

carta de servicios



Objetivos
Servicios

Compromisos
Garantías

**Centro de Educación
de Personas Adultas**

Teresa Enríquez - Torrijos



Castilla-La Mancha

Consejería de Educación,
Cultura y Deportes

carta de servicios

DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Centro de Educación de Personas Adultas CEPA Teresa Enríquez de Torrijos (Toledo) es un centro educativo de titularidad pública que depende orgánicamente de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha.

Está formado por un centro cabecera (CEPA) que se ubica en Torrijos y tres aulas adscritas (AEPAs) situadas en Fuensalida, La Puebla de Montalbán y Valmojado, con un ámbito de actuación comarcal dando servicio educativo a todas las localidades de la zona.

OBJETIVOS Y FINES.

El centro tiene como finalidad formar personas adultas facilitándolas la adquisición de conocimientos en el ámbito humano, científico y tecnológico; promoviendo comportamientos éticos, espíritu crítico, satisfacción en su aprendizaje, respeto por el entorno e integración en la sociedad. Asimismo promovemos la capacidad de alcanzar niveles adecuados de competencias personales y profesionales, que les permita el acceso con éxito a la Universidad, al mundo laboral o la creación de su propia empresa.

Los servicios que se ofrecen van dirigidos a los ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años y entre 16 y 18 años con un contrato de trabajo que les impida la asistencia a un centro educativo en régimen ordinario, así como a deportistas que estén catalogados como de alto rendimiento.

Nuestros objetivos principales son los siguientes:

1. Satisfacer la demanda educativa del alumnado actual y potencial, mediante la valoración del aprendizaje del conocimiento y de la competencia profesional.
2. Mejorar la prestación del servicio, promoviendo la participación de todos los sectores de la comunidad educativa.
3. Facilitar la promoción académica y la inserción laboral de nuestro alumnado, habilitando los mecanismos de orientación y seguimiento necesarios.

Mediante esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer las actividades y servicios que ofrecen el Centro de Educación de Personas Adultas "Teresa Enríquez", así como establecer los compromisos de calidad que se establecen para atender las necesidades formativas y las expectativas de los alumnos, cuyo cumplimiento se mide mediante los indicadores que se asocian a cada compromiso adquirido. Todo ello, con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios destinados a la educación de las personas adultas que se encuentran en el ámbito de actuación del centro.

MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES.

El derecho a la educación de la ciudadanía está regulado en el artículo 27 de la Constitución Española y desarrollado en la normativa que se relaciona a continuación:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley 7/2010, de 20 de junio, de Educación de Castilla-La Mancha.
- Orden de 12/06/2008, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regulan en Castilla-La Mancha las Enseñanzas de Educación secundaria para personas adultas, conducentes a la obtención del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, publicada en el DOCM de 26/06/2008.
- Orden de 02/07/2012, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se dictan instrucciones que regulan la organización y funcionamiento de los centros de educación de personas adultas en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, publicada en el DOCM de 03-7-2012.

Las Normas de Convivencia, Organización y Funcionamiento del CEPA, concretarán los deberes y derechos de la Comunidad Educativa en el marco normativo de la legislación vigente.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN. COMPROMISOS DE CALIDAD.

Servicio nº 1: Educación Secundaria para Personas Adultas (ESPAD). Conduce a Título de Graduado en Educación Secundaria.

- Modalidad Presencial. Duración cuatrimestral. Horario diurno. Asistencia obligatoria.
- Modalidad Distancia Ordinaria. Duración cuatrimestral. Horario vespertino. Asistencia no obligatoria.

•Compromisos:

- 1.1 Difundir los contenidos mínimos para superar cada uno de los ámbitos al inicio de cada curso.
- 1.2 Establecer horarios de tutorías colectivas e individuales antes del inicio de cada cuatrimestre.
- 1.3 Fijar calendario de exámenes la primera semana del curso y comunicárselo a cada alumno matriculado para que puedan hacerse una correcta composición de tiempo y lugar.
- 1.4 Aplicar cuestionarios para valorar la satisfacción de los alumnos con la formación impartida al finalizar cada curso y hacer un informe de valoración analizando las respuestas, antes del inicio del siguiente curso.

Servicio nº 2: Servicio nº 2: Oferta Modular Formación Profesional. Estudios parciales de los programas oficiales de algunos Ciclos Formativos. Duración anual. Horario diurno. Asistencia obligatoria.

- Ciclo Formativo Grado Medio: Sistemas Microinformáticos y Redes.
- Ciclo Formativo Grado Superior: Educación Infantil.

