

## **Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport**

*RESOLUCIÓ de 7 de juny de 2019, del conseller d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual s'aprova la Carta de Serveis de la Subdirecció General de Formació del Professorat. [2019/5982]*

D'acord amb el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics, i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, les cartes de serveis, com a instruments de millora contínua dels serveis, són documents per mitjà dels quals les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania i la demanda de transparència en l'activitat pública.

El Servei de Formació del Professorat va dissenyar el 2006 una carta de serveis que incloïa els compromisos de qualitat vinculats als serveis que prestava, carta que a causa del transcurs del temps, i per a adaptar-se a les noves necessitats i expectatives de la ciutadania, necessita ser actualitzada.

En conseqüència, la Subdirecció General de Formació del Professorat ha fet una revisió de la carta amb la finalitat d'actualitzar i adaptar els seus compromisos de qualitat als serveis actuals, i de procedir a publicar-la en la plataforma centralitzada de la Generalitat, així com en el seu portal de transparència, GVA Oberta, perquè el contingut de la nova carta que ara s'aprova, i en particular dels compromisos de qualitat que s'hi estableixen, arribe de manera efectiva als usuaris i usuàries potencials dels serveis afectats.

D'acord amb l'article 17.2 del Decret 41/2016 del Consell, la carta ha obtingut informe favorable per part de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, quant a la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com en relació a l'homogeneïtat de les cartes.

Per tot el que s'ha exposat, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 de l'esmentat Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, i vista la proposta del secretari autonòmic d'Educació i Investigació, de 28 de febrer de 2019, resolc:

### *Primer*

Aprovar la carta de serveis que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

### *Segon*

L'aprovació i la posterior publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* d'aquesta nova carta deixarà sense efecte la carta aprovada en el seu moment per Ordre d'11 de setembre de 2006, de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del Servei de Formació del Professorat.

### *Tercer*

La nova Carta de Serveis estarà a la disposició de la ciutadania a través la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que es puguin realitzar.

València, 7 de juny de 2019.– El conseller d'Educació, Investigació, Cultura i Esport: Vicent Marzá Ibáñez.

## **Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte**

*RESOLUCIÓN de 7 de junio de 2019, del conseller de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Subdirección General de Formación del Profesorado. [2019/5982]*

De acuerdo con el Decreto 41/2016, del 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos, y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, las cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y la demanda de transparencia en la actividad pública.

El Servicio de Formación del Profesorado diseñó en el 2006 una carta de servicios que incluía los compromisos de calidad vinculados a los servicios que prestaba, carta que debido al transcurso del tiempo, y para adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía, necesita ser actualizada.

En consecuencia, la Subdirección General de Formación del Profesorado ha hecho una revisión de la carta con la finalidad de actualizar y adaptar sus compromisos de calidad a los servicios actuales, y proceder a publicarla en la plataforma centralizada de la Generalitat, así como en su portal de transparencia, GVA Oberta, para que el contenido de la nueva carta que ahora se aprueba, y en particular de los compromisos de calidad que se establecen, llegue de forma efectiva a los usuarios y usuarias potenciales de los servicios afectados.

De acuerdo con el artículo 17.2 del Decreto 41/2016 del Consell, la carta ha obtenido informe favorable por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica de los procesos de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como en relación con la homogeneidad de las cartas.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder para aprobarla, y vista la propuesta del secretario autonómico de Educación e Investigación, de 28 de febrero de 2019, resuelvo:

### *Primero*

Aprobar la carta de servicios que se incorpora como anexo de esta resolución.

### *Segundo*

La aprobación y posterior publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, de esta nueva carta dejará sin efecto la carta aprobada en su momento por Orden 11 de septiembre de 2006, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la cual se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Formación del Profesorado.

### *Tercero*

La nueva Carta de Servicios estará a disposición de la ciudadanía a través la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que se puedan realizar.

València, 7 de junio de 2019.– El conseller de Educación, Investigación, Cultura y Deporte: Vicent Marzá Ibáñez.

**CARTA DE SERVEIS  
DE LA SUBDIRECCIÓ GENERAL DE FORMACIÓ DEL  
PROFESSORAT**

**COMPROMÍS INSTITUCIONAL**

La qualitat de les nostres prestacions és un dels objectius prioritaris de la Subdirecció General de Formació del Professorat en tots els seus àmbits d'actuació.

Un dels principals objectius és la millora dels nivells de qualitat del sistema educatiu, i en aquest sentit cal considerar que la formació del professorat incideix directament en la formació de l'alumnat i en la millora educativa dels nostres alumnes i de les nostres alumnes. Tenim el compromís ineludible de fer arribar al nostre professorat la formació, la innovació i l'actualització tant dels continguts educatius com de les metodologies adients per a la seua implementació a les aules dels nostres centres de totes les etapes educatives i de tots els àmbits o àrees que configuren el sistema.

