

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

Un dels objectius primordials de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport és la promoció del valencià com a llengua pròpia. Per aquest motiu, la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, 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 Valencià 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.

La Conselleria d'Educació,
Cultura i Esport

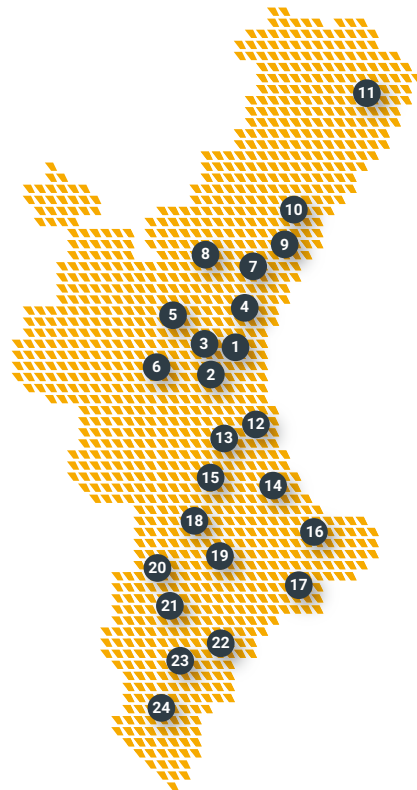
MISSATGE GENERAL

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.



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 |



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu



JUNTA
QUALIFICADORA
DE CONEIXEMENTS
DE VALENCIA



Carta de
Serveis

una administració
excel·lent

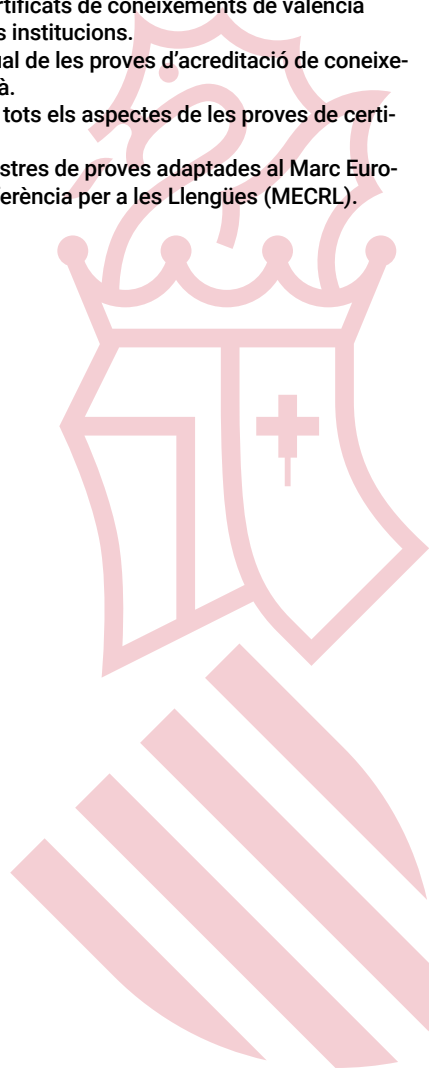
CARTA DE SERVEIS DE LA
JUNTA QUALIFICADORA DE
CONEIXEMENTS DE VALENCIÀ

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 obtindre'ls.

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. Facilem 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	Valor objectiu
	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.

Percentatge del compliment del termini de 7 dies naturals	Valor objectiu
	95%

3. Possibilitem 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	Valor objectiu
	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	Valor objectiu
	99%

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

Percentatge de correus electrònics enviats respecte de les sol·licituds rebudes	Valor objectiu
	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	Valor objectiu
	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	Valor objectiu
	95%

AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

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 explicats 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>

ON ESTEM

Conselleria d'Educació, 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 ALICANTE

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

CASTELLÓ DE LA PLANA:
Avinguda del Mar, 23
12003 CASTELLÓ DE LA PLANA

* Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta

