

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Resolución de 10/12/2014, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se aprueba la Carta Sectorial de Servicios del Centro de Educación de Personas Adultas Teresa Enríquez de Torrijos (Toledo). [2015/214]

El Acuerdo de 24/11/2011, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011-2014, determina como uno de los compromisos y objetivos de la Administración Regional facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicios eficientes. A estos efectos, las Cartas de servicios constituyen una de las herramientas más utilizadas por la Administración para comunicar a sus usuarios los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. De esta forma, el uso de las Cartas de servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

El Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10, dispone que las cartas de Servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las cartas de servicio de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

El cumplimiento de lo anterior requiere un desarrollo más específico a través de las Cartas Sectoriales de Servicios Públicos, particularizadas para cada tipo de servicio o prestación pública, donde se establezcan normas o estándares que permitan medir la calidad del servicio que va a recibir la ciudadanía, y constituyen herramientas de mejora continua de los servicios y de adecuación de los mismos a las demandas de la ciudadanía.

La Carta de Servicios del Centro de Educación de Personas Adultas "Teresa Enríquez", de Torrijos, es un documento que informa a los ciudadanos y ciudadanas sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que se asumen en la prestación, así como en las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas en el Decreto 124/2011, de 7 de julio por el que se establece la estructura orgánica, organización de funciones y competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, y por el Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, resuelvo:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Centro de Educación de Personas Adultas "Teresa Enríquez", de Torrijos (Toledo).

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta de Servicios del Centro de Educación de Personas Adultas "Teresa Enríquez" en todas las dependencias que se estime oportuno y en Internet a través de la Página institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Cuarto. Esta resolución surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 10 de diciembre de 2014

El Consejero de Educación, Cultura y Deportes
MARCIAL MARÍN HELLÍN

Anexo

Carta Sectorial de Servicios del Centro de Educación de Personas Adultas “Teresa Enríquez” de Torrijos (Toledo).

1. Datos identificativos ¿quiénes somos?

El Centro de Educación de Personas Adultas (CEPA) Teresa Enríquez de Torrijos (Toledo) es un centro docente 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.

2. Objetivos y fines del centro.

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.

Nuestras principales metas son las siguientes:

- a. Satisfacer la demanda de educación permanente y las expectativas del alumnado actual y potencial, mediante la valoración del aprendizaje, del conocimiento y de la competencia profesional.
- b. Mejorar la prestación del servicio, promoviendo la participación de todos los sectores de la comunidad educativa.
- c. Facilitar la promoción académica y la inserción laboral de nuestro alumnado, habilitando los mecanismos de orientación y seguimiento necesario.

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.

3. 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.

4. Servicios que se ofrecen desde el Centro.

Servicio nº 1: Educación Secundaria para Personas Adultas. 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 curso siguiente.

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 Obtener un grado de satisfacción de los alumnos sobre la formación impartida (Puntuación media superior a 7 sobre 10) en el cuestionario que cumplimentan los alumnos al final de cada curso.

Servicio nº 3: Enseñanza Oficial Inglés presencial Nivel Básico. Conduce a 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 A2 se realizan en el propio centro.

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 Informática. No conducen a Título. Duración anual. Horario diurno o vespertino.

- Básica
- Internet
- 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 curso siguiente.

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 curso siguiente.

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 curso siguiente.

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 quince días 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 quince días.

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 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.

5. 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.

6. Formas de participación de los ciudadanos. 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 h a 21:00 h.

- A través del modelo normalizado disponible 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 (DOCM 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 atiende 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.

7. 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.

8. Entrada en vigor y vigencia.

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 10 de diciembre de 2014, del Consejero de Educación, Cultura y Deportes; entra en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde su entrada en vigor.

9. 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": C/ Puente, s/n. 4500 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>

Indicadores de calidad. Centro de Educación de Personas Adultas "Teresa Enríquez" de Torrijos.

