

Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació

ORDRE 3/2010, de 15 de febrer, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, per la qual s'aprova la Carta de Servicis del Centre d'Atenció telefònica del SERVEF.
[2010/2132]

El Decret 191/2001 de 18 de desembre, del Govern Valencià va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i va regular les cartes de servicis en la Generalitat Valenciana, establint en l'article 6 que la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana serà objecte de desplegament a través de cartes de servicis sectorials i específiques, que plasmaran els estàndards de qualitat a què s'ajustarà la prestació dels servicis públics d'acord amb els principis marc recollits en la carta.

L'esmentat Decret 191/2001 definix les cartes de servicis com a instruments de millora de la qualitat dels servicis públics en què cada òrgan explicitarà i difondrà els compromisos de servici i estàndards de qualitat a què s'ajustarà la prestació dels seus servicis, en funció dels recursos disponibles.

En este sentit, les cartes de servicis formen part dels projectes dirigits a crear una administració moderna, eficaç i orientada al ciutadà, i servixen de mitjà de comunicació dels compromisos de qualitat que l'òrgan assumix davant del ciutadà, impulsant la millora contínua dels estàndards de servici per mitjà d'un enfocament de gestió de qualitat total.

D'acord amb tot això, l'Àrea d'Organització i Sistemes de la Informació del Servici Valencià d'Ocupació i Formació, ha elaborat la Carta de Servicis del Centre d'Atenció Telefònica del SERVEF que, a l'empara del que establix l'article 12.2 de l'esmentat Decret 191/2001 de 18 de desembre, ha sigut informada favorablement per la Direcció General de Modernització (Àrea d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis).

Per tot el que s'ha disposat, i fent ús de les facultats conferides en l'article 12.1 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de servicis en la Generalitat Valenciana,

ORDENE

Primer

Aprovar la Carta de Servicis de la Línia 900 del SERVEF, d'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta ordre.

Segon

Ordenar la publicació de la present disposició en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercer

Acordar que a partir de la publicació de la present ordre en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, la Carta de Servicis de la Línia 900 del SERVEF estarà disponible per al públic a través de la direcció d'Internet www.gva.es, en l'apartat de servicis al ciutadà, en www.gva.es/carta o en www.servef.es; tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 15 de febrer de 2010

El vicepresident segon del Consell,
conseller d'Economia, Hisenda i Ocupació,
GERARDO CAMPS DEVESA

Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo

ORDEN 3/2010, de 15 de febrero, de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro de Atención Telefónica del SERVEF. [2010/2132]

El Decreto 191/2001 de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y reguló las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana, estableciendo en su artículo 6 que la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana será objeto de desarrollo a través de cartas de servicios sectoriales y específicas, que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicios públicos de acuerdo con los principios marco recogidos en la carta.

El citado Decreto 191/2001 viene a definir las cartas de servicios como instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos en las que cada órgano explicitará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de sus servicios, en función de los recursos disponibles.

En este sentido, las cartas de servicios forman parte de los proyectos dirigidos a crear una administración moderna, eficaz y orientada al ciudadano, y sirven de medio de comunicación de los compromisos de calidad que el órgano asume ante el ciudadano, impulsando la mejora continua de los estándares de servicio mediante un enfoque de gestión de calidad total.

Acorde con todo ello, el Area de Organización y Sistemas de la Información del Servicio Valenciano de Empleo y Formación, ha elaborado la Carta de Servicios del Centro de Atención Telefónica del Servef que, al amparo de lo establecido en el artículo 12.2 del citado Decreto 191/2001 de 18 de diciembre, ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Modernización (Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios).

En virtud de lo dispuesto, y en uso de las facultades conferidas en el artículo 12.1 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las cartas de servicios en la Generalitat Valenciana,

ORDENO

Primero

Aprobar la Carta de Servicios de la Línea 900 del SERVEF, de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta orden.

Segundo

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercero

Acordar que a partir de la publicación de la presente orden en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, la Carta de Servicios de la Línea 900 del SERVEF estará disponible para el público a través de la dirección de Internet www.gva.es, en el apartado de servicios al ciudadano, en www.gva.es/carta o en www.servef.es; todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 15 de febrero de 2010

El vicepresidente segundo del Consell,
conseller de Economía, Hacienda y Empleo,
GERARDO CAMPS DEVESA

ANNEX

EL SERVICI D'INFORMACIÓ DE LA LÍNIA 900 100 785 DEL SERVEF

El Servei de la Línia 900 del SERVEF té com a principals objectius:

– Facilitar els/es ciutadans/es informació general sobre qualsevol àrea del SERVEF.

– Oferir a demandants d'ocupació i a entitats informació sobre programes, subvencions, ajudes relacionades amb formació, foment d'ocupació i inserció laboral.

– Comprovar la disponibilitat dels/es demandants associats a ofertes d'ocupació i cursos de formació, per mitjà del telèfon i l'enviament de missatges curts de text (SMS) a telèfons mòbils.

– Facilitar i agilitzar els mecanismes per a la inscripció com a demandant d'ocupació.

