

### 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 Montes Norte de Piedrabuena (Ciudad Real). [2015/215]**

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 "Montes Norte", de Piedrabuena, 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 "Montes Norte", de Piedrabuena (Ciudad Real).

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 "Montes Norte" 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

## Datos Identificativos ¿Quiénes somos?

El Centro de Educación de Personas Adultas “Montes Norte” pertenece a la red de centros docentes no universitarios de Castilla-La Mancha.

Es un centro público que depende orgánicamente de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

Está formado por un centro cabecera (CEPA) que se ubica en Piedrabuena y tres aulas (AEPA) en Alcolea de Calatrava, Porzuna y El Robledo, con un ámbito de actuación definido por la orden de 04/03/2014 de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se publican las plantillas orgánicas de los Centros y Aulas de Educación de Personas Adultas dependientes de la misma y dando servicio a las siguientes localidades: Piedrabuena, Alcolea, Porzuna, El Robledo, Puebla de Don Rodrigo, Retuerta del Bullaque, Alcoba, El Torno, Anchuras, Arroba, Fontana-rejo, Horcajo, Luciana, Navalpino, Navas de Estena y Mancomunidad Guadiana.

## 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, integración en la sociedad y que sean capaces de alcanzar niveles adecuados de competencias personales y profesionales, así como de acceder con éxito a la Universidad, al mundo laboral o crear su propia empresa.

Los servicios que se ofrecen van dirigidos a los ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años o mayores de 16 años con un contrato de trabajo, así como a deportistas de alto rendimiento, y tiene como objetivo facilitar el acceso de la ciudadanía a la educación.

Nuestros objetivos principales son los siguientes:

1. Satisfacer la demanda educativa del alumnado actual y potencial, potenciando el valor del aprendizaje a lo largo de la vida y el conocimiento multidisciplinar.
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.

Mediante esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer las actividades y servicios que ofrece el Centro de Educación de Personas Adultas “Montes Norte”, 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.
- 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.

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 y Compromisos de calidad que se asumen en el Centro.

Servicio nº 1: Educación Secundaria para Personas Adultas (Espad). Modalidad a distancia. Con esta modalidad, la asistencia a clase no es obligatoria. Se recomienda la asistencia a las tutorías colectivas y hacer uso de las tutorías individuales telemáticas (teléfono y correo electrónico).

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 y telemáticas 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.

Servicio nº 2: Curso de preparación para la prueba de Acceso a la Universidad para mayores de 25 y 45 años. Ayuda para superar las pruebas comunes y cuatro itinerarios de modalidad.

Compromisos:

- 2.1 Mantener contacto trimestral con la Universidad de Castilla – La Mancha, a través de correo electrónico, para informar al alumnado de las novedades de cada convocatoria.
- 2.2 Proporcionar a los alumnos matriculados al inicio del curso un temario acorde a los contenidos de las pruebas. El temario está elaborado por especialistas de cada materia y es revisado todos los años.

Servicio nº 3: Inglés Nivel Básico. Escuela Oficial de Idiomas (EOI). 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 nuestro centro.

Compromisos:

- 3.1 Informar a los alumnos sobre los materiales educativos utilizados por la EOI de Ciudad Real, para así poder tener continuidad en los niveles superiores.
- 3.2 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: Curso de preparación para la prueba libre de Bachillerato. Orientado a personas mayores de 20 años que tengan el graduado en ESO.

Compromiso:

- 4.1 Mantener las programaciones didácticas actualizadas anualmente. Difundir los contenidos mínimos para superar cada una de las pruebas al inicio de cada curso.

Servicio nº 5: Cursos de iniciación a la informática. Cursos presenciales para grupos reducidos de 12 personas.

Compromisos:

- 5.1 Mantener operativos los equipos informáticos en hardware y software y subsanar cualquier incidencia en un plazo máximo de 24 horas.
- 5.2 Proporcionar el uso de un ordenador con conexión a Internet para cada alumno.
- 5.3 Realizar las gestiones que corresponden al centro para la emisión de los certificados de los cursos en un periodo máximo de un mes desde la finalización de los mismos.

Servicio nº 6: Curso preparatorio para superar las Pruebas Libres de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (PLGESO). Curso para obtener directamente el Graduado en ESO.

Compromisos:

- 6.1 Difundir los contenidos mínimos para superar cada una de las pruebas al inicio de cada curso.

6.2 Informar a los alumnos sobre el lugar y plazo de presentación a las pruebas para obtener la certificación correspondiente, dentro de los diez días hábiles siguientes a la publicación de la convocatoria.

Servicio nº 7: Adquisición y Refuerzo de Competencias Básicas (ARCB). Se articula en dos niveles:

- ARCB I: adquisición de las destrezas básicas de lecto-escritura y cálculo.
- ARCB II: consolidación de las destrezas y competencias básicas, orientado al acceso a la educación secundaria para personas adultas.

Compromisos:

7.1 Establecer horarios 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: Inglés de Iniciación. Está pensado para alumnos sin ningún conocimiento previo de inglés o con unos conocimientos muy básicos y tiene como objetivo proporcionar el vocabulario y las estructuras básicas para poder desenvolverse en inglés en situaciones cotidianas y de la vida diaria.

