

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La Generalitat està alineada amb tots els compromisos internacionals per a avançar cap a la sostenibilitat de la nostra societat: l'Acord de París, els objectius de desenvolupament sostenible de l'Agenda 2030, etc. En tots aquests s'assigna un paper rellevant a l'educació, necessària per a la transformació cap a un model de societat basat en la sostenibilitat social, econòmica i ambiental. Per a complir amb aquests compromisos, la Generalitat ha elaborat i desenvolupat diverses estratègies, plans i iniciatives.

Una societat sostenible es construeix amb ciutadans conscienciats, compromesos i actius. Per això, els ciutadans i les ciutadanes es configuren com el destinatari final dels programes d'educació ambiental, que inclouen la sensibilització, la conscienciació, la formació i la capacitat per a l'acció.

Aquesta Carta posa de manifest el compromís de la Generalitat amb la qualitat dels serveis d'educació per a la sostenibilitat, i destina, per a fer-ho, diversos serveis i recursos entre els quals es troben el Centre d'Educació Ambiental de la Comunitat Valenciana.

La Consellera d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural

MISSATGE GENERAL

L'Administració pública valenciana s'ha d'adaptar als nous reptes i les necessitats de la societat, i per a fer-ho ha de modernitzar i millorar de manera contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i, a 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 pot exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat, a més de conèixer en tot moment el grau de compliment d'aquesta prestació.

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

una administració
excel·lent

Carta de serveis del Centre
d'Educació Ambiental de la
Comunitat Valenciana



SERVEIS

El Centre d'Educació Ambiental de la Comunitat Valenciana (CEACV) és el centre de referència per a la informació, la formació, la conscienciació i la capacitat ambiental de la població valenciana, per mitjà de la promoció de l'educació per a la sostenibilitat en el sentit més ampli d'aquesta, una coordinació millor d'aquestes iniciatives i l'optimització dels recursos públics dedicats a aquesta matèria.

Està emplaçat en l'Alqueria dels Frares, un antic habitatge propi de les planes costaneres de la Comunitat, que data de la fi del segle XVII i que està situat en un entorn d'una gran riquesa paisatgística i patrimonial.

Aquest centre presta els serveis següents:

1. Un programa de visites adreçat a escolars i altres col·lectius, amb activitats que versen sobre el medi ambient i la sostenibilitat.
2. Diversos programes amb activitats adreçades a famílies, grups organitzats i visitants particulars, per a fomentar comportaments responsables cap al medi ambient i gaudir d'un entorn natural i a l'aire lliure.
3. Accions formatives sobre medi ambient, en modalitat presencial, semipresencial i en línia.
4. Un servei d'informació i consultes sobre medi ambient i educació ambiental, així com sobre el Centre d'Educació Ambiental, els serveis i les instal·lacions que hi té.
5. Jornades tècniques i tallers d'educació ambiental.
6. Diversos programes de comunicació i educació ambiental.
7. Participació en esdeveniments de temàtica ambiental.
8. Una biblioteca i centre de documentació especialitzat en temàtica ambiental, amb un fons de més de 4.000 referències bibliogràfiques per a préstec o consulta en sala.
9. Organització d'exposicions i visites de les instal·lacions del centre.
10. Un programa de pràctiques per a estudiants universitaris o de cicles formatius.
11. Col·laboracions amb entitats amb la finalitat d'acostar les activitats i els serveis del centre a tots els sectors de la societat i de millorar l'eficàcia de les accions que es desenvolupen en matèries d'interès comú.
12. Cessió i ús dels espais i les instal·lacions a entitats sense ànim de lucre i institucions públiques que vulguen dur a terme activitats de temàtica mediambiental i de caràcter lúdic per als participants.
13. Publicacions: butlletins i memòria d'activitats.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Garantim que tots els col·lectius que participen en una visita rebran una atenció professional i de qualitat, amb uns continguts interessants i adaptats al perfil dels visitants.	
	Valor objectiu
Qualificació de les enquestes de satisfacció en l'atenció rebuda.	4 sobre 5
Qualificació de les enquestes de satisfacció en la qualificació del personal.	4 sobre 5
Qualificació de les enquestes de satisfacció en l'interés dels continguts.	4 sobre 5
2. Confirmem la participació en el programa de visites per a escolars i altres col·lectius en un termini d'1 dia hàbil.	
	Valor objectiu
% de reserves confirmades en el termini d'1 dia hàbil des de la prereserva.	95 % en el termini d'1 dia hàbil
3. Oferim un mínim de 8 jornades anuals adreçades a famílies, grups organitzats i visitants particulars, en les quals es duran a terme diverses activitats adaptades als grups d'edat i dirigides per professionals qualificats, amb els estàndards de qualitat màxims.	
	Valor objectiu
Qualificació de les enquestes de satisfacció en l'atenció rebuda.	4 sobre 5
Qualificació de les enquestes de satisfacció en la qualificació del personal.	4 sobre 5
Qualificació de les enquestes de satisfacció en l'interés dels continguts.	4 sobre 5
4. La nostra oferta formativa proporciona coneixement i experiència pràctica, amb una selecció de continguts d'interès per als estudiants i impartits per professorat altament qualificat.	
	Valor objectiu
Qualificació de les enquestes de satisfacció en l'interés dels continguts.	4 sobre 5
Qualificació de les enquestes de satisfacció en la qualificació del professorat.	4 sobre 5
5. L'admissió als cursos s'iniciarà, com a mínim, 2 setmanes abans de l'inici de la formació, i es confirmarà directament als admesos en un termini màxim d'1 dia hàbil.	
	Valor objectiu
% de reserves confirmades en el termini d'1 dia hàbil des de la sol·licitud.	95 % en el termini d'1 dia hàbil
6. Atendrem amb cordialitat i eficiència totes les consultes d'informació del centre de documentació.	
	Valor objectiu
Qualificació de les enquestes de valoració pel que fa a la cordialitat.	4 sobre 5
Qualificació de les enquestes de valoració pel que fa a l'eficiència en la prestació del servei.	4 sobre 5
7. Els materials i les publicacions que s'hagen sol·licitat del centre de documentació es remetràn a l'interessat en un termini màxim de 2 dies hàbils, ja siga per correu electrònic o per enviament postal (1).	
	Valor objectiu
% d'enviaments efectuats en el termini de 2 dies hàbils des de la sol·licitud (format electrònic o enviament postal).	95% en el termini de dos dies hàbils
(1) Nota a peu: (L'enviament de materials estarà limitat a un pes de 3 kg. En cas d'excedir aquest límit, el cost de l'enviament és a càrrec, íntegrament, de l'usuari del servei).	
8. Ens comprometem a plantar un mínim de 100 arbres i arbustos anuals per a compensar les emissions que generen les activitats del centre i lluitar contra el canvi climàtic.	
	Valor objectiu
Núm. d'arbres i arbustos plantats anualment.	Un mínim de 100
9. Millorem de manera contínua la nostra actuació mediambiental i ho verifiquem per mitjà del manteniment de les acreditacions EMAS, ISO 14001, el certificat d'agricultura ecològica (en l'hort), i la bandera blava (per al centre).	
	Valor objectiu
% de certificacions renovades anualment.	Un mínim de 100

AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si teniu qualsevol problema o dubte, o bé desitgeu aportar algun suggeriment per a millorar els nostres serveis, podeu posar-vos en contacte amb nosaltres enviant-nos un correu electrònic a l'adreça següent: ceacv@gva.es

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

On estem

Centre d'Educació Ambiental de la Comunitat Valenciana (CEACV) - Alqueria dels Frares Ctra. Siderúrgica, km 2 - 46500 Sagunt (València)

Adreça postal:
Apartat de correus 100 - 46520 Port de Sagunt (València)

Telèfon d'informació i reserves:
96 261 79 30



(Les visites de grups s'han de concertar prèviament) - Entrada gratuïta

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a dijous: 9 - 14 h i 16 - 18 h

Divendres: 9 - 14 h

(Consulteu en la web el calendari actualitzat)

ceacv@gva.es

<http://www.agroambient.gva.es/va/web/ceacv/ceacv>

Estàndard AA del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C.

Xarxes socials:

<https://www.facebook.com/gva.ceacv>

https://twitter.com/GVA_CEACV

*** 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.**

