COMPROMISO INSTITUCIONAL

Uno de los objetivos primordiales de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte es la promoción del valenciano como lengua propia. Por este motivo, la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, 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.

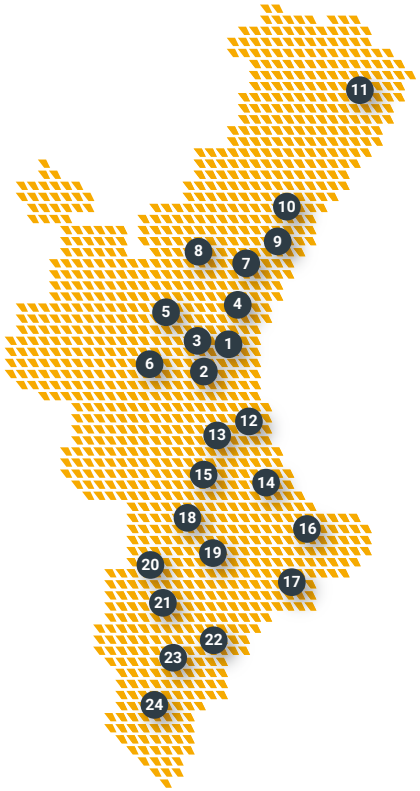
Es por ello que la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià incorpora los avances europeos en materia de enseñanza y aprendizaje de lenguas a las pruebas de acreditación de valenciano para garantizar a la ciudadanía un servicio óptimo y actualizado.

La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad, para lo cual debe 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 Comunidad 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.

GENERALITAT VALENCIANA | TOTS A UNA veu



22	Alacant	18	Ontinyent
19	Alcoi	24	Orihuela
13	Alzira	3	Paterna
17	Benidorm	4	Sagunt
9	Borriana	8	Segorbe
6	Buñol	12	Sueca
10	Castelló de la Plana	2	Torrent
16	Dénia	1	València
21	Elda	7	Vall d'Uixó, la
23	Elx	20	Villena
14	Gandia	11	Vinaròs
5	Llíria	15	Xàtiva

una administración excelente

GENERALITAT VALENCIANA | TOTS A UNA veu

JUNTA QUALIFICADORA DE CONEIXEMENTS DE VALENCIÀ

CARTA DE SERVICIOS DE LA JUNTA QUALIFICADORA DE CONEIXEMENTS DE VALENCIÀ DE LA GENERALITAT

SERVICIOS

La Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià (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	**Valor objetivo**
	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

Porcentaje del cumplimiento del plazo de 7 días naturales	**Valor objetivo**
	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	**Valor objetivo**
	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	**Valor objetivo**
	99%

5. Agilizamos el 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 soliciten.

Porcentaje de correos electrónicos enviados respecto de las solicitudes recibidas	**Valor objetivo**
	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.	**Valor objetivo**
	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 certificados de aptitud enviados en el plazo establecido.	**Valor objetivo**
	95%

AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

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 comunique lo antes posible para poder corregirlo.

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

DÓNDE ESTAMOS

Conselleria de Educación, Cultura y Deporte: Subdirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo. Avenida de Campanar, 32 — 46015 VALENCIA

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ALICANTE:
Calle de Carratalà, 47
03007 ALICANTE

VALÈNCIA:
Edificio PROP II,
Gregori Gea, 14
46009 VALÈNCIA

CASTELLÓ DE LA PLANA:
Avenida de Mar, 23
12003 CASTELLÓ DE LA PLANA

*** Ponemos a la disposición de la ciudadanía los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: www.gva.es/carta**