La Línia 900 del SERVEF és un servei accessible a tots els/es ciutadans/es de forma gratuïta i garantix l'absoluta confidencialitat de les consultes que es realitzen, així com de les respostes oferides.

La informació es facilita amb professionalitat i rigor, en qualsevol de les dos llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

A més de la Línia 900, els serveis d'informació es troben també disponibles per mitjà d'Internet i de la xarxa de centres SERVEF d'Ocupació, Formació i centres associats.

COMPROMISOS DE QUALITAT AMB ELS CIUTADANS

Eficàcia:

– Responem a la totalitat de les telefonades i atenem un percentatge superior al 90%.

– Proporcionem una informació fiable i de qualitat amb un tracte amable i personalitzat.

– Comprovem la disponibilitat dels demandants assignats a ofertes d'ocupació, realitzant almenys tres intents per mitjà de telefonades o missatges curts de text (SMS) per a informar-los d'estes.

– Comprovem la disponibilitat dels demandants assignats a cursos de formació, realitzant almenys dos intents per mitjà de telefonades o missatges curts de text (SMS) per a informar-los d'estos.

Rapidesa:

– Responem a la seua telefonada en menys de 20 segons.
– Gestionem la totalitat de les ofertes d'ocupació i cursos de formació en menys de 48 hores.

Accessibilitat:

– Atenem a totes les telefonades des de qualsevol punt de la xarxa telefònica terrestre i mòbil del territori nacional de manera gratuïta, durant un ampli horari d'atenció.

– Disposem d'atenció contínua en els idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.

– Disposem d'un servei d'ajuda *on line* per a navegar per la web del SERVEF, www.servef.es.

Millora contínua i Control de Qualitat:

– Responem a les queixes i suggeriments dels usuaris en un termini màxim de 15 dies des de la data de la seua presentació.

– Estan a la seua disposició, tant en els punts d'informació del SERVEF com en la pàgina web, enquestes perquè valore el servei d'informació de la Línia 900.

– Els agents d'atenció telefònica estan sotmesos de forma regular a controls interns de forma aleatòria.

Fiabilitat i confidencialitat:

– La informació facilitada a cada usuari es demana de fonts d'informació directes i contrastades, i tractem d'oferir sempre la major adaptació a les consultes concretes dels usuaris.

– Realitzem accions formatives durant l'any per a actualitzar i millorar els coneixements i capacitats dels professionals que atenen.

ANEXO

EL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA 900 100 785 DEL SERVEF

El Servicio de la Línea 900 del Servef tiene como principales objetivos:

– Facilitar a los/as ciudadanos/as información general sobre cualquier área del Servef.

– Ofrecer a demandantes de empleo y a entidades información sobre programas, subvenciones, ayudas relacionadas con formación, fomento de ocupación e inserción laboral.

– Comprobar la disponibilidad de los/as demandantes asociados a ofertas de ocupación y cursos de formación, por medio del teléfono y el envío de mensajes cortos de texto (SMS) a teléfonos móviles.

– Facilitar y agilizar los mecanismos para la inscripción como demandante de empleo.

La Línea 900 del Servef es un Servicio accesible a todos los/as ciudadanos/as de forma gratuita y garantiza la absoluta confidencialidad de las consultas que se realizan, así como de las respuestas ofrecidas.

La información se facilita con profesionalidad y rigor, en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.

Además de la Línea 900, los servicios de información se encuentran también disponibles por medio de Internet y de la red de Centros Servef de Empleo, Formación y Centros Asociados.

COMPROMISOS DE CALIDAD CON LOS CIUDADANOS

Eficacia:

– Respondemos a la totalidad de las llamadas y atendemos a un porcentaje superior al 90%.

– Proporcionamos una información fiable y de calidad con un trato amable y personalizado.

– Comprobamos la disponibilidad de los demandantes asignados a ofertas de empleo, realizando al menos tres intentos mediante llamadas o mensajes cortos de texto (SMS) para informarles de las mismas.

– Comprobamos la disponibilidad de los demandantes asignados a cursos de formación, realizando al menos dos intentos mediante llamadas o mensajes cortos de texto (SMS) para informarles de los mismos.

Rapidez:

– Respondemos a su llamada en menos de 20 segundos.
– Gestionamos la totalidad de las ofertas de empleo y cursos de formación en menos de 48 horas.

Accesibilidad:

– Atendemos a todas las llamadas desde cualquier punto de la red telefónica terrestre y móvil del territorio nacional de modo gratuito, durante un amplio horario de atención.

– Disponemos de atención continua en los idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana.

– Disponemos de un servicio de ayuda *on-line* para navegar por la web del Servef, www.servef.es.

Mejora continua y control de calidad:

– Respondemos a las quejas y sugerencias de los usuarios en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de su presentación.

– Están a su disposición, tanto en los puntos de información del Servef como en la página web, encuestas para que valore el servicio de información de la Línea 900.

– Los agentes de atención telefónica están sometidos de forma regular a controles internos de forma aleatoria.

Fiabilidad y confidencialidad:

– La información facilitada a cada usuario se recaba de fuentes de información directas y contrastadas, y procuramos siempre ofrecer la mayor adaptación a las consultas concretas de los usuarios.

