

Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport

RESOLUCIÓ de 8 de gener de 2019, del conseller d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual s'aprova la Carta de Serveis de la Junta Qualificadora de Coneixements de València de la Generalitat. [2019/131]

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 resultats dels seus plans i programes i la seua corresponent publicitat.

En el capítol III del citat 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 es gestionarà de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la qual s'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Carta de Serveis de la Junta Qualificadora de Coneixements de València de la Generalitat ha sigut promoguda per la Direcció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme. En l'elaboració del document s'han seguit les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, anteriorment citat.

La Junta Qualificadora de Coneixements de València (JQCV) té com a funció registrar, expedir, homologar, validar els certificats oficials administratius de coneixements de valencià i organitzar les proves per a obtindre'ls.

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

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

Primer

Aprovar la Carta de Serveis de la Junta Qualificadora de Coneixements de València de la Generalitat que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

Segon

La Carta de Serveis de la Junta Qualificadora de Coneixements de València de la Generalitat estarà a la 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 pogueren realitzar-se.

Tercer

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

València, 8 de gener de 2019.— El conseller d'Educació, Investigació, Cultura i Esport: Vicent Marzá Ibáñez.

Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte

RESOLUCIÓN de 8 de enero de 2019, del conseller de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Junta Qualificadora de Coneixements de València de la Generalitat. [2019/131]

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

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

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

La Carta de Servicios de la Junta Qualificadora de Coneixements de València de la Generalitat ha sido promovida por la Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo. En la elaboración del documento se han seguido las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

La Junta Qualificadora de Coneixements de València (JQCV) tiene como función registrar, expedir, homologar, validar los certificados oficiales administrativos de conocimientos de valenciano y organizar las pruebas para obtenerlos.

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 las cartas.

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 de la Junta Qualificadora de Coneixements de València de la Generalitat que se incorpora como anexo de esta resolución.

Segundo

La Carta de Servicios de la Junta Qualificadora de Coneixements de València de la Generalitat. estará a disposición de la ciudadanía a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicació que pudieran realizarse.

Tercero

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

València, 8 de enero de 2019.— El conseller de Educación, Investigación, Cultura y Deporte: Vicent Marzá Ibáñez.

ANNEX

Carta de Serveis de la Junta Qualificadora de Coneixements de València de la Generalitat

Compromís institucional

«Un dels objectius primordials de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport és la promoció del valencià com a llengua pròpia. Per aquest motiu, la Junta Qualificadora de Coneixements de València, com a organisme de referència en l'acreditació oficial del valencià, estableix i efectua les proves per a l'acreditació administrativa oficial de coneixements de valencià.

Des del Consell d'Europa s'ha impulsat el Marc Europeu Comú de Referència de Llengües, un sistema d'ensenyament i aprenentatge d'idiomes que supera les barreres entre els programes educatius europeus i estableix una base comuna de descripció d'objectius, de continguts i de nous mètodes adaptats a un enfocament lingüístic comunicatiu, de manera que s'impulsi el multilingüisme, el reconeixement recíproc de certificats i l'aprenentatge significatiu de les llengües.

És per això que la Junta Qualificadora de Coneixements de València incorpora els avanços europeus en matèria d'ensenyament i aprenentatge de llengües a les proves d'acreditació de valencià per tal de garantir a la ciutadania un servei òptim i actualitzat.»

Missatge general

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat, i per a això ha de modernitzar i millorar de manera contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte, i amb aquest fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment. La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

Serveis

La Junta Qualificadora de Coneixements de València (JQCV) és la unitat de la Generalitat que té la funció de registrar, expedir, homologar i validar els certificats oficials administratius de coneixements de valencià i organitzar les proves per a obtenir-los.

La JQCV presta els serveis següents:

- Registre i expedició dels certificats de nivells A1, A2, B1, B2, C1 i C2.
- Homologació dels coneixements de valencià per estudis reglats.
- Validació dels certificats de coneixements de valencià emesos per altres institucions.
- Convocatòria anual de les proves d'acreditació de coneixements de valencià.
- Informació sobre tots els aspectes de les proves de certificació.
- Publicació de mostres de proves adaptades al Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües (MECRL).

