

MEMORIA DE ACTIVIDADES

Servicio Valenciano de Empleo y Formación

Memoria

Orientación
Empleo
Formación
Inserción
Actividades
2014



GENERALITAT
VALENCIANA



Servici Valencià
d'ocupació i Formació

2014

Memòria d'activitats del Servei Valencià
d'Ocupació i Formació



En 2014 l'activitat del **Servici Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF)** s'emmarca en un **procés de canvi**. En primer lloc, l'escenari macroeconòmic ha canviat en tant que la recuperació econòmica s'ha refermat de forma progressiva al llarg de l'exercici. És important destacar que, després de quatre exercicis negatius, 2014 presenta una xifra de creixement del PIB valencià de l'1,5%, superior al registre nacional.

El canvi en el to de les condicions econòmiques s'ha traslladat al mercat laboral amb millores generalitzades en els distints indicadors: desocupació, volum de contractacions o nivell d'ocupació. No obstant això, encara queda molt a recórrer per a corregir els forts desequilibris acumulats en els últims anys.

Per tant, cal intensificar les reformes empreses per a enfortir la recuperació. Estes, com ho han fet fins ara, han d'orientar-se a refermar la confiança dels agents econòmics i a millorar la competitivitat de les empreses i de les administracions públiques.

En el Consell treballem per a consolidar este canvi i contribuir a generar ocupació, afavorint l'activitat empresarial i emprenedora, al mateix temps que establim accions per a recolzar aquells col·lectius amb més dificultats d'inserció en el mercat laboral per tal de millorar la seua ocupabilitat.

Amb esta filosofia, el **SERVEF** es troba immers en un **profund procés de renovació**. S'ha pretés fer un gir radical al seu funcionament durant 2014. Els primers resultats mostren un increment de la productivitat dels centres Servef d'Ocupació, ja que introduïxen la gestió per objectius com a mètode per a optimitzar l'eficiència i, per tant, la millora en la inserció laboral de les persones desempleades. Tot això s'ha produït a partir de la posada en marxa del Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020, i esta memòria constituïx un clar exponent de com es poden millorar els resultats.

Máximo Buch Torralva

Conseller d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació
President del Consell General del SERVEF



Si hi ha un fet que en 2014 marca un abans i un després en el Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF) és el Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020, aprovat el 17 de gener de 2014.

Este pla és la base sobre la qual se sustenta un **canvi molt important en el funcionament del SERVEF**, amb el propòsit de convertir l'organisme autònom en un referent en matèria d'ocupació per a la ciutadania i per a les empreses.

Este canvi en el seu funcionament era necessari perquè les mesures en matèria d'ocupació foren més eficaces en els resultats, alhora que eficients en la inversió realitzada. Tot això amb l'objectiu de millorar l'ocupabilitat a través de la formació professional, oferir una orientació individualitzada a totes les persones desempleades, fomentar l'ocupació entre els col·lectius amb més dificultats i impulsar l'emprenedoria.

En poques paraules, este pla suposa un increment en la quantitat i qualitat del servei a la ciutadania i a les empreses. Açò és possible per la incorporació de noves tecnologies que permeten arribar a un nombre més gran de persones. També, per la reorganització del funcionament de la xarxa de centres SERVEF, que potencia la prestació de serveis de valor, com a conseqüència de la sistemàtica reducció de tràmits merament transaccionals.

La publicació del **Reglament d'Organització i Règim Jurídic del SERVEF**, a finals de 2013, ha assegurat durant 2014 una major eficàcia operativa de l'organisme amb la modificació de la seua estructura. Això ha permés realitzar el seguiment de les mesures prioritzades en el Pla Estratègic, els primers resultats del qual oferim en esta memòria.

Res haguera sigut possible sense l'equip humà que protegeix el projecte. Personal empleat públic de tots els nivells que s'ha implicat en la consecució de l'objectiu del Pla.

Espere que el conjunt d'actuacions dutes a terme en 2014 per a modificar el funcionament del SERVEF siga el principi d'una nova forma d'entendre un servei públic d'ocupació.

Fernando Díaz Requena

SUMARI ¹

I. ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ DEL SERVEF

<i>CANVIS ESTRUCTURALS EN L'ORGANISME DURANT 2014: NOU REGLAMENT I PLA ESTRATÈGIC DEL SERVEF 2020</i>	<i>13</i>
---	-----------

II. PRINCIPALS LÍNIES DESENROTLLADES PEL SERVEF DURANT 2014

<i>SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC DEL SERVEF DURANT 2014. MESURES PRIORITZADES.....</i>	<i>23</i>
---	-----------

III. RESULTAT DE L'ACTIVITAT SUBVENCIONADORA I DE LA PRESTACIÓ DE SERVICIS DEL SERVEF

A. DIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ I SERVICIS

<i>A.1 SUBDIRECCIÓ GENERAL D'INSERCIÓ LABORAL.....</i>	<i>29</i>
<i>A.2 SUBDIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ I COORDINACIÓ.....</i>	<i>41</i>
<i>A.3 SUBDIRECCIÓ GENERAL ADMINISTRATIVA</i>	<i>49</i>

B. DIRECCIÓ GENERAL D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ

<i>B.1 SUBDIRECCIÓ GENERAL D'OCUPACIÓ</i>	<i>52</i>
<i>B.2 GENERAL DE FORMACIÓ PROFESSIONAL PER A L'OCUPACIÓ.....</i>	<i>65</i>

IV. INFORMACIÓ ESTADÍSTICA DE SÍNTESI DEL MERCAT LABORAL EN 2014.....

86

V. RESUM DE PROGRAMES D'AJUDES DEL SERVEF EN 2014

90

¹ Com a novetat, en 2014, la Memòria d'Activitats del SERVEF té caràcter interactiu, de manera que es pot navegar pel document. A més, és possible accedir fàcilment a tota la informació continguda en les ordres d'ajudes, legislació estatal, inclús els organismes esmentats en la Memòria, a través dels enllaços establits a este efecte.

2014

I. Estructura i organització del SERVEF

I. ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ DEL SERVEF

CANVIS ESTRUCTURALS EN L'ORGANISME DURANT 2014: NOU REGLAMENT I PLA ESTRATÈGIC DEL SERVEF 2020

En l'actualitat, la societat demana que els serveis públics d'ocupació oferisquen una resposta adequada a les seues necessitats d'ocupació i formació. A esta exigència de major eficàcia se li unix, entre altres, una elevada demanda de servicis –pels efectes que la recessió ha tingut sobre l'ocupació–; un mercat laboral més exigent, on les necessitats i requeriments de les empreses s'actualitzen de forma constant; l'entrada d'un nou període de programació en la Unió Europea 2014-2020; la implantació de la Garantia Juvenil i un nou marc de les polítiques actives d'ocupació (PAE) a Espanya (Estratègia Espanyola d'Activació per a l'Ocupació 2014-2016).

En este context, com es va avançar en la memòria anterior, en l'últim semestre de 2013 el **Servici Valencià d'Ocupació i Formació** (SERVEF) va estar immers en un procés de reflexió estratègica per a aconseguir ser una referència en esta matèria, així com per a poder oferir servicis de valor a la ciutadania.

En este procés es va efectuar un diagnòstic crític i rigorós de la situació del SERVEF, es demanà l'opinió dels col·lectius d'interés –empreses usuàries dels servicis d'intermediació, desempleats, receptors de subvencions i personal de l'organisme– i a partir d'este diagnòstic es van constituir distints equips de treball, que van mobilitzar personal de tota l'organització, els agents socials més representatius i diversos experts sectorials, els quals van culminar la labor a finals de 2013, de manera que el gener de 2014 es va aprovar el **Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020**.

Sense ànim d'exhaustivitat, l'estratègia del SERVEF per a este nou període pretén:

- Oferir al 100% de les persones desempleades valencianes una orientació personalitzada, en línia o presencial.
- Oferir formació professional per a l'ocupació (en línia o presencial) al 100% de les persones desempleades valencianes.
- Atallar la falta de formació real o acreditada d'un elevat percentatge de persones desempleades.
- Ser la porta d'entrada a l'ecosistema de l'emprenedoria valenciana.

I perquè açò siga possible es pretenen articular les mesures següents:

- Aposta per una estratègia digital per a arribar a un nombre més gran de persones i empreses.
- Política interna de gestió per processos i del coneixement.
- Desenrotllament d'un model col·laboratiu potent.
- Reorganització de la xarxa de centres SERVEF d'Ocupació i de Formació.

Una vegada aprovada l'estratègia global amb l'Horitzó 2020, es va incardinar l'activitat subvencional de l'organisme amb l'aprovació del **Pla Estratègic de Subvencions del SERVEF 2014-2016**, d'acord amb el que disposa l'article 8.1, del Reglament General de Subvencions². Este document preveu un marc de referència en el procés de planificació pressupostària anual, ja que vincula l'assignació de recursos amb unes mesures

² Reial Decret 887/2006, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.

concretes orientades a la consecució d'objectius en matèria d'orientació laboral, foment de l'ocupació i qualificació professional, per a la qual cosa s'ofereixen uns indicadors de seguiment.

Disposar d'una estratègia *per se* no és cap garantia. Ho és quan esta s'imbrica en l'organització i en el funcionament operatiu d'una organització. Per això, alhora que es treballava en el desplegament d'una estratègia global per a este organisme, es feia el mateix en la línia de modificar l'estructura organitzativa de la Direcció General del SERVEF, la qual cosa es va reflectir en el Decret 194/2013, de 20 de desembre, del Consell, pel qual es va aprovar el Reglament d'Organització i Règim Jurídic del SERVEF, per a assegurar una major eficàcia operativa a l'organisme.

Segons este decret, la **Direcció General del Servei Valencià d'Ocupació i Formació** és l'òrgan executiu del SERVEF. D'ella depenen directament:

La Direcció General de Planificació i Servicis

La Direcció General d'Ocupació i Formació

A la **Direcció General de Planificació i Servicis** li correspon l'exercici de les competències que té encomanades el SERVEF en matèria d'inserció, intermediació i orientació laboral, així com la planificació, organització i la coordinació administrativa del SERVEF, per als fins de la qual s'estructura en les unitats següents:

- Subdirecció General d'Inserció Laboral
- Subdirecció General de Planificació i Coordinació
- Subdirecció General Administrativa

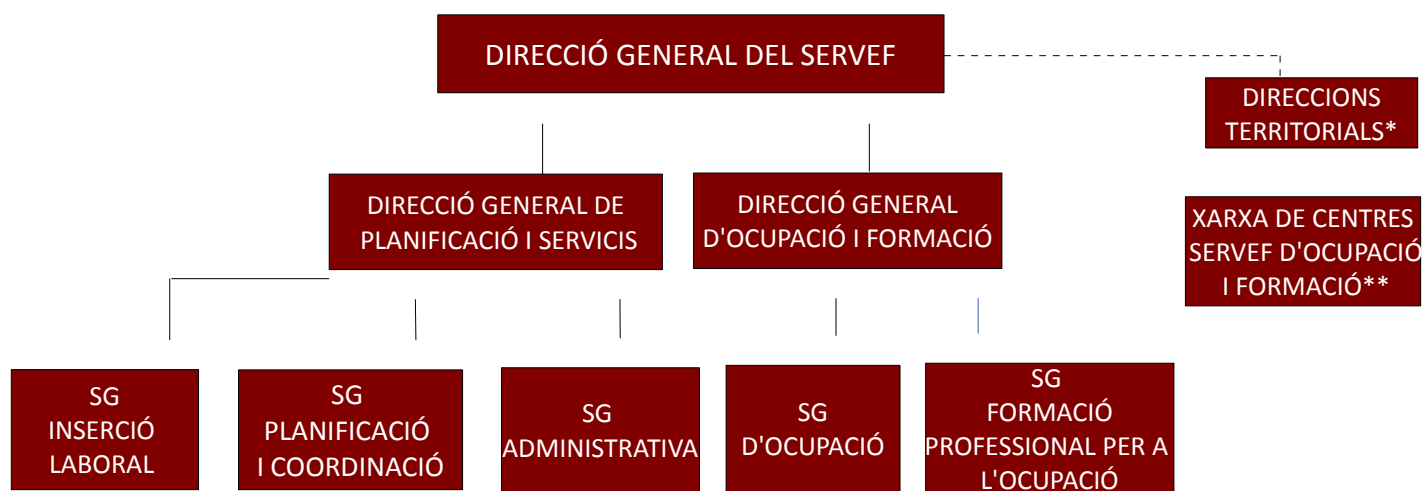
A la **Direcció General d'Ocupació i Formació** li correspon l'exercici de les competències que té encomanades el SERVEF en matèria de foment de l'ocupació, de la cultura emprenedora i l'autoocupació. Així com la promoció del desenrotllament de la formació professional, adequant-la a les necessitats socioproductives, per tal de donar resposta al teixit productiu de la Comunitat Valenciana i elevar els nivells d'ocupabilitat. També, totes aquelles mesures que li puguin ser encomanades pel Consell Valencià de la Formació Professional, d'acord amb la seua normativa reguladora. D'ella depenen directament les unitats següents:

- Subdirecció General d'Ocupació
- Subdirecció General de Formació Professional per a l'Ocupació

Per la seua banda, cal indicar que el SERVEF per motius d'eficàcia administrativa i de descentralització i desconcentració territorial de la seua gestió disposa de tres **direccions territorials** en les capitals de les províncies d'Alacant, Castelló i València. I per a oferir un servei de proximitat a la ciutadania en la prestació de servicis d'una **xarxa de centres del SERVEF**.

Amb tot, l'estructura descrita anteriorment admet la representació gràfica següent:

Organigrama del SERVEF



* Orgànicament depenen de la Direcció General del SERVEF, i funcionalment de cada un dels òrgans directius o unitats administratives dels servicis centrals.

** Els centres SERVEF depenen orgànicament de les direccions territorials del SERVEF, i funcionalment dels òrgans directius del SERVEF, en funció de les seues competències respectives.

A més de la Direcció General del SERVEF, l'estructura orgànica queda completada amb els dos òrgans següents: el **Consell General** i el **Consell de Direcció**.

CONSELL GENERAL

El Consell General és l'òrgan d'assessorament, consulta i participació, tripartit i paritari, en el qual concorren les organitzacions sindicals i empresarials més representatives de la Comunitat Valenciana i l'Administració. Compost per dotze membres més la Secretaria del Consell.

President

Hble. Sr. Máximo Buch Torralva
Conseller d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació

Vicepresident

II·Im. Sr. Fernando Díaz Requena
Secretari autonòmic d'Economia i Ocupació i director general del Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF)

VOCALS

Per la Generalitat Valenciana:

II·Im. Sr. Miguel Ángel Moliné Osés
Director general de Planificació i Servicis del SERVEF (Resolució de 7 de gener de 2014)

II·Im. Sr. Rafael Miró Pascual
Director general d'Ocupació i Formació del SERVEF (Resolució de 7 de gener de 2014)

Per CCOO– PV:

Titulars

Sra. Ana María García Alcolea
Secretària de Formació, Ocupació i Desocupació (Resolució de 10 de gener de 2014)

Sr. Raül Alcocel i Maset
Secretari de Direcció de Persones, Formació Sindical i Fundacions (Resolució de 10 de gener de 2014)

Suplents

Sra. Consuelo Jarabo Latorre
Secretària de Salut Laboral i Medi Ambient (Resolució de 10 de gener de 2014)

Sr. Jaume Mayor Salvi
Secretari d'Acció Sindical i Relacions Laborals (Resolució de 10 de gener de 2014)

Per UGT– PV:

Titulars

Sra. Elvira Ródenas Sancho
Secretària d'Ocupació i Formació (Resolució de 10 de gener de 2014)

Sr. Gonzalo Pino Bustos
Secretari d'Acció Sindical (Resolució de 10 de gener de 2014)

Suplents

Sr. Juan José Ortega Sánchez
Secretari de Relacions Institucionals (Resolució de 10 de gener de 2014)

Per CIERVAL:

Titulars

Sr. Rafael Montero Gomis
Secretari general de CEC (Resolució de 10 de gener de 2014)
Sr. Javier López Mora

Suplents

Sr. José Antonio Espejo Pérez
Director d'Economia i Formació de la CEC (Resolució de 10 de gener de 2014)
Sr. Miguel Ángel Javaloyes del Río

*Secretari general de CIERVAL
(Resolució de 10 de gener de 2014)*

Sr. Ricardo Miralles Mayor
*Secretari general de CEV. Membre del
Comité Executiu de CIERVAL
(Resolució de 10 de gener de 2014)*

Sr. Fermín Crespo Rodríguez
*Secretari general de COEPA
(Resolució de 10 de gener de 2014)*

*Secretari general adjunt de CEV
(Resolució de 10 de gener de 2014)*

Sra. Celia Navarro Nohales
*Responsable de Coordinació de Convenis
(Resolució de 10 de gener de 2014)*

Sr. José Ramón Lillo Jara
*Director de Formació de COEPA
(Resolució de 10 de gener de 2014)*

EL CONSELL DE DIRECCIÓ

El Consell de Direcció és l'òrgan col·legiat d'assessorament i participació, tripartit i paritari, per al seguiment de l'activitat ordinària del SERVEF. Consta de dotze membres més la Secretaria del Consell.

President

Il·lm. Sr. Fernando Díaz Requena
Secretari autonòmic d'Economia i Ocupació i director general del Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF)

Vicepresident

Il·lm. Sr. Miguel Ángel Moliné Oses
Director general de Planificació i Servicis del SERVEF (Resolució de 7 de gener de 2014)

VOCALS

Per la Generalitat Valenciana:

Il·lm. Sr. Rafael Miró Pascual
Director general d'Ocupació i Formació del SERVEF (Resolució de 7 de gener de 2014)

Il·lm. Sr. Felipe Codina Bellés
Director general de Treball, Cooperativisme i Economia Social de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació (Resolució de 7 de gener de 2014), posteriorment, director general de Treball de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació (Decret 158/2014, de 3 d'octubre, del Consell).

Per CCOO–PV:

Titulars

Sra. Ana María García Alcolea
*Secretària de Formació, Ocupació i Desocupació
(Resolució de 10 de gener de 2014)*

Sr. Raül Alcocel i Maset

Suplents

Sra. Consuelo Jarabo Latorre
*Secretària de Salut Laboral i Medi Ambient
(Resolució de 10 de gener de 2014)*

Sra. Cándida Barroso Chuliá

Secretari de Formació
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Secretària de la Dona i Polítiques d'Igualtat
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Per UGT–PV:

Titulars

Sra. Elvira Ródenas Sancho
Secretària d'Ocupació i Formació
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Sr. Juan José Ortega Sánchez
Secretari de Relacions Institucionals
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Suplents

Sr. Gonzalo Pino Bustos
Secretari d'Acció Sindical
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Per CIERVAL:

Titulars

Sr. Rafael Montero Gomis
Secretari general de CEC
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Sr. Javier López Mora
Secretari general de CIERVAL
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Sr. Ricardo Miralles Mayor
Secretari general de CEV. Membre del
Comité Executiu de CIERVAL
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Sr. Fermín Crespo Rodríguez
Secretari general de COEPA
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Suplents

Sr. José Antonio Espejo Pérez
Director d'Economia i Formació de la CEC
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Sr. Miguel Ángel Javaloyes del Río
Secretari general adjunt de CEV
(Resolució de 10 de gener de 2014
)

Sra. Celia Navarro Nohales
Responsable de Coordinació de Convenis
(Resolució de 10 de gener de 2014)

Sr. José Ramón Lillo Jara
Director de Formació de COEPA
(Resolució de 10 de gener de 2014)

REUNIONS DEL CONSELL GENERAL DEL SERVEF EN 2014

Data: 17 de gener de 2014

Orde del dia:

1. Acte de constitució formal del nou Consell General del SERVEF.
2. Lectura i aprovació, si és procedent, de l'acta núm. 59 de la sessió del Consell General celebrada el dia 30 de setembre de 2013.
3. Aprovació del Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020
4. Precs i preguntes

Data: 26 de juny de 2014

Orde del dia:

1. Lectura i aprovació, si és procedent, de l'acta núm. 61 de la sessió del Consell General celebrada el dia 17 de gener de 2014.
2. Aprovació dels comptes anuals del SERVEF, exercici 2013.
3. Aprovació de la Memòria anual d'Activitats, exercici 2013.
4. Presentació de la Memòria de Gestió de Personal, exercici 2013.
5. Informe de les ordres i resolucions publicades i convenis subscrits.
6. Precs i preguntes

Data: 29 d'octubre de 2014

Orde del dia:

1. Lectura i aprovació, si és procedent, de l'acta núm. 62 de la sessió del Consell General celebrada el dia 26 de juny de 2014.
2. Seguiment del Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020.
3. Presentació i aprovació de l'avantprojecte de pressupostos del SERVEF per a l'exercici 2015.
4. Aprovació del Pla Estratègic de Subvencions del SERVEF 2014-2016.
5. Informe de les ordres i resolucions publicades, i convenis subscrits.
6. Precs i preguntes

REUNIONS DEL CONSELL DE DIRECCIÓ DEL SERVEF EN 2014

Data: 15 de gener de 2014

Orde del dia:

1. Acte de constitució formal del nou Consell de Direcció del SERVEF.
2. Lectura i aprovació, si és procedent, de l'acta núm. 58 de la sessió del Consell de Direcció celebrada el dia 17 de setembre de 2013.
3. Informar i debatre, si és el cas, sobre el Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020.
4. Informe de les ordres i resolucions publicades, i convenis subscrits.
5. Precs i preguntes

2014

II. Principals línies desenrotllades pel SERVEF durant 2014

II. PRINCIPALS LÍNIES DESENROTLLADES PEL SERVEF DURANT 2014

SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC DEL SERVEF DURANT 2014. MESURES PRIORITZADES

En el **Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020**, en l'apartat 9 (Seguiment del Pla), establia que cada memòria anual d'activitats del SERVEF incorporaria un apartat especial dedicat a l'anàlisi i evolució de l'estratègia. L'objecte d'este capítol és donar compte de l'exercici d'esta per cada unitat responsable de la seua execució.