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
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 obligatoria.	Difundir los contenidos mínimos para superar cada uno de los ámbitos al inicio de cada curso.	Porcentaje de cursos cuyos contenidos mínimos para su superación se han difundido antes de los 15 días naturales desde el inicio de los mismos.	Anual	Fichero de cursos o registro de difusión de contenidos mínimos exigidos	Cursos	100%
	Establecer horarios de tutorías colectivas y telemáticas antes del inicio de cada cuatrimestre.	Cuatrimestres en los que se estableció el horario de tutorías antes de su inicio.	Anual	Documentos de fijación de horarios	Horarios/Tutorías	100%
	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.	Porcentaje de alumnos que han recibido información del calendario de exámenes en la primera semana del curso en relación al total de alumnos inscritos.	Anual	Registro de alumnos y envíos realizados	Alumnos	100%
Asistencia obligatoria. -Modalidad Distancia Ordinaria. Duración cuatrimestral. Horario vespertino. Asistencia no obligatoria.	Aplicar cuestionarios para valorar la satisfacción de los alumnos con la modalidad presencial sobre la formación impartida al finalizar cada curso y hacer un informe de valoración analizando las respuestas, antes del inicio del siguiente curso.	Porcentaje de cursos de modalidad presencial en los que se han facilitado los cuestionarios de satisfacción.	Anual	Registro de cuestionarios de satisfacción entregados a los alumnos.	Cursos	90%
		Porcentaje de cursos de la modalidad presencial que tienen realizado un informe de valoración de la satisfacción de los alumnos en el plazo establecido.	Anual	Cuestionarios de satisfacción cumplimentados.	Cursos	80%

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
Servicio nº 2: Oferta Modular Formación Profesional. Estudios parciales de los programas de oficiales algunos Ciclos Formativos. Duración anual. Horario diurno. Asistencia obligatoria. - Ciclo Formativo Medio: Sistemas Microinformáticos y Redes. - Ciclo Formativo Superior: Educación Infantil.	Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso. Aplicar cuestionarios para valorar la satisfacción de los alumnos con la formación impartida al finalizar cada curso y hacer un informe del valoración analizando las respuestas, antes de inicio del siguiente curso.	Porcentaje de cursos que al iniciarse contaban con los horarios expuestos al público sobre el total de cursos realizados. Porcentaje de cursos de modalidad presencial en los que se han facilitado los cuestionarios de satisfacción. Porcentaje de cursos de la modalidad presencial que tienen realizado un informe de valoración de la satisfacción de los alumnos en el plazo establecido.	Anual Anual Anual	Documentos o memorias de los cursos Registro de cuestionarios de satisfacción entregados a los alumnos. Cuestionarios de satisfacción cumplimentados.	Cursos Cursos Cursos	100% 90% 80%

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
<p>Servicio nº 3:</p> <p>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 propio centro.</p>	<p>Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.</p> <p>Informar a los alumnos sobre los materiales educativos utilizados por la EOI de Toledo, para así poder tener continuidad en los niveles superiores.</p> <p>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.</p>	<p>Porcentaje de cursos que al iniciarse contaban con los horarios expuestos al público sobre el total de cursos realizados.</p> <p>Porcentaje de alumnos matriculados a los que se les ha informado sobre los materiales educativos.</p> <p>Porcentaje de títulos gestionados en el plazo indicado sobre el total de alumnos con derecho al mismo.</p>	<p>Anual</p> <p>Anual</p> <p>Anual</p>	<p>Documentos o memorias de los cursos</p> <p>Registro de alumnos y materiales entregados.</p> <p>Registro de alumnos y títulos gestionados.</p>	<p>Cursos</p> <p>Alumnos</p> <p>Títulos</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
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.	Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.	Porcentaje de cursos que al iniciarse contaban con los horarios expuestos al público sobre el total de cursos realizados.	Anual	Documentos o memorias de los cursos	Cursos	100%
	Realizar reuniones trimestrales presenciales con la EOI para la coordinación relativa a esta enseñanza.	Número de reuniones realizadas en cada trimestre.	Trimestral	Actas de documentación acreditativa.	Reuniones	1 al trimestre
	Informar detalladamente al alumnado sobre las fechas y horarios de las pruebas de certificación que se realizarán en la EOI.	Porcentaje de pruebas de cuya convocatoria se informa con una antelación mínima de un mes.	Anual	Registro de información facilitada	Pruebas de Certificación	100%

