroja@gva.es
CHELVA	SAN ANTONIO, 7	46176	962100007	962109186	cse_chelva@gva.es
CHIVA	RAMÓN Y CAJAL, 5	46370	962520483	962521798	cse_chiva@gva.es
GANDIA	JAUME II, 41-BAIX.	46701	962861195/09	962961751	cse_gandia@gva.es
LLÍRIA	JUAN IZQUIERDO, 91	46160	962780227	962793371	cse_lliria@gva.es
MELIANA	GLÒRIES VALENCIANES, 6	46133	961492061	961496380	cse_meliana@gva.es
ONTINYENT	VICENT GIRONÉS MORA, NÚM. 16	46870	962919400	962919401	cse_ontinyent@gva.es
MANISES	PEDRALBA, 7	46940	961207040	961207041	cse_manises@gva.es
REQUENA	AV. ARRABAL, 4-1r	46340	962300864	962305693	cse_requena@gva.es
SAGUNT	MURILLO, 42	46500	962671350	962682459	cse_puertodesagunto@gva.es
SILLA	PL. DE L'HORT DEL SATISFET, S/N	46460	961203162	961213622	cse_silla@gva.es
SUECA	XÚQUER, 3 – Cantó Cronista Ribera	46410	961701885	961704476	cse_sueca@gva.es
TORRENT	SAGRA, 12	46900	961588791	961565560	cse_torrent@gva.es
VALÈNCIA- ALFAMBRA	ALFAMBRA, 4	46009	963455490	963473245	cse_val_alfambra@gva.es
VALÈNCIA-ARTS GRÀFIQUES	ARTS GRÀFIQUES, 3	46010	963601434	963626861	cse_val_artesgraficas@gva.es
VALÈNCIA-AV. CID	AV. CID, 138	46014	961207455	961207456	cse_val_avdadelcid@gva.es
VALÈNCIA-AV. PORT	AV. PORT, 231	46011	963675812	963674802	cse_val_avdadelpuerto@gva.es
VALÈNCIA-F. RINALDI	FELIP RINALDI, 42	46019	963668766	963680168	cse_val_feliperinaldi@gva.es
VALÈNCIA-L. OLIAG	LUIS OLIAG, 68	46006	963737112	963734811	cse_val_luisoliag@gva.es
VALÈNCIA-V. BARBERÀ	DR. VILA I BARBERÀ, 8-10	46007	963421555	963419973	cse_val_vilabarbera@gva.es
VALÈNCIA-J. LLORENS	JUAN LLORENS, 20	46008	963853489	963857331	cse_val_juanllorens@gva.es
XÀTIVA	PORTA. DE SANT MIQUEL, 12- CANTONADA C/ SEVILLA, S/N	46800	962249850	962249851	cse_xativa@gva.es

TITULO: CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE CENTROS SERVEF DE EMPLEO

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal 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 respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

“Una Administración Excelente”

COMPROMISO INSTITUCIONAL

Los Centros Servef de Empleo tienen como objeto favorecer la inserción laboral de las trabajadoras y los trabajadores, prioritariamente de quienes se hallan en situación de desempleo, ofreciendo de forma integral, servicios y programas a quienes buscan empleo y a las empresas, así como la gestión de la intermediación entre ambos. Los centros servef de empleo aspiran a ser un referente en orientación y en acciones que mejoren la inserción laboral en la Comunitat Valenciana.

SERVICIOS

El Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF), con el fin de ofrecer un servicio próximo, cercano y orientado a las personas en la Comunitat Valenciana, dispone de una amplia **red de centros SERVEF de empleo** desde donde se presta, de forma integral, servicio a demandantes de empleo y a las empresas, así como la gestión de la intermediación entre ambos.

El objetivo básico es facilitar a las personas el acceso, el mantenimiento y la mejora del empleo en condiciones de igualdad y transparencia.

Los servicios prestados son:

Para las personas demandantes de empleo:

- Inscripción y renovación como demandante de empleo. *Es el paso previo para acceder a los servicios que ofrece el Servef. La pueden realizar tanto las personas desempleadas como las que desean mejorar su empleo.*
- Información y solicitud de los servicios prestados por el Servef
- Acceso a ofertas de empleo, a programas de fomento de empleo y a programas de formación.
- Elaboración y actualización del perfil profesional
- Servicio de orientación laboral, de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de las competencias necesarias para acceder o mantener un puesto de trabajo:
 - Asesoramiento personalizado basado en un diagnóstico de su situación y diseño de un itinerario de acciones para mejorar su inserción laboral.
 - Motivación y asesoramiento para el autoempleo.
 - Sesiones informativas sobre el mercado de trabajo, contratación y formación.



- Sesiones para mejorar la búsqueda de empleo: elaboración de curriculum, preparación de la entrevista de selección, búsqueda de empleo por internet y uso de GVAjobs, etc.
- Información sobre el empleo en Europa (Eures)
- Emisión certificados relacionados con su inscripción en el Servef
- Atención especializada a víctimas de violencia de género

Para las empresas:

- Gestión de ofertas de empleo:
 - Difusión de las ofertas en GVAjobs, en el portal del Sistema Nacional de Empleo y, de forma opcional, a nivel europeo
 - Inmediata accesibilidad en línea a candidatos de la oferta a través de GVAjobs
 - Preselección de candidatos, a solicitud de la empresa
 - Asesoramiento y acompañamiento por especialista durante el proceso
- Información general sobre modalidades de contratación y subvenciones
- Registro de contratos y autorización a usuarios del aplicativo Contrat@
- Visitas a empresas para información y asesoramiento de servicios
- Prácticas no laborales en empresas

Medios telemáticos a disposición de los usuarios: la web, app y cajeros.

Para facilitar el acceso de la ciudadanía, se habilita un servicio de cita previa de los Centros Servef de Empleo para aquellos servicios presenciales que lo requieran.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Garantizamos una disponibilidad de medios telemáticos 24h* 365 días, para poder acceder a las ofertas de empleo, realizar la renovación, la baja de la demanda y la obtención de certificados de forma fácil, rápida y accesible

% de disponibilidad de los medios telemáticos	Valor objetivo
	95%

2. Facilitamos el uso de varias vías telemáticas (cajeros, web y App) de modo que al menos un 80% de las renovaciones de la demanda de empleo se realicen por estos medios.

% de renovaciones por vías telemáticas	Valor objetivo
	80%

3. Ofrecemos, al menos al 80% de las personas que se inscriben por primera vez, una sesión informativa sobre los servicios prestados por el Servef y ponemos a su disposición un documento de información de servicios

% de inscripciones iniciales citados en grupales de información de servicios	Valor objetivo
	80%

4. Ponemos a disposición del interesado un servicio de orientación laboral para elaborar su perfil profesional y mejorar su búsqueda de empleo, en un plazo máximo de 15 días

% de cumplimiento del plazo	Valor objetivo
	80%

5. Nos comprometemos a dar publicidad de al menos el 80% de las ofertas de empleo en el portal GVAJobs

% de ofertas publicadas	Valor objetivo
	80%

6. Garantizamos información sobre el empleo en Europa en todos los centros Servef, con la posibilidad de derivar a la persona interesada a un servicio especializado

% de centros Servef que dan el servicio Eures	Valor objetivo
	100%

7. Garantizamos una disponibilidad de medios telemáticos 24h* 365 días, para que la empresa pueda presentar ofertas de empleo de forma rápida, simple y cómoda, así como gestionar las candidaturas desde el mismo momento de la publicación

% disponibilidad de medios telemáticos	Valor objetivo
	95%

8. Asignamos una persona gestora especializada que realizará el asesoramiento y acompañamiento durante todo el proceso de gestión de la oferta

% de ofertas donde se ha asignado un gestor	Valor objetivo
	100%

9. Garantizamos la difusión de todas las ofertas de empleo en un plazo máximo de 1 día hábil

% de cumplimiento del plazo (desde que se presenta la oferta hasta que se publica)	Valor objetivo
	90%

10. Garantizamos la atención individualizada a las personas víctimas de violencia de género en todos los centros Servef, con la posibilidad de derivarlas a un servicio especializado

% de centros Servef que prestan el servicio	Valor objetivo
	100%

(Nota: las ofertas que no se publican son las de programas de fomento de empleo dirigido a ciertos colectivos prioritarios)

Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

Si tuviera cualquier problema o duda, o bien desea aportar alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nosotros enviándonos un correo electrónico a la siguiente dirección [<servef@gva.es>](mailto:servef@gva.es) o haciéndonos llegar un mensaje a través de WhatsApp o Facebook.

Si quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012 o a través de la sede electrónica del Portal www.gva.es donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación: https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug.

Además, puede realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de esta carta de servicios a través de la página www.gva.es/carta.

Si detecta algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para poder corregirlo.

Dónde estamos

Disponemos de más de 50 centros en la Red de centros Servef de Empleo, donde les podremos atender. Puede consultar la ubicación de nuestras oficinas y sus datos de contacto en:

www.servef.gva.es/centrosservef

Horario de atención:

De Lunes a Viernes, de 9-14:30h

Página web: www.servef.es

- Estándar AA del protocolo de pautas de accesibilidad establecidas por el W3C.
- Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de Internet Explorer y Firefox (no se requiere certificado digital)

Redes sociales:



DIRECTORIO DE CENTROS SERVEF DE EMPLEO DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

CENTRO SERVEF EMPLEO	DOMICILIO	CP	TELEFONO	FAX	CORREO CENTRO
ALCOY	OLIVER, 11	3800	965546300	966522192	cse_alcoy@gva.es
ALICANTE-BENALUA-ISABEL CATÓLICA	ISABEL LA CATÓLICA, 1, 3	3007	965918800	965918801	cse_ali_isabelacatolica@gva.es
ALICANTE-PL. AMERICA-LOS ÁNGELES	JAVEA, 2	3009	965910142	965259733	cse_ali_losangeles@gva.es
ALICANTE-S.JUAN BOSCO	SAN JUAN BOSCO, 15	3005	965984497	965124824	cse_ali_sanjuanbosco@gva.es
BENIDORM	AVDA. AIGÜERA-EDIF.GEMELOS XVII,	3500	965850188	965864762	cse_benidorm@gva.es
CALPE	BENISA, S/N EDIF. ATALAYA	3710	965834911	965838529	cse_calpe@gva.es
CREVILLENTE	AVDA. SAN VICENTE FERRER, 1	3330	965401861	965406158	cse_crevillent@gva.es
DENIA	AVDA. RAMON ORTEGA, 3	3700	966420610	966423408	cse_denia@gva.es
ELCHE-JOSE SANCHEZ	JOSE SANCHEZ, 11	3202	966613920	966611248	cse_elx_jsanchez@gva.es
ELCHE-CENTRO	MARIANO BENLLIURE, 6-ENTLO.	3201	965445312	965430433	cse_elx_mbenlliure@gva.es
ELCHE-PEDRO MORENO	PEDRO MORENO SASTRE, 20	3205	965430055	965433648	cse_elx_pmoreno@gva.es
ELDA-	ORTEGA Y GASSET,22	3600	966957700	965393156	cse_elda_ogasset@gva.es
IBI	AVDA. JUAN CARLOS I, 13	3440	966553382	965550053	cse_ibi@gva.es
JIJONA	MEDICO MARCELO MIRA, 10	3100	965610083	965611663	cse_xixona@gva.es
NOVELDA	MARIA CRISTINA, 123	3660	965605211	965603170	cse_novelda@gva.es
ORIHUELA	PROL. RONDA SANTO DOMINGO,4	3300	966737130	965304934	cse_orihuela@gva.es
PETRE	PL. PABLO IGLESIAS, 2	3610	965376411	965373043	cse_petrer@gva.es
TORREVIEJA	GALEÓN, 6-ESQUINA GARCIA GEA	3180	966701377	966702794	cse_torrevieja@gva.es
VILLAJOYOSA	CIUDAD DE CASTELLÓN, 2	3570	965890332	965893035	cse_villajoyosa@gva.es
VILLENA	COMPOSITOR M. CARRASCOSA, 2 y 4	3400	965801508	965804906	cse_villena@gva.es

