

## Compromiso institucional

---

El SERVEF tiene como objetivo prioritario la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos desde todos sus ámbitos de actuación: fomento de empleo, inserción laboral y formación. Este objetivo se afronta desde una doble perspectiva, la modernización de los centros de Empleo y Formación y el impulso a la calidad de los servicios ofertados.

En línea con el avance de las nuevas tecnologías de la información, el SERVEF promueve el acceso virtual y telefónico además del presencial, a fin de facilitar las gestiones de los demandantes.

Por ello esta Carta de Servicios quiere dar a conocer los servicios que los ciudadanos pueden esperar y demandar, y el compromiso del SERVEF con la calidad.

El secretario autonómico de Empleo y director general del SERVEF  
**Luis Lobón Martín**



La Administración de todos



## CARTA DE SERVICIOS

La línea 900  
del SERVEF

900



“Una Administración de todos los ciudadanos”

## Mensaje general

---

Una Administración del siglo XXI tiene que ser exigente en sus metas y responder activamente a las expectativas de sus ciudadanos. La Generalitat afronta este reto asumiendo compromisos concretos de calidad que se plasman en las Cartas de Servicio.

A través de estas Cartas, los ciudadanos de la Comunitat Valenciana podrán exigir la prestación de servicios públicos con las máximas garantías y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

# 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 los/as demandantes de empleo y a las entidades información específica sobre programas, subvenciones, ayudas relacionadas con formación, fomento de empleo e inserción laboral.
- Comprobar la disponibilidad de los/as demandantes asociados a ofertas de ocupación y/o 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 y/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 y/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](http://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 aleatorios.

### 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.
- 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 página web [www.servef.es](http://www.servef.es) o en la página [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

## Tabla de indicadores. Medimos la calidad

ÁREA DE COMPROMISO	INDICADOR ASOCIADO	VALOR OBJETIVO
EFICACIA	Porcentaje de solicitudes resueltas en el momento de la llamada	90%
	Porcentaje de demandantes asignados a una oferta, que han sido localizados/as o al menos se han realizado 3 intentos para informarles	100%
	Porcentaje de demandantes asignados a un curso, que han sido localizados/as o al menos se han realizado 2 intentos para informarles	100%
RAPIDEZ	Tiempo medio de respuesta en la atención de las llamadas	< 20 seg.
	Porcentaje de ofertas y cursos gestionados en menos de 48 h.	100%
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 <i>on-line</i> 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 página web [www.servef.es](http://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 agilizar nuestra respuesta, facilitándonos su DNI o número de oferta o curso sobre el que quiere información.

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

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

### Número de teléfono y página web

LÍNEA 900 SERVEF: 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

[www.servef.es](http://www.servef.es)