Compromisos i indicadors

1. Facilitem el procediment de matriculació en les diferents proves convocades, amb la tramitació telemàtica, el pagament de les taxes amb targeta de crèdit i el registre final, durant vint-i-quatre hores mentre dure el termini de matrícula.	
Percentatge de disponibilitat dels mitjans telemàtics durant el període de matrícula.	<i>Valor objectiu</i> 99 %

2. Publiquem, al web de la JQCV, mostres dels exàmens dels diferents nivells convocats en un termini de 7 dies naturals des de la realització de la prova.

ANEXO

Carta de Servicios de la Junta Qualificadora de Coneixements de València de la Generalitat

Compromiso institucional

«Uno de los objetivos primordiales de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte es la promoción del valenciano como lengua propia. Por este motivo, la Junta Qualificadora de Coneixements de València, como organismo de referencia en la acreditación oficial del valenciano, establece y efectúa las pruebas para la acreditación administrativa oficial de conocimientos de valenciano.

Desde el Consejo de Europa se ha impulsado el Marco Común Europeo de Referencia de Lenguas, un sistema de enseñanza y aprendizaje de idiomas que supera las barreras entre los programas educativos europeos y establece una base común de descripción de objetivos, de contenidos y de nuevos métodos adaptados a un enfoque lingüístico comunicativo, de forma que se impulse el multilingüismo, el reconocimiento recíproco de certificados y el aprendizaje significativo de las lenguas.

Es por ello que la Junta Qualificadora de Coneixements de València incorpora los avances europeos en materia de enseñanza y aprendizaje de lenguas a las pruebas de acreditación de valenciano para garantizar a la ciudadanía un servicio óptimo y actualizado.»

Mensaje general

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad, y para lo cual debe que modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto, y con este fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento. La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, que establece y proclama, en el artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

Servicios

La Junta Qualificadora de Coneixements de València (JQCV) es la unidad de la Generalitat que tiene la función de registrar, expedir, homologar y validar los certificados oficiales administrativos de conocimientos de valenciano y organizar las pruebas para obtenerlos.

La JQCV presta los servicios siguientes:

- Registro y expedición de los certificados de niveles A1, A2, B1, B2, C1 y C2.
- Homologación de los conocimientos de valenciano por estudios reglados.
- Validación de los certificados de conocimientos de valenciano emitidos por otras instituciones.
- Convocatoria anual de las pruebas de acreditación de conocimientos de valenciano.
- Información sobre todos los aspectos de las pruebas de certificación.
- Publicación de muestras de pruebas adaptadas al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MECRL).

Compromisos e indicadores

1. Facilitamos el procedimiento de matriculación en las diferentes pruebas convocadas, con la tramitación telemática, el pago de las tasas con tarjeta de crédito y el registro final, durante veinticuatro horas mientras dure el plazo de matrícula.	
Porcentaje de disponibilidad de los medios telemáticos durante el periodo de matrícula.	<i>Valor objetivo</i> 99 %

2. Publicamos, en el web de la JQCV, muestras de los exámenes de los diferentes niveles convocados en un plazo de 7 días naturales desde la realización de la prueba



Percentatge del compliment del termini de 7 dies naturals	<i>Valor objectiu</i>
	95 %

3. Possibitem l'accés individual al resultat, amb la comprovació al web de la JQCV, de la qualificació final de la prova durant 30 dies.

Percentatge de possibilitat d'accés individual al resultat de la prova, durant 30 dies.	<i>Valor objectiu</i>
	99 %

4. Enviem el detall de la qualificació obtinguda en cada àrea de la prova als aspirants que ho sol·liciten.

Percentatge de correus electrònics enviats respecte de les sol·licituds rebudes	<i>Valor objectiu</i>
	99 %

5. Agilitzem del procés de revisió de la prova amb l'enviament, per correu electrònic, de la prova avaluada als aspirants que obtinguen una qualificació de NO APTE i ho sol·liciten.

Percentatge de correus electrònics enviats respecte de les sol·licituds rebudes	<i>Valor objectiu</i>
	99 %

6. Remetem, per correu electrònic, el certificat definitiu a totes les persones que hagen obtingut la qualificació final d'APTE en qualsevol de les proves, en el termini d'un mes després de la publicació de la resolució de resultats definitius.

