

## COMPROMISO INSTITUCIONAL

El fomento y la difusión de las actividades náuticas y los deportes relacionados con el mar es una de las líneas generales de actuación de la Generalitat en su política deportiva.

Las Escoles de la Mar de la Generalitat son centros de práctica, formación y difusión de las actividades náuticas desde 1985, que facilitan la accesibilidad y universalización de la práctica de los deportes náuticos, convocándose anualmente la campaña "A la Mar"

La Generalitat se compromete a mejorar continuamente la calidad del servicio que ofrece a la ciudadanía, con el objeto de conseguir facilitar el conocimiento de los deportes relacionados con el mar, buscando la excelencia en la gestión, que garantizamos con los compromisos recogidos en esta carta.

El conseller de Educación, Investigación,  
Cultura y Deporte.

## MENSAJE GENERAL

La Administración pública valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad, y para ello ha de modernizar y mejorar, de forma continua, los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y, a tal fin, incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto «Cartas de servicios» como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos y ciudadanas podrán 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 Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.



### ESCOLA DE LA MAR DE BURRIANA



### APRENDIENDO DEL MAR DESDE 1985

### ESCOLA DE LA MAR DE BENICASIM



# una administración excelente



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

## SERVICIOS

La Generalitat convoca anualmente la campaña A la Mar en sus Escoles con el objeto de fomentar el aprendizaje y la difusión de los deportes náuticos, así como el conocimiento, conservación y respeto del medio marino, con especial atención a la infancia y juventud.

Dentro de la mencionada Campaña se establecen dos programas: El Programa Azul y el Programa Libre de Verano.

El Programa Azul está dirigido a grupos organizados y se desarrolla coincidiendo con el periodo escolar, siendo sus principales usuarios los colegios, institutos y universidades. Las actividades para estos colectivos se enmarcan generalmente dentro de su proceso educativo. Este programa puede interesar también a ayuntamientos, asociaciones, clubes, empresas y otras entidades en sus diferentes ámbitos.

El Programa Libre de Verano está dirigido a particulares interesados en aprender a navegar y disfrutar de las actividades náuticas en periodo estival.

En ambos programas se ofertan actividades de distinta duración: Desde un día hasta cinco días de navegación, y fines de semana, lo que determinará el objetivo del curso, enfocándolo más a la familiarización o la formación. Asimismo, se ofrecen distintos niveles de enseñanza que posibilitan la progresión en el aprendizaje.

Nuestras actividades se realizan en base a los principios de eficacia de la enseñanza, seguridad del alumnado y profesionalidad del personal técnico.

Existe la posibilidad de optar a una serie de servicios amplios y adaptables a las necesidades de los usuarios, entre los que se encuentran el alojamiento y la restauración. Disponemos de un servicio online de reserva de plazas para facilitar su tramitación.

## COMPROMISOS E INDICADORES

1. Garantizamos la eficacia del proceso de aprendizaje de las actividades náuticas mediante la adaptación de la metodología de enseñanza y cambio de embarcaciones, cuando el alumnado así lo requiere.	
<b>Porcentaje del alumnado con necesidades que es reconducido.</b>	<b>Valor objetivo</b>
	95%
2. Aseguramos una atención personalizada del alumnado mediante una ratio de un personal técnico por un máximo de 6 participantes en los cursos de iniciación a vela.	
<b>Porcentaje del alumnado con la ratio indicada.</b>	<b>Valor objetivo</b>
	95%
3. Disponemos de una plantilla de personal técnico titulado en las enseñanzas de los deportes náuticos que supera los cuatro años de experiencia.	
<b>Porcentaje del personal técnico con más de 4 años de experiencia.</b>	<b>Valor objetivo</b>
	80%
4. Reforzamos la seguridad de las actividades náuticas disponiendo de emisoras comunicadas tierra-mar tanto en las embarcaciones colectivas de enseñanza de vela como en las lanchas neumáticas a motor.	
<b>Porcentaje de cumplimiento.</b>	<b>Valor objetivo</b>
	90%
5. Favorecemos una atención inmediata durante el desarrollo de las actividades náuticas aportando una lancha neumática a motor en el agua por cada 15 participantes o menos.	
<b>Porcentaje de lanchas con la ratio indicada.</b>	<b>Valor objetivo</b>
	85%
6. Adaptamos la restauración a necesidades especiales para personas celiacas, diabéticas, vegetarianas, por intolerancias, alergias, creencias religiosas y prescripción médica.	
<b>Porcentaje de cumplimiento.</b>	<b>Valor objetivo</b>
	100%

## AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012 o a través de la sede electrónica del portal [www.gva.es](http://www.gva.es), donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación:

[https://sede.gva.es/es/web/sede\\_electronica/sede\\_quejas\\_y\\_sug](https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug)

En caso de detectar algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para poder corregirlo.

### Dónde estamos

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

Puede consultar direcciones y teléfonos en la página web. O contactar a través del correo electrónico: [escolesdelamar@gva.es](mailto:escolesdelamar@gva.es)

### Escola de la Mar de Burriana.

Avda. Mediterrània, s/n. 12530 Burriana  
Tel. 964 586 160

### Escola de la Mar de Benicasim.

Avda. Ferrandis Salvador, 49. 12560 Benicasim  
Tel. 964 303 251

Recomendamos que realicen sus consultas telefónicas de lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas.

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