Per tal de garantir els objectius ens comprometem a complir els compromisos establits en aquesta carta.

La Conselleria d'Educació, Investigació, 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 forma contínua, els missatges públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i a tal fi 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.

**SERVEIS**

La Subdirecció General de Formació del Professorat a través dels CEFIRE proporciona la promoció, actualització i millora contínua de la qualificació professional del professorat i l'adequació de les línies estratègiques que marca la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

Per mitjà de convocatòries públiques de formació proposa l'autorització d'activitats de formació, a més d'oferir els serveis següents:

- Formació i assessorament del professorat a través de les diferents modalitats: cursos, projectes de formació en centres, grups de treball, seminaris, etc.
- Certificació i registre de les accions formatives realitzades des de la CEICE.
- Registre i homologació d'activitats de formació realitzades: en altres comunitats autònomes, a l'estranger, a les universitats, etc.
- Capacitació per a l'ensenyament en valencià, capacitació per a l'ensenyament de llengües estrangeres i diploma de mestre de valencià.
- Estades formatives a l'estranger.
- Estades de formació d'empreses per al professorat d'FP i ERE.
- Formació i actualització de la funció directiva i formació de funcionaris en pràctiques.
- Col·laboració amb entitats per a la formació del professorat.
- Biblioteques especialitzades.
- Tramitació de convenis amb les universitats per a la realització de pràctiques de formació inicial i pràcticum de secundària.
- Autorització de centres de pràctiques per a desenvolupar el pràcticum de secundària.

Els CEFIRE són centres especialitzats amb la finalitat d'assessorament, organització i gestió de la formació, innovació i recursos educatius de la Comunitat Valenciana, i actuen de manera coordinada

**CARTA DE SERVICIOS  
DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN DEL  
PROFESORADO**

**COMPROMISO INSTITUCIONAL**

La calidad de nuestras prestaciones es uno de los objetivos prioritarios de la Subdirección General de Formación del Profesorado en todos sus ámbitos de actuación.

Uno de los principales objetivos es la mejora de los niveles de calidad del sistema educativo, y en este sentido hay que considerar que la formación del profesorado incide directamente en la formación del alumnado y en la mejora educativa de nuestros alumnos y alumnas. Tenemos el compromiso ineludible de hacer llegar a nuestro profesorado la formación, la innovación y la actualización tanto de los contenidos educativos como de las metodologías adecuadas para su implementación en las aulas de nuestros centros de todas las etapas educativas y de todos los ámbitos o áreas que configuran el sistema.

Para garantizar los objetivos nos comprometemos a cumplir los compromisos establecidos en esta carta.

La Conselleria 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 debe modernizar y mejorar, de forma continua, los mensajes 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.

**SERVICIOS**

La Subdirección General de Formación del Profesorado a través de los CEFIRE proporciona la promoció, actualización y mejora continua de la cualificación profesional del profesorado y la adecuación de las líneas estratégicas que marca la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

Por medio de convocatorias públicas de formación propone la autorización de actividades de formación, además de ofrecer los siguientes servicios:

- Formació y asesoramiento del profesorado a través de las diferentes modalidades: cursos, proyectos de formación en centros, grupos de trabajo, seminarios, etc.
- Certificación y registro de las acciones formativas realizadas desde la CEICD.
- Registro y homologación de actividades de formación realizadas: en otras comunidades autónomas, en el extranjero, en las universidades, etc.
- Capacitación para la enseñanza en valenciano, capacitación para la enseñanza de lenguas extranjeras y diploma de maestro de valenciano.
- Estancias formativas en el extranjero.
- Estancias de formación de empresas para el profesorado de FP y ERE.
- Formación y actualización de la función directiva y formación de funcionarios en prácticas.
- Colaboración con entidades para la formación del profesorado.
- Bibliotecas especializadas.
- Tramitación de convenios con las universidades para la realización de prácticas de formación inicial y pràcticum de secundaria.
- Autorización de centros de prácticas para desarrollar el pràcticum de secundaria.

Los CEFIRE son centros especializados con la finalidad de asesoramiento, organización y gestión de la formación, innovación y recursos educativos de la Comunitat Valenciana, actuando de manera coordinada

i seguint les indicacions que s'estableixen tant des del Servei de Planificació i Gestió de la Formació Permanent del Professorat, com des de la Subdirecció General de Formació del Professorat. La xarxa de CEFIRE incorpora els CEFIRE territorials i CEFIRE específics.