Percentatge de certificats d'aptitud enviats en el termini establert.	<i>Valor objectiu</i>
	99 %

7. Fem pública, durant la setmana de la prova, l'hora de citació per a l'avaluació de les àrees d'expressió i interacció orals, en les proves dels nivells superiors. Els aspirants podran comprovar individualment, en el web de la JQCV, a quina hora han d'acudir a la prova.

Percentatge de compliment del termini d'una setmana.	<i>Valor objectiu</i>
	95 %

Ajuda'ns a prestar un servei millor

«Si té qualsevol problema o dubte sobre el funcionament de la JQCV, o bé desitja aportar algun suggeriment per a millorar els nostres serveis, pot posar-se en contacte amb nosaltres enviant-nos un correu electrònic a la següent adreça: jqcv@gva.es

També pot presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut, o per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, utilitzant els impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les oficines del registre de la Generalitat, o bé a través del telèfon 012, dels apartats d'atenció al ciutadà o de bústia electrònica del portal.

Si detecta algun error, li preguem que ens ho comuniqui al més prompte possible per a poder corregir-lo».

Si voleu més informació, visiteu el web: <http://www.jqcv.gva.es>

Ens trobem

Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport: Subdirecció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme
Avinguda de Campanar, 32
46015 València

Atenció a la ciutadania

Alacant:

Carrer de Carratalà, 47
03007 Alacant

Porcentaje el cumplimiento del plazo de 7 días naturales	<i>Valor objetivo</i>
	95 %

3. Posibilitamos el acceso individual al resultado, con la comprobación en el web de la JQCV, de la calificación final de la prueba durante 30 días.

Porcentaje de posibilidad de acceso individual al resultado de la prueba, durante 30 días.	<i>Valor objetivo</i>
	99 %

4. Enviamos el detalle de la calificación obtenida en cada área de la prueba a los aspirantes que lo solicitan.

Porcentaje de correos electrónicos enviados respecto de las solicitudes recibidas	<i>Valor objetivo</i>
	99 %

5. Agilizamos del proceso de revisión de la prueba con el envío, por correo electrónico, de la prueba evaluada a los aspirantes que obtengan una calificación de NO APTO y lo solicitan.

Porcentaje de correos electrónicos enviados respecto de las solicitudes recibidas	<i>Valor objetivo</i>
	99 %

6. Remitimos, por correo electrónico, el certificado definitivo a todas las personas que hayan obtenido la calificación final de APTO en cualquiera de las pruebas, en el plazo de un mes después de la publicación de la resolución de resultados definitivos.

Porcentaje de certificados de aptitud enviados en el plazo establecido.	<i>Valor objetivo</i>
	99 %

7. Hacemos pública, durante la semana de la prueba, la hora de citación para la evaluación de las áreas de expresión e interacción orales, en las pruebas de los niveles superiores. Los aspirantes podrán comprobar individualmente, en el web de la JQCV, a qué hora deben acudir a la prueba.

Porcentaje de cumplimiento del plazo de una semana.	<i>Valor objetivo</i>
	95 %

Ayúdanos a prestar un servicio mejor

«Si tiene cualquier problema o duda sobre el funcionamiento de la JQCV, o bien desea aportar alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nosotros enviándonos un correo electrónico a la siguiente dirección: jqcv@gva.es

También puede presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, utilizando los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas del registro de la Generalitat. O bien a través del teléfono 012, de los apartados de atención al ciudadano o de buzón electrónico del portal.

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

Si desean más información, visiten el web: <http://www.jqcv.gva.es>

Donde estamos

Conselleria de Educació, Investigació, Cultura y Deporte: Subdirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo
Avenida de Campanar, 32
46015 València

Atención a la ciudadanía

Alicante:

Calle de Carratalà, 47
03007 Alicante



Castelló de la Plana:
Avinguda del Mar, 23
12003 Castelló de la Plana

València:
Edifici PROP II, Gregori Gea, 12
46009 València

Castellón de la Plana:
Avenida de Mar, 23
12003 Castellón de la Plana

València:
Edificio PROP II, Gregori Gea, 12
46009 València