

## COMPROMÍS INSTITUCIONAL

El foment i la difusió de les activitats nàutiques i els esports relacionats amb el mar és una de les línies generals d'actuació de la Generalitat en la seua política esportiva.

Les Escoles de la Mar de la Generalitat són centres de pràctica, formació i difusió de les activitats nàutiques des de 1985, que faciliten l'accessibilitat i la universalització de la pràctica dels esports nàutics, i en les quals es convoca anualment la campanya A la Mar.

La Generalitat es compromet a millorar contínuament la qualitat del servei que ofereix a la ciutadania, a fi d'aconseguir facilitar el coneixement dels esports relacionats amb la mar, buscant l'excel·lència en la gestió, que garantim amb els compromisos recollits en aquesta carta.

El conseller d'Educació, Investigació,  
Cultura i Esport.

## MISSATGE GENERAL

L'Administració pública valenciana s'ha d'adaptar als nous reptes i necessitats de la societat, i per això ha de modernitzar i millorar, de manera contínua, els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i, amb aquesta finalitat, incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte «Cartes de serveis», com un instrument de millora a través del qual els ciutadans i ciutadanes podran 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 el seu article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.



### ESCOLA DE LA MAR DE BORRIANA



### APRENTENT DE LA MAR DES DE 1985

### ESCOLA DE LA MAR DE BENICÀSSIM



# una administració excel·lent

## CARTA DE SERVEIS A LA MAR. ESCOLES DE LA MAR DE LA GENERALITAT

## SERVEIS

La Generalitat convoca anualment la campanya A la Mar en les seues escoles a fi de fomentar l'aprenentatge i la difusió dels esports nàutics, així com el coneixement, conservació i respecte del medi marí, amb especial atenció a la infància i joventut.

Dins de l'esmentada campanya s'estableixen dos programes: El Programa Blau i el Programa Lliure d'Estiu.

El Programa Blau està dirigit a grups organitzats i es du a terme coincidint amb el període escolar. Els principals usuaris són els col·legis, instituts i universitats. Les activitats per a aquests col·lectius s'emmarquen generalment dins del seu procés educatiu. Aquest programa pot interessar també ajuntaments, associacions, clubs, empreses i altres entitats en els seus diferents àmbits.

El Programa Lliure d'Estiu està dirigit a particulars interessats a aprendre a navegar i gaudir de les activitats nàutiques en període estival.

En els dos programes s'ofereixen activitats de diferent durada: Des d'un dia fins a cinc dies de navegació, i caps de setmana, la qual cosa determinarà l'objectiu del curs, amb un enfocament més familiar o de formació. Així mateix, s'ofereixen diferents nivells d'ensenyament que possibiliten la progressió en l'aprenentatge.

Les nostres activitats es realitzen sobre la base dels principis d'eficàcia de l'ensenyament, seguretat de l'alumnat i professionalitat del personal tècnic.

Hi ha la possibilitat d'optar a una sèrie de serveis amplis i adaptables a les necessitats dels usuaris, entre els quals es troben l'allotjament i la restauració. Disposem d'un servei en línia de reserva de places per a facilitar la seua tramitació.

## COMPROMISOS I INDICADORS

1. Garantim l'eficàcia del procés d'aprenentatge de les activitats nàutiques mitjançant l'adaptació de la metodologia d'ensenyament i canvi d'embarcacions, quan l'alumnat ho requereix.

Percentatge d'alumnes amb necessitats que és reconduït.	Valor objectiu
	95%

2. Assegurem una atenció personalitzada a l'alumnat mitjançant una ràtio d'un personal tècnic per un màxim de 6 participants en els cursos d'iniciació a vela.

Percentatge d'alumnes amb la ràtio indicada.	Valor objectiu
	95%

3. Disposem d'una plantilla de personal tècnic titulat en els ensenyaments dels esports nàutics que supera els quatre anys d'experiència.

Percentatge de personal tècnic amb més de 4 anys d'experiència.	Valor objectiu
	80%

4. Reforcem la seguretat de les activitats nàutiques amb emissores comunicades terra-mar, tant en les embarcacions col·lectives d'ensenyament de vela com en les llanxes pneumàtiques a motor.

Percentatge de compliment.	Valor objectiu
	90%

5. Afavorim una atenció immediata durant el desenvolupament de les activitats nàutiques aportant una llanxa pneumàtica a motor en l'aigua per cada 15 participants o menys.

Percentatge de llanxes amb la ràtio indicada.	Valor objectiu
	85%

6. Adaptem la restauració a necessitats especials per a persones celiaques, diabètiques, vegetarianes, per intoleràncies, al·lèrgies, creences religioses i prescripció mèdica.

Percentatge de compliment.	Valor objectiu
	100%

## AJUDEU-NOS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si voleu presentar una queixa, suggeriment o agraïment sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, podeu fer-ho a través dels impresos normalitzats que trobareu en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seu electrònica del portal [www.gva.es](http://www.gva.es), que permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació: [https://sede.gva.es/es/web/sede\\_electronica/sede\\_quejas\\_y\\_sug](https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug)

Si detecteu algun error, us demanem que ens ho comuniqueu al més prompte possible per a poder corregir-lo.

### On trobar-nos

<http://escolesdelamar.gva.es> - <http://www.gva.es>

Podeu consultar adreces i telèfons en la pàgina web. O contactar amb nosaltres a través del correu electrònic: [escolesdelamar@gva.es](mailto:escolesdelamar@gva.es)

### Escola de la Mar de Borriana.

Av. de la Mediterrània, s/n, 12530 Borriana  
Tel. 964 586 160

### Escola de la Mar de Benicàssim.

Av. de Ferrandis Salvador, 49, 12560 Benicàssim  
Tel. 964 303 251

Recomanem que realitzeu les vostres consultes telefòniques de dilluns a divendres de 9:00 a 14:30 hores.

\* 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](http://www.gva.es/carta)