## COMPROMISOS I INDICADORS

Foment de la formació:

1. Garantir l'oferta formativa perquè tot el professorat participe, almenys, en una modalitat formativa al llarg del curs escolar.	
Percentatge de places de formació oferides	<i>Valor objectiu</i> 100 %
2. Eficàcia en la difusió: difusió via web de l'oferta formativa (classificada per tipus d'acció, àmbit i centre organitzador) amb una antelació superior a set dies del termini d'inscripció.	
Percentatge de les activitats de formació publicades en la web amb una antelació de 7 dies	<i>Valor objectiu</i> 98 %
3. Garantim la comunicació via web de l'estat de la sol·licitud dels participants (inscripció, admissió, confirmació, realització, certificació) en les diferents modalitats formatives.	
Percentatge de les comunicacions efectuades via web	<i>Valor objectiu</i> 98 %
4. Agilitat per a tramitar i registrar les certificacions. Garantim la tramitació telemàtica, mitjançant correu electrònic a l'interessat, de la certificació de la formació realitzada i el posterior registre automàtic en el seu compte de formació.	
Percentatge de les certificacions tramitades automàticament	<i>Valor objectiu</i> 97 %

### AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si té qualsevol problema o dubte sobre el funcionament del servei rebut, 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 l'adreça següent: [cefire@gva.es](mailto:cefire@gva.es).

També pot presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, utilitzant els impresos normalitzats que trobarà 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) on 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](https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug)

A més, pot realitzar un seguiment del grau de compliment d'aquesta carta de serveis a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

En cas de detectar algun error, li preguem que ens ho comuniqui com més prompte millor per a poder corregir-lo.

### ON ESTEM?

Subdirecció General de Formació del Professorat  
– Servei de Planificació i Gestió de la Formació Permanent del Professorat  
– Servei de Registre i Acreditació Docent  
Avinguda Campanar, núm. 32. 46015 València  
<http://www.ceice.gva.es/es/web/formacion-profesorado>

y siguiendo las indicaciones que se establecen tanto desde el Servicio de Planificación y Gestión de la Formación Permanente del Profesorado, como desde la Subdirección General de Formación del Profesorado. La red de CEFIRE incorpora los CEFIRE territoriales y los CEFIRE específicos.

## COMPROMISOS E INDICADORES

Fomento de la formación:

1. Garantizar la oferta formativa para que todo el profesorado participe, por lo menos, en una modalidad formativa a lo largo del curso escolar.	
Porcentaje de plazas de formación ofrecidas	<i>Valor objetivo</i> 100 %
2. Eficacia en la difusión: difusión vía web de la oferta formativa (clasificada por tipo de acción, ámbito y centro organizador) con una antelación superior a siete días del plazo de inscripción.	
Porcentaje de las actividades de formación publicadas en la web con una antelación de 7 días	<i>Valor objetivo</i> 98 %
3. Garantizamos la comunicación vía web del estado de la solicitud de los participantes (inscripción, admisión, confirmación, realización, certificación) en las diferentes modalidades formativas.	
Porcentaje de las comunicaciones efectuadas vía web	<i>Valor objetivo</i> 98 %
4. Agilidad para tramitar y registrar las certificaciones. Garantizamos la tramitación telemática, mediante correo electrónico al interesado, de la certificación de la formación realizada y el posterior registro automático en su cuenta de formación.	
Porcentaje de las certificaciones tramitadas automáticamente	<i>Valor objetivo</i> 97 %

### AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si tiene cualquier problema o duda sobre el funcionamiento del servicio recibido, o bien desea aportar alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nosotros enviándonos un correo electrónico a la siguiente dirección: [cefire@gva.es](mailto:cefire@gva.es).

También puede presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, utilizando 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/va/web/sede\\_electronica/sede\\_quejas\\_y\\_sug](https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug)

Además, puede realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de esta carta de servicios a través de la página [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

En caso de detectar algún error, le rogamos que nos lo comuniqui cuanto antes mejor para poder corregirlo.