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
Servicio nº 5:						
<p>Cursos preparatorios para el acceso a niveles formativos. No conducen directamente a Título. Se ofrece formación destinada a los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.</p>	<p>Porcentaje de cursos que al iniciarse contaban con los horarios expuestos al público sobre el total de cursos realizados.</p>	<p>Anual</p>	<p>Documentos o memorias de los cursos</p>	<p>Cursos</p>	<p>100%</p>
<p>Proporcionar al alumnado materiales y recursos didácticos acordes a los contenidos de las diferentes pruebas.</p>	<p>Porcentaje de alumnos matriculados a los que se les ha informado sobre los materiales educativos.</p>	<p>Registro de alumnos y materiales entregados.</p>	<p>Anual</p>		<p>Alumnos</p>	<p>100%</p>
<p>Informar al alumnado de las fechas y horarios de las pruebas de las diversas convocatorias realizadas por la Administración Educativa.</p>	<p>Porcentaje de pruebas de cuya convocatoria se informa con una antelación mínima de un mes.</p>	<p>Registro de información facilitada</p>	<p>Anual</p>		<p>Pruebas convocadas</p>	<p>100%</p>

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
Servicio n° 6: Cursos Informática. No conducen a Título. Duración anual. Horario diurno o vespertino. Se imparten tres niveles: Básica, Internet y Avanzada.	Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.	Porcentaje de cursos que al iniciarse contaban con los horarios expuestos al público sobre el total de cursos realizados.	Anual	Documentos o memorias de los cursos	Horarios	100%
	Mantener operativos los equipos informáticos en hardware y software y subsanar cualquier incidencia en un plazo máximo de 24 horas.	Porcentaje de incidencias subsanadas antes de 24 horas sobre el total de incidencias producidas.	Anual	Registro de incidencias	Incidencias informáticas	100%
	Gestionar la certificación correspondiente al finalizar el curso y entrega de la misma en un plazo de 15 días desde la finalización del curso.	Porcentaje de certificados entregados en el plazo fijado sobre el total de alumnos con derecho al mismo	Anual	Registro de alumnos certificados gestionados.	Certificados	100%
	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.	Cursos en los que se han facilitado cuestionarios	Anual	Registro de cuestionarios de satisfacción entregados a los alumnos.	Cursos	90%
		Cursos con Informes de valoración de la satisfacción	Anual	Cuestionarios de satisfacción cumplimentados.	Cursos	80%

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
Servicio nº 7:						
<p>Adquisición y de refuerzo de competencias básicas (ARCB). 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.</p>	<p>Establecer horarios del grupo antes del principio de curso.</p>	<p>Porcentaje de cursos que al iniciarse contaban con los horarios expuestos al público sobre el total de cursos realizados.</p>	<p>Anual</p>	<p>Documentos o memorias de los cursos</p>	<p>Cursos</p>	<p>100%</p>
	<p>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.</p>	<p>Porcentaje de cursos en los que se han facilitado los cuestionarios de satisfacción.</p>	<p>Anual</p>	<p>Registro de cuestionarios de satisfacción entregados.</p>	<p>Cursos</p>	<p>90%</p>
		<p>Porcentaje de cursos que tienen realizado un informe de valoración de la satisfacción en el plazo establecido.</p>	<p>Anual</p>	<p>Cuestionarios de satisfacción cumplimentados</p>	<p>Cursos</p>	<p>80%</p>

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
Servicio nº 8: Castellano para extranjeros. No conduce a Título. Duración anual. Horario vespertino.	Establecer horarios de los grupos antes del comienzo del curso.	Porcentaje de cursos que al iniciarse contaban con los horarios expuestos al público sobre el total de cursos realizados.	Anual	Documentos o memorias de los cursos	Cursos	100%
	Expedir los certificados en un plazo de 72 horas desde que sean solicitados.	Porcentaje de certificados expedidos en el plazo fijado sobre el total certificados solicitados.	Anual	Registro de alumnos certificados y gestionados.	Certificados	100%
	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.	Porcentaje de cursos en los que se han facilitado los cuestionarios de satisfacción.	Anual	Registro de cuestionarios de satisfacción entregados a los alumnos.	Cursos	90%
		Porcentaje de cursos que tienen realizado un informe de valoración de la satisfacción de los alumnos en el plazo establecido.	Anual	Cuestionarios de satisfacción cumplimentados	Cursos	80%