D'acord amb l'esquema del pla que adjuntem a continuació, en 2014 **es van prioritzar 16 dels 24 objectius operatius**, que tingueren un grau d'execució del 83 %.

EIX 1. ESTRATÈGIA TRANSVERSAL I D'IMPACTE DE LES POLÍTIQUES ACTIVES D'Ocupació

Objectiu 1.1 Incrementar la col·laboració publicoprivada en el desenrotllament de les PAE

Objectiu 1.2 Promoure i coordinar la col·laboració interdepartamental i amb altres administracions o entitats públiques.

Objectiu 1.3 Reforç de la vinculació entre polítiques actives i passives d'ocupació

Objectiu 1.4 Migració digital en la prestació de servicis

Objectiu 1.5 Política integral de coneixement i innovació

Objectiu 1.6 Planificació dels programes de formació i foment de l'ocupació i de l'emprenedoria al servici de l'estratègia.

Objectiu 1.7 Millorar el finançament del SEPE gràcies a la consecució d'objectius.

EIX 2. EL SERVEF COM A PROVEÏDOR DE SERVICIS

Objectiu 2.1 Tindre un catàleg de servicis integrat, difós i "comercialitzat"

Objectiu 2.2 Disposar d'un servici d'orientació personalitzat i que permeta la *traçabilitat* dels servicis

Objectiu 2.3 Augmentar el reconeixement i millorar l'impacte del servici d'intermediació laboral del SERVEF

Objectiu 2.4 Els centres SERVEF d'ocupació i formació com a instruments al servici dels usuaris

Objectiu 2.5 Millorar la qualificació dels treballadors al llarg de tota la seua vida laboral i que esta responga a les necessitats dels sectors econòmics valencians presents i futurs.

Objectiu 2.6 Millorar les oportunitats d'ocupació i l'estructura del mercat de treball

Objectiu 2.7 Fomentar l'autoocupació i la creació d'empreses

Objectiu 2.8 Major eficàcia en la prestació de servicis en l'àmbit de les polítiques actives d'ocupació

EIX 3. REORGANITZACIÓ DE PROCESSOS DE GESTIÓ

Objectiu 3.1 Gestió per processos i millora contínua

Objectiu 3.2 Gestió coordinada i planificada de tots els recursos

Objectiu 3.3 Racionalització de gastos de funcionament i d'estructura

Objectiu 3.4 Aconseguir estàndards europeus en qualitat de la gestió

EIX 4. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANS

Objectiu 4.1 Incrementar la participació i la motivació del personal del SERVEF

Objectiu 4.2 Mesuratge de càrregues, redistribució d'efectius/llocs i avaluació de l'exercici

Objectiu 4.3 Mantindre un alt nivell de formació dels recursos humans del SERVEF

EIX 5. POLÍTICA DE COMUNICACIÓ

Objectiu 5.1 Nova cultura comunicativa "pròxima i proactiva"

Objectiu 5.2 La diversificació de canals de comunicació oberts i continus

A continuació, desagreguem per a cada subdirecció general els objectius operatius assignats en 2014, el seu grau d'execució, així com les principals mesures previstes a este efecte.

Subdirecció General d'Inserció Laboral, cinc objectius:

Objectiu 2.1 *Tindre un catàleg de servicis integrat, difós i “comercialitzat”*

- Dissenyar un Sistema Analític de Càlcul de Costos que permetia estimar el preu dels servicis
- Definició del nou catàleg de servicis

Grau d'execució: 95%

Objectiu 2.2 *Disposar d'un servici d'orientació personalitzat i que permetia la traçabilitat de els servicis*

- Elaboració d'un catàleg de servicis susceptible d'establir convenis amb altres entitats
- Definició de perfils-tipus i disseny de carteres de servicis específiques
- Millores en les ferramentes en l'orientació laboral: desenrotllament i ampliació de la inscripció per Internet i autoentrevista a través de la web del SERVEF
- Actualització continguts orientació

Grau d'execució: 87%

Objectiu 2.3 *Augmentar el reconeixement i millorar l'impacte del servici d'intermediació laboral del SERVEF*

- Incloure resultats dels programes Foment d'Ocupació en TAURO
- Espai Empreses
- Elaboració i execució d'un pla de prospecció en empreses
- Sessions Massives de reclutament-Impuls@T

Grau d'execució: 95%

Objectiu 2.4 *Els centres Servef d'Ocupació i Formació com a instruments al servici dels usuaris*

- Reorganització integral de la xarxa de centres Servef d'Ocupació: nou model d'oficina. Definir l'oficina model i llançar 5 oficines “prova/pilot” (2 a València, 2 a Alacant i 1 a Castelló)
- Firma d'un nou conveni amb el SEPE per a la compartició de servicis i espais en les oficines

Grau d'execució: 130% (s'han incorporat al model un total 11 C.S. d'Ocupació)

Objectiu 2.7 *Fomentar l'autoocupació i la creació d'empreses*

- Els centres Servef d'Ocupació com a punts de promoció d'autoocupació

Grau d'execució: 100%

Subdirecció General de Planificació i Coordinació, sis objectius:

Objectiu 1.5 *Política integral del coneixement i de la innovació*

- Posada en marxa de grups d'excel·lència i innovació
- Posada en funcionament Departament de Planificació

Grau d'execució: 100%

Objectiu 1.6 *Planificació dels programes de formació, foment de l'ocupació i del emprendedor al servici de l'estratègia*

- Anàlisi de possibilitats, costos simplificats per al desenrotllament d'actuacions del FSE
- Manual de procediment de les PAE, calendari i impacte de l'eficàcia de les PAE

Grau d'execució: 25%

Objectiu 3.1 *Gestió per processos i millora contínua*

- Priorització de processos i constitució de grups de millora i Innovació
- Desplegament dels procediments prioritzats

Grau d'execució: 98%

Objectiu 3.2 *Gestió coordinada i planificada de tots els recursos*

- Establir quadros de comandament sectorials i de la direcció
- Planificació mesures PAPE i coordinació amb el SEPE

Grau d'execució: 76%

Objectiu 5.1 *Nova cultura comunicativa "pròxima i proactiva"*

- Potenciar la intranet com a instrument de comunicació interna
- Cartes de servicis alumnes de formació i usuaris CSE

Grau d'execució: 83%

Objectiu 5.2 *La diversificació de canals de comunicació oberts i continus*

- Modificació de l'actual pàgina web del SERVEF. Portal web dinàmic
- Social Media Plan

Grau d'execució: 70%

Subdirecció General Administrativa, tres objectius:

Objectiu 3.3 *Racionalització de gastos de funcionament i d'estructura*

Grau d'execució: 90%

Objectiu 4.2 *Mesurament de càrregues, redistribució d'efectius/llocs i avaluació de l'exercici*

Grau d'execució: 90%

Objectiu 4.3 *Mantindre un alt nivell de formació dels recursos humans del SERVEF*

- Integra nou empleat

Grau d'execució: 100%

Subdirecció General de formació professional per a l'ocupació, un objectiu:

Objectiu 2.5 *Millorar la qualificació professional dels treballadors al llarg de tota la seua vida laboral i que esta responga a les necessitats dels sectors econòmics valencians presents i futurs*

- Reconversió d'un CSF en un centre d'alt rendiment formatiu (Noves tecnologies)
- Implantació de projectes pilot d'E-Learning per a competències bàsiques i continguts innovadors
- Elaboració i aprovació d'un reglament d'organització i funcionament dels Centres Integrats de Formació Professional
- Aprovació del procediment d'inscripció i, si és el cas, acreditació de centres i entitats de formació professional per a l'ocupació

Grau d'execució: 62%

2014

III. Resultat de l'activitat subvencionadora
i de la prestació de servicis del SERVEF

III. RESULTAT DE L'ACTIVITAT SUBVENCIONADORA I DE LA PRESTACIÓ DE SERVICIS DEL SERVEF

A. DIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ I SERVICIS

A.1 SUBDIRECCIÓ GENERAL D'INSERCIÓ LABORAL

Com s'ha comentat en el primer apartat d'esta memòria, un dels principals objectius del Pla Estratègic consistix a **incrementar la cobertura de servicis a treballadors i a empreses** i que estos servicis siguen al seu torn adequats a les seues necessitats.

Per a adaptar-se a esta exigència s'han desenrotllat un conjunt d'actuacions per a optimitzar els recursos de la xarxa de centres del SERVEF, a través del **nou model d'oficina**. També **per a adequar els servicis a les diferents necessitats dels demandants**, amb la definició de perfils tipus, segmentació de servicis, millora en les ferramentes i actualització de continguts; per a **incrementar la cartera de servicis**, amb la posada en marxa del **Servici Emprén SERVEF**, com a punts d'atenció específics als emprenedors; amb la introducció d'accions noves, com les **Sessions Impuls@t** i articulant mesures per a **atraure a les empreses al Servici públic d'ocupació**, a través de la creació de l'**Espai Empreses**.

RESUM D'INDICADORS INSERCIÓ LABORAL	2013	2014
Orientacions realitzades-Total servicis*	158.353	374.732
Tutories individualitzades atencions personalitzades	95.542	109.984
Nous itineraris personalitzats oberts	32.918	42.041
Accions grupals (demandants atesos)	24.322	71.051
Ofertes registrades en CSE	8.799	12.303
Llocs de treball captats pel CSE (gestionats)	17.317	20.631
Llocs coberts per demandants en ofertes registrades	75%	82%
Tràmits telemàtics/tràmits totals	46%	78%

Font: Datawarehouse

*Una mateixa persona pot haver rebut més d'un servici. Així mateix la xifra que ací apareix acumula tots els servicis *computats* per qualsevol usuari de TAURO: orientadors (2n punt d'este apartat) promotors d'ocupació, gestor de demanda, entrevistador, administrador de currículums, etc.

A continuació es destaquen les **principals mesures desenrotllades** per la Subdirecció General d'Inserció Laboral al llarg de 2014.

1. NOU MODEL CENTRE SERVEF D'OCUPACIÓ (CSE)

Una de les actuacions enquadrades dins de l'**Eix 2 El SERVEF com a proveïdor de servicis del Pla Estratègic** ha sigut la introducció d'un **nou model de centre SERVEF d'Ocupació**, en el qual s'ha potenciat la prestació de servicis de qualitat a la ciutadania, per mitjà de la distribució del personal en dos nivells: un de primera atenció, i un altre més específic (nivell II) que permet la prestació de servicis personalitzats.

Tot això per a avançar cap a un model **més optimitzat**, basat en la **prestació de servicis de valor** per personal tècnic qualificat, amb una **atenció planificada** a la ciutadania com a base per a la prestació d'un servici de qualitat.

Per a la **implantació del nou model** s'han introduït una sèrie d'elements clau en el funcionament dels CSE ,

d'una banda, per a **automatitzar** procediments que a penes aportaven valor per mitjà de la potenciació de l'ús de mitjans telemàtics; i perquè la prestació de servicis a la ciutadania siga planificada amb l'**establiment de la cita prèvia** per a totes les activitats dels CSE.

En este sentit es van realitzar **desenrotllaments informàtics específics**:

- Aplicatiu TAURO: nous calendaris i cites, noves tasques com el manteniment de criteris d'activitat, registre d'atencions, aplicació per al servici 012.
- AutoSERVEF: Cita per a inscripció inicial. Una nova inscripció es convertix en un tràmit que ha de realitzar la persona usuària per via telemàtica.
- S'implanta una opció d'"Oblit de PIN".

En segon lloc s'ha realitzat un **pla de formació dirigit al personal** que presta servicis en els CSE que s'han incorporat durant l'any 2014 al nou model. S'han fet un total de 7 edicions (3 a Alacant, 1 a Castelló i 3 a València) amb un total de 1.832 assistents en els 116 mòduls distints impartits per personal propi del SERVEF. Els mòduls que s'han impartit dins d'este pla de formació han sigut els següents:

- Nou model de CSE
- Catàleg de servicis
- Processos de la demanda
- Processos web
- Contractes
- GVAJOBS
- Orientació
- Eures
- Formació
- Autoocupació
- Metodologia d'accions grupals

Complementàriament a estes accions, i atés que les empreses utilitzen amb més freqüència fórmules de reclutament basades en el nou entorn de comunicació generat per Internet, es van programar cinc seminaris de Formació **en Reclutament 2.0 i Entorn Personalitzat** d'Inserció de 10 hores cada un, en els quals es van abordar els distints aspectes relacionats amb la marca personal, xarxes socials, reclutament 2.0, entorns personalitzats d'inserció i nous conceptes del mercat laboral. A estos seminaris van assistir un total de 181 funcionaris i funcionàries que realitzen funcions d'orientació en els CSE, es van programar 3 seminaris a València i 2 a Alacant.

A més de la introducció de nous sistemes i de la formació dels recursos humans, en tot este procés de canvi ha sigut fonamental intensificar els mecanismes de coordinació entre tots els agents implicats.

Per a això ha exercit un important paper la ferramenta **COORDIN@**, que permet la comunicació interna i interactiva entre la Subdirecció General d'Inserció Laboral, els CSE i els servicis territorials (SSTT) de Gestió Administrativa i Coordinació de Centres. Ha sigut **fòrum de compartició i de participació** en distintes temàtiques com: protocols d'actuació, normativa relacionada amb la intermediació i inserció, comunicació d'esdeveniments, fòrums, etc; novetats implementades en l'aplicació TAURO, instruccions, material per a l'atenció a les persones usuàries, ferramentes de busca d'ocupació i indicadors.

El nombre d'accessos des dels CSE a Coordin@, durant 2014, va ser de 176.348, i van accedir com a mitjana més d'un 80% de la plantilla dels centres de forma regular als continguts que allí s'allotgen.

Amb tot, durant **2014**, es va implantar el **nou model** en **onze oficines**, sis més de les inicialment previstes:

- Gandia
- Alacant-Isabel la Catòlica
- Castelló-Castelldefels
- Manises-Quart
- Dénia
- València-Avda. del Cid
- Elda
- Alzira
- Elche-José Sánchez
- Silla
- La Vall d'Uxó

Vinculació d'esta mesura amb el Pla Estratègic. Objectiu 2.3 Augmentar el reconeixement i millorar l'impacte del servici d'intermediació laboral del SERVEF i Objectiu 2.8 Major eficàcia en la prestació de servicis en l'àmbit de les polítiques actives d'ocupació. Subsidiàriament: Objectiu 3.1 Gestió per processos i millora contínua. Objectiu 4.3 Mantindre un alt nivell de formació dels recursos humans del SERVEF.

2. ACTUACIONS D'ORIENTACIÓ EN ELS CSE EN LA COMUNITAT VALENCIANA: segmentació en la prestació de servicis i orientació cap a l'emprenedoria

Atés que el SERVEF, com a servici d'ocupació autonòmic, s'enquadra en el marc d'actuació establert en el punt 4t de l'Estratègia Espanyola d'Ocupació 2012-2014, aprovada pel Reial Decret 1542/2011, de 31 d'octubre, ha de complir els compromisos establerts, quant a promoure el disseny d'itineraris individualitzats i personalitzats d'inserció als demandants d'ocupació inclosos en els col·lectius d'atenció prioritària. El Consell, en la reunió celebrada el 5 de desembre de 2013, va aprovar la pròrroga del Pla d'Orientació Laboral i Professional (POLP) per a l'exercici 2014, tal com es preveu en la disposició quarta de l'esmentat pla, aprovat pel Consell el dia 21 de desembre de 2012.

Per al desenrotllament d'estes accions d'orientació, el SERVEF compta amb **120 tècnics d'orientació assignats** als distints **CSE** als quals durant 2014 s'ha unit **personal tècnic dels CSE que ha sigut especialment format per a poder realitzar labors d'orientació**.

Estes accions d'orientació, previstes en el marc d'un itinerari personalitzat d'inserció, integren el contingut i el procés individualitzat de l'orientació laboral i la mobilització a la busca d'oportunitats d'ocupació, d'acord amb el que estableix el Reial Decret Llei 1/2011, d'11 de febrer, de mesures urgents per a promoure la transició a l'ocupació estable i la requalificació professional de les persones desempleades i en el Reial Decret 1542/2011, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova l'Estratègia Espanyola d'Ocupació 2012-2014, així com aquells altres col·lectius per als quals es considere prioritària la seua atenció, per la seua especial dificultat d'inserció en el mercat de treball.

El seu objectiu és facilitar el desenrotllament dels recursos i competències de les persones usuàries que els permeten identificar opcions, triar entre estes, prendre decisions per a planificar les actuacions i avaluar els seus resultats de forma autònoma, així com motivar a la busca efectiva d'oportunitats d'ocupació.

El nombre de persones ateses pels servicis d'orientació dels CSE de la Comunitat Valenciana ascendix a 84.928, de les quals 41.620 són hòmens i 43.308 dones. A continuació es reflectix el nombre de persones demandants ateses i el nombre d'accions realitzades en cada una de les províncies de la Comunitat Valenciana.

Quadro resum per nombre de persones ateses, nombre d'actuacions d'orientació i província

Província	Nombre persones ateses	% S/TOTAL	Nombre d'actuacions	% S/TOTAL
Alacant	31.850	37,50 %	84.837	34,87 %
Castelló	10.202	12,01 %	26.653	10,96 %
València	42.876	50,49 %	131.788	54,17 %
TOTAL	84.928	100 %	243.278	100%

Quadro resum per distribució de col·lectius

Agrupació col·lectius orientació	Nombre demandants	Percentatge
Demandants d'ocupació persones beneficiàries Pla PREPARA	18.468	21,75 %
Demandants d'ocupació persones beneficiàries Renda RAI	19.058	22,44 %
Demandants d'ocupació joves	13.016	15,33 %
Demandants d'ocupació aturats llarga duració	10.049	11,83 %
Demandants d'ocupació majors 55 anys	4.120	4,85 %
Demandants d'ocupació Renda Garantida Ciutadania	81	0,10 %
Altres col·lectius sense classificar	20.136	30,75 %
TOTAL	84.928	100%

Des de la Subdirecció General d'Inserció Laboral, amb l'objecte de millorar el seguiment dels itineraris personalitzats d'inserció, **s'han dictat successives instruccions per a determinar el contingut mínim de cada una de les accions d'orientació**, els criteris que s'ha de seguir per a la seua correcta mecanització en l'aplicació TAURO i el procediment habilitat per a realitzar el seguiment dels objectius establits.

En relació amb això, s'ha treballat en l'optimització d'instruments que permeten la **segmentació segons nivells d'ocupabilitat**.

Per això, s'ha començat per l'elaboració d'un **qüestionari específic d'ocupabilitat** i la seua aplicació a totes les persones que s'inscriuen en els CSE. El qüestionari avalua diversos elements que intervenen en la seua possible ocupabilitat (competències, motivació, qualitat del sistema de busca d'ocupació, etc.) i possibilita la segmentació de les persones demandants en tres grups, en funció de la seua necessitat de suport i assessorament per part del personal tècnic dels CSE.

Una vegada elaborat el qüestionari, en la fase actual del projecte es treballa en la seua validació i avaluació per a poder generalitzar el seu ús a tota la població desempleada. Durant el passat exercici 2014 s'han omplert, en els CSE de la Comunitat Valenciana, un total de 5.053 qüestionaris.