DIRECTORIO DE CENTROS SERVEF DE EMPLEO DE LA PROVINCIA DE CASTELLON

CENTRO SERVEF EMPLEO	DOMICILIO	CP	TELEFONO	FAX	CORREO CENTRO
CS-CASTELDEFELS	Castelldefels, 17	12004	964723150/52	964269576	cse_cs_castelldefels@gva.es
CS-HIST. VICIANA	Historiador Viciana, 8	12005	964558650	964558651	cse_cs-hviciana@gva.es
LA VALL D'UIXO	Avda. Del agricultor,4	12600	964690704	964664565	cse_lavallduixo@gva.es
ONDA	Isabel Clara Simó,2	12200	964399715	964772005	cse_onda@gva.es
SEGORBE	Castellón, 17	12400	964711245	964713519	cse_segorbe@gva.es
VILA-REAL	Avda. Fco. Tárrega, 22	12540	964506610	964531826	cse_vila_real@gva.es
VINAROS	Muralla, 3	12500	964468570	964455118	cse_vinaros@gva.es

DIRECTORIO DE CENTROS SERVEF DE EMPLEO DE LA PROVINCIA DE VALENCIA

CENTRO SERVEF EMPLEO	DOMICILIO	CP	TELEFONO	FAX	CORREO CENTRO
ALAUQUÀS	PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN, 3	46970	961506511	961504741	cse_alaquas@gva.es
ALZIRA	GANDIA, S/N-ESQ SAN JUAN BOSCO, 2	46600	962413982	962405654	cse_alzira@gva.es
AYORA	VIRGEN DEL ROSARIO, 29	46620	962191265	962191992	cse_ayora@gva.es
BURJASSOT	MAESTRO LOPE, 68-70	46100	963643961	963901622	cse_burjassot@gva.es
CARCAIXENT	MAYOR, 9	46740	962434322	962461761	ccse_carcaixent@gva.es
CARLET	LUIS VIVES, 28-1ª	46240	962531062	962533052	cse_carlet@gva.es
CATARROJA	SAN VTE FERRER, ESQ C/ JOAN GINER	46470	961924900	961924901	cse_catarroja@gva.es
CHELVA	SAN ANTONIO, 7	46176	962100007	962109186	cse_chelva@gva.es
CHIVA	RAMÓN Y CAJAL, 5	46370	962520483	962521798	cse_chiva@gva.es
GANDIA	JAIME II, 41-BJO.	46701	962861195/09	962961751	cse_gandia@gva.es
LLIRIA	JUAN IZQUIERDO, 91	46160	962780227	962793371	cse_lliria@gva.es
MELIANA	GLÒRIES VALENCIANES, 6	46133	961492061	961496380	cse_meliana@gva.es
ONTINYENT	VICENT GIRONÉS MORA, Nº 16	46870	962919400	962919401	cse_ontinyent@gva.es
MANISES	PEDRALBA, 7	46940	961207040	961207041	cse_manises@gva.es
REQUENA	AVDA. ARRABAL, 4-1º	46340	962300864	962305693	cse_requena@gva.es
SAGUNTO	MURILLO, 42	46500	962671350	962682459	cse_puertodesagunto@gva.es
SILLA	PL.DE L'HORT DEL SATISFET, S/N	46460	961203162	961213622	cse_silla@gva.es
SUECA	XUQUER, 3 – Esquina Cronista Ribera	46410	961701885	961704476	cse_sueca@gva.es
TORRENT	SAGRA, 12	46900	961588791	961565560	cse_torrent@gva.es
VCIA-ALFAMBRA	ALFAMBRA, 4	46009	963455490	963473245	cse_val_alfambra@gva.es
VCIA-A. GRÀFIQUES	ARTES GRÁFICAS, 3	46010	963601434	963626861	cse_val_artesgraficas@gva.es
VCIA-AVDA. CID	AVDA. CID, 138	46014	961207455	961207456	cse_val_avdadelcid@gva.es
VCIA-AVDA. PUERTO	AVDA. PUERTO, 231	46011	963675812	963674802	cse_val_avdadelpuerto@gva.es
VCIA-F.RINALDI	FELIPE RINALDI, 42	46019	963668766	963680168	cse_val_feliperinaldi@gva.es
VCIA-L. OLIAG	LUIS OLIAG, 68	46006	963737112	963734811	cse_val_luisoliag@gva.es
VCIA-V. BARBERÁ	DR. VILA BARBERÁ, 8-10	46007	963421555	963419973	cse_val_vilabarbera@gva.es
VCIA-J. LLORENS	JUAN LLORENS, 20	46008	963853489	963857331	cse_val_juanllorens@gva.es
XÀTIVA	PTA. S.MIGUEL,12-ESQ C/SEVILLA,S/N	46800	962249850	962249851	cse_xativa@gva.es