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
<p>Servicio nº 9:</p> <p>Aula Mentor. Cursos a distancia 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.</p>	<p>Mantenimiento operativo del aula y subsanación de incidencias en un plazo máximo de 24 horas.</p>	<p>Porcentaje de incidencias subsanadas antes de 24 horas sobre el total de incidencias producidas.</p>	<p>Anual</p>	<p>Registro de incidencias y subsanaciones</p>	<p>Incidencias</p>	<p>100%</p>
	<p>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.</p>	<p>Nº de difusiones de novedades realizadas en cada cuatrimestre.</p>	<p>Anual</p>	<p>Registro de difusiones de novedades realizadas</p>	<p>Novedades en formación</p>	<p>1 al cuatrimestre</p>
	<p>Convocar la realización de los exámenes presenciales con una antelación mínima de un mes.</p>	<p>Porcentaje de exámenes que se han convocado con la antelación mínima establecida.</p>	<p>Anual</p>	<p>Registro de convocatorias</p>	<p>Exámenes</p>	<p>100%</p>

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
Servicio nº 10:						
Prestar orientación académica, personal y profesional al alumnado del centro.	Desarrollar al menos una sesión grupal presencial y cuatrimestral de orientación académica y profesional, adecuada a las necesidades del alumnado.	Nº de reuniones realizadas en cada cuatrimestre	Anual	Registro de alumnos y Convocatorias o citaciones de las reuniones.	Reuniones grupales	1 al cuatrimestre
	Ofrecer orientación personal en el proceso de matrícula del alumno que lo solicita	Porcentaje de personas a las que se les ha ofrecido orientación sobre el total de las que la han solicitado.	Anual	Registro de personas atendidas	Personas atendidas	100%
	Ofrecer apoyo individualizado o colectivo en la fase de asesoramiento del programa ACREDITA.	Porcentaje de personas que han recibido asesoramiento sobre el total de las que los han solicitado.	Anual	Registro de personas atendidas	Personas atendidas	200%
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.	Planificar y desarrollar actividades que fomenten la formación en valores, la formación en idiomas y la adquisición de competencias básicas del alumnado.	Existencia de programación de actividades (Si / No)	Anual	Programa de Actividades	Programa de actividades	Si
	Realizar al menos una actividad durante el curso académico.	Nº de actividades realizadas	Anual	Acreditación de las actividades.	Actividades	1 cada curso

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
<p>Servicio nº 12:</p> <p>Informar y actualizar la oferta formativa del centro.</p>	<p>Difundir la oferta educativa en la comarca a la que el centro presta servicio, enviando carteles informativos a todos los ayuntamientos y universidades populares de la zona al inicio de cada cuatrimestre.</p>	<p>Número de campañas de difusión que se han realizado en cada cuatrimestre.</p>	<p>Anual</p>	<p>Memorias de las campañas de difusión.</p>	<p>Campañas</p>	<p>Una al cuatrimestre</p>
	<p>Informar cuatrimestralmente a los IES de la zona educativa sobre la oferta formativa y los periodos de admisión del centro.</p>	<p>Nº de envíos de información a los IES que se ha realizado en cada cuatrimestre.</p>	<p>Anual</p>	<p>Memorias de las campañas de difusión.</p>	<p>Envíos de información</p>	<p>Una al cuatrimestre</p>
	<p>Mantener actualizada la página web del centro y los blogs de los distintos departamentos.</p>	<p>Porcentaje de contenidos actualizados sobre las variaciones producidas.</p>	<p>Anual</p>	<p>Registro de actualizaciones</p>	<p>Contenidos</p>	<p>100%</p>

Servicio	Compromiso	Indicador	Frecuencia de seguimiento	Método de obtención	Unidad de medida	Valor estándar
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.	Desarrollar sesiones informativas sobre la organización y funcionamiento del centro para el profesorado que se incorpore por primera vez al mismo.	Porcentaje de sesiones informativas sobre las nuevas incorporaciones del profesorado	Anual	Memorias de Actividades	Sesiones informativas	100%
	Informar a todo el personal del centro de las diferentes acciones formativas a las que puede acceder.	Publicación de las acciones formativas (Si /No)	Anual	Registro de información facilitada	Información de acciones formativas	Si
	Facilitar la formación continua del personal del centro.	Porcentaje de profesores que realizan formación continua anualmente.	Anual	Registro del profesorado	Profesores	30%