Per la seua banda, atés que l'emprenedoria constitueix una oportunitat d'ocupació per a les persones demandants, en el marc de l'estratègia del SERVEF, es va considerar oportú que els CSE es constituïren com una porta d'entrada a l'ecosistema emprenedor valencià i que oferiren servicis d'orientació a l'emprenedoria a través del servici **SERVEF Emprén**.

Este servici s'estructura en tres nivells:

1. Orientació estàndard inicial. Sessió de motivació per a l'emprenedoria.
2. Presentació informació bàsica, dirigida a persones demandants d'ocupació que mostren interès a continuar dins del procés d'autoocupació i a aquelles que acudisquen al centre SERVEF d'ocupació amb una idea de negoci clara.
3. Si la persona demandant ja té una idea de negoci clara, però a causa de la complexitat o característiques especials del projecte la seua posada en marxa necessita d'un suport més especialitzat, el SERVEF pot derivar l'atenció a un centre especialitzat en la matèria o bé sol·licitar la seua inclusió en el programa de mentoració, recentment posat en marxa.

Durant l'exercici 2014, en els CSE de la Comunitat s'han realitzat un total de 2.878 accions d'orientació en matèria d'autoocupació, dirigida a les persones demandants d'ocupació de la Comunitat.

Vinculació d'esta mesura amb el Pla Estratègic: Objectiu 2.2 *Disposar d'un servici d'orientació personalitzat i que permeta la traçabilitat dels servicis.* Objectiu 2.3 *Augmentar el reconeixement i millorar l'impacte del servici d'intermediació laboral del SERVEF.* Objectiu 2.7 *Fomentar l'autoocupació i la creació d'empreses.*

3. SESSIONS IMPULS@T

Durant 2014 es va posar en marxa el **Programa Impulsat**, una iniciativa pionera destinada als parats de llarga duració i impartida per ponents especialitzats en coaching motivacional i en formació de recursos humans. Es tracta de sessions d'una duració aproximada de 4 hores en què s'aborden aspectes relatius a: l'orientació 2.0, Coaching Motivacional, Millors Pràctiques en Recursos Humans realitzades per les empreses i Servicis oferits pel SERVEF.

Estes sessions no comporten cost per al SERVEF, perquè són resultat de la col·laboració publicoprivada entre administracions públiques, entitats i empreses de referència a la Comunitat Valenciana, a través de les seues àrees de Responsabilitat Social Empresarial.

En 2014 s'han realitzat **10 accions** i una **participació de 1.500** demandants d'ocupació.

Vinculació d'esta mesura amb el Pla Estratègic: Objectiu 1.1 *Incrementar la col·laboració publicoprivada en el desenrotllament de les PAE,* Objectiu 1.2 *Promoure i coordinar la col·laboració interdepartamental i amb altres administracions o entitats públiques* i Objectiu 2.3 *Augmentar el reconeixement i millorar l'impacte del servici d'intermediació laboral del SERVEF.*

4. XARXA ORIENT@

Una altra de les actuacions d'impacte de l'estratègia del SERVEF és la d'aprofitar les potencialitats d'un entorn col·laboratiu en matèria d'orientació, motiu pel qual s'ha articular la **Xarxa Orient@**, regulada en l'Orde 33/2014, de 31 d'octubre, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es crea la Xarxa d'Entitats d'Orientació Laboral de la Comunitat Valenciana i es regula el procediment per a la inscripció de les entitats que realitzen accions d'orientació laboral en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

Amb la Xarxa Orienta, el SERVEF promou la creació d'una **xarxa integrada** per les entitats públiques i privades que presten a la ciutadania de la Comunitat **servicis d'orientació professional**, amb la finalitat de millorar l'ocupabilitat de les persones usuàries, augmentar l'eficiència del servici prestat i la capacitat d'actuació del SERVEF i de totes les entitats integrants de la Xarxa.

El SERVEF posa a disposició de totes les entitats pertanyents a la Xarxa Orienta GV, una plataforma informàtica i els mitjans telemàtics necessaris per a l'intercanvi i ús eficaç de la informació sobre els serveis d'orientació prestats a les persones ateses en el seu àmbit d'actuació.

Vinculació d'esta mesura amb el Pla Estratègic: Objectiu 1.1 *Incrementar la col·laboració publicoprivada en el desenrotllament de les PAE* i Objectiu 2.3 *Augmentar el reconeixement i millorar l'impacte del servei d'intermediació laboral del SERVEF*.

5. EURES

Eures és una **xarxa de cooperació** creada per la Comissió Europea i els **servicis públics d'ocupació del Espai Econòmic Europeu (EEE)** per a **facilitar la lliure circulació de les persones treballadores** en la Unió Europea.

En la Comunitat Valenciana la xarxa Eures està constituïda per 4 consellers EURES, ubicats en els SSTT Territorials (1 Alacant, 1 a Castelló i 2 a València), 2 persones de suport, una a Alacant i una altra a València, un assessor o assessora Eures en cada un dels CSE i una coordinadora de la Xarxa en la Subdirecció General d'Inserció Laboral, dins de la Direcció General de Planificació i Servicis.

L'atenció a la ciutadania es du a terme fonamentalment a través dels assessors EURES dels CSE, que són els encarregats de mantindre el primer contacte, faciliten informació general d'EURES i orientació en la busca d'ocupació a través fonamentalment del portal EURES i de la web del SERVEF.

Dins de la política d'integració dels servicis EURES, en els CSE i en el marc del nou model d'atenció establert en estos, durant 2014 s'han realitzat 17 tallers formatius en els quals han participat 256 tècnics i tècniques del segon nivell d'atenció dels CSE, incorporats durant este període al nou model d'atenció a la ciutadania per a recolzar els assessors EURES en l'atenció als ciutadans en esta matèria.

Activitats rellevants durant 2014:

- Visita estudi OIT i WAPES (*World Association of Public Employment Services*): organització de Taller-Visita per a l'Estudi de Procediments de Gestió de la Mobilitat Laboral per a conèixer el desenrotllament del model EURES, per part de representants de servicis públics, entre altres, de l'Argentina, Costa Rica, Guatemala, Hondures, Nicaragua, Panamà, el Perú i la República Dominicana.
- Jornades de cooperació entre EURES Espanya, EURES Finlàndia i el Col·legi Oficial d'Infermeria de València.
- Taller d'ocupació en col·laboració amb personal tècnic del Servici Públic d'Ocupació alemany: Oportunitats d'Ocupació per a Enginyers a Alemanya, dirigit a titulats en el sector de l'enginyeria a Alemanya.
- Taller *Treballar al Regne Unit*. Durant l'any 2014, s'han realitzat a Castelló 4 tallers de dos hores de duració amb un total de 114 participants. A la província de València es van realitzar dos tallers.
- Fòrum d'ocupació de la UPV.
- Assistència a Fires i Job Days a Europa, Fira Ocupació de Västerås (Suècia) i European Job Days a Malmö (Suècia)
- Participació en fires i fòrums d'ocupació en col·laboració amb les universitats de la Comunitat

Vinculació d'esta mesura amb el Pla Estratègic: Objectiu 2.6 *Millorar les oportunitats d'ocupació i l'estructura del mercat de treball.*

6. PROGRAMA DE SUPORT A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE EN ELS CSE

Durant 2014 s'ha continuat amb el Programa de Suport a Dones Víctimes de Violència de Gènere que preveu l'atenció directa del SERVEF (en CSE) a dones víctimes de violència de gènere (VVG). En este sentit s'han desenrotllat accions, per mitjà de:

- Una xarxa de personal de suport a les tutores en cada un dels 56 CSE.
- Una xarxa de tutores (un total de 7 a la Comunitat Valenciana, amb el suport d'1 coordinadora) encarregades de realitzar l'atenció personalitzada a totes aquelles dones que manifesten el seu interès a mantindre la seua demanda dins de la confidencialitat.

L'atenció prestada comprén tant la inscripció (amb dades confidencials o sense), l'entrevista ocupacional inicial, la realització de tràmits administratius com ara labors d'informació, assessorament i orientació laboral.

Durant 2014, s'han atés un total de 1.698 dones que han acreditat la seua condició de VVG, de les quals 65 han sol·licitat mantindre la seua demanda dins de la confidencialitat.

L'equip de tutores ha atés personalment un total de 65 dones, 27 a Alacant, 11 a Castelló i 27 a València.

Província	Nombre de dones ateses en CSE- 2014	Dones amb atenció personalitzada per les tutores que han sol·licitat confidencialitat en la demanda- 2014	Total VVG inscrites	Total dones amb atenció personalitzada que han sol·licitat confidencialitat en la demanda
Alacant	668	27	2.960	106
Castelló	179	11	797	23
València	851	27	3.755	81
TOTAL	1.698	65	7.512	210

7. GESTIÓ DE LES OFERTES D'OCUPACIÓ EN ELS CSE: GVAJOBS i altres accions per a incrementar la participació en la intermediació laboral

Durant l'any 2014, s'ha produït a través de GVAJOBS la consolidació del sistema de gestió d'ofertes d'ocupació via mitjans telemàtics que es va posar en marxa a principis d'octubre de 2012. Este sistema implica la publicitat en les pàgines del SERVEF i el SEPE de la totalitat de les ofertes que es gestionen en el servei d'ocupació autonòmic. A este sistema s'accedix:

- Des del portal web del SERVEF www.SERVEF.es on hi ha un enllaç a esta aplicació per mitjà d'un bàner que la identifica.
- Directament des de l'adreça web www.gvajobs.es

La característica principal de GVAJOBS és buscar i potenciar la participació dels diferents actors, facilitant l'autogestió de l'oferta, per mitjà de la creació de punts d'interacció de les empreses i les persones demandants.

El SERVEF assessora i recolza la part ocupadora, així com la demandant d'ocupació i realitza un seguiment i control de les ofertes, informant les persones demandants d'ocupació sobre les ofertes que s'ajusten al seu perfil, i posant a disposició de les empreses les candidatures més adequades al perfil sol·licitat.

La gestió d'ofertes en GVAJOBS en tota la Comunitat Valenciana al llarg de tot l'any 2014 es detalla en els quadros següents:

Província	Total llocs gestionats	Auto-candidatures presentades	Nombre d'ofertes preregistrades per Internet	Nombre de llocs preregistrats per Internet*
Alacant	4.411	130.510	1.147	1.367
Castelló	1.790	51.217	628	827
València	9.127	250.716	1.882	2.479
TOTAL	15.328	432.443	3.657	4.673

*Constituïxen una part del total de llocs gestionats

A més d'este procediment, que s'està consolidant, una actuació posada en marxa en 2014, per a **incrementar la presència del SERVEF** en l'àmbit de la intermediació laboral, ha sigut el **SERVEF Espai Empreses (SEE)**, el qual compta amb una plantilla de cinc tècnics i una directora d'oficina.

Després de posar-se en marxa a mitjan setembre, a l'octubre es van iniciar les primeres visites a empreses amb la consegüent gestió d'ofertes d'ocupació presentades, bé en la mateixa visita o bé presentades amb posterioritat fruit del compromís del servici adquirit pel SEE amb els ocupadors.

L'objectiu principal del SEE és la **prospecció del mapa empresarial** de la Comunitat Valenciana per a localitzar grans empreses que, per les seues característiques, requereixen d'una atenció i servici personalitzat en matèria de recursos humans. S'atén empreses que:

- compten amb plans de creixement
- amb gran volum de negoci
- que operen internacionalment
- que disposen d'una xarxa de centres de treball en la Comunitat
- empreses consolidades que vullguen instal·lar-se en el territori valencià

El SEE atén les noves demandes en matèria d'ocupació i capacitació professional, i oferix un nou enfocament en la seua actuació que permet considerar aspectes més concrets i específics sobre els quals poder adequar la gestió de selecció de treballadors, a més de facilitar l'accés a la informació relativa a:

- Formació per a l'ocupació
- Finançament empresarial
- Pràctiques no-laborals
- Formació a mida
- Salut i seguretat laborals
- Accés a centres d'innovació
- Foment a l'ocupació, a través d'informació sobre incentius i bonificacions a la contractació

El SEE opera com a finestreta única entre els ocupadors i l'Administració, facilitant l'accés a estos servicis, a través d'un tracte personalitzat amb 2 tècnics assignats com a interlocutors a cada empresa. A més,

col·labora amb la xarxa EURES per a la cobertura de llocs en el espai econòmic europeu.

En 2014 es tanca l'exercici amb les dades següents:

Visites a empreses Comunitat Valenciana 2014	44
Llocs registrats	54
Llocs coberts	54

De forma complementària a l'atenció i prospecció a empreses efectuat per este servici, el SERVEF ha efectuat durant 2014 un **Pla de Visites a Empreses** executat a través de tots els centres SERVEF d'Ocupació, en el qual s'han dut a terme una sèrie de visites programades a empreses de l'àmbit de la influència de cada CSE. Donada l'estructura actual, això ha permés fer aproximadament unes **300 visites/mes**, per a donar a conèixer tots els servicis del SERVEF i permetre un millor coneixement de l'Est per part del sector empresarial, amb un increment de la captació d'ofertes d'ocupació.

Amb tot, el resultat de la prospecció a empreses dut a terme, per mesos i províncies ha sigut el següent:

2014	gen	feb	març	abr	maig	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
València	81	81	89	65	101	211	206	52	149	182	156	87
Castelló	12	12	14	11	13	40	44	27	47	47	56	26
Alacant	7	7	14	10	30	94	113	65	71	93	92	47
TOTAL	100	100	117	86	144	345	363	144	267	322	304	160
Objectiu	0	0	0	0	0	330	330	330	330	330	330	330
Diferència	100	100	117	86	144	15	33	-186	-63	-8	-26	-170
	gen	feb	març	abr	maig	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Acumulat 2014	100	200	317	403	547	892	1255	1399	1666	1988	2292	2452
Objectiu	0	0	0	0	0	330	660	990	1320	1650	1980	2310

Així mateix, per a dur a terme esta tasca prospectiva a les empreses, durant 2014, s'han realitzat **3 edicions de formació específica** en els centres SERVEF d'Ocupació. A esta formació ha assistit un total de 192 empleats i empleades públiques en les 3 edicions de formació realitzades a València i Alacant.

Vinculació d'esta mesura amb el Pla Estratègic: Objectiu 2.3 *Augmentar el reconeixement i millorar l'impacte del servici d'intermediació laboral del SERVEF.* **Objectiu 2.4:** *Els centres SERVEF d'Ocupació i formació com a instruments al servici dels usuaris.*

8. CENTRES COL·LABORADORS D'OCUPACIÓ I INSERCIÓ I AGÈNCIES DE COL·LOCACIÓ

Els centres col·laboradors d'ocupació i inserció són entitats municipals, ajuntaments o mancomunitats, que amb anterioritat a la firma del conveni col·laboració han sigut entitats homologades com a centres associats del SERVEF i el cessament de les quals en la seua activitat s'ha produït d'acord amb el que estableix el Decret 14/2012, de 13 de gener, del Consell, d'adaptació de la normativa estatal sobre autorització d'agències de

col·locació, amb ànim de lucre o sense, i de regulació del procediment d'adequació dels centres associats en intermediació laboral.

Per mitjà de la subscripció d'un acord de col·laboració amb el SERVEF, amb l'acord previ del Consell, els centres col·laboradors presten servicis d'informació, renovació i tractament de la demanda a les persones desocupades inscrites com a demandants d'ocupació que pertanyen al seu àmbit territorial d'actuació, per a evitar amb això desplaçaments al centre SERVEF d'ocupació que correspon a l'usuari, així com facilitar la realització de tràmits.

Centres col·laboradors amb conveni en vigor l'any 2014

Any 2014	Centres col·laboradors	Entrevistes realitzades	Renovacions de la demanda
Alacant	3	869	1.106
Castelló	1	425	5.588
València	10	2.075	8.234
TOTAL	14	3.369	14.928

Quant a les **agències de col·locació**, amb la publicació del Reial Decret–Llei 8/2014, de 4 juliol, d'aprovació de mesures urgents per al creixement, la competitivitat i l'eficiència, s'establix que les persones físiques o jurídiques, incloses les empreses de treball temporal, que desitgen actuar com a agències de col·locació hauran de presentar amb caràcter previ una **declaració responsable**.

Les dades relatives a les agències autoritzades l'any 2014 són:

- Autoritzades 56 agències
- Sol·liciten renúncia com a agència de col·locació 1 entitat autoritzada

De les 56 agències autoritzades pel SERVEF, les resolucions es desglossen en la taula següent en funció del tipus d'autorització concedida:

Agències autoritzades pel SERVEF	
Agències de col·locació	55
Agència de col·locació i empresa de recol·locació	1
Empresa de recol·locació	0
TOTAL	56

Estes autoritzacions es corresponen amb els centres de treball següents, des d'on l'agència desenrotllarà la seua actuació segons la distribució territorial per províncies següent:

Centres de treball autoritzats pel SERVEF	
Alacant	13
Castelló	16
València	34
TOTAL	63

Vistos els resultats anteriors i valorant que el Servei Públic d'Ocupació Estatal pot autoritzar agències de col·locació amb centres de treball a la Comunitat Valenciana, segons allò que s'ha establert per l'article 3 del RD 1796/2010, i que per a realitzar la instrucció del procediment s'ha de demanar informe preceptiu d'este servei públic d'ocupació, les agències autoritzades en l'àmbit d'esta comunitat autònoma per a l'any 2014 es concreta en:

1. Agències de col·locació autoritzades pel SERVEF en actiu l'any 2014 es desglossen en funció del tipus d'autorització concedida:

Agències autoritzades pel SERVEF	
Agències de col·locació	132
Agència de col·locació i empresa de recol·locació	8
Empresa de recol·locació	3
TOTAL	143

2. Els centres de treball autoritzats pel SERVEF i en actiu l'any 2014 des d'on l'agència de col·locació desenrotllarà la seua actuació segons la distribució territorial per províncies següent:

Centres de treball autoritzats pel SERVEF	
Alacant	40
Castelló	38
València	90
TOTAL	168

Vinculació d'esta mesura amb el Pla Estratègic: **Objectiu 1.1** Incrementar la col·laboració publicoprivada en el desenrotllament de les PAE. **Objectiu 1.2** Promoure i coordinar la col·laboració interdepartamental i amb altres administracions o entitats públiques.

9. VINCULACIÓ DE POLÍTIQUES ACTIVES I PASSIVES –PROCEDIMENT SANCIONADOR DE PERSONES BENEFICIÀRIES DE PRESTACIONS PER DESOCUPACIÓ–

Després de la publicació el dia 2 d'agost de 2013, del Reial Decret Llei 11/2013, per a la protecció dels treballadors a temps parcial i altres mesures urgents en l'orde econòmic i social, que introduïx novetats en diversos articles del Reial Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost d'Infraccions i Sancions en l'Orde Social (LLISOS) i del text refós de la Llei General de la Seguretat Social aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/1994, de 20 de juny, el SERVEF assumix la competència per a sancionar les infraccions dels treballadors i treballadores beneficiaris de prestacions per desocupació previstes en els articles 24 i 25 de la LISOS, i imposar les sancions previstes en l'art. 47 de la mateixa norma, sancions que seran comunicades a l'entitat gestora de les prestacions per desocupació (SEPE) per a la seua execució (art.48 LISOS).

Amb la finalitat de portar a terme esta competència s'ha desenrotllat una nova aplicació coneguda com a

"Procediment Sancionador SERVEF" que permet l'execució de les sancions competència del SERVEF i la seua posterior comunicació al SEPE per a l'execució d'estes.

Basant-se en l'actual distribució de competències en matèria de sancions de la Comunitat Valenciana, l'òrgan instructor és el respectiu Servei Territorial de Treball de cada província, amb la col·laboració del Servei Territorial de Coordinació Administrativa i Coordinació de Centres. El procediment s'inicia a proposta del centre SERVEF d'ocupació que detecte la comissió de la infracció.

El procediment consta d'una fase d'instrucció, en la qual s'obri l'expedient per part del CSE, que permet que la part instructora pugua realitzar les primeres fases de posada de manifest a la persona interessada i obertura del termini per a presentar al·legacions. A esta fase, li segueix la **proposta de resolució**: en funció dels fets previstos en l'expedient i de les al·legacions que la persona interessada pugua realitzar.

L'última fase és la de **resolució**: on l'òrgan competent (el Secretari Autonòmic, per delegació del Conseller) resol el expedient i notifica a la persona interessada la resolució d'este i al SEPE perquè procedisca, si és el cas, a executar la resolució.

Després de la posada en marxa d'este nou aplicatiu en els primers dies del mes d'abril de 2014, les xifres d'actuacions realitzades en l'exercici de 2014 són les següents:

Expedients Iniciats	En tramitació	Resolts	Tancats/arxivats	Remesos al SEPE
1025	360	352	139	174

Vinculació d'esta mesura amb el Pla Estratègic: Objectiu 1.3 Reforç de la vinculació entre polítiques actives i passives d'ocupació.

