

Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport

RESOLUCIÓ de 3 de maig de 2018, del conseller d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual s'aprova la Carta de Serveis a la Mar. Escoles de la Mar de la Generalitat. [2018/4422]

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, amb la finalitat de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i dels resultats dels seus plans i programes i la seua corresponent publicitat.

En el capítol III de l'esmentat decret, es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis com un instrument de millora contínua dels serveis, per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis serà gestionada de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i tindrà el suport d'una aplicació informàtica corporativa, en la qual s'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'hi efectuarà tant el seu control i seguiment com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Carta de Serveis a la Mar. Escoles de la Mar de la Generalitat ha sigut revisada, reelaborada i promoguda per la Direcció General d'Esport, seguint les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, esmentat anteriorment.

D'acord amb l'article 17.2 del Decret 41/2016, del Consell, l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics ha informat favorablement sobre la carta quant a la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com en relació amb l'homogeneïtat de la carta.

Per tot això, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 de l'esmentat Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel que fa a l'autoritat competent per a aprovar-la, resolc:

Primer

Aprovar la Carta de Serveis a la Mar. Escoles de la Mar de la Generalitat que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

Segon

Deixar sense efecte l'anterior Carta de Serveis a la Mar. Escoles de la Mar de la Generalitat, aprovada per la Resolució de 19 de febrer de 2013, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

Tercer

Aquesta carta de serveis estarà a disposició de la ciutadania a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que es puguin realitzar.

Quart

La present resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 3 de maig de 2018.– El conseller d'Educació, Investigació, Cultura i Esport: Vicent Marzà Ibáñez.

Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte

RESOLUCIÓN de 3 de mayo de 2018, del conseller de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la Carta de Servicios a la Mar. Escoles de la Mar de la Generalitat. [2018/4422]

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios, como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

La Carta de Servicios a la Mar. Escoles de la Mar de la Generalitat ha sido revisada, reelaborada y promovida por la Dirección General de Deporte, siguiendo las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

De acuerdo con el artículo 17.2. del Decreto 41/2016, del Consell, la carta ha sido informada, favorablemente, por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica de los procesos de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como en relación a la homogeneidad de la carta.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

Primero

Aprobar la Carta de Servicios a la Mar. Escoles de la Mar de la Generalitat, que se incorpora como anexo de esta resolución.

Segundo

Dejar sin efecto la anterior Carta de Servicios a la Mar. Escoles de la Mar de la Generalitat, aprobada por Resolución de 19 de febrero de 2013, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte.

Tercero

Esta carta de servicios estará a disposición de la ciudadanía a través de la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

Cuarto

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

València, 3 de mayo de 2018.– El conseller de Educación, Investigación, Cultura y Deporte: Vicent Marzà Ibáñez.

ANNEX

Carta de Serveis a la Mar. Escoles de la Mar de la Generalitat

Missatge general

L'Administració pública valenciana s'ha d'adaptar als nous reptes i necessitats de la societat, i per això ha de modernitzar i millorar, de manera contínua, els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i, amb aquesta finalitat, incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte «Cartes de serveis», com un instrument de millora a través del qual els ciutadans i ciutadanes podran exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

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

Compromís institucional

El foment i la difusió de les activitats nàutiques i els esports relacionats amb el mar és una de les línies generals d'actuació de la Generalitat en la seua política esportiva.

Les Escoles de la Mar de la Generalitat són centres de pràctica, formació i difusió de les activitats nàutiques des de 1985, que faciliten l'accessibilitat i la universalització de la pràctica dels esports nàutics, i en les quals es convoca anualment la campanya A la Mar.

La Generalitat es compromet a millorar contínuament la qualitat del servei que ofereix a la ciutadania, a fi d'aconseguir facilitar el coneixement dels esports relacionats amb la mar, buscant l'excel·lència en la gestió, que garantim amb els compromisos recollits en aquesta carta.

Serveis

La Generalitat convoca anualment la campanya A la Mar en les seues escoles a fi de fomentar l'aprenentatge i la difusió dels esports nàutics, així com el coneixement, conservació i respecte del medi marí, amb especial atenció a la infància i joventut.

Dins de l'esmentada campanya s'estableixen dos programes: El Programa Blau i el Programa Lliure d'Estiu.