Compromisos:

8.1 Establecer horarios antes del principio de curso.

8.2 Proporcionar herramientas básicas de comunicación en lengua inglesa.

Servicio nº 9: Cursos del Aula Mentor. Sistema de formación abierto que se desarrolla por medio de una plataforma de aprendizaje alojada en 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 a seguir.

Compromisos:

9.1 Mantenimiento operativo del aula y subsanación de incidencias en un plazo máximo de 24 horas.

9.2 Difusión de las novedades en formación a distancia en el plazo máximo de un mes desde que se producen, durante todo el año, excepto en agosto.

Servicio nº 10: Orientación. Desarrollar sesiones de orientación con los alumnos y talleres de búsqueda activa de empleo.

Compromisos:

10.1 Mantener cada cuatrimestre una reunión con los alumnos para informarles de aspectos relacionados con la orientación académica y profesional.

10.2 Ofrecer información pública sobre la oferta educativa y plazos de admisión en Castilla-La Mancha a través de la página web del centro.

Servicio nº 11: Participación en proyectos europeos dentro del marco Erasmus +, para fomentar el uso del inglés y de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en el aula, así como conocer la realidad educativa de países de nuestro entorno.

Compromiso:

11.1 Desarrollar, al menos cada dos años, un proyecto de participación en actividades PAP (Programas de Aprendizaje Permanente) de ámbito europeo.

Servicio nº 12: Desarrollo de actividades extracurriculares. Viajes educativos dentro del programa europeo Erasmus+.

Compromiso:

12.1 Realizar al menos una salida cultural de un día durante el curso.

Servicio nº 13: Despliegue de la oferta educativa. Informar periódicamente de la oferta educativa.

Compromisos:

- 13.1 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.
- 13.2 Mantener actualizada la página web del centro y los blogs de los distintos departamentos.
- 13.3 Envío de mensajes a móviles de antiguos alumnos informando sobre la oferta educativa.

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](http://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 (DOCM nº 211, de 27-10-2011).
- Por correo postal a la dirección del centro: C/ Ruperto Villaverde, 4813100 - Piedrabuena (Ciudad Real).
- 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: 926762261
- Por correo electrónico a la dirección: [13009582.cepa@edu.jccm.es](mailto:13009582.cepa@edu.jccm.es)
- A través del formulario electrónico de la sede [www.jccm.es](http://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.

Formas de acceso a los servicios:

La información más detallada sobre los servicios que ofrece el centro, los recursos y los requisitos y formas de acceso se podrá obtener en directamente en el propio Centro de Educación de Adultos Montes Norte:

C/ Ruperto Villaverde, 48. 1310-Piedrabuena (Ciudad Real)

Servicio de Información del centro:

– Secretaría, con atención al público de

lunes a viernes de 10:00 a 13.00 horas.

– Teléfono de secretaría: 926778803.

– Servicio de Fax: 926762261.

– Correo electrónico: 13009582.cepa@edu.jccm.es

– Página Web: <http://www.cepamontesnorte.com>

En las tres aulas dependientes del centro:

AEPA de Alcolea: C/ Escuelas.....Tel: 926772127

AEPA de Porzuna: Avda. Río Bullaque...Tel: 926780416

AEPA•de El Robledo: Ctra. Toledo.....Tel. 926785264

También puede obtener información a través de:

Los Servicios Periféricos de la Consejería de Educación Cultura y Deportes de Ciudad Real, en Avda. Alarcos, 21. 13071 Ciudad Real. Teléfono(s): 926 27 91 24 - 926 27 90 71 - 926 27 90 72 - 926 27 91 81 - 926 27 91 82. Fax: 926 21 07 91

– Llamando al teléfono de información: 012.

– A través de la página web: <http://www.castillalamancha.es>

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.

Indicadores de Calidad: Carta de Servicios del CEPA "Montes Norte"

| Servicio   | Compromiso  | Indicador  | Frecuencia de seguimiento | Método de obtención  | Unidad de medida                        | Valor estándar |
|--|---|--|---------------------------|--|---|----------------|
| <p>Servicio N° 1:</p> <p>Educación Secundaria para Personas Adultas modalidad a distancia (ESPAD). Con esta modalidad, la asistencia a clase no es obligatoria. Se recomienda la asistencia a las tutorías colectivas y hacer uso de las tutorías telemáticas (teléfono y correo electrónico).</p> | <p>Difundir los contenidos mínimos para superar cada uno de los ámbitos al inicio de cada curso.</p>  | <p>Porcentaje de cursos cuyos contenidos mínimos para su superación se han difundido antes de los 15 días naturales desde el inicio de los mismos.</p>         | <p>Anual</p>              | <p>Fichero de cursos o registro de difusión de contenidos mínimos exigidos</p> | <p>Contenidos mínimos de los cursos</p> | <p>100%</p>    |
|  | <p>Establecer horarios de tutorías colectivas y telemáticas antes del inicio de cada cuatrimestre.</p>  | <p>Cuatrimestres en los que se estableció el horario de tutorías antes de su inicio.</p>   | <p>Anual</p>              | <p>Documentos de fijación de