•Compromisos:

- 2.1 Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.
- 2.2 Aplicar cuestionarios para valorar la satisfacción de los alumnos con la formación impartida al finalizar cada curso y hacer un informe de valoración analizando las respuestas, antes del inicio del siguiente curso.

Servicio nº 3: Enseñanza Oficial Inglés presencial Nivel Básico. Conduce al Título Escuela Oficial de Idiomas (EOI). Horario vespertino.

Asistencia obligatoria. Este nivel se divide en dos cursos académicos: primero, conducente a la certificación A1, y segundo, conducente a la certificación A2. Las pruebas terminales de certificación se realizan en el CEPA.

• **Compromisos:**

- 3.1 Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.
- 3.2 Informar a los alumnos sobre los materiales educativos utilizados por la EOI de Toledo, para así poder tener continuidad en los niveles superiores.
- 3.3 Tramitación del Título Oficial. Realizar las gestiones que corresponden al centro para la concesión del título oficial ante la EOI en un periodo máximo de un mes desde la aprobación del último curso.

Servicio nº 4: Enseñanza Oficial Inglés. Niveles Intermedio y Avanzado. Apoyo tutorial a That's English. Conduce a Título Escuela Oficial de Idiomas. Horario vespertino. Asistencia no obligatoria. Las pruebas terminales de certificación se realizan en la Escuela Oficial de Idiomas.

• **Compromisos:**

- 4.1 Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.
- 4.2 Realizar reuniones trimestrales presenciales con la EOI para la coordinación relativa a esta enseñanza.
- 4.3 Informar detalladamente al alumnado sobre las fechas y horarios de las pruebas de certificación que se realizarán en la EOI.

Servicio nº 5: Cursos preparatorios. No conducen directamente a Título. Se ofrece formación destinada a los siguientes objetivos:

- Prueba Libre de Graduado en Secundaria. Duración anual. Horario diurno.
- Acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio. Duración anual. Horario diurno.
- Acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior. Duración anual. Horario vespertino.
- Acceso Universidad Castilla La Mancha. Duración anual. Horario vespertino.
- Prueba Libre Bachillerato. Duración anual. Horario diurno o vespertino.

• **Compromisos:**

- 5.1 Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.
- 5.2 Proporcionar al alumnado materiales y recursos didácticos acordes a los contenidos de las diferentes pruebas.
- 5.3 Informar al alumnado de las fechas y horarios de las pruebas de las diversas convocatorias realizadas por la Administración Educativa.

Servicio nº 6: Cursos de Informática. No conducen a Título. Duración anual. Horario diurno o vespertino. Se imparten tres niveles: Básica, Internet y Avanzada.

• **Compromisos:**

- 6.1 Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.
- 6.2 Mantener operativos los equipos informáticos en hardware y software y subsanar cualquier incidencia en un plazo máximo de 24 horas.
- 6.3 Gestionar la certificación correspondiente al finalizar el curso y entrega de la misma en un plazo de 15 días desde la finalización del curso.
- 6.4 Aplicar cuestionarios para valorar la satisfacción de los alumnos con la formación impartida al finalizar cada curso y hacer un informe de valoración analizando las respuestas, antes del inicio del siguiente curso.

Servicio nº 7: Adquisición y refuerzo de competencias básicas. Su objetivo es la consolidación de las destrezas y competencias básicas. Orientado al acceso a la Educación Secundaria para Personas Adultas. No conduce a Título. Duración anual. Horario vespertino:

• **Compromisos:**

- 7.1 Establecer horarios del grupo antes del principio de curso.
- 7.2 Aplicar cuestionarios para valorar la satisfacción de los alumnos con la formación impartida al finalizar cada curso y hacer un informe de

valoración analizando las respuestas, antes del inicio del siguiente curso.

Servicio nº 8: Castellano para extranjeros. No conduce a Título. Duración anual. Horario vespertino.

• **Compromisos:**

- 8.1 Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.
- 8.2 Expedir los certificados en un plazo de 72 horas desde que sean solicitados.
- 8.3 Aplicar cuestionarios para valorar la satisfacción de los alumnos con la formación impartida al finalizar cada curso y hacer un informe de valoración analizando las respuestas, antes del inicio del siguiente curso.

Servicio nº 9: Aula Mentor. Cursos a distancia “on line” a través de Internet. Los alumnos matriculados pueden, según su disponibilidad, asistir al centro o realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet. Es un sistema totalmente flexible, de manera que se adapta a cada persona tanto en la incorporación a los cursos como en el ritmo de aprendizaje.