El Programa Blau està dirigit a grups organitzats i es du a terme coincidint amb el període escolar. Els principals usuaris són els col·legis, instituts i universitats. Les activitats per a aquests col·lectius s'emmarquen generalment dins del seu procés educatiu. Aquest programa pot interessar també ajuntaments, associacions, clubs, empreses i altres entitats en els seus diferents àmbits.

El Programa Lliure d'Estiu està dirigit a particulars interessats a aprendre a navegar i gaudir de les activitats nàutiques en període estival.

En els dos programes s'ofereixen activitats de diferent durada: Des d'un dia fins a cinc dies de navegació, i caps de setmana, la qual cosa determinarà l'objectiu del curs, amb un enfocament més familiar o de formació. Així mateix, s'ofereixen diferents nivells d'ensenyament que possibiliten la progressió en l'aprenentatge.

Les nostres activitats es realitzen sobre la base dels principis d'eficàcia de l'ensenyament, seguretat de l'alumnat i professionalitat del personal tècnic.

Hi ha la possibilitat d'optar a una sèrie de serveis amplis i adaptables a les necessitats dels usuaris, entre els quals es troben l'allotjament i la restauració. Disposem d'un servei en línia de reserva de places per a facilitar la seua tramitació.

Compromisos i indicadors

1. Garantim l'eficàcia del procés d'aprenentatge de les activitats nàutiques mitjançant l'adaptació de la metodologia d'ensenyament i canvi d'embarcacions, quan l'alumnat ho requereix.

Percentatge d'alumnes amb necessitats que és reconduït	Valor objectiu 95 %
--	------------------------

2. Asegurem una atenció personalitzada a l'alumnat mitjançant una ràtio d'un personal tècnic per un màxim de 6 participants en els cursos d'iniciació a vela.

ANEXO

Carta de Servicios a la Mar. Escoles de la Mar de la Generalitat

Mensaje general

La Administración pública valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad, y para ello ha de modernizar y mejorar, de forma continua, los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y, a tal fin, incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto «Cartas de servicios» como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos y ciudadanas podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

Compromiso institucional

El fomento y la difusión de las actividades náuticas y los deportes relacionados con el mar es una de las líneas generales de actuación de la Generalitat en su política deportiva.

Les Escoles de la Mar de la Generalitat son centros de práctica, formación y difusión de las actividades náuticas desde 1985, que facilitan la accesibilidad y universalización de la práctica de los deportes náuticos, convocándose anualmente la campaña «A la Mar».

La Generalitat se compromete a mejorar continuamente la calidad del servicio que ofrece a la ciudadanía, con el objeto de conseguir facilitar el conocimiento de los deportes relacionados con el mar, buscando la excelencia en la gestión, que garantizamos con los compromisos recogidos en esta carta.

Servicios

La Generalitat convoca anualment la campanya A la Mar en les Escoles con el objeto de fomentar el aprendizaje y la difusión de los deportes náuticos, así como el conocimiento, conservación y respeto del medio marino, con especial atención a la infancia y juventud.

Dentro de la mencionada Campaña se establecen dos programas: El Programa Azul y el Programa Libre de Verano.

El Programa Azul está dirigido a grupos organizados y se desarrolla coincidiendo con el periodo escolar, siendo sus principales usuarios los colegios, institutos y universidades. Las actividades para estos colectivos se enmarcan generalmente dentro de su proceso educativo. Este programa puede interesar también a ayuntamientos, asociaciones, clubes, empresas y otras entidades en sus diferentes ámbitos.

El Programa Libre de Verano está dirigido a particulares interesados en aprender a navegar y disfrutar de las actividades náuticas en periodo estival.

En ambos programas se ofertan actividades de distinta duración: Desde un día hasta cinco días de navegación, y fines de semana, lo que determinará el objetivo del curso, enfocándolo más a la familiarización o la formación. Asimismo, se ofrecen distintos niveles de enseñanza que posibilitan la progresión en el aprendizaje.

Nuestras actividades se realizan en base a los principios de eficacia de la enseñanza, seguridad del alumnado y profesionalidad del personal técnico.

Existe la posibilidad de optar a una serie de servicios amplios y adaptables a las necesidades de los usuarios, entre los que se encuentran el alojamiento y la restauración. Disponemos de un servicio online de reserva de plazas para facilitar su tramitación.

Compromisos e indicadores

1. Garantizamos la eficacia del proceso de aprendizaje de las actividades náuticas mediante la adaptación de la metodología de enseñanza y cambio de embarcaciones, cuando el alumnado así lo requiere.