10. COMUNICACIÓ TELEMÀTICA DE CONTRACTES DE TREBALL A TRAVÉS DE L'APLICACIÓ CONTRAT@

Amb la publicació del RD 1424/2002, de 27 de desembre, que regula la comunicació del contingut dels contractes de treball i de les seues còpies bàsiques als Serveis Públics d'Ocupació, així com l'ús de mitjans telemàtics en relació amb aquella, i l'Orde TAS 770/2003, de 14 de març, que desenrotlla eixe Reial Decret, va donar la possibilitat d'efectuar les comunicacions de forma telemàtica a través de l'aplicació informàtica del Servei Públic d'Ocupació Estatal, si bé la gestió va correspondre a les comunitats autònomes.

Per Orde de la Conselleria d'Economia Hisenda i Ocupació, de data 06/07/2009, per la qual s'aprova el procediment de notificació electrònica del contingut dels contractes de treball i les seues còpies bàsiques en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, es convertix esta modalitat de notificació en obligatòria.

Per la seua banda, des de la Direcció General de Planificació i Serveis i els seus SSTT, junt amb els centres SERVEF d'ocupació, han oferit assessorament i informació a empreses i professionals, col·lectivament i individualment, sobre la utilització de l'aplicació.

Els centres SERVEF gestionen la concessió de les autoritzacions a empreses i professionals per a la utilització de l'aplicació informàtica Contrat@. Estes autoritzacions l'any 2014 es detallen en els quadros següents:

Sol·licituds realitzades en 2014

Any 2014	En nom propi	En nom de tercers	TOTAL
Alacant	318	159	477
Castelló	180	52	232
València	403	213	616
TOTAL	901	424	1.325

Autoritzacions concedides en 2014

Província	Entitats autoritzades per a comunicar contractes		total autoritzacions concedides
	En nom propi	En nom de tercers	
Alacant	227	120	347
Castelló	152	46	198
València	306	159	465
TOTAL	685	325	1010

En 2014, s'han realitzat a través de l'aplicació **Contrat@** més del 98 % del total de les comunicacions realitzades, distribuïdes per províncies i per tipus de comunicació segons es descriu en la taula següent:

ANY 2014	ALACANT		CASTELLÓ		VALÈNCIA		TOTAL
	Comunic.	Altres*	Comunic.	Altres*	Comunic.	Altres*	
Contractes	340.962	160.494	105.608	69.209	428.242	404.086	1.508.601
Transformacions	14.989	1.657	4.720	797	19.663	2.619	44.445
Pròrrogues	69.628	19.873	11.807	3.802	57.135	40.233	202.478
Còpies bàsiques	339.307	151.211	104.704	62.362	418.056	380.816	1.456.456
Crides	21.883	13.084	10.372	16.257	27.636	17.804	107.036
H. complementàries	1.357	5.066	1.030	1.022	2.330	6.036	16.841

*La columna "Altres" inclou: comunicats per empreses i/o col·legiats tipus model i XML i comunicats en oficines d'ocupació.

A.2 SUBDIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ I COORDINACIÓ

En l'àmbit del Pla Estratègic SERVEF 2014-2020 i emmarcat en l'*Eix 3. Reorganització de processos de gestió*, s'ha posat en marxa un canvi cultural radical, que situa la ciutadania com a eix fonamental de la prestació pública de servicis. Es persegueix així una gestió **de qualitat total** que requereix l'optimització contínua dels processos de gestió per a aconseguir majors graus d'eficiència. En esta línia s'han intensificat les tasques d'administració electrònica i de gestió documental i arxivament.

Paral·lelament, s'ha desenrotllat una important labor de comunicació, tant interna com externa, per un costat per a millorar la motivació entre el personal del SERVEF i gestionar de manera més eficient la informació rellevant; com també per a reforçar la posició del SERVEF en la societat.

1. Gestió per processos

En l'àmbit de la gestió per processos, durant el 2014, s'ha treballat, especialment, entorn de dos mesures plantejades en el pla estratègic:

- Elaboració, per un equip de treball –al qual se li va proveir d'adequada capacitat– d'un **Mapa de Processos** de tota la gestió del SERVEF, que integra i sintetitza de manera gràfica, totes les activitats o grups d'activitat que aporten valor al servei rebut per les persones destinatàries.
- **Identificació** d'una relació de 24 **procediments prioritaris** (vegeu taula). Es van constituir a este efecte grups de treball per a la documentació de cada procés, que van analitzar, van definir i van dissenyar el flux de treball de cada procediment. Durant les sessions de treball estos grups van elaborar instruccions, manuals, guies de procediment, i van identificar punts de millora. Per a estos grups de treball s'han mobilitzat 55 persones les quals van rebre l'oportuna formació prèvia.

Vinculació Pla estratègic: Objectiu 3.1 *Gestió per processos i millora contínua.*

PROCESSOS	PROCEDIMENT
	ESTRATÈGICS
PSE – 01 PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA	PR01. Gestió del Pla Estratègic del Servef
	PR02. Planificació pressupostària
	PR03. Planificació cobertura territorial CSE
PSE – 04 GESTIÓ DE LES RELACIONS ESTRATÈGIQUES	PR02. Gestió de relacions institucionals amb el SEPE
PSE – 03 COMUNICACIÓ ESTRATÈGICA	PR01. Gestió del Pla de Comunicació
PSE – 02 GESTIÓ QUALITAT I EXCEL·LÈNCIA EMPRESARIAL	PR02. Queixes i sugerències
	CLAU
PSC – 02 GESTIÓ DE L'OFERTA	PR01. Model de provisió de participants per a programes de de formació
	PR02. Model de provisió de participants en programes d'ocupació
	PR03. Model de provisió de participants en programes d'orientació laboral
	SUPORT
PSA – 10 PROSPECCIÓ D'EMPRESSES	PR01. Prospecció d'empreses
PSA – 09 REGISTRE I GESTIÓ DOCUMENTAL	PR02. Gestió documental digitalitzada
PSA – 07 GESTIÓ DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA	PR02. Contractes majors (OBERT)
	PR01. Contractes menors
PSA- 01 GESTIÓ ECONOMICOFINANCERA	PR01. Modificacions pressupostàries
	PR02. Liquidació del pressupost
	PR03. Justificació fons SEPE
PSA- 02 GESTIÓ DE RRHH	PR01. Gestió contractació experts docents
	PR04. Responsabilitat disciplinària
	PR02. Gestió de beques
	PR03. Gestió de pràctiques no remunerades
	PR05. Motivació i implicació persones
PSA- 05 GESTIÓ PATRIMONIAL I MNTT.	PR01. Arrendaments i adquisició d'immobles
PSA – 03 GESTIÓ DE SUBVENCIONS	PR01. Convocatòries genèriques de subvencions
PSA – 06 COORDINACIÓ ACTUACIONS AMB FINANÇAMENT EXTERN	PR01. Coordinació actuacions amb finançament FSE

2. Impuls administració electrònica i coordinació de les plataformes d'interoperabilitat administrativa

L'any 2014 s'han posat en marxa dos projectes en coordinació amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació:

- **Implantació de Ge-factura en el SERVEF.** Plataforma de facturació electrònica de la Generalitat.
- **Plataforma Autònoma d'Intermediació.** Punt centralitzat al qual s'accedix de manera electrònica per a consultar o verificar informació que es trobe en qualsevol conselleria o entitat pública i que siga necessària per a la tramitació o la gestió dels expedients. Tot això en el marc del 2n Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives - **SIRCA -2**

Vinculació Pla Estratègic: Objectiu 1.4 *Migració digital en la prestació de servicis.*

3. Gestió documental i arxiu

A partir de 2012, amb l'objectiu d'implantar la gestió documental en el SERVEF, s'estan abordant, tant des de l'arxiu de l'Av. Navarro Reverter com en l'empresa externa de guarda i custòdia, diferents línies de treball que solucionen el problema de l'excés documental.

Des de l'arxiu de l'Av. Navarro Reverter, i atenent a una fàcil i ràpida localització de la documentació s'han realitzat entrevistes amb el personal dels diferents servicis per a classificar els documents segons la seua tipologia. A més, s'han facilitat les **primeres instruccions d'arxivament**, en les quals s'ha assessorat sobre quina documentació és susceptible de ser arxivada.

En l'empresa de guarda i custòdia per a aconseguir reduir els gastos, que arriben fins a un 50% en alguns casos, s'ha invertit a reorganitzar i reduir el volum de documentació generada pels servicis centrals.

En l'àmbit de la **valoració documental** amb la finalitat d'obtindre un calendari d'expurgació per a cada sèrie documental, els diferents servicis promouen les propostes de valoració documental on es requerix d'una aprovació prèvia de la Comissió de Valoració Documental per a continuar realitzant transferències de documentació a l'arxiu.

Actualment, el SERVEF disposa de 6 sèries documentals amb les propostes de valoració documental aprovades i, per tant, amb un calendari d'expurgació establert. 3 sèries documentals més estan llestes per a ser presentades a la Comissió de Valoració Documental per a la seua aprovació, però donat el gran nombre de tipologies o sèries documentals que existixen en el SERVEF és necessari continuar invertint esforços en esta tasca i comptar amb una implicació major dels diferents servicis en este aspecte.

Quant a la implantació de **digitalització**, actualment està sent estudiada i avaluada en les seues solucions. Este estudi preveu l'assaig d'alguna solució. Depenent de les característiques de la tipologia documental, es triarà l'opció més adequada, per la qual cosa prèviament, amb l'estreta col·laboració dels diferents servicis, es parametritzaran les possibles solucions per a indicar l'abast de la documentació a digitalitzar, així com detectar els diferents escenaris de digitalització.

Vinculació pla estratègic: Objectiu 3.1 *Gestió per processos i millora contínua.*

4. Queixes i suggeriments

Dins dels nostres processos de millora contínua, i com a desenrotllament de l'anàlisi realitzat del procés de "Queixes i Suggeriments", es va realitzar la instrucció sobre el procediment que s'ha de seguir per a la tramitació de les queixes i suggeriments que presenten els ciutadans, en matèries relatives al SERVEF.

Els principals objectius del procediment desenrotllat són:

- a) Garantir una resposta àgil, comprensiva i respectuosa a les demandes que puguin plantejar els ciutadans relatives als servicis que els oferim.
- b) Assegurar l'adopció de les mesures correctives conduents perquè, en cas necessari, no es tornen a produir les circumstàncies que van donar lloc a la queixa. Per a això, és ineludible la supervisió de les respostes i solucions a adoptar. Amb este objectiu, es va centralitzar la informació de les queixes rebudes en la Subdirecció General de Planificació i Coordinació, concretament en el Servei d'Organització i Coordinació Juridicoadministrativa.

Quant al volum de **queixes i suggeriments** estos han sigut els **resultats** més destacats en **2014**:

- El nombre **total de queixes i suggeriments** presentats i tramitats va ascendir a 337, dels quals tres són suggeriments, incloent-hi un agraïment.

- **Apartat de queixes**

Distribució per àrees funcionals: 157 corresponen a l'àrea d'Inserció, 98 a la de Foment de l'Ocupació i 76 a la de Formació. Així mateix, 2 queixes es referixen a servicis horitzontals del SERVEF.

Tipologia: motius que han donat lloc a la interposició:

- **retard** en matèria de **cobrament de determinades ajudes i subvencions**: 110 queixes, 98 queixes referents a l'àrea de Foment de l'ocupació. I 12 en l'àrea de Formació.
- **mala gestió**: 23 queixes referents a errors produïts en la gestió d'ofertes i demandes d'ocupació i 19 referents a errors produïts en les ofertes de servicis, corresponent totes elles a l'àrea d'Inserció. En l'àrea de Formació este motiu ha acumulat 53 queixes
- **tracte deficient**: 15 queixes corresponents a l'àrea d'Inserció, 12 en l'àrea de Formació.
- **informació deficient**: 13 queixes corresponents a l'àrea d'Inserció
- **excessiu temps d'espera** en les oficines públiques fins a ser atesos: 6 queixes, que corresponen totes elles a l'àrea d'Inserció.

- **instal·lacions:** 7 queixes, 4 d'elles degudes a l'existència de barreres arquitectòniques, la qual cosa dificulta o impossibilita l'accés del ciutadà a les oficines públiques i, en concret, als nostres centres SERVEF.

Finalment, cal fer esment al nombre de queixes que durant 2014 s'han tramitat a través del Síndic de Greuges i del Defensor del Poble. S'han tramitat 74 queixes remeses al Síndic de Greuges i 2 al Defensor del Poble. D'estes 76 queixes, 38 ja estan tancades, 37 per part del Síndic de Greuges i 1 per part del Defensor del Poble. Corresponen quasi en la seua totalitat al retard en matèria de cobrament de determinades ajudes i subvencions.

- **Suggeriments**

Durant 2014 s'han presentat 3 suggeriments, dels quals dos a la necessitat que es produïsquen alguns canvis en els caixers d'AutoServef.

- **Agraïments**

Finalment, cal destacar la presentació d'un agraïment per la bona gestió i orientació rebuda en una de les nostres oficines d'ocupació.

5. Comunicació externa i interna

En el marc de l'**Eix 5 del Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020**, es va aprovar el **pla de comunicació del SERVEF**. En este pla s'exposaven diverses accions a realitzar durant este exercici, tant en l'àmbit de la comunicació externa com de la interna. A continuació es relacionen estes actuacions:

a) Comunicació externa

- Procediment consolidat d'elaboració i difusió de notes de premsa, articles i altres documents.
- Increment de la presència pública del SERVEF.
- Realització de vídeos de difusió dels nostres servicis.
- Creació d'un banc d'imatges i vídeos propis del SERVEF.
- **Estratègia comunicativa 2.0**
- L'objectiu pretés amb la presència del SERVEF en un entorn 2.0, i especialment en xarxes socials, és la possibilitat de "comunicació" amb les parts interessades en qüestions relacionades amb l'ocupació i la formació, i en les quals el SERVEF té molt a aportar. Es tracta d'una nova **forma d'interrelacionar amb**

l'entorn, complementària de l'atenció presencial que s'oferix de les oficines. L'entorn virtual que ofereixen estes plataformes permet al SERVEF donar informació d'interés a les persones que busquen ocupació, així com a les empreses que necessiten cobrir llocs de treball, a més d'assessorament laboral. També pot servir de canal de comunicació perquè les persones que utilitzen els serveis que s'oferixen puguin fer arribar al SERVEF les seues propostes, suggeriments, idees, queixes i dificultats, que reportaran informació útil sobre aquells aspectes en què es pot millorar.

L'objectiu ulterior de tota esta nova política de comunicació és **millorar la imatge que el SERVEF té entre la societat** en general, i que este es convertisca en un organisme de referència al llarg de les diferents etapes de la vida professional de les persones usuàries, així com de les empreses.

El SERVEF ha abordat la seua inclusió en les següents xarxes socials:

- Facebook, amb al voltant de 5.900 seguidors.
- Twitter, prop de 5.700 seguidors.
- LinkedIn, uns 1.400 seguidors.
- YouTube, aproximadament unes 7.600 visualitzacions dels vídeos del SERVEF durant 2014.

S'ha obtingut un augment gradual de seguiment en estes xarxes socials des de l'inici.

Participació en fires, jornades i fòrums d'ocupació:

- Saló d'Ocupació i Formació - Educ@emplea 2014 (3-4 març Institució Firal Alacantina IFA).
- XIV Fòrum d'Ocupació Universitat Politècnica de València (9 i 10 d'abril). En esta edició destaca la presència d'una àmplia representació internacional de la Xarxa Eures, tot això coordinat i organitzat des del SERVEF i la Xarxa Eures de la Comunitat Valenciana. Els països participants van ser Dinamarca, Noruega, Alemanya, Suïssa i Suècia.
- IX Fòrum d'Ocupació d'Universitat de València (25, 26 i 27 de novembre).
- XIII Fòrum de l'Ocupació i l'Emprenedoria 18 i 19 de febrer en la Facultat d'Economia de la Universitat de València.
- Dia de la Persona Emprenedora 27 de novembre en Fira València.
- II Edició del Fòrum d'Ocupació i Postgrau de la Universitat Catòlica de València, que es va desenrotllar el 3 d'abril.

b) Comunicació interna

La comunicació interna incrementa la unitat i cohesió entre els diferents membres de l'organització, augmenta la motivació entre el personal que se sent escoltat i protegit, la qual cosa té el seu reflex en una millora del servei que rep la ciutadania i, per tant, de la percepció que la societat té del SERVEF. En este sentit, es va desenrotllar un **pla de comunicació interna**, que es va concretar en una sèrie d'accions que han millorat la comunicació en l'àmbit intern.

- Butlletí de notícies **SOM SERVEF**. Durant 2014 es van publicar 4 butlletins.
- **Bústia de suggeriments de l'empleat**, perquè es puga proposar, suggerir i aportar totes aquelles idees o bé comunicar els problemes que es detecten, amb l'objectiu de millorar els processos i la qualitat dels servicis que oferix el SERVEF.
- **Compendi legislatiu**. S'ha creat un espai en la xarxa informàtica del SERVEF, intranet, amb un document que classifica, per matèries, tota la legislació aplicable, i també les instruccions o ordes internes, d'aplicació general a tot el personal del SERVEF.
- **Protocol de benvinguda** - Integra Nou Empleat. S'ha realitzat un manual o guia de benvinguda per a noves incorporacions al SERVEF, amb l'objectiu de tindre una visió de l'estructura de l'organització, la seua cultura i objectius.
- **Grups de millora contínua**.
- Reactivació dels avisos en intranet.
- **Magatzem d'arxius en el núvol**: alfresco share.
- **Butlletí diari de les novetats jurídiques** que es produïsquen en els diaris oficials.
- Concurs de postals nadalenques entre fills i néts dels treballadors del SERVEF.

A.3 SUBDIRECCIÓ GENERAL ADMINISTRATIVA

Durant l'exercici 2014 s'han impulsat diverses actuacions per a millorar la gestió horitzontal del SERVEF, algunes d'elles en compliment dels objectius del Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020. Cal destacar les següents actuacions realitzades pels tres servicis de la Subdirecció General Administrativa:

1. Servici de Recursos Humans

En el marc del Pla Estratègic per al SERVEF 2014-2020 i dins de l'eix 4 *Política de Recursos Humans*, es fixa com un dels seus objectius mantindre un alt nivell de formació dels recursos humans de l'organisme, per a la qual cosa una de les mesures prioritzades pel Pla per a 2014 consistix en l'anàlisi de les necessitats formatives del personal del SERVEF, lligades als llocs de treball i a les necessitats del Pla Estratègic.

A este efecte es van dissenyar **dos enquestes de necessitats formatives**, una individual per a tot el personal de l'organisme i una altra dirigida als caps de servici i directors de centre, respecte al personal del seu departament. Els qüestionaris elaborats preveuen associar les accions formatives necessàries a les diferències entre el perfil de coneixements que el personal té i el requerit en el seu lloc de treball. Els resultats permetran contrastar la informació obtinguda i extraure conclusions que protegissen la petició de cursos de formació específics per al SERVEF en la programació de cursos de l'IVAP següent.

Les enquestes es van distribuir als treballadors del SERVEF a finals de juny de 2014, i després de l'anàlisi estadístic de la informació cal destacar els resultats següents:

El número mitjà de cursos realitzat entre 2011 i 2013 per cada empleat ascendix a 3,12. Per àrea formativa, els més realitzats són els epígrafs "altres cursos i normativa i legislació". El nombre mitjà de cursos sol·licitats en 2014 és de 2,66. Per àrees, els més sol·licitats són "altres i desenrotllament personal". El 87% dels empleats del SERVEF considera que té necessitats formatives, sobretot en "altres i en ofimàtica". Segons l'opinió dels responsables, un 95% considera que els seus treballadors necessiten formació. La formació més demanada pels responsables és "administració electrònica", "verificació en fons europeus", seguit de "normativa i formació específica per al lloc de treball".

D'altra banda, i també en el marc del Pla Estratègic es va dissenyar i va realitzar **una enquesta de motivació a tots els treballadors del SERVEF** a mitjan 2014. Es va obtindre un total de 1.032 respostes, la qual cosa suposa una participació pròxima al 75% de la plantilla.

Es van analitzar 12 indicadors³, i com a resum del resultats cal assenyalar que el 78% dels treballadors manifesten distints graus de motivació positiva, que la gran majoria considera fonamental el reconeixement de la seua labor professional, però que s'ha de fomentar la definició de metes, millorar la capacitat i els salaris i augmentar la diversificació de tasques. Es constaten així mateix bons resultats en relacions interpersonals, condicions de treball i supervisió del personal que ostenta direccions.