– Realizamos acciones formativas durante el año para actualizar y mejorar los conocimientos y capacidades de los profesionales que atienden.

– Garantim un adequat tractament de les dades de caràcter personal.

Transparència:

– Els agents d'atenció telefònica s'identifiquen per mitjà d'una clau personal.

– Podrà seguir el grau d'acompliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis, en la nostra pàgina web www.servef.es o en la pàgina www.gva.es/carta.

TAULA D'INDICADORS. MESUREM LA QUALITAT

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIUS
EFICÀCIA	Percentatge de sol·licituds resoltes en el moment de la telefonada	90%
	Percentatge de demandants assignats a una oferta, que han sigut localitzats o almenys s'han realitzat 3 intents per a informar-los	100%
	Percentatge de demandants assignats a un curs, que han sigut localitzats o almenys s'han realitzat 2 intents per a informar-los	100%
RAPIDESA	Temps mitjà de resposta en l'atenció de les telefonades	< 20 seg. 100%
	Percentatge d'ofertes i cursos gestionats en menys de 48 h.	
ACCESSIBILITAT	Cobertura nacional i gratuïtat de totes les telefonades	100%
	Disponibilitat en l'atenció en qualsevol dels dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana	100%
MILLORA CONTÍNUA	Percentatge de queixes i suggeriments contestats en menys de 15 dies	100%
TRANSPARÈNCIA	Accessibilitat <i>on line</i> a les dades sobre els indicadors, per Internet i en els nostres punts d'informació	100%

AJUDE'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVICI

Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments li demanem que utilitze els impresos normalitzats que, a este efecte, trobarà en qualsevol dels punts d'informació del SERVEF o en la nostra pàgina web www.servef.es.

Estem a la seua disposició en l'horari indicat, però sempre que li siga possible, evite telefonar en hores punta, entre les 11 i les 13 h. D'esta manera, l'atendrem més ràpidament.

Ajude'ns a agilitzar la nostra resposta, facilitant-nos el seu DNI o número d'oferta o curs sobre el qual vol informació.

Si no ens ha comunicat el seu telèfon mòbil o l'ha modificat, ens ho fa saber, per tal de mantindre-lo informat.

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

PÀGINES WEB

www.servef.es

www.ocupacio.gva.es:7017/portal/web/home/englishhelp (anglès)

NÚMERO DE TELÈFON

LÍNIA 900 SERVEF

Tel. 900 100 785

Horari: de 8 a 22 h.

de dilluns a divendres
– Comprovació de disponibilitat d'ofertes d'Ocupació i Cursos de Formació

– Xat (Ajuda OnLine)

Horari: de 9 a 14 h. i 16 a 19 h.

De dilluns a divendres

– Informació General

– Garantizamos un adecuado tratamiento de los datos de carácter personal.

Transparencia:

– Los agentes de atención telefónica se identifican mediante una clave personal.

– Podrá seguir el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, en nuestra pàgina web www.servef.es o en la pàgina www.gva.es/carta.

TABLA DE INDICADORES. MEDIMOS LA CALIDAD

ÀREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
EFICACIA	Porcentaje de solicitudes resueltas en el momento de la llamada	90%
	Porcentaje de demandantes asignados a una oferta, que han sido localizados o al menos se han realizado 3 intentos para informarlos	100%
	Porcentaje de demandantes asignados a un curso, que han sido localizados o al menos se han realizado 2 intentos para informarlos	100%
RAPIDEZ	Tiempo medio de respuesta en la atención de las llamadas	< 20 seg. 100%
	Porcentaje de ofertas y cursos gestionados en menos de 48 h.	
ACCESIBILIDAD	Cobertura nacional y gratuidad de todas las llamadas	100%
	Disponibilidad en la atención en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana	100%
MEJORA CONTINUA	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en menos de 15 días	100%
TRANSPARENCIA	Accesibilidad on-line a los datos acerca de los indicadores, por Internet y en nuestros puntos de información	100%

AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias le rogamos que emplee los impresos normalizados que, al efecto, encontrará en cualquiera de los puntos de información del Servef o en nuestra pàgina web www.servef.es.

Estamos a su disposición en el horario indicado, pero siempre que le sea posible, evite llamar en horas punta, entre las 11 y las 13 h. De esta manera, le atenderemos más rápidamente.

Ayúdenos a agilitar nuestra respuesta, facilitándonos su DNI o número de oferta o curso sobre el que quiere información.

Si no nos ha comunicado su telèfon mòbil o lo ha modificado, háganoslo saber, para mantenerle informado.

Si detecta algún error, le rogamos nos lo comuniqui lo antes posible para que podamos corregirlo.

PÁGINAS WEB

www.servef.es

www.ocupacio.gva.es:7017/portal/web/home/englishhelp (inglés)

NÚMERO DE TELÉFONO

LÍNIA 900 SERVEF

Tel. 900 100 785

Horario: De 8 a 22 h.

De Lunes a Viernes
– Comprobación de Disponibilidad de Ofertas de Empleo y Cursos de Formación

– Chat (Ayuda On-line)

Horario: De 9 a 14 h. y 16 a 19 h.

De Lunes a Viernes

– Información General