Porcentaje del alumnado con necesidades que es reconducido	Valor objetivo 95 %
--	------------------------

2. Aseguramos una atención personalizada del alumnado mediante una ratio de un personal técnico por un máximo de 6 participantes en los cursos de iniciación a vela.

Percentatge d'alumnes amb la ràtio indicada	Valor objectiu 95 %
---	------------------------

3. Disposem d'una plantilla de personal tècnic titulat en els ensenyaments dels esports nàutics que supera els quatre anys d'experiència.

Percentatge de personal tècnic amb més de 4 anys d'experiència	Valor objectiu 80 %
--	------------------------

4. Reforcem la seguretat de les activitats nàutiques amb emissores comunicades terra-mar, tant en les embarcacions col·lectives d'ensenyament de vela com en les llanxes pneumàtiques a motor.

Percentatge de compliment	Valor objectiu 90 %
---------------------------	------------------------

5. Afavorim una atenció immediata durant el desenvolupament de les activitats nàutiques aportant una llanxa pneumàtica a motor en l'aigua per cada 15 participants o menys.

Percentatge de llanxes amb la ràtio indicada	Valor objectiu 85 %
--	------------------------

6. Adaptem la restauració a necessitats especials per a persones celiàques, diabètiques, vegetarianes, per intoleràncies, al·lèrgies, creences religioses i prescripció mèdica.

Percentatge de compliment	Valor objectiu 100 %
---------------------------	-------------------------

Ajudeu-nos a prestar un millor servei

Si voleu presentar una queixa, suggeriment o agraïment sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicats en la carta, podeu fer-ho a través dels impresos normalitzats que trobareu en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seu electrònica del portal www.gva.es, que permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació:

https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug

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

Si detecteu algun error, us demanem que ens ho comuniqueu al més prompte possible per a poder corregir-lo.

On trobar-nos

Pàgina web: <http://escolesdelamar.gva.es> – <http://www.gva.es>

Podeu consultar adreces i telèfons en la pàgina web.

O contactar amb nosaltres a través del correu electrònic escolesdelamar@gva.es

Escola de la Mar de Burriana.

Av. de la Mediterrània, s/n, 12530 Burriana

Tel. 964 586 160

Escola de la Mar de Benicàssim.

Av. de Ferrandis Salvador, 49, 12560 Benicàssim

Tel. 964 303 251

Recomanem que realitzeu les vostres consultes telefòniques de dilluns a divendres de 09.00 a 14.30 hores.

Porcentaje del alumnado con la ratio indicada	Valor objetivo 95 %
---	------------------------

3. Disponemos de una plantilla de personal técnico titulado en las enseñanzas de los deportes náuticos que supera los cuatro años de experiencia.

Porcentaje del personal técnico con más de 4 años de experiencia	Valor objetivo 80 %
--	------------------------

4. Reforzamos la seguridad de las actividades náuticas disponiendo de emisoras comunicadas tierra-mar tanto en las embarcaciones colectivas de enseñanza de vela como en las lanchas neumáticas a motor.

Porcentaje de cumplimiento	Valor objetivo 90 %
----------------------------	------------------------

5. Favorecemos una atención inmediata durante el desarrollo de las actividades náuticas aportando una lancha neumática a motor en el agua por cada 15 participantes o menos.

Porcentaje de lanchas con la ratio indicada	Valor objetivo 85 %
---	------------------------

6. Adaptamos la restauración a necesidades especiales para personas celiacas, diabéticas, vegetarianas, por intolerancias, alergias, creencias religiosas y prescripción médica.

Porcentaje de cumplimiento	Valor objetivo 100 %
----------------------------	-------------------------

Ayúdenos a prestar un mejor servicio

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

https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug

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

En caso de detectar algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para poder corregirlo.

Dónde estamos

Página web: <http://escolesdelamar.gva.es> – <http://www.gva.es>

Puede consultar direcciones y teléfonos en la página web.

O contactar a través del correo electrónico escolesdelamar@gva.es

Escola de la Mar de Burriana.

av. Mediterrània, s/n. 12530 Burriana

Tel. 964 586 160

Escola de la Mar de Benicàssim.

Av. Ferrandis Salvador, 49. 12560 Benicàssim

Tel. 964 303 251

Recomendamos que realicen sus consultas telefónicas de lunes a viernes de 09.00 a 14.30 horas.