### DONDE ESTAMOS?

Subdirección General de Formación del Profesorado  
– Servicio de Planificación y Gestión de la Formación Permanente del Profesorado  
– Servicio de Registro y Acreditación Docente  
Avenida Campanar, núm. 32. 46015 València  
<http://www.ceice.gva.es/es/web/formacion-profesorado>



CEFIRE TERRITORIALS		CEFIRE ESPECÍFICS
CEFIRE Alacant C/ Jaume Segarra, 6 03010 Alacant 965918735 03402009@gva.es	CEFIRE Sagunt C/ Albalat, 1 46500 Sagunt 962617910 46401670@gva.es	CEFIRE Artísticoexpressiu C/ Major, 91 12001 Castelló de la Plana 964336710 12400792@gva.es
CEFIRE Castelló Prol. c/ José Pradas Gallén, s/n 12006 Castelló de la Plana 964399440 12400551@gva.es	CEFIRE Torrent C/ Policia Local, s/n 46900 Torrent 961206960 46401751@gva.es	CEFIRE Científic, Tecnològic i Matemàtic C/ Poeta Bodria, 4 46010 València 963869420 46402900@gva.es
CEFIRE Elda C/San Crispín, 14 03600 Elda 966957695 03402061@gva.es	CEFIRE València C/ Paco Pierra, 20 46013 València 961206965 46401840@gva.es	CEFIRE Educació Inclusiva C/ Poeta Bodria, 4 46010 València 963869390 46402880@gva.es
CEFIRE Elx Av. Mestre Melchor Botella, 10 03206 Elx 965594765 03402150@gva.es	CEFIRE Vinaròs Av. Llibertat, 2n D 12500 Vinaròs 964405745 12400640@gva.es	CEFIRE Educació Infantil C/ Jeroni de Montsoriu, 19 46022 València 963869370 46402890@gva.es
CEFIRE Gandia C/ Tossal, 8 46011 Gandia 962829620 46401608@gva.es	CEFIRE Xàtiva Av. Pintor Juan Francés Gandia, 1 46800 Xàtiva 962249380 46401441@gva.es	CEFIRE Formació Professional Complex Educatiu de Cheste Cra. CV 378, km 0,3 46380 Cheste 961808440 46402871@gva.es
CEFIRE Orihuela Av. Dr. García Rogel, s/n 03300 Orihuela 966748380 03402290@gva.es	CEFIRE Alcoi C/ Rois de Corella, 2 03804 Alcoi 03402010@gva.es	CEFIRE Humanístic i Social C/ Jaume Segarra, 6 03010 Alacant 965938475 03402380@gva.es
		CEFIRE Plurilingüisme C/ Faustí Blasco, 11 46600 Alzira 962469880 46402910@gva.es

CEFIRE TERRITORIALES		CEFIRE ESPECÍFICOS
CEFIRE Alicante C/ Jaime Segarra, 6 03010 Alicante 965918735 03402009@gva.es	CEFIRE Sagunt C/ Albalat, 1 46500 Sagunto 962617910 46401670@gva.es	CEFIRE Artístico-expresivo C/ Mayor, 91 12001 Castelló de la Plana 964336710 12400792@gva.es
CEFIRE Castellón Prol. c/ José Pradas Gallén, s/n 12006 Castelló de la Plana 964399440 12400551@gva.es	CEFIRE Torrent C/ Policia Local, s/n 46900 Torrent 961206960 46401751@gva.es	CEFIRE Científico, Tecnológico y Matemático C/ Poeta Bodria, 4 46010 València 963869420 46402900@gva.es
CEFIRE Elda C/ San Crispín, 14 03600 Elda 966957695 03402061@gva.es	CEFIRE València C/ Paco Pierra, 20 46013 València 961206965 46401840@gva.es	CEFIRE Educación Inclusiva C/ Poeta Bodria, 4 46010 València 963869390 46402880@gva.es
CEFIRE Elche Av. Mestre Melchor Botella, 10 03206 Elche 965594765 03402150@gva.es	CEFIRE Vinaròs Av. Libertat, 2ºD 12500 Vinaròs 964405745 12400640@gva.es	CEFIRE Educación Infantil C/ Jeroni de Montsoriu, 19 46022 València 963869370 46402890@gva.es
CEFIRE Gandia C/ Tossal, 8 46011 Gandia 962829620 46401608@gva.es	CEFIRE Xàtiva Av. Pintor Juan Francés Gandia, 1 46800 Xàtiva 962249380 46401441@gva.es	CEFIRE Formación Profesional Complejo Educativo de Cheste Ctra. CV 378, km 0,3 46380 Cheste 961808440 46402871@gva.es
CEFIRE Orihuela Av. Dr. García Rogel, s/n 03300 Orihuela 966748380 03402290@gva.es	CEFIRE Alcoy C/ Rois de Corella, 2 03804 Alcoy 03402010@gva.es	CEFIRE Humanístico y Social C/ Jaime Segarra, 6 03010 Alicante 965938475 03402380@gva.es
		CEFIRE Plurilingüismo C/ Faustí Blasco, 11 46600 Alzira 962469880 46402910@gva.es