• **Compromisos:**

- 9.1 Mantenimiento operativo del aula y subsanación de incidencias en un plazo máximo de 24 horas.
- 9.2 Difusión de las novedades que se produzcan en la oferta formativa Mentor en el plazo máximo de un mes desde que se producen, durante todo el año, excepto en agosto.
- 9.3 Convocar la realización de los exámenes presenciales con una antelación mínima de un mes.

Servicio nº 10: Prestar orientación académica, personal y profesional al alumnado del centro.

• **Compromisos:**

- 10.1 Desarrollar al menos una sesión grupal presencial y cuatrimestral de orientación académica y profesional adecuada a las necesidades del alumnado.
- 10.2 Ofrecer orientación personal en el proceso de matrícula del alumnado que lo solicite.
- 10.3 Ofrecer apoyo individualizado o colectivo en la fase de asesoramiento del programa ACREDITA, para el procedimiento de acreditación de competencias profesionales adquiridas mediante experiencia laboral y/o vías no formales de formación

Servicio nº 11: Programar y realizar actividades complementarias y extracurriculares, (excursiones, visitas, charlas, etc.) que faciliten la participación del alumnado y fomenten la formación en valores.

• **Compromisos:**

- 11.1 Planificar y desarrollar actividades que fomenten la formación en valores, la formación en idiomas y la adquisición de competencias básicas del alumnado.
- 11.2 Realizar al menos una actividad durante el curso académico.

Servicio nº 12: Informar y actualizar la oferta formativa del centro.

• **Compromisos:**

- 12.1 Difundir la oferta educativa en la comarca a la que el centro presta servicio enviando carteles informativos a todos los ayuntamientos de la zona al inicio de cada cuatrimestre.
- 12.2 Informar cuatrimestralmente a los IES de la zona educativa sobre la oferta formativa y los periodos de admisión del centro
- 12.3 Mantener actualizada la página web del centro y los blogs de los distintos departamentos

Servicio nº 13: Planificar y desarrollar la formación interna del personal del centro en todos aquellos aspectos relacionados con el funcionamiento y organización del mismo.

• **Compromisos:**

- 13.1 Desarrollar sesiones informativas sobre la organización y funcionamiento del centro para el profesorado que se incorpore por primera vez al mismo.
- 13.2 Informar a todo el personal del centro de las diferentes acciones formativas a las que puede acceder.
- 13.3 Facilitar la formación continua del personal del centro.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su consecución y grado de cumplimiento y que pueden consultarse en la Web Institucional en la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y en la sede electrónica www.jccm.es

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- Personalmente a la dirección del centro en el siguiente horario: Mañanas de 9:30 h. a 13:30 h. y tardes de 17:00 a 21:00 h.
- A través del modelo normalizado disponibles en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 211, de 27-10-2011).
- Por correo postal a la dirección del centro: C/ Puente, s/n. 45500 Torrijos (Toledo).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:
Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional.
Consejería de Educación Cultura y Deportes
Bulevar Río Alberche, s/n - 45071 Toledo
- En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre).
- Mediante fax: 925 770199
- Por correo electrónico a la dirección: 45005276.cea@edu.jccm.es
- A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
- Llamando al teléfono 012 si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), y 902267090 desde fuera de la Comunidad de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma, para el resto del territorio español, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación regulada en el apartado anterior, el gestor responsable contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo..

ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 10 de diciembre de 2014 de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha nº 9 de 15 de enero de 2015. Entra en vigor el día siguiente de su publicación y los compromisos que se adquieren tienen una validez de dos años desde esta fecha.



FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS.

La información más detallada sobre los servicios que ofrece el centro, los recursos y los requisitos y las formas de acceso a los mismos se podrá obtener directamente en el propio Centro de Educación de Personas Adultas Teresa Enríquez de Torrijos (Toledo):

C/ Puente, s/n. 45500 Torrijos (Toledo)

Servicio de Información del Centro

- Secretaría, con atención al público de lunes a viernes de 10:00 a 13.00 horas.
- Teléfono de secretaría: 925 762581.
- Servicio de Fax: 925 770199.
- Correo electrónico: 45005276.cea@edu.jccm.es
- Página Web: <http://edu.jccm.es/cepa.teresaenriquez/>

También puede obtener información a través de:

- Los Servicios Periféricos de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Toledo, en Avda. de Europa, 26, 45003 Toledo.
Teléfono: 925 259600. Fax: 925 259994
- Llamando al teléfono de información: 012.
- A través de la página web: <http://www.castillalamancha.es>