2. Servici de Contractació i Gestió Administrativa i Patrimonial

3 Reconeixement, èxit de metes, capacitat, autonomia, tasques, interacció social, condicions de treball, salari, supervisió, estatus, seguretat laboral i grau de motivació general.

En el marc del Pla Estratègic per al SERVEF 2014-2020 i dins de l'eix 3 **Reorganització de processos de gestió**, es fixa com un dels seus objectius la racionalització de gastos de funcionament i estructura, la mesura de la qual consistix en la posada en marxa d'un *Pla de contenció, optimització i reducció de gastos de funcionament i estructura*.

En este sentit, al llarg de 2014 este **Pla de contenció de costos** s'ha materialitzat en el seguiment sistemàtic dels principals gastos de funcionament i estructura de l'organisme, s'ha reforçat en la mesura possible l'eficàcia d'algunes mesures d'austeritat ja implantades des de 2012.

Concretament, cal destacar els estalvis en matèria energètica obtinguts per l'aplicació de l'*Acord de 15 de juny de 2012, del Consell, pel qual s'aprova el Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica dels Edificis Públics de la Generalitat*; la important reducció del gasto en arrendaments per rescissió, modificació a la baixa o finalització anticipada d'alguns contractes i les millors condicions de preu obtingudes en licitacions de contractes majors, tant per unificació i racionalització de servicis com per aplicació dels acords de contractació centralitzada.

3. Servici de Gestió Financera i Pressupostària

Atés que la Direcció Territorial d'Hisenda i Administració Pública va deixar de **resoldre les sol·licituds d'ajornament i fraccionament de pagament de deutes dirigides al SERVEF**, la tramitació i resolució de les dites sol·licituds s'ha encomanat al Servici de Gestió Financera i Pressupostària. Per tant, a principis de 2014 es va procedir a establir i unificar els criteris que s'ha de seguir en estos procediments, dictant instruccions i criteris de concessió quant als ajornaments i fraccionaments i a les reconsideracions.

La modificació en l'aplicació informàtica de gestió de subvencions es va dissenyar en col·laboració amb els servicis informàtics per a adequar-la al procediment de càlcul dels terminis, amb l'import a amortitzar, en l'emissió de les resolucions d'ajornament i/o fraccionament, i des de llavors s'estan gestionat totes les sol·licituds remeses pels servicis del SERVEF.

4. Millora de les infraestructures dels Centres

Els treballs realitzats des de les seccions de projectes del Servici de Contractació i Gestió Administrativa i Patrimonial en 2014 inclouen l'execució de reformes, readaptació i manteniment dels centres d'ocupació i formació i immobles dels servicis territorials i servicis centrals del SERVEF.

4.1 Pla d'Inversions en centres Servef d'Ocupació

L'any 2014 s'ha inaugurat el CSE de Manises, que substituïx el centre de Quart de Poblet.

Altres accions rellevants durant l'exercici 2014 han sigut:

- Redacció de documentació tècnica de projectes tècnics:

- CSE València-Alfambra

- CSE Alaquàs

- CSE Elx-Marià Benlliure

- Redacció de documentació tècnica i execució d'obres en els CSE: Catarroja, València-Avda. del Cid, Xàtiva, València-Joan Llorens, Carlet, València-Vila Barberà, València-Felipe Rinaldi, València-Avinguda del Port, Sagunt, Orihuela, Novelda i Elx-José Sánchez.

S'ha intervingut en altres centres en labors de manteniment i actualització:

- Elaboració de documentació tècnica per a l'actualització de Plans d'Emergència en els CSE de: València-Avda. del Cid, Elda, València-Joan Llorens, Carlet, València-Vila Barberà, València-Felipe Rinaldi i València-Avinguda del Port, Sagunt, Orihuela, Chiva, Alzira, València-Artes Gràfiques, València-Lluís Oliag, Carcaixent, Lliria, la Vila-Joiosa, Calp, Torrevieja, Dénia, Segorbe, Vila-real i Petrer.
- Millores del sistema de climatització en els CSE de Benidorm, Sant Joan Bosco i Xàtiva.
- Obra menor per a l'esmena de deficiències en les instal·lacions elèctriques de baixa tensió en diversos centres SERVEF d'Ocupació.

4.2 Actuacions en els centres de formació

Junt amb les actuacions en CSE, cal mencionar les dutes a terme en els centres SERVEF de formació:

- En els centres SERVEF de formació d'Ontinyent i Catarroja s'ha dut a terme l'elaboració dels projectes tècnics i posterior execució de les obres de reparació de cobertes.
- En el centre SERVEF de formació d'Ontinyent s'ha procedit a l'adequació del centre de transformació elèctrica.
- En el centre SERVEF de formació de Catarroja es va dur a terme l'obra d'adequació dels accessos, actualització del Pla d'Emergència i l'estudi de riscos laborals i d'usuaris del centre.
- S'ha procedit a la contractació i inici dels treballs de redacció de projecte tècnic per a la reforma del centre SERVEF de Formació de Paterna.

4.3 Actuacions en altres immobles del SERVEF i activitats complementàries

Són les denominades "obres menors", treballs que requereixen d'un procés complet d'elaboració de documents tècnics i de supervisió d'obra.

En l'edifici seu del SERVEF en l'Av. Navarro Reverter, 2 de València, durant l'any 2014 s'han dut a terme els treballs següents:

- Obra de substitució de la fusteria exterior de fatxada en la planta 8a.
- Obra d'adaptació d'accessos per a la millora de les condicions de seguretat i evacuació de la seu del SERVEF.
- Habilitació de sala-office en la 6a planta de la seu del SERVEF.
- Actualització del pla d'emergència-evacuació i certificació energètica de l'edifici.

En els SSTT del SERVEF a València, situats a l'Av. Baró de Càrcer, 36:

- S'ha començat la redacció del projecte per a la reestructuració de les plantes 3a, 4a i 5a.

Finalment, s'han realitzat treballs d'assessorament als servicis centrals i als territorials en la redacció de plec o supervisió de treballs de manteniment en les seues instal·lacions, també en matèria de millora energètica, així com un estudi complet dels contractes de subministrament elèctric, per a aconseguir estalvis en la facturació.

B. DIRECCIÓ GENERAL D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ

B.1 SUBDIRECCIÓ GENERAL D'OCUPACIÓ

La **Subdirecció General d'Ocupació** és la unitat del SERVEF encarregada de desenrotllar programes orientats a afavorir les oportunitats d'ocupació dels treballadors valencians, fent especial èmfasi als col·lectius que afronten més dificultats d'inserció laboral i atenent al seu torn al vessant local i sectorial de l'ocupació. Respecte d'això en 2014 les principals actuacions van ser les següents:

- joves menors de 30 anys- **salari jove**,
- les activitats empresarials independents-**emprenedors**,
- les estratègies per a afavorir la generació d'ocupació i el desenrotllament local-**desenrotllament local**,
- la contractació de les **persones amb discapacitat** en empreses ordinàries, en centres **especials d'ocupació i enclavaments laborals**, així com la creació o manteniment de les unitats de suport a la seua activitat professional;
- la integració sociolaboral de treballadors en **situació o risc d'exclusió sociolaboral** en empreses d'inserció i en empreses ordinàries de treball,
- persones desempleades contractades per a la realització d'actuacions en el **medi natural de municipis de zones d'interior** d'ocupació públic d'interés general i social,

- implantació de **plans integrals d'ocupació** amb suport per a persones desocupades amb discapacitat per al període 2014-2015.

Així mateix, es va donar continuïtat a les ajudes especials als treballadors afectats pels expedients de regulació d'ocupació 76/2000, de 8 de març de 2001 i 25/2001, de 31 de juliol de 2001 (SINTEL), així com les ajudes als plans **plans especials de suport a l'ocupació en els sectors productius** amenaçats per la globalització del comerç internacional que es van iniciar en 2008 (tèxtil, calçat, joguets i mobles).

Com a **novetats, en 2014** es van introduir les següents:

1) Ajudes a la contractació de joves desocupats en programes d'ocupació públic Salari Jove, a través de l'Orde 21/2014, de 8 de juliol, per la qual es convoquen subvencions destinades a la contractació de joves desocupats en programes d'ocupació públic Salari Jove. El SERVEF regula en esta convocatòria les subvencions destinades a sufragar els costos salarials de joves la contractació dels quals es vincula a la realització d'obres o servicis d'interés general i social com a mitjà d'adquisició d'una formació teòrica i pràctica adequada a la seua formació, a fi de propiciar una millora en la seua ocupabilitat.

La convocatòria conté dos programes d'ocupació :

- 1) Programa Salari Jove en col·laboració amb les corporacions locals.
- 2) Programa de Salari Jove en municipis de zones d'interior.

Les obres i servicis d'interés general o social hauran de ser competència de les corporacions locals i executades en règim d'administració directa, i en la seua execució o prestació s'afavorirà la formació i pràctiques professionals dels joves desocupats amb la utilització del contracte de pràctiques regulat en l'article 11 del Reial Decret Legislatiu 1/1995, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, per la qual cosa adquirix la màxima rellevància el responsable de l'entitat que desplegarà les tasques de tutoria del jove.

Els projectes hauran de tindre una duració mínima de sis mesos i màxima de nou mesos.

2) Ajudes per a foment d'ocupació per a persones amb discapacitat en empreses ordinàries. L'Orde 20/2014, d'1 de juliol, per la qual es regulen les subvencions públiques destinades al foment de l'ocupació per a persones amb discapacitat en empreses ordinàries arreplega les ajudes destinades a afavorir la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el mercat ordinari de treball, per mitjà del suport a la contractació indefinida, contractació temporal i adaptació del lloc del treball.

3) Subvencions destinades a la contractació de persones desocupades en programes d'ocupació pública d'interés general i social per a la realització d'actuacions en el medi natural de municipis de **zones d'interior**. Es publica l'Orde 27/2014, de 30 de juliol, per la qual es convoquen subvencions destinades a la contractació de persones desocupades en el programa d'ocupació pública d'interés general i social per a la realització d'actuacions en el medi natural de municipis de zones d'interior.

Vinculació Pla estratègic: Objectiu 2.6. *Millorar les oportunitats d'ocupació i l'estructura del mercat de treball, així com en l'Objectiu 2.7. Fomentar l'autoocupació i la creació d'empreses.*

A continuació detallem **totes les actuacions desenrotllades** per esta subdirecció:

I. Foment de l'ocupació dirigit a joves menors de 30 anys en programes d'ocupació públic Salari Jove

ORDE 21/2014, de 8 de juliol, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació per la qual es convoquen subvencions destinades a la contractació de joves desempleats en programes d'ocupació públic Salari Jove (DOCV núm. 7314 de 10.07.2014).

Esta orde té com a objecte promoure a la Comunitat Valenciana l'ocupabilitat de les persones desempleades menors de 30 anys, per mitjà de la concessió de subvencions dirigides a la seua contractació perquè col·laboren en l'execució d'obres i servicis d'interés general i social, com a mitjà perquè adquirisquen la formació teòrica i pràctica necessària per a l'exercici d'un lloc de treball adequat a la seua formació i l'experiència professional que facilite la seua inserció en el mercat de treball.

Com s'ha indicat anteriorment esta orde s'arbitra a través de dos programes d'ajudes: Programa Salari Jove en col·laboració amb les corporacions locals i Programa de Salari Jove en municipis de zones d'interior.

1. Programa Salari Jove en col·laboració amb les corporacions locals

1.1.

Resum contractacions recolzades per províncies

	Nombre corporacions locals any 2014	nombre de contractes efectuats	Import destinat (€)
Alacant	26	80	745.969,88
Castelló	26	59	582.267,12
València	79	281	2.301.633,44
TOTAL	131	420	3.629.870,44

1.2.

Total persones beneficiàries del programa de contractacions inicials per sexe i edat

	Dones	Hòmens	<25 anys	25 o més anys
Alacant	48	32	27	53
Castelló	42	17	24	35
València	194	87	129	152
TOTAL	284	136	180	240

2. Programa de Salari Jove en municipis de zones d'interior, en el marc que es va establir en el Pla de Revitalització de les Comarques d'Interior de la Comunitat 2004-2011

2.1

Resum contractacions recolzades per províncies

	Nombre de corporacions locals any 2014	Nombre de contractes efectuats	Import destinat (€)
Alacant	43	103	848.326,04
Castelló	26	37	332.209,48
València	106	316	2.312.716,90
TOTAL	175	456	3.493.252,42

2.2

Total persones beneficiàries del programa d'ocupació estable per sexe i edat

	Dones	Hòmens	<25 anys	25 o més anys
Alacant	63	40	43	60
Castelló	15	22	17	20
València	200	116	158	158
TOTAL	278	178	218	238

II. Foment de l'ocupació dirigit a emprenedors

ORDE 19/2014, de 27 de juny, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es regula i convoca la concessió de subvencions de foment de l'ocupació dirigit a emprenedors (DOCV núm. 7308 de 02.07.2014).

L'objectiu d'esta orde és l'establiment d'ajudes destinades a afavorir la creació i consolidació de l'ocupació per compte propi en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, a través dels programes d'ajudes següents:

- Programa d'ajudes per l'establiment com a treballador per compte propi.
- Programa d'ajudes per la primera contractació.
- Programa d'ajudes per a la compensació de l'abonament de quotes a la Seguretat Social.

1. Programa d'ajudes per l'establiment com a treballador/a per compte propi

1.1

Resum autònoms recolzats per províncies

	Nombre d'autònoms recolzats Any 2014	Subvenció Renda	Total €
Alacant	189	576.000,00	576.000,00
Castelló	57	176.000,00	176.000,00
València	240	731.500,00	731.500,00
TOTAL	486	1.483.500,00	1.483.500,00

1.2

Resum autònoms recolzats per col·lectius

	Desempleats en general (no inclòs en resta de col·lectius)	Import (€)	Desempleats menors de 30 anys	Import (€)	Desempleats majors de 45 anys	Import (€)
Alacant	99	278.000,00	47	154.500,00	40	130.000,00
Castelló	27	76.500,00	15	47.500,00	12	39.000,00
València	131	367.000,00	59	197.000,00	45	146.500,00
TOTAL	257	721.500,00	121	399.000,00	97	315.500,00

	Persones amb discapacitat	Import (€)	Dones víctimes de la violència de gènere	Import (€)
Alacant	2	9.000,00	1	4.500,00
Castelló	3	13.000,00	0	0,00
València	4	16.500,00	1	4.500,00
TOTAL	9	38.500,00	2	9.000,00

1.3

Resum persones beneficiàries recolzades per sexe i edat

	Dones	Import (€)	Hòmens	Import (€)	<25 anys	Import (€)	25 o més anys	Import (€)
Alacant	100	329.500,00	89	246.500,00	17	55.500,00	172	520.500,00
Castelló	28	93.000,00	29	83.000,00	5	16.000,00	52	160.000,00
València	129	420.000,00	111	311.500,00	19	62.000,00	221	669.500,00
TOTAL	257	842.500,00	229	641.000,00	41	133.500,00	445	1.350.000,00

2. Programa d'ajudes per la primera contractació

2.1

Resum de contractes recolzats per províncies

Nombre de contractes subvencionats Any 2014		Total €
Alacant	61	229.340,00
Castelló	26	96.875,00
València	92	394.842,50
TOTAL	179	721.057,50

2.2

Resum persones beneficiàries recolzades per sexe i edat

	Dones	Import (€)	Hòmens	Import (€)	<25 anys	Import (€)	25 o més anys	Import (€)
Alacant	31	112.140,00	30	117.200,00	19	72.150,00	42	157.190,00
Castelló	14	52.525,00	12	44.350,00	3	9.550,00	23	87.325,00
València	51	207.995,00	41	186.847,50	21	78.480,00	71	316.362,50
TOTAL	96	372.660,00	83	348.397,50	43	160.180,00	136	560.877,50

3. Programa d'ajudes per a la compensació de l'abonament de quotes a la Seguretat Social

3.1

Resum d'expedients recolzats per províncies

	Règim General de la Seguretat Social Any 2014	Règim especial de treb. auto. Any 2014	Nombre total de benef.	Total €
Alacant	10	8	18	5.277,52
Castelló	5	3	8	4.922,08
València	2	39	41	19.322,73
TOTAL	17	50	67	29.522,33

3.2

Resum persones beneficiàries recolzades per sexe i edat

	Dones	Import (€)	Hòmens	Import (€)	<25 anys	Import (€)	25 o més anys	Import (€)
Alacant	11	3.319,40	7	1.958,12	1	106,14	17	5.171,38
Castelló	4	1.239,06	4	3.683,02	1	260,96	7	4.661,12
València	21	9.433,67	20	9.889,06	1	26,53	40	19.296,20
TOTAL	36	13.992,13	31	15.530,20	3	393,63	64	29.128,70

III. Foment del Desenrotllament Local

ORDE 26/2014, de 21 de juliol, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es convoquen les subvencions destinades a finançar la pròrroga de subvenció per la contractació d'agents d'ocupació i desenrotllament local (DOCV núm. 7325 de 25.07.2014).

Esta orde regula la pròrroga de la subvenció destinada a la contractació d'agents d'ocupació i desenrotllament local als efectes d'impulsar la promoció econòmica en l'àmbit local, així com aquelles altres actuacions que resulten encomanades pel SERVEF relacionades amb les polítiques actives d'ocupació.

La subvenció es destinarà a finançar fins al 50% dels costos laborals dels agents d'ocupació i desenrotllament local inclosa la cotització empresarial a la Seguretat Social, per la jornada de treball a temps complet, amb el límit de 14.700 euros, o la seua part proporcional en cas de jornades a temps parcial.

1.1

Resum per províncies

	Nombre d'entitats recolzades Any 2014	ADL subvencionats	Import destinat (€)
Alacant	44	55	764.964,94
Castelló	49	54	705.703,32
València	114	145	2.039.013,32
TOTAL	207	254	3.509.681,58

1.2

Resum persones beneficiàries per sexe i edat

	Dones	Hòmens	<25 anys	25 o més anys
Alacant	42	13	0	55
Castelló	39	15	0	54

	Dones	Hòmens	<25 anys	25 o més anys
València	110	35	0	145
TOTAL	191	63	0	254

IV. Foment de l'ocupació per a persones amb discapacitat en empreses ordinàries

ORDE 20/2014, d'1 de juliol, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es convoquen les ajudes destinades al foment d'ocupació de les persones amb discapacitat en empreses ordinàries (DOCV núm. 7309 de 03.07.2014).

Esta orde té com a objecte establir un programa d'ajudes destinades a afavorir la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el mercat ordinari de treball, per mitjà del suport a la contractació indefinida, contractació temporal i adaptació del lloc de treball.

4.1. Contractacions indefinides o transformacions en indefinits de contractes temporals

Resum per províncies

	Nombre d'empreses Any 2014	Nombre de contractes subvencionats	Import destinat (€)
Alacant	26	32	111.301,41
Castelló	11	11	34.674,63
València	79	102	318.232,85
TOTAL	116	145	464.208,89

Resum persones beneficiàries per sexe i edat

	Dones	Import (€)	Hòmens	Import (€)	<25 anys	Import (€)	25 o més anys	Import (€)
Alacant	11	36.287,01	21	75.014,40	3	7.453,35	29	103.848,06
Castelló	5	15.139,63	6	19.535,00	1	1.953,50	10	32.721,13
València	34	82.746,57	68	235.486,28	2	5.309,61	100	312.923,24
TOTAL	50	134.173,21	95	330.035,68	6	14.716,46	139	449.492,43

4.2. Programa de suport a la contractació temporal de persones amb discapacitat.

Contractacions temporals.

Resum per províncies

	Nombre d'empreses Any 2014	Nombre de contractes subvencionats	Import destinat (€)
Alacant	19	38	61.571,78
Castelló	5	6	8.750,00
València	30	50	84.537,55
TOTAL	54	94	154.859,33

Resum persones beneficiàries per sexe i edat

	Dones		Hòmens		<25 anys		25 o més anys	
		Import (€)		Import (€)		Import (€)		Import (€)
Alacant	24	36.496,78	14	25.075,00	1	2.000,00	37	59.571,78
Castelló	1	1.000,00	5	7.750,00	1	2.500,00	5	6.250,00
València	18	29.737,55	32	54.800,00	2	3.750,00	48	80.787,55
TOTAL	43	67.234,33	51	87.625,00	4	8.250,00	90	146.609,33

V. Foment de l'ocupació per a persones amb discapacitat en centres especials d'ocupació (CEE) i enclavaments laborals i a la creació o manteniment de les unitats de suport a l'activitat professional, com a mesura de foment de l'ocupació per a persones amb discapacitat en CEE

*ORDE 12/2014, de 30 de maig, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es convoca i regula la concessió de subvencions públiques destinades al foment de l'ocupació per a persones amb discapacitat en centres especials d'ocupació i enclavaments laborals (DOCV núm. 7290 de 06.06.2014). **CORRECCIÓ** d'errors de l'Orde 12/2014 publicada en el DOCV núm 7300 de 20.06.2014. ORDE 28/2014, de 27 d'agost, publicada en el el DOCV núm 7351 de 02.09.2014 modifica l'Orde 12/2014.*

L'objecte de l'Orde de subvenció és establir un programa d'ajudes destinades a promoure i facilitar la integració laboral de persones amb discapacitat, per mitjà d'ajudes destinades als CEE per al manteniment dels llocs de treball ocupats per persones amb discapacitat; així com amb ajudes destinades a la contractació de persones treballadores amb discapacitat per empreses ordinàries a través d'enclavaments laborals.

