

Carta de Servicis de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià

(ORDE de 8 de febrer de 2007, de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, per la qual s'aprova la Carta de Servicis de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià. DOCV núm. 5.472, de 16 de març de 2007, <http://www.docv.gva.es>)

La Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià té com a objectiu establir i efectuar les proves per a l'acreditació de coneixements de valencià. Des que fou creada en 1986, milers de ciutadans es matriculen cada convocatòria en les proves que hui es realitzen en 21 ciutats valencianes.

La projecció social de la Junta Qualificadora ha fet possible que el valencià s'estenga als àmbits d'ús on havia estat marginat: els mitjans de comunicació, l'administració i, també, l'àmbit laboral i comercial, seguint les directrius de la Llei d'Ús i Ensenyament del Valencià. És un reflex, per tant, de la vertebració progressiva de la Comunitat Valenciana i del suport positiu de la societat als processos d'extensió de l'ús del valencià.

El seu funcionament ha introduït canvis substancials en la relació administració-administrat. És ara l'administració la que s'acosta a l'usuari: des de l'enviament dels certificats a domicili fins a la consulta de resultats per telèfon o pàgina web i la prestació de servicis personalitzats com ara el detall de notes i l'expedició de certificats provisionals i duplicats, passant pels més de 30.000 correus electrònics de recordatoris i informació general.

Amb esta carta de servicis fem públics els compromisos de qualitat en la prestació dels nostres servicis que adquirim amb els ciutadans, com a garantia pública d'uns nivells de qualitat que, amb el transcurs del temps, ens plantejaran no sols el repte de mantindre'ls, sinó també de superar-los a través d'una activitat de millora contínua.

Estos són els servicis que prestem als ciutadans:

- Convocatòria de les proves per a l'obtenció dels certificats oficials administratius de coneixements de valencià en les modalitats de:

1. Coneixements generals, amb els quatre nivells següents:

- Certificat de coneixements orals.
- Certificat de grau elemental.
- Certificat de grau mitjà.
- Certificat de grau superior.

2. Capacitació tècnica, amb les tres especialitats següents:

- Certificat de llenguatge administratiu.
- Certificat de correcció de textos.
- Certificat de llenguatge als mitjans de comunicació.

- Realització de les proves en els dies, horaris, localitats i centres assenyalats en les resolucions de convocatòria.

- Informació sobre tots els requisits necessaris per a la inscripció i realització de les proves.
- Informació sobre els resultats obtinguts per les persones inscrites en les proves.
- Expedició dels títols corresponents a les proves superades.
- Divulgació de recursos multimèdia per a la preparació de les proves.

Compromisos de qualitat amb el ciutadà

Fiabilitat i eficàcia

- Convocatòria anual de proves per a l'obtenció dels certificats oficials de coneixements de valencià, de tots els nivells, amb dos períodes d'examen cada any.
- Totes les convocatòries ordinàries comprendran tots els nivells dels certificats.
- Acompliment dels compromisos de dies, horaris i llocs establits en la resolució de la convocatòria.

Proximitat

- Les proves convocades, en els dos períodes de cada any, es realitzaran, com a mínim, a les 21 localitats arreglades en este annex.

Accessibilitat física

- Adapatació de les instal·lacions i mitjans tècnics i humans en la realització de les proves a les necessitats de totes les persones discapacitades que ho sol·liciten.
- Adaptació de les dates de realització de les proves al calendari festiu i de descans de les diferents confessions religioses.

Accessibilitat a la informació

- La informació referent a l'estructura de les proves i els requisits exigits per a la matriculació en cada nivell estaran accessibles en la pàgina web els 365 dies de l'any.
- El programa autocorrectiu Pràctic per a avaluar els coneixements de valencià esta accessible als interessats els 365 dies de l'any.
- Enviament del certificat a domicili en el termini de 5 mesos des de la realització de la prova.

Accessibilitat a la documentació

- Els impresos per a matricular-se en les diferents proves estaran accessibles a través de la pàgina web durant tot el període de matriculació.
- Els impresos estaran accessibles, dins d'eixe termini, als punts Prop i biblioteques de la Generalitat, així com a tots els ajuntaments de la Comunitat Valenciana.

Els resultats de cada convocatòria es publicaran en la pàgina web de la Junta Qualificadora i estaran accessibles a través del telèfon audiomàtic en el termini màxim d'un mes des de la realització de la prova corresponent.

Transparència

El grau de compliment dels compromisos d'esta carta de servicis pot seguir-se en les adreces següents:

www.gva.es/carta

Taula d'indicadors de qualitat

- Nombre de convocatòries publicades en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana amb dos períodes.
- Nombre de períodes que comprenen tots els nivells de certificats.
- Percentatge d'exàmens que es realitzen en el dia, lloc i hora assenyalats.
- Nombre de localitats en què es realitzen les proves.
- Percentatge de sol·licituds d'adaptació de mitjans humans i tècnics per a persones amb discapacitat ateses.
- Percentatge de sol·licituds d'adaptació de les proves motivades per motius religiosos ateses.
- Percentatge de dies que estan accessibles en la pàgina web les dades referents a l'estructura de les proves i als requisits de matriculació.
- Percentatge de dies que està accessible en la pàgina web el test per a avaluar els coneixements de valencià.
- Percentatge de dies, en el termini de matriculació, que els impresos de matrícula estan accessibles en la pàgina web.
- Percentatge de dies, dins del termini de matriculació, que els impresos de matrícula estan accessibles als punts Prop, biblioteques de la Generalitat i ajuntaments.
- Nombre de dies transcorreguts entre la realització de la prova i la publicació de resultats.
- Mitjana de dies transcorreguts entre la realització de la prova i el lliurament dels certificats definitius.
- Nombre de dies en què estan accessibles en la pàgina web les dades referents als compromisos de la carta.

