

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 Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural

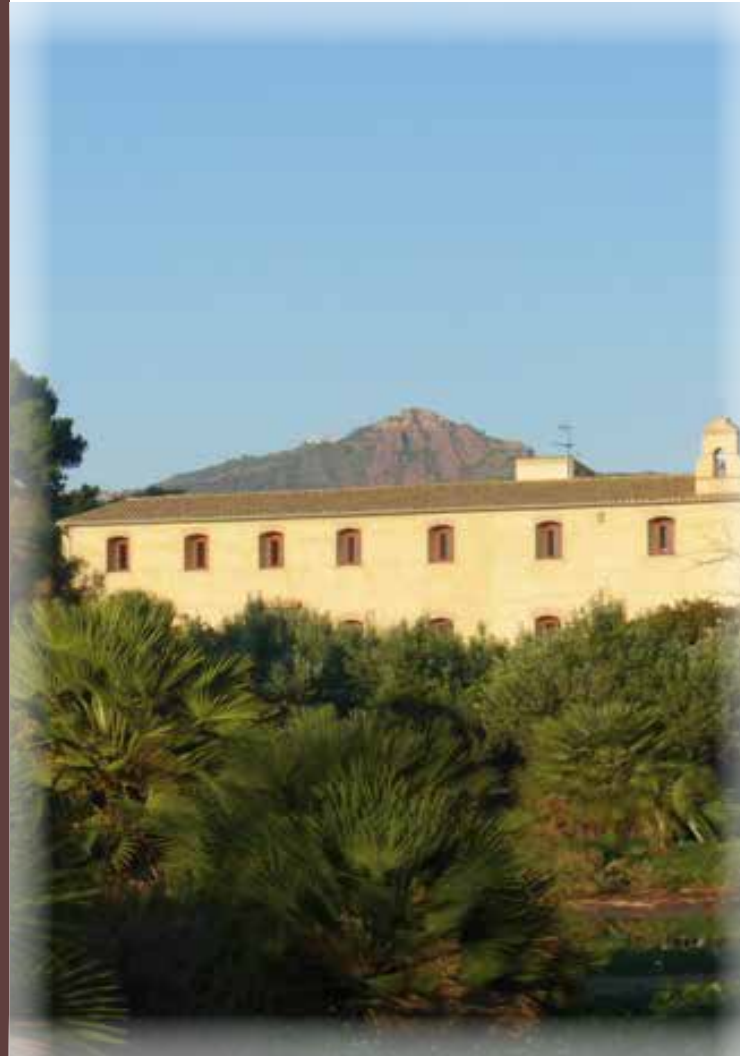
MISSATGE GENERAL

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**



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.

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'interès 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'interès 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'interès 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 remetran 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 plazo de 2 días hábiles
<small>(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).</small>	
8. Ens comprometem a plantar un mínim de 100 arbres i arbusts anuals per a compensar les emissions que generen les activitats del centre i lluitar contra el canvi climàtic.	
	Valor objectiu
Núm. d'arbres i arbusts 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

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.