ORDE 17/2014, de 23 de juny, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es convoca i regula la concessió de subvencions públiques destinades a la creació o manteniment de les unitats de suport a l'activitat professional, com a mesura de foment de l'ocupació per a persones amb discapacitat en centres especials d'ocupació (DOCV núm. 7306 de 30.06.2014). Modificada per ORDE 29/2014, de 27 d'agost, de la Conselleria d'Economia, Indústria i Turisme i Ocupació (DOCV núm 7351 de 02.09.2014)

Per mitjà d'esta orde es regula la concessió d'ajudes a les unitats de suport a l'activitat professional que presten servicis d'ajust personal als treballadors dels CEE, a fi que estos superen barreres, obstacles o

dificultats que tinguen en el procés d'incorporació a un lloc de treball, així com en la permanència i progressió en este.

5.1. Registre de Centres Especials d'Ocupació

2014	Nombre de centres especials d'ocupació
Alacant	25
Castelló	6
València	94
TOTAL	125

5.2. Promoció de l'ocupació per a persones amb discapacitat a través de Centres Especials d'Ocupació

Resum per programa subvencionable i províncies

Província	Nombre CEE subven. 2014	Nombre llocs mantinguts	Subvenció salarial (€)	Eliminació de barreres (€)	Unitats Suport a la activitat professional (€)	Import Total (€)
Alacant	25	544	1.980.955,78	0,00	275.738,79	2.256.694,57
Castelló	6	131	557.966,82	0,00	14.100,00	572.066,82
València	94	4.599	14.780.121,53	12.291,00	656.151,55	15.448.564,08
TOTAL	125	5.274	17.319.044,13	12.291,00	945.990,34	18.277.325,47

Programa Subvenció Salarial. Resum de persones beneficiàries per sexe i edat.

Província	Dones	Hòmens	<25 anys	25 o més anys
Alacant	202	342	18	526
Castelló	53	78	5	126
València	1.550	3.049	133	4.466
TOTAL	1.805	3.469	156	5.118

VI. Foment de l'ocupació destinat a la integració sociolaboral de treballadors en situació o risc d'exclusió social en empreses d'inserció i empreses ordinàries de treball.

ORDE 25/2014, de 21 de juliol, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es convoca i regula la concessió de subvencions públiques destinades a la integració sociolaboral de treballadors en situació o risc d'exclusió social en empreses d'inserció i en empreses ordinàries de treball (DOCV 7325 de 25.07.2014)

Esta convocatòria té per objecte establir un programa d'ajudes destinades a promoure i facilitar la integració sociolaboral de persones en situació o risc d'exclusió social dins de les empreses d'inserció com a pas previ a la seua inserció definitiva en l'empresa ordinària, a través de:

- Programa d'ajudes destinades a les empreses d'inserció que contracten treballadors en situació o risc d'exclusió social.
- Programes d'ajudes a les empreses ordinàries que contracten estos treballadors una vegada que hagen realitzat el seu itinerari en les empreses d'inserció.

Resum per programa subvencionable i províncies

Províncies	Nombre de persones beneficiàries (treballadors)	Subvenció a la contractació i manteniment (€)	Ocupació amb suport (€)	Import total (€)
Alacant	2	4.725,00	2.567,47	7.292,47
Castelló	10	33.631,59	25.104,15	58.735,74
València	19	72.439,90	43.309,64	115.749,54
TOTAL	31	110.796,49	70.981,26	181.777,75

VII. Foment d'Ocupació Públic d'interés general i social per a la realització d'actuacions en el medi natural de municipis de zones d'interior

ORDE 27/2014, de 30 de juliol, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es convoquen les subvencions destinades a la contractació de persones desempleades en programes d'ocupació públic d'interés general i social per a la realització d'actuacions en el medi natural de municipis de zones d'interior (DOCV núm. 7332 de 05.08.2014). CORRECCIÓ d'errors de l'Orde 27/2014 publicada en el DOCV núm. 7338 de 13.08.2014.

L'objecte d'esta orde és la convocatòria d'ajudes destinades a afavorir el manteniment de la població dels municipis de l'interior de la Comunitat Valenciana i promoure la generació d'ocupació per mitjà de la contractació de persones desempleades per a l'execució d'actuacions relacionades amb la millora de l'entorn natural i la prevenció d'incendis forestals.

1. Programa de subvencions en col·laboració amb les corporacions locals per a la contractació de treballadors desempleats en la realització d'actuacions en el medi natural de municipis de zones d'interior. (EZONAI)

1.1

Resum per províncies

	Nombre de corporacions locals Any 2014	Nombre de treballadors contractats	Import destinat €
Alacant	74	352	1.102.835,76
Castelló	78	348	1.011.415,54
València	151	797	2.429.392,69
TOTAL	303	1.497	4.543.643,99

1.2

Resum de persones beneficiàries per sexe i edat

	Dones	Hòmens	<25 anys	25 o més anys
Alacant	73	279	47	305
Castelló	113	235	54	294
València	198	599	145	652
TOTAL	384	1.113	246	1.251

VIII. Plans Integrals d'Ocupació amb suport per a desempleats amb discapacitat, per al període 2014-2015

ORDE 24/2014, de 16 de juliol, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es convoquen subvencions destinades a la implantació de plans integrals d'ocupació amb suport per a persones desempleades amb discapacitat, per al període 2014-2015 (DOCV núm. 7321 de 21.07.2014)

L'objecte d'esta orde és incrementar l'ocupabilitat de les persones desempleades amb discapacitats severes de la Comunitat Valenciana, per mitjà de l'establiment de plans integrals d'ocupació amb suport. En cada pla integral d'ocupació s'han atés 60 participants.

La percepció del total de l'ajuda concedida requerirà que el beneficiari acredite la inserció de com a mínim 10 dels participants desempleats, així com la realització dels itineraris en els termes establits en l'Orde.

Resum contractacions recolzades per províncies

	Nombre persones Itinerari	Concedit entitats promotores 2014/15 (€)
Alacant	240	209.000,00
Castelló	120	120.000,00
València	360	345.019,00
TOTAL	720	674.019,00

IX. Ajudes especials als treballadors afectats pels expedients de regulació d'ocupació (SINTEL)

ORDE 58/2010, de 29 de desembre, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, per la qual es regula i convoca per a 2011 l'establiment d'ajudes especials als treballadors afectats per expedients de regulació d'ocupació 76/2000, de 8 de març de 2001 i 25/2001, de 31 de juliol de 2001.

RESOLUCIÓ de 25 de juny de 2014, del secretari autonòmic d'Economia i Ocupació, director general del Servei Valencià d'Ocupació i Formació, per la que es dona publicitat a la línia de crèdit i a l'import global màxim destinat a les ajudes especials dirigides als treballadors afectats pels expedients de regulació d'ocupació 76/2000 i 25/2001, corresponent a l'annualitat 2013, regulades en l'orde 58/2010, de 29 de desembre, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació

ORDE 30/2014, de 5 de setembre, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de modificació de l'Orde 58/2010, de 29 de desembre, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, per la qual es regula l'establiment d'ajudes especials als treballadors afectats pels expedients de regulació d'ocupació 76/2000, de 8 de març de 2001 i 25/2001, de 31 de juliol de 2001 (DOCV núm. 7357 de 10.09.2014)

	Ajudes any 2014	Import (€)
Alacant	13	60.258,49
Castelló	8	88.302,20
València	30	277.466,22
TOTAL	51	426.026,91

X. Plans de suport per a la reinserció laboral de treballadors excedents de sectors en crisi

RESOLUCIÓ de 10 de novembre de 2014, del secretari autonòmic d'Economia i Ocupació, per la qual es dona publicitat a les línies de crèdit i als imports globals màxims destinats a finançar les mesures previstes en les ordes de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, de 22 d'octubre de 2008; 10 de juliol de 2009 i en les ordes 33/2010 i 34/2010, de 30 d'agost de 2010, per les quals es regulava i

convoquen subvencions per a facilitar la reinserció laboral dels treballadors excedents dels sectors tèxtil i de la confecció, de fabricació i components del calçat, adobs i marroquineria, del joguet i del moble.

Sector	persones beneficiàries	Dones	Hòmens	Import (€)
Joguet	4	3	1	5.991,67
Moble	39	0	39	86.569,36
Calçat	12	2	10	45.702,82
Tèxtil	10	4	6	39.377'
TOTAL	65	9	56	138.263,85

XI. Plans especials de suport a l'ocupació en sectors productius

El SERVEF ha executat cinc plans sectorials finançats per la Generalitat amb el suport del **Fons Europeu d'Adaptació a la Globalització (FEAG)**. En l'actualitat, estes actuacions es regulen a través del Reglament 1309/2013, de 17 de desembre de 2013. En **2014 va finalitzar** el pla de suport al **sector del calçat** de la Comunitat Valenciana, el qual va mobilitzar un total de 2.510.100 euros. Va comptar amb la participació de 423 persones, i s'aconseguien 189 insercions i l'inici de 10 projectes empresarials.

Seguixen **vigents durant 2014** el pla de suport al sector materials de la construcció, tèxtil i metal·lomecànic de la Comunitat Valenciana:

Sectors	Pressupost total	Finançament FEAG	Finançament Generalitat	Finançament agents socials
Construcció	1.680.000	50%	40%	10%
Tèxtil	1.680.000	50%	40%	10%
Metal·lomecànic	1.698.640	60%	30%	10%

B.2 SUBDIRECCIÓ GENERAL DE FORMACIÓ PROFESSIONAL PER A L'OCUPACIÓ

La **formació professional per a l'ocupació**, que executa esta subdirecció a través de distints programes⁴, té per objecte elevar la qualificació dels treballadors i treballadores valencianes –tant ocupats com desocupats– al llarg de tota la seua vida laboral i que esta es trobe alineada a les necessitats de les empreses per a afavorir amb això la inserció laboral i el manteniment en l'ocupació. La relació de programes gestionats al dit efecte es pot resumir en la taula següent:

4 La regulació d'estos programes apareix en el Reial Decret 395/2007, de 23 de març.

Programa	Cursos	Alumnes resolts ¹	Hores	Subvenció ²
I. FORMACIÓ PROFESSIONAL PER A DESEMPLEATS	909	13.279	336.300	30.752.672
II. FORMACIÓ EN TECNOLOGIES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC)	39	622	2.547	0
III. CENTRES PROPIS DE FORMACIÓ	206	3.092	87.434	0
IV. COL·LABORACIÓ AMB CAMBRES DE COMERÇ	44	660	1.600	75.000
V. FORMACIÓ PROFESSIONAL NO SUBVENCIONADA	228	4.004	100.169	0
VI. FORMACIÓ A MIDA DE LES EMPRESES AMB COMPROMÍS DE CONTRACTACIÓ	14	196	7.980	701.919
VII. FORMACIÓ PROFESSIONAL DUAL	3	31	1.335	0
VIII. TALLERES D'OCUPACIÓ	85	2.054	84.284	19.285.516
COL·LABORACIÓ AMB FESORD ³	1	-	-	25.000
IX. PLANS FORMATIUS DIRIGITS PRIORITÀRIAMENT A TREBALLADORS OCUPATS				
- PLANS FORMATIUS INTERSECTORIALS	627	10.045	28.181	3.510.000
- PLANES FORMATIUS SECTORIALS	621	8.883	26.644	2.709.754
- PLANS FORMATIUS ECONOMIA SOCIAL	69	918	3.952	284.903
- PLANS FORMATIUS CENTRES ACREDITATS	44	672	13.540	1.497.060
TOTAL	2.890	44.232	693.138	58.841.824

¹ Estes taules recullen els alumnes resolts (alumnes als quals l'entitat es compromet a formar en cada acció formativa).

² Si apareix un valor igual a 0 és que l'acció formativa s'ha finançat amb càrrec a capítols I i II

³ Resolució de concessió directa de subvencions per a realitzar accions de suport, per mitjà de la utilització del llenguatge de signes, per a persones amb discapacitat auditiva, que participen en accions de formació professional per a l'ocupació amb càrrec a l'exercici 2014

Durant 2014, si bé es manté en gran manera l'esquema de programes que ha regit en anys anteriors, s'han impulsat distintes mesures en execució al que estableix el Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020, amb el propòsit de rendibilitzar els esforços orientats a la formació professional per a l'ocupació. A manera de resum, estes han sigut les següents:

- Projecte pilot en el centre SERVEF de formació de Paterna. S'han impartit accions formatives amb continguts relacionats amb les tecnologies d'informació i comunicació (TIC). Així mateix es va posar en marxa el programa E-Commerce amb les Cambres de Comerç.
- Intensificació de formació certificable en les accions formatives dirigides a persones desocupades, la qual ha crescut en un 90%.
- Aposta per la formació modular transversal, a través de la introducció de continguts que permeten adquirir certificats de professionalitat, competències clau o competències transversals comunes a distintes professions perquè més persones desocupades adquiriren competències comunes a un gran nombre de professions i certificats.
- En els programes d'ocupació i formació per a incrementar l'abast es va modificar la seua duració per a permetre desenrotllar un nombre més gran de projectes i formar a un nombre més gran de persones.

Finalment, en relació amb la qualitat de la formació professional, cal assenyalar els resultats dels qüestionaris EFO (Avaluació de la Formació d'Oferta) —els quals tenen abast a la totalitat de les accions

formatives, independentment del programa i amb metodologia comuna a l'Estat espanyol⁵– en una escala de valoració d'1 a 4- atorguen al conjunt d'esta una mitjana de 3,53 punts.

A continuació es detalla cada un dels programes formatius que apareixen en el quadre anterior:

I. formació professional per a l'ocupació dirigida prioritàriament a treballadors desempleats

- Programa de Formació per a l'Ocupació dirigit prioritàriament a treballadors desempleats

Normativa Reguladora:

ORDE 18/2014 de 27 de juny, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es determina el Programa de formació professional per a l'ocupació i es regulen i convoquen subvencions per a la realització d'accions formatives dirigides prioritàriament a persones desempleades durant l'exercici de 2014 (DOCV 7.308, de 02/07/2014)

Les ajudes es van destinar al finançament de les accions formatives, així com a la concessió d'ajudes a l'alumnat que va finalitzar els corresponents cursos.

Estes accions formatives es van convocar a través de **3 modalitats de programació**:

- Modalitat de programació de **formació i inserció**. Dirigida a entitats acreditades o homologades per al desenvolupament de les especialitats formatives planificades per comarques.
- Modalitat **formació modular transversal**. Dirigida així mateix a entitats acreditades o homologades per a la impartició dels mòduls formatius assenyalats en la convocatòria. Esta modalitat té com a objectiu millorar l'ocupabilitat de l'alumnat, incrementant les seues possibilitats d'inserció laboral en funció del seu perfil previ. Es tracta d'accions de curta duració i elevat impacte que permetran atendre un nombre més gran de desempleats el perfil dels quals no requereisca d'una formació de major duració i que els permeta adquirir determinades competències comunes a un conjunt de certificats o capacitats necessàries per a l'exercici d'una professió (**carnets professionals**).
- Modalitat de programació de tallers de formació i inserció laboral per a **col·lectius**. Dirigida a entitats locals i a entitats sense ànim de lucre que compten explícitament entre els seus principals fins estatutaris el suport a persones en situació de risc d'exclusió social o amb discapacitat, que impartiran una formació adaptada a les necessitats del corresponent col·lectiu.

A estes tres vies de programació se li unixen les resolucions singulars de concessió directa, a través dels **contractes-programa** a la Confederació d'Organitzacions Empresariales de la Comunitat Valenciana (**CIERVAL**) a través de CEC i COEPA; a Comissions Obreres del País Valencià (**CCOO-PV**), a través de l'entitat FOREM-PV; i a Unió General de Treballadors del País Valencià (**UGT-PV**), a través de l'entitat Institut de Formació i Estudis Socials (IFES). Destacar que en **2014** estes accions s'han dirigit fonamentalment a la **formació de persones menors de 30 anys**, amb l'objectiu de contribuir a l'èxit d'un dels objectius estratègics dels Servicis Públics d'Ocupació establits en el Pla Anual de Polítiques Actives d'Ocupació, d'acord amb les diferents iniciatives per a la **millora de l'ocupació juvenil**.

A continuació, s'oferixen dades de resolució de les diferents vies de programació i finançament on no s'inclouen les dades corresponents a accions formatives realitzades a través de centres propis que apareixen reflectides en l'apartat III d'este capítol. Estes taules arregen els **alumnes resolts**, que és el nombre d'alumnes als quals l'entitat es compromet a formar en cada acció formativa.

5 Resolució de 27 d'abril de 2009, del Servei Públic d'Ocupació Estatal, per la qual es publiquen els qüestionaris d'avaluació de la qualitat de les accions formatives per a l'ocupació (BOE 11-06-2009).

**Accions formatives resoltes per vies del programa de Formació Professional
per a l'Ocupació, d'accions dirigides prioritàriament a treballadors desempleats**

Accions formatives amb càrrec al Programa de Formació Professional per a l'Ocupació, per vies de programació	Cursos	<u>Alumnes resolts</u>	Hores	Subvenció €
Modalitat formació per a la inserció	396	6.030	214.855	21.102.691,55
Modalitat col·lectius discapacitats	27	268	9.530	662.340,00
Modalitat modular transversal	274	4.092	36.960	2.694.305,90
Modalitat col·lectius exclusió social	57	568	20.990	1.464.540,00
Accions formatives a través de centres propis de formació	206	3.092	87.434	0,00
Contracte-programa patronal	23	345	10.160	828.794,39
Contracte-programa sindical	132	1.976	43.805	4.000.000,00
TOTALS	1.115	16.371	423.734	30.752.671,84

**Accions formatives resoltes, per províncies, del Programa de Formació Professional
per a l'Ocupació, d'accions dirigides prioritàriament a treballadors desempleats**

Província	Cursos	Alumnes	Hores	Subvenció €
Alacant	409	6.032	153.984	11.555.453,10
Castelló	165	2.385	60.670	4.338.839,55
València	541	7.954	209.080	14.858.379,19
TOTALS	1.115	16.371	423.734	30.752.671,84

Modalitat formació i inserció

Província	Cursos	<u>Alumnes resolts</u>	Hores	Subvenció €
Alacant	169	2.565	90.790	8.836.806,70
Castelló	50	750	26.000	2.577.509,05
València	177	2.715	98.065	9.688.375,80
TOTALS	396	6.030	214.855	21.102.691,55

Modalitat col·lectius discapacitats

Província	Cursos	Alumnes resolts	Hores	Subvenció €
Alacant	5	48	1.570	105.140,00
Castelló	9	90	3.430	240.100,00
València	13	130	4.530	317.100,00
TOTALS	27	268	9.530	662.340,00

Modalitat Modular Transversal

Província	Cursos	Alumnes resolts	Hores	Subvenció €
Alacant	112	1.674	13.280	961.095,30
Castelló	38	570	4.480	326.679,00
València	124	1.848	19.200	1.406.531,60
TOTALS	274	4.092	36.960	2.694.305,90

Modalitat col·lectius exclusió social

Província	Cursos	Alumnes resolts	Hores	Subvenció €
Alacant	20	198	7.620	528.640,00
Castelló	9	90	3.040	212.800,00
València	28	280	10.330	723.100,00
TOTALS	57	568	20.990	1.464.540,00

Contracte-programa Patronal (CIERVAL)

Província	Cursos	Alumnes resolts	Hores	Subvenció €
Alacant	11	165	4.700	381.015,00
Castelló	12	180	5.460	439.573,50
València (*)				8.205,8
TOTALS	23	345	10.160	828.794,39

(*) La subvenció concedida a la província de València no anava destinada a desenrotllar accions formatives sinó a desenrotllar l'Informe d'Auditoria establert en l'annex II C de la resolució de concessió directa de subvencions a l'entitat CIERVAL firmada en data 14 de novembre de 2014, per import de 8.205,89 €.

Contracte programa sindical (UGT i CCOO)

Província	Cursos	Alumnes resolts	Hores	Subvenció €
Alacant	32	480	8.920	742.756,10
Castelló	20	300	6.100	542.178,00
València (*)	80	1.196	28.785	2.715.065,90
TOTALS	132	1.976	43.805	4.000.000,00

(*) S'inclou l'import de la subvenció concedida per a desenrotllar l'Informe d'Auditoria establert en l'annex II D de la Resolució de concessió directa de subvencions a l'entitat CCOO-PV, per al desenrotllament a través de l'entitat FOREM-PV, firmat en data 26 de setembre de 2014, per un import de 2.000.000 €. I en l'annex II D de la resolució de concessió directa de subvencions a l'entitat UGT, per al desenrotllament a través de la IFES, firmat en data 26 de setembre de 2014, per un import de 2.000.000 €.

En el quadro següent es presenta la caracterització de tots els treballadors participants al llarg de 2014. D'ara en avant s'entén per **alumnes participants** aquells que estan realment en alta en un curs entre el 01/01/2014 i el 31/12/2014. Estos *alumnes participants* poden ser-ho d'accions formatives resoltes en l'exercici 2014, com d'accions formatives resoltes en l'exercici 2013. Per esta raó esta dada no coincidirà amb el d'alumnes-resolts.

Família Professional		Total d'alumnes participants	Total d'alumnes participants per tram d'edat					Total alumnes participants per sexe	
			16 a <=19	20 a <=24	25 a <=30	31 a <=44	>=45	H	M
ADG	Administració i Gestió	5.903	95	600	1.086	2.377	1.745	1.866	4.037
AFD	Activitats Físiques i Esportives	147	19	44	25	50	9	106	41
AGA	Agrària	999	57	140	166	319	317	737	262
ARG	Arts Gràfiques	464	10	40	81	201	132	241	223
ART	Arts i Artesanies	57		3	12	25	17	31	26
COM	Comerç i Màrqueting	1.886	41	246	358	816	425	834	1.052
ELE	Electricitat i Electrònica	1.368	36	165	210	571	386	1.337	31
ENA	Energia i Aigua	799	12	80	143	317	247	764	35
EOC	Edificació i Obra Civil	467	26	61	74	164	142	448	19
FME	Fabricació Mecànica	931	29	139	172	336	255	919	12
HOT	Hostaleria i Turisme	1.838	86	328	347	673	404	723	1.115
IFC	Informàtica i comunicacions	2.629	61	257	471	1.118	722	1.848	781
IMA	Instal·lació i Manteniment	955	33	101	161	411	249	945	10
IMP	Imatge Personal	414	66	117	68	110	53	24	390
IMS	Imatge i So	228	2	27	68	88	43	129	99
INA	Indústries Alimentàries	146	3	26	25	40	52	48	98
MAM	Fusta, Moble i Suro	310	20	35	46	121	88	282	28
QUI	Química	33	1	2	4	12	14	24	9
SAN	Sanitat	144	3	15	29	55	42	76	68
SIGA	Seguretat i Medi Ambient	105	1	10	17	45	32	67	38
SSC	Servicis Socioculturals i a la Comunitat	2.633	64	221	416	1.008	924	789	1.844
TCP	Tèxtil, Confecció i Pell	211	3	12	39	99	58	43	168
TMV	Transport i Manteniment de Vehicles	1.564	103	243	277	638	303	1.487	77
VIC	Vidre i Ceràmica	78	5	7	6	43	17	61	17
TOTALS		24.309	776	2.919	4.301	9.637	6.676	13.829	10.480

Ajudes a alumnes participants en accions formatives dirigides a treballadors prioritàriament desempleats.

Al llarg de l'exercici 2014, s'han concedit ajudes a l'alumnat participant en accions formatives dirigides prioritàriament a treballadors desempleats. Amb això es pretén que el cost dels desplaçaments necessaris per a participar en les distintes accions no siga un obstacle per a l'assistència de les persones sense ocupació i amb recursos limitats.

Les dades d'estes ajudes s'indiquen en el quadro següent:

Província	Alumnes	Subvenció €
Alacant	1.636	667.253,23
Castelló	609	295.894,11
València	2.053	898.869,65
TOTALS	4.298	1.862.016,99

II. Formació en Tecnologies d'Informació i Comunicació (TIC)⁶



El Pla Estratègic del SERVEF 2014-2020 introduïx mesures en formació per a l'ocupació orientades a aconseguir, entre altres objectius, l'adopció àgil de **nous programes formatius amb continguts d'alt valor i innovadors** i que per la seua elevada demanda en el mercat permeten aconseguir nivells d'inserció elevats. Per això, en 2014 es va posar en marxa un **projecte pilot** per a impartir accions formatives amb continguts relacionats amb les tecnologies d'informació i comunicació (TIC) orientats a la demanda actual i futura dels mercats.

Es tracta de cursos oficials dels principals fabricants de tecnologia impartits per personal qualificat en els últims productes tecnològics, amb l'objectiu que l'alumnat es forme específicament per a la direcció de projectes informàtics i de gestió de negocis, així com perquè puga aconseguir la certificació oficial reconeguda pel fabricant, després de la superació dels corresponents exàmens.

La programació per a este projecte pilot consta de **39 cursos**, corresponents a **15 tecnologies**, amb **622 places** i **2.547 hores** de formació, que es complementen amb la celebració de 7 seminaris tècnics, desenrotllats en el Centre de Formació SERVEF de Paterna.

III. La gestió en la xarxa de centres de formació de titularitat pública



Durant **2014**, en la xarxa de centres de formació per a l'ocupació de titularitat pública, s'han realitzat un total de **206 cursos** en els quals han participat **264 docents** i **3.092 alumnes**. L'import destinat al pagament de docents en 2014 va ascendir a **3.896.173 euros**.

⁶ El programa de formació en tecnologies d'informació i comunicació ve regulat en l'expedient de contractació CNMY14/1B1A/6

Relació de centres propis de formació per a l'ocupació

Províncies	Cursos	Alumnes	Hores
ALACANT			
Centre SERVEF de Formació – Elx	16	240	7.130
Centre SERVEF de Formació – Alacant	15	227	7.280
Centre SERVEF de Formació – Elda	9	135	5.120
Centre SERVEF de Formació – Orihuela	15	225	5.284
CASTELLÓ			
Centre Integrat Públic de Formació Professional - Benicarló	11	165	6.470
Centre SERVEF de Formació – Castelló	16	240	5.690
VALÈNCIA			
Centre SERVEF de Formació – Aldaia	10	150	5.030
Centre SERVEF de Formació – Ontinyent	17	255	7.130
Centre Integrat Públic de Formació Professional - Catarroja	30	450	8.080
Centre SERVEF de Formació – València-Nord	9	135	3.550
Centre SERVEF de Formació – Gandia	15	225	6.570
Centre SERVEF de Formació – Picanya	9	135	3.500
Centre SERVEF de Formació – Paterna	10	150	4.460
TOTAL	182	2.732	75.294

Relació de centres integrats públics de FP de titularitat de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport

Províncies	Cursos	Alumnes	Hores
ALACANT			
CIPFP BATOI	5	75	2.290
VALÈNCIA			
CIPFP LUIS SUÑER	7	105	2.630
CIPFP AUSIÀS MARCH	1	15	600
CIPFP MISERICÒRDIA	2	30	1.270
CIPFP BLASCO IBÁÑEZ	1	15	930
CIPFP LA COSTERA	3	45	1.620
CIPFP CHESTE	2	30	1.100
CIPFP MISLATA	3	45	1.700
TOTAL	24	360	12.140

IV. Col·laboració amb el Consell de Cambres Oficials de Comerç, Indústria i Navegació de la Comunitat Valenciana

Amb l'objectiu d'introduir **continguts innovadors i d'elevada demanda** s'han realitzat **44 cursos**, en matèries relacionades amb el màrqueting digital i l'ús de les noves tecnologies en l'activitat comercial, instrumentats a través de resolució de concessió directa de subvencions al Consell de Cambres Oficials de Comerç, Indústria i Navegació de la Comunitat Valenciana, per import de **75.000 euros**. D'estes accions formatives s'han beneficiat **660 alumnes** que han rebut un total de **1.600 hores**.

V. Accions formatives no finançades amb fons públics conduents a l'obtenció de certificats de professionalitat ↑

Normativa Reguladora:

Orde 32/2013, de 6 de setembre, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es regula la impartició d'accions formatives no finançades amb fons públics, conduents a l'obtenció de certificats de professionalitat, desenrotllades per empreses, entitats i centres d'iniciativa pública o privada, (DOCV núm. 7.111, de 16/09/2013).

En l'últim any s'ha produït un augment significatiu dels cursos autoritzats respecte a exercicis anteriors. Durant l'any 2014 s'han autoritzat les següents accions formatives per a l'obtenció del corresponent certificat de professionalitat.

Accions formatives resoltes, no finançades amb fons públics, per províncies, conduents a l'obtenció de certificats de professionalitat

Província	Cursos	Alumnes resolts	Hores
Alacant	76	1.377	29.520
Castelló	29	527	12.589
València	123	2.100	58.060
TOTALS	228	4.004	100.169

Per famílies professionals, en accions formatives no finançades amb fons públics conduents a l'obtenció de certificats de professionalitat

Família professional		Total d'alumnes participants	Total d'alumnes participants per tram d'edat					Total d'alumnes participants per sexe	
			16 a <=19	20 a <=24	25 a <=30	31 a <=44	>=45	H	M
ADG	Administració i Gestió	49	1	5	12	24	7	11	38
AFD	Activitats Físiques i Esportives	75	6	24	21	20	4	53	22

Família professional		Total d'alumnes participants	Total d'alumnes participants per tram d'edat					Total d'alumnes participants per sexe	
COM	Comerç i Màrqueting	40	2	3		7	28	34	6
ELE	Electricitat i Electrònica	75	2	9	13	37	14	74	1
ENA	Energia i Aigua	88	1	16	12	46	13	76	12
HOT	Hostaleria i Turisme	1.914	278	417	272	674	273	1.130	784
IFC	Informàtica i Comunicacions	7				6	1	7	
IMA	Instal·lació i Manteniment	166	1	10	33	96	26	163	3
IMP	Imatge Personal	46	9	11	5	13	8	6	40
SAN	Sanitat	154	17	19	28	61	29	133	21
SIGA	Seguretat i Medi Ambient	15		2	1	7	5	9	6
SSC	Servicis Socioculturals i a la Comunitat	951	68	92	91	348	352	162	789
TOTALS		3.580	385	608	488	1.339	760	1.858	1.722

VI. Formació a mida



Normativa reguladora:

Orde 5/2014 de 14 de maig, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es regula i convoquen subvencions a empreses o associacions empresarials per a finançar la impartició d'accions formatives a mida d'estes, amb compromís de contractació de persones desempleades, durant l'exercici de 2014. (DOCV núm. 7.277, de 20/05/2014)

Accions formatives resoltes, per províncies, del Programa de Formació a Mida

Província	Cursos	Alumnes	Hores	Subvenció €
Alacant	4	56	2.060	193.764,80
Castelló	5	75	2.610	221.544,00
València	5	65	3.310	286.610,50
TOTALS	14	196	7.980	701.919,30

Alumnes participants l'any 2014 per famílies professionals del Programa de Formació a Mida

Família professional	Total d'alumnes participants	Total d'alumnes participants per tram d'edat					Total d'alumnes participants per sexe	
		16 a <=19	20 a <=24	25 a <=30	31 a <=44	>=45	H	M

Família professional		Total d'alumnes participants	Total d'alumnes participants per tram d'edat					Total d'alumnes participants per sexe	
ADG	Administració i Gestió	8	1	1	5	1	4	4	
ARG	Arts Gràfiques	15	1	3	8	3	1	14	
COM	Comerç i Màrqueting	7	1	2	3	1	7		
ELE	Electricitat i Electrònica	43	3	6	15	19	43		
HOT	Hostaleria i Turisme	9		1	3	5	2	7	
IFC	Informàtica i Comunicacions	18		4	11	3	15	3	
IMP	Imatge Personal	18	4	2	7	5	1	17	
INA	Indústries Alimentàries	5	1	4			4	1	
TOTALS		123	2	9	23	52	37	77	46

VII. Formació Professional dual i contractes per a la formació i l'aprenentatge



Normativa Reguladora:

Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors (BOE 29/03/1995).

Reial Decret 1529/2012, de 8 de novembre, pel qual es desenrotlla el contracte per a la formació i l'aprenentatge i s'establixen les bases de la formació professional dual (BOE 9/11/2012).

Orde ESS/2518/2013, de 26 de desembre, per la qual es regulen els aspectes formatius del contracte per a la formació i l'aprenentatge, en desplegament del Reial Decret 1529/2012 (BOE 14/01/2014).

El **contracte per a la formació i l'aprenentatge** és l'utilitzat en la **Formació Professional dual** (a més d'altres programes com ara escoles taller, cases d'ofici i tallers d'ocupació). En 2014 s'han autoritzat 18 expedients de Formació Professional dual amb un total de 46 alumnes-treballadors.

Cal tindre en compte que encara que, d'una banda, la possibilitat que la formació vinculada al contracte per a la formació i l'aprenentatge no siga un certificat de professionalitat (sinó una especialitat del fitxer) s'ha prorrogat fins al 30-06-2015. També és cert que la possibilitat que la formació vinculada a estos contractes s'impartisca a través de la modalitat de teleformació. Es preveu que supose un canvi radical en les possibilitats formatives que comporta el contracte per a la formació i l'aprenentatge.

Accions formatives resoltes de cicles formatius de Formació Professional i de certificats de professionalitat del Programa de Formació Professional Dual

Accions formatives amb càrrec al Programa de Formació Dual	Cursos	Alumnes resolts	Hores (*)	Subvenció € (**)
Formació Professional dual_cicles Formatius	15	15		0,00
Formació Professional dual_CP	3	31	1.335	0,00
TOTALS	18	46	1.335	0,00

(*) Les hores són les corresponents a cada cicle formatiu concret.

(**) El finançament correspon al SEPE (art. 24; RD 1529/2012), per tant a partir d'ara en este apartat apareixerà com a 0.

Dels 15 cursos realitzats en els cicles formatius, 3 corresponen a la província d'Alacant, 8 a la de Castelló i 4 a la de València.

En les accions resoltes de certificats de professionalitat del Programa de Formació Professional Dual, s'han realitzat 3 cursos a la província de València amb un total de 1.335 hores impartides a 31 alumnes i alumnes. Així mateix els 31 participants, tots ells menors de 30 anys, s'han format en la família professional de Fabricació Mecànica.

Nombre de contractes per a la formació i l'aprenentatge, registrats en la CV, l'any 2014,

Província	Hòmens	Dones	Total
Alacant	4.424	4.647	9.071
Castelló	526	629	1.155
València	3.276	3.460	6.736
TOTALS	8.226	8.736	16.962

VIII. Programes d'ocupació-formació.



Normativa reguladora:

ORDE 9/2014 de 16 de maig, per la qual es regula Indústria, Turisme i Ocupació i convoca el Programa de Tallers d'Ocupació per a l'exercici 2014, com a iniciativa de formació dual en el marc del Pla d'Ocupació Conjunt de les Administracions Públiques Valencianes, (DOCV núm. 7.280, de 23/05/2014).

En el Projecte de **Tallers d'Ocupació**, del qual s'ha executat un import de 19.285.515,74 €, s'han finançat 85 projectes on s'impartixen 198 especialitats i que han comptat amb 2.054 alumnes treballadors resolts que és el nombre d'alumnes als quals l'entitat es compromet a formar per a cada projecte.

Tallers d'ocupació. Projectes resoltos en 2014 per província

Províncies	Projectes	Especialitats impartides	Alumnes treballadors resoltos	Hores	Import (€)
Alacant	31	77	805	31.430	7.760.488,55
Castelló	13	21	237	13.430	2.332.042,35
València	41	100	1.012	39.424	9.192.984,84
TOTALS	85	198	2.054	84.284	19.285.515,74

Alumnat participant l'any 2014 per famílies professionals del Programa Mixt de Formació Ocupació

Família professional		Total d'alumnes participants	Total d'alumnes participants per tram d'edat			Total d'alumnes participants per sexe	
			25 a <=30	31 a <=44	>=45	H	M
ADG	Administració i Gestió	23		9	14	2	21
AGA	Agrària	832	74	285	473	490	342
ARG	Arts Gràfiques	29	2	11	16	14	15
ART	Arts i Artesanies	62	1	21	40	24	38
COM	Comerç i Màrqueting	9			9		9
ELE	Electricitat i Electrònica	85	6	28	51	61	24
ENA	Energia i Aigua	38		10	28	29	9
EOC	Edificació i Obra Civil	935	51	303	581	708	227
FME	Fabricació Mecànica	36	2	13	21	33	3
HOT	Hostaleria i Turisme	161	10	65	86	47	114
IEX	Indústries Extractives	19	1	6	12	16	3
IFC	Informàtica i Comunicacions	53	8	26	19	17	36
IMA	Instal·lació i Manteniment	51	3	15	33	45	6
MAM	Fusta, Moble i Suro	92	7	39	46	72	20
SAN	Sanitat	43	2	14	27	11	32
SIGA	Seguretat i Medi Ambient	69	7	22	40	37	32
SSC	Servicis Socioculturals i a la Comunitat	352	26	150	176	72	280
TCP	Tèxtil, Confecció i Pell	15			15		15
TOTALS		2.904	200	1.017	1.687	1.678	1.226

IX. Plans de formació per a l'ocupació dirigits prioritàriament a treballadors ocupats



Normativa Reguladora:

ORDE 23/2014, de 16 de juliol, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es convoquen subvencions públiques per a la realització de plans de formació professional per

a l'ocupació, dirigits prioritàriament a persones ocupades i es regula el procediment general per a la concessió d'ajudes durant l'exercici 2014. (DOCV núm. 7.321, de 21/07/2014)

A continuació es presenta el desglossament dels diversos plans per nombre d'entitats beneficiàries i tipus de pla:

Tipus pla	Nombre d'entitats	Grups	Alumnes resolts	Hores	Import €
Intersectorials	3	627	10.045	28.181	3.510.000,00 €
Economia social	3	69	918	3.952	284.903,00 €
Centres acreditats	8	44	672	13.540	1.497.060,00 €
Agrari i cítrics	7	108	2.266	2.914	517.625,00 €
Atenció a persones dependents	8	41	641	1.351	183.926,00 €
Construcció	2	16	173	2.095	216.593,00 €
Indústria química	5	46	549	1.894	178.735,00 €
Indústries agroalimentàries	9	57	809	1.390	178.917,00 €
Indústries de l'automoció	4	42	552	1.509	218.004,00 €
Indústries del metall	6	44	607	2.579	315.073,00 €
Indústries del moble, calçat i tèxtil	10	51	659	1.703	185.277,00 €
Transport per carretera	6	54	745	1.945	233.222,00 €
Turisme i hostaleria	10	162	1.882	9.264	482.382,00 €
TOTALS	81	1.361	20.518	72.317	8.001.717,00 €

En el quadro següent es presenta la caracterització de tots els participants al llarg de 2014, per famílies professionals, del programa de formació per a l'ocupació de treballadors prioritàriament ocupats

Família professional		Total d'alumnes participants	Total d'alumnes participants per tram d'edat					Total d'alumnes participants per sexe	
			16 a <=19	20 a <=24	25 a <=30	31 a <=44	>=45	H	M
ADG	Administració i Gestió	3.820	11	94	489	2.031	1.195	1.435	2.385
AFD	Activitats Físiques i Esportives	76	12	21	18	23	2	58	18
AGA	Agrària	1.130	15	92	163	456	404	885	245
ARG	Arts Gràfiques	556	6	14	70	319	147	254	302
ART	Arts i Artesanies	14		1		5	8	9	5
COM	Comerç i Màrqueting	2.561	40	171	336	1.211	803	1.696	865
ELE	Electricitat i Electrònica	280	1	16	41	136	86	273	7
ENA	Energia i Aigua	519	7	34	66	241	171	438	81
EOC	Edificació i Obra Civil	40		2	4	17	17	36	4
FCO	Formació Complementària	2.395	11	128	456	1.304	496	907	1.488
FME	Fabricació Mecànica	586	7	29	81	338	131	554	32
HOT	Hostaleria i Turisme	585	9	42	98	272	164	247	338
IFC	Informàtica i Comunicacions	3.974	34	136	443	1.994	1.367	1.937	2.037
IMA	Instal·lació i Manteniment	530		15	76	294	145	501	29
IMP	Imatge Personal	49		2	3	22	22	22	27
IMS	Imatge i So	254	3	15	46	121	69	168	86
INA	Indústries Alimentàries	1.850	60	151	263	795	581	818	1.032
MAM	Fusta, Moble i Suro	43			3	22	18	32	11
QUI	Química	176		14	48	94	20	114	62
SAN	Sanitat	227	3	7	31	105	81	78	149
SIGA	Seguretat i Medi Ambient	1.446	8	56	153	671	558	773	673
SSC	Servicis Socioculturals i a la Comunitat	1.653	25	58	186	698	686	384	1.269
TCP	Tèxtil, Confecció i Pell	138		7	20	74	37	61	77
TMV	Transport i Manteniment de Vehicles	1.468	16	52	118	693	589	1.424	44
TOTALS		24.370	268	1.157	3.212	11.936	7.797	13.104	11.266

X. Altres actuacions.

A) L'acreditació i inscripció de centres col·laboradors

Normativa reguladora:

Orde 22/2014 de 8 de juliol, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es crea el Registre de Centres i Entitats de Formació Professional per a l'Ocupació de la Comunitat Valenciana i es regula el procediment per a la inscripció i, si és el cas, acreditació dels centres i entitats que impartixen formació professional per a l'ocupació en l'àmbit de gestió de la Generalitat.