Ajude'ns a prestar un millor servici

Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar-hi suggeriments, li demanem que utilitze els impresos normalitzats que a este efecte trobarà en qualsevol de les oficines de la Generalitat o en la nostra pàgina web.

Si hi detecta algun error, li agrairem que ens ho comuniqui com més prompte millor perquè el puguem corregir.

Tinga en compte que els procediments administratius tenen terminis. Informe-se'n i no els esgote.

Quan realitze una sol·licitud, per favor, aporte tota la documentació necessària per a poder respondre-li amb la major celeritat possible.

Directori

Junta Qualificadora de Coneixements de València
Àrea de Política Lingüística
Secretaria Autonòmica de Cultura i Política Lingüística
Conselleria de Cultura, Educació i Esport

- Av. de Campanar, 32. 46015 -València
- Telèfon: 96 386 30 52
- Telèfon audiomàtic: 012 i 96 386 53 95
- Telèfon per a usuaris de fora de la Comunitat Valenciana: 96 386 60 00
- Correu electrònic: jqcv@cult.gva.es
- Pàgina web: www.cult.gva.es/jqcv
- Horari d'atenció: tots els matins de 9 h a 14 h. Vesprades de dimarts i dijous de 17 h a 19 h.

Localitats i nivells de les proves

Alacant: coneixements orals, grau elemental, mitjà (dos torns) i superior.
Alcoi: coneixements orals, grau elemental, mitjà i superior.
Alzira: coneixements orals, grau elemental, mitjà (dos torns) i superior.
Benidorm: coneixements orals, grau elemental i mitjà.
Buñol: coneixements orals i grau elemental.
Burriana: coneixements orals, grau elemental i mitjà.
Castelló de la Plana: coneixements orals, grau elemental, mitjà (dos torns) i superior.
Dénia: coneixements orals, grau elemental i mitjà.
Elx: coneixements orals, grau elemental, mitjà (dos torns) i superior.
Gandia: coneixements orals, grau elemental, mitjà i superior.
La Vall d'Uixó: coneixements orals, grau elemental i mitjà.
Llíria: coneixements orals, grau elemental i mitjà (dos torns).
Ontinyent: coneixements orals, grau elemental i mitjà.
Orihuela: coneixements orals i grau elemental.
Sagunt: coneixements orals, grau elemental i mitjà (dos torns).
Segorbe: coneixements orals i grau elemental.
Torrent: coneixements orals, grau elemental i mitjà (dos torns).
València: coneixements orals, grau elemental, mitjà (dos torns), superior i certificats de capacitació tècnica (llenguatge als mitjans de comunicació, llenguatge administratiu i correcció de textos).
Villena: coneixements orals i grau elemental.
Vinaròs: coneixements orals, grau elemental, mitjà i superior.
Xàtiva: coneixements orals, grau elemental, mitjà i superior.

Centres de realització de les proves

Alacant

Universitat d'Alacant. Cra. Sant Vicent, s/n. Sant Vicent del Raspeig.

Alcoi

Escola Politècnica Superior d'Alcoi (edifici Ferrándiz). Placeta Ferrándiz i Carbonell, 2.

Alzira
IES J. M. Parra. C/ Doctor Francisco Bono, 3.
Benidorm
IES Bernat de Sarrià. Complex educatiu Salt de l'Aigua.
Buñol
IES Buñol. C/ Rafael Alberti, s/n.
Burriana
IES Jaume I. Pl. Sanchis Guarner, s/n.
Castelló de la Plana
Escola Oficial d'Idiomes. Cra. de Borriol, s/n.
Dénia
IES Historiador Chabàs. Camí Coll de Pous, 1.
Elx
IES L'Assumpció de Nostra Senyora. C/ Avets, s/n.
Gandia
Escola Politècnica Superior de Gandia. Cra. Natzaret-Oliva, s/n, Grau de Gandia.
La Vall d'Uixó
IES Honori Garcia. C/ Institut, s/n.
Llíria
IES Camp de Túria. C/ Alcalde M. Garcia, s/n.
Ontinyent
IES Av. Estació, s/n.
Orihuela
IES Gabriel Miró. Av. Catedrático José Guillem, 1. Los Palmerales.
Sagunt
IES Jorge Juan. C/ Advocat F. Caruana, s/n.
Segorbe
IES Ntra. Sra. de la Cueva Santa. Av. España, s/n.
Torrent
IES núm. 4 . Camí dels Cànters, s/n.
València
Universitat Politècnica. Camí de Vera, s/n.
Villena
IES A. Navarro Santafé. Paraje San Benito, s/n.
Vinaròs
IES Leopold Querol. Av. Gil d'Atrocillo, s/n.
Xàtiva
IES Josep de Ribera. C/ Acadèmic Maravall, 15.