En primer lloc, cal destacar que durant 2014 es va publicar esta nova orde reguladora, fruit de la revisió i actualització de l'Orde de 18 d'octubre de 1999, de la Conselleria d'Ocupació, per a l'homologació d'especialitats formatives i la seua impartició en els centres col·laboradors de la Comunitat Valenciana (DOCV 3.615 de 29/10/1999).

La conselleria competent en matèria d'ocupació acredita/inscriu els centres/entitats de formació que desitgen impartir accions formatives d'especialitats d'alta en el fitxer previst a este efecte en el Decret 395/2007, pel qual es regula el subsistema de la Formació Professional per a l'ocupació, sempre que reunisquen els requisits mínims exigits en l'orde més amunt esmentada, així com els requisits establits en els reials decrets reguladors dels distints certificats de professionalitat i la resta de normativa aplicable.

1. Variació del cens de centres col·laboradors homologats per a impartir Formació Professional per a l'Ocupació

Província	Altes durant l'any 2014	Baixes durant l'any 2014	Centres acreditats/ inscrits el 31/12/2014
Alacant	23	13	382
Castelló	14	2	147
València	30	61	440
TOTALS	67	76	969

2. Tramitació de sol·licituds per a l'acreditació de centres de Formació per a l'Ocupació durant l'any 2014

Un total de 519 sol·licituds s'han tramitat durant 2014 a la Comunitat Valenciana. D'elles, 454 corresponen a sol·licituds d'acreditació/inscripció i 65 a sol·licituds de modificació.

3. Tramitació de sol·licituds per a l'acreditació/inscripció i modificacions d'especialitats formatives dels centres de Formació per a l'ocupació durant l'any 2014

Un total de 3.782 sol·licituds s'han tramitat durant 2014 en la Comunitat Valenciana. D'elles, 3.020 corresponen a sol·licituds d'acreditació/inscripció d'especialitats formatives i 762 a sol·licituds de modificació d'especialitats formatives.

4. Especialitats formatives en les quals s'han acreditat/ inscrit els centres de formació en 2014 (ordenades de major a menor demanda):

Codi d'especialitat	Denominació
ADGD0308	ACTIVITATS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA
SSCE0110	DOCÈNCIA DE LA FORMACIÓ PROFESSIONAL PER A L'OCUPACIÓ
ADGI01	ANGLÉS: ATENCIÓ AL PÚBLIC
ADGD0210	CREACIÓ I GESTIÓ DE MICROEMPRESSES
COMT0411	GESTIÓ COMERCIAL DE VENDES
ADGG0408	OPERACIONS AUXILIARS DE SERVICIS ADMINISTRATIUS I GENERALS
ADGI03	ALEMANY: ATENCIÓ AL PÚBLIC
COMT0110	ATENCIÓ AL CLIENT CONSUMIDOR O USUARI
IFCT0509	ADMINISTRACIÓ DE SERVICIS D'INTERNET
IFCD0210	DESENROTLLAMENT D'APLICACIONS AMB TECNOLOGIA WEB
COMM0110	MÀRQUETING I COMPRAVENDA INTERNACIONAL
ADGI02	FRANCÉS ATENCIÓ AL PÚBLIC
ADGD0208	GESTIÓ INTEGRADA DE RECURSOS HUMANS
ADGG0308	ASSISTÈNCIA DOCUMENTAL I DE GESTIÓ EN DESPATXOS I OFICINES
ADGX01	ANGLÉS: GESTIÓ COMERCIAL
ADGD0108	GESTIÓ COMPTABLE I GESTIÓ ADMINISTRATIVA PER A AUDITORIES
IFCT0109	SEGURETAT INFORMÀTICA
IFCT0609	PROGRAMACIÓ DE SISTEMES INFORMÀTICS
ADGG0108	ASSISTÈNCIA A LA DIRECCIÓ
ADGX03	ALEMANY GESTIÓ COMERCIAL
ADGG0208	ACTIVITATS ADMINISTRATIVES EN LA RELACIÓ AMB EL CLIENT
ADGN0108	FINANÇAMENT D'EMPRESSES

B) Suport a l'actualització i formació permanent de docents de programes d'ocupació-formació

1. Portal *adient*

Per al manteniment de ferramentes col·laboratives i tasques d'atenció a les persones usuàries.

En 2014, la major part de l'activitat del Portal ha sigut duta a terme pel perfil d'administrador de web, que ha realitzat una funció de difusió d'informació relacionada amb innovació educativa (selecció de vídeos d'interès, normativa, etc.), la difusió i gestió de l'oferta formativa per a docents i directors de tallers d'ocupació i la difusió dels projectes Crea-Xarxa 2014 que han tingut àmplia repercussió en xarxes socials i el mateix portal *adient*.



- Oferta formativa gestionada des del Portal *adient*

En 2014 s'han programat i gestionat a través del Portal *adient* 3 edicions del curs: ***Estratègies metodològiques i TIC que afavorixen el treball per projectes***, on 75 alumnes han rebut 20 hores de formació cada u. A més, l'alumnat i el personal docent han dedicat un nombre addicional d'hores a l'exploració de ferramentes TIC i la comunicació i col·laboració entre els participants a través d'una comunitat d'aprenentatge tancada en la xarxa social Google +.

Entre les tasques de dinamització del portal realitzades durant 2014 s'inclouen les de creació de continguts relacionats amb les formació per a l'ocupació, Europa, innovació educativa i TIC.

2. Projectes Crea-Xarxa

En 2014, s'ha aconseguit donar un impuls als projectes *Crea-Xarxa* proposant la participació en projectes orientats a fomentar la motivació per aprendre i a desenrotllar habilitats digitals en docents i alumnat, partint de l'experimentació i resultats de la metodologia utilitzada en el Projecte *Europeu reAct*. www.reactproject.eu, que va ser coordinat des del SERVEF. Es van proposar dos línies de projectes:

- Projecte A: *Disseny i experimentació d'activitats per a tallers d'ocupació amb el suport de les TIC.*
- Projecte B: *Ús de comunitats d'aprenentatge i edublogs en els tallers d'ocupació.*
- Els docents inscrits van ser els que van participar prèviament en el curs: *Estratègies metodològiques i TIC que afavorixen el treball per projectes*, del qual ja s'ha parlat en un punt anterior.

3. Administració de l'Aula Virtual, plataforma on s'impartixen els cursos de teleformació per a persones desocupades

S'han fet 7 edicions del curs de *Tutor de Teleformació*, modalitat semipresencial al llarg de 2014 en centres SERVEF de Formació:

El curs de *Tutor de teleformació* és una especialitat altament demanada per docents, tant pel seu contingut relacionat amb l'adquisició de competències de tutorització i dinamització en línia, com per la seua modalitat d'impartició que ofereix flexibilitat espaciotemporal per a realitzar el curs.

A més d'este curs, s'han gestionat altres edicions en la plataforma de teleformació per a la verificació de continguts.

A causa de la publicació de l'Orde ESS/1897/2013, on el SEPE centralitza l'acreditació d'entitats per a la impartició de certificats de professionalitat en modalitat de teleformació, el SERVEF treballa en col·laboració amb la DGTI en les tasques necessàries per a adaptar-se a esta normativa.

4. Transferència de resultats del Projecte *reAct* (REACTIVATING TEACHERS AND LEARNERS, reactivant docents i alumnes)

Durant 2014 s'ha seguit amb la transferència de resultats d'este projecte europeu i s'han realitzat les activitats següents:

- Formació a docents de Tallers d'Ocupació en innovació metodològica a través del curs: *Estratègies metodològiques i TIC que afavorixen el treball per projectes.*

- Dinamització de projectes Crea-Xarxa orientats a fomentar l'interés dels docents i l'experimentació en les aules de metodologies didàctiques innovadores.
- Continua la dinamització de la comunitat d'aprenentatge "[Acoblaments docents](#)" en la xarxa social Google+ per a fomentar la comunicació, el debat i l'intercanvi d'experiències innovadores en les aules del CSF-CRNFP Paterna.
- Difusió de recursos, enllaços, vídeos relacionats amb la innovació educativa a través del Portal *adient*.
- Manteniment de la [pàgina web reAct](#) on els docents poden aprofundir en els resultats del projecte amb llicència *Creative Commons*) i els [grups en Facebook](#). www.reactproject.eu

C) Atorgament de certificats de professionalitat

El **certificat de professionalitat**, regulat en el RD 34/2008, de 18 de gener, és l'instrument d'acreditació oficial de les qualificacions professionals del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals en l'àmbit de l'Administració Laboral. Acredita la capacitat per al desenrotllament d'una activitat laboral amb significació per a l'ocupació i assegura la formació necessària per a la seua adquisició.

El certificat de professionalitat es pot obtindre a través de **dos vies**:

- A través de la superació de tots els mòduls corresponents al certificat de professionalitat o per mitjà de l'acumulació del mòdul de pràctiques no laborals i les acreditacions parcials dels mòduls formatius associats a les unitats de competència que comprega el certificat de professionalitat
- Per mitjà dels procediments per a l'avaluació i acreditació de les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació

Els certificats de professionalitat tenen caràcter oficial i validesa en tot el territori nacional i seran expedits pel Servei Públic d'Ocupació Estatal i els òrgans competents de les comunitats autònomes, per aquells que els hagen sol·licitat i demostren haver superat els mòduls corresponents a l'esmentat certificat, o bé hagen obtingut el reconeixement i l'acreditació de totes les unitats de competència que el componen.

En l'exercici **2014**, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, s'han atorgat **9.553 certificats de professionalitat**.

Nombre de certificats de professionalitat atorgats per província

Província	certificats de professionalitat
Alacant	3.891
Castelló	1.318
València	4.344
TOTALS	9.553

Nombre de certificats de professionalitat atorgats per família professional

Família professional		certificats de professionalitat
ADG	Administració i Gestió	706
AFD	Activitats Físiques i Esportives	116
AGA	Agrària	445
ARG	Arts Gràfiques	76
COM	Comerç i Màrqueting	438
ELE	Electricitat i Electrònica	739
ENA	Energia i Aigua	439
EOC	Edificació i Obra Civil	66
FME	Fabricació Mecànica	204
HOT	Hostaleria i Turisme	1.740
IFC	Informàtica i Comunicacions	810
IMA	Instal·lació i Manteniment	567
IMP	Imatge Personal	119
IMS	Imatge i So	2
INA	Indústries Alimentàries	122
MAM	Fusta, Moble i Suro	108
SAN	Sanitat	472
SIGA	Seguretat i Medi Ambient	41
SSC	Servicis Socioculturals i a la Comunitat	1.829
TCP	Tèxtil, Confecció i Pell	29
TMV	Transport i Manteniment de Vehicles	418
VIC	Vidre i Ceràmica	67
TOTALS		9.553

2014

IV. Informació estadística de síntesi del mercat laboral en 2014

IV. INFORMACIÓ ESTADÍSTICA DE SÍNTESI DEL MERCAT LABORAL EN 2014*

	2012	2013	2014
DESOCUPACIÓ REGISTRADA (Mitjana anual)			
Total	570.172	576.076	536.555
dones	284.838	293.692	283.336
hòmens	285.334	282.384	253.219
Edats:			
<25	53.877	49.730	43.531
25-29	59.653	55.001	47.315
30-44	233.723	229.091	203.459
>45	222.919	242.255	242.093
Sectors:			
Agricultura	17.715	19.795	20.767
Indústria	88.881	81.042	80.705
Construcció	90.478	87.411	64.134
Servicis	336.550	352.060	335.559
Sense treball anterior	36.547	35.768	35.391
Nacionalitat:			
Espanyols	485.004	495.939	460.304
Estrangers	85.168	80.136	76.094

CONTRACTES (Acum. gen-des)			
Tipus de contractació			
Fixos			
Total	104.014	91.728	131.967
dones	51.428	53.905	64.183
hòmens	63.117	65.508	80.729
Nacionalitat:			
Espanyols	88.484	91.728	114.901
Estrangers	26.061	27.685	30.011
Temporals			
Total	1.269.127	1.346.731	1.531.623
dones	528.790	546.015	600.800
hòmens	740.337	800.716	930.823
Nacionalitat:			
Espanyols	958.288	1.021.311	1.160.615
Estrangers	310.839	325.420	371.008
Conversió a indefinits	40.098	40.765	43.646
Tipus de jornada			
A temps complet (temporals)	836.279	864.013	988.594
A temps complet (indefinit)	58.904	59.371	74.248
A temps parcial (temporals)	432.848	482.718	543.029
A temps parcial (indefinit)	34.913	38.709	47.343
Fix discontinu	20.728	21.333	23.321
AFILIATS TOTAL (Mitjana anual)	1.589.037	1.541.301	1.580.849
Règim general	1.265.150	1.219.830	1.250.844
General i carbó	1.175.217	1.133.661	1.164.764
SE Agrari	62.832	53.850	53.239
SE Llar	27.101	32.319	32.841
RE Autònoms	318.711	316.287	324.637
RE Mar	5.175	5.183	5.366

DADES DE L'ENQUESTA DE POBLACIÓ ACTIVA (en milers de persones)			
	2.012	2.013	2.014
ATURATS			
Total	673,5	690,5	626,8
<i>dones</i>	299,5	326,5	295,7
<i>hòmens</i>	374,0	364,0	331,2
Sectors:	673,5	690,5	626,9
Agricultura	20,3	18,0	14,9
Indústria	45,8	42,3	33,0
Construcció	49,9	35,4	30,1
Servicis	1.960,8	199,2	166,3
Sense treball anterior	361,5	395,7	382,5
OCUPATS			
Total	1.803,6	1.771,2	1.800,9
<i>dones</i>	810,4	791,3	808,1
<i>hòmens</i>	993,2	979,9	992,8
Sectors:			
Agricultura	62,6	59,4	54,8
Indústria	312,6	297,9	299,2
Construcció	122,4	105,1	102,2
Servicis	1.306,1	1.308,8	1.344,8
TAXA D'ACTIVITAT			
Total	59,6%	59,7%	59,0%
<i>dones</i>	52,6%	53,2%	52,6%
<i>hòmens</i>	66,8%	66,3%	65,5%
TAXA D'ATUR			
Total	27,2%	28,0%	25,8%
<i>dones</i>	27,0%	29,2%	26,8%
<i>hòmens</i>	27,4%	27,1%	25,0%
TAXA DE TEMPORALITAT			
Total	26,5%	26,9%	26,8%
<i>dones</i>	28,4%	28,6%	27,7%
<i>hòmens</i>	24,8%	25,2%	26,0%

*En este apartat es recull la informació estadística que es demanda en la Resolució 533/VIII adoptada en la Comissió de Política Social, Ocupació i Polítiques d'Igualtat. En esta resolució es requerix que en la pàgina web del SERVEF es recullen dades "sobre contractes en totes les seues modalitats, contractes de mitja jornada, contractes indefinits i temporals, així com també contractes d'immigrants en el territori valencià". En tant que en 2014 no s'ha pogut implementar un portal web dinàmic, amb una nova arquitectura de continguts, servisca este apartat per a donar compliment a l'exigència establida en l'esmentada resolució.

2014

V. Resum de programes
d'ajudes del SERVEF en 2014

V. RESUM DE PROGRAMES D'AJUDES DEL SERVEF EN 2014

DIRECCIÓ GENERAL D'Ocupació i Formació					
SUBDIRECCIÓ GENERAL D'Ocupació					
PROGRAMES	Beneficiaris	Destinatari final	Import convocatòria	Import concedit ¹	Ocupació recolzada
SALARI JOVE					
Foment de l'accés a l'ocupació dirigit a jòvens menors de 30 anys en programes d'ocupació públic Salari Jove.	CCLL Com. Valenciana, o les entitats dependents o vinculades a estes	Jòvens desempleats/ades menors de 30 anys	3.935.000	3.629.870,44	420
		Jòvens desempleats/ades menors de 30 anys en municipis d'interior	3.983.000	3.493.252,42	456
EMPREDORS					
Establiment com a treballador/a per compte propi.	Persones desempleades inscrites com a demandants d'ocupació que es constituïsquen en autònoms o passen a desenrotllar una activitat professional per compte propi.		1.500.000	1.483.500	486
Ajudes per la primera contractació	Treballador/a autònom/a	Desempleats/des majors de 45 anys, jòvens menors de 30 anys o persones desempleades de llarga duració	2.000.000	721.057,50	179
Compensació d'abonament de quotes a la Seguretat Social	Persones desempleades inscrites com a demandants d'ocupació que es constituïsquen en autònoms o passen a desenrotllar una activitat professional per compte propi.		200.000	29.522,33	67
DESENROTLLAMENT LOCAL					
Pròrroga subvenció per la contractació d'agents d'ocupació i desenrotllament local.	Corporacions locals o entitats vinculades a estes.	Agents d'ocupació i desenrotllament local	3.600.000	3.509.681,58	254
PERSONES AMB DISCAPACITAT					
Creació o manteniment de les unitats de suport a l'activitat professional.	CEE	Persones discapacitades	1.000.000	945.990,34	239
Foment d'ocupació per a persones amb discapacitat per al manteniment de llocs de treball.	CEE i empreses col·laboradores	Persones discapacitades	15.330.000 ²	17.331.335,13	5.274
Plans Integrals d'Ocupació	CCLL i les entitats dependents o vinculades a estes entitats sense ànim de lucre.	Persones desempleades amb discapacitat	540.000 ²	674.019	720
Foment d'ocupació per a persones amb discapacitat en empreses ordinàries	Empreses ordinàries de treball	Persones desempleades amb discapacitat	1.310.000	619.068,22	239
EMPRESSES D'INSERCIÓ					
Empreses d'inserció.	Empreses d'inserció i empreses ordinàries de treball	Persones en situació o en risc d'exclusió social	250.000	181.777,75	31
OCUPACIÓ PÚBLICA D'INTERÉS GENERAL I SOCIAL					
Ocupació pública.	Municipis de zones d'interior	Persones desempleades	4.995.808	4.543.643,99	1.497

¹ Els imports apareixen expressats en disposició de crèdits.

² La convocatòria d'ajudes permet que, en el cas d'existir crèdit disponible i per mitjà de la corresponent resolució del SERVEF d'ampliació de crèdit, es pugui incrementar el finançament pressupostari de l'esmentada convocatòria. Així, es pot destinar al finançament de les sol·licituds presentades sense necessitat de nova publicació en el DOCV.

DIRECCIÓ GENERAL D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ
SUBDIRECCIÓ GENERAL DE FORMACIÓ PROFESSIONAL PER A L'OCUPACIÓ

PROGRAMES	Beneficiaris	Destinatari final	Import convocatòria	Import concedit ¹	Nombre d'alumnes resolts
ACCIONS FORMATIVES PRIORITÀRIAMENT PER A TREBALLADORS DESEMPLEATS	Empreses Agents socials Entitats homologades Ens locals Ens sense ànim de lucre	Preferentment persones desempleades	34.376.556,89	30.752.671,84	13.279 ²
PLANS FORMATIUS DIRIGITS PRIORITÀRIAMENT A TREBALLADORS OCUPATS	Empreses Agents socials Cooperatives Associacions professionals Centres Formació	Preferentment persones ocupades	8.719.431	8.001.717	20.518
OCUPACIÓ-FORMACIÓ (Nota: en 2014 només es va realitzar el programa de TALLERS D'OCUPACIÓ)	Entitats locals i els seus organismes autònoms	Persones desempleades majors de 25 anys	20.427.012	19.285.515,74	2.054
FORMACIÓ A MIDA	Empreses o associacions empresarials	Persones desempleades	760.000	701.919,30	196

¹ Els imports apareixen expressats en disposició de crèdits.

² No inclou les accions formatives desenrotllades a través de centres propis de formació



GENERALITAT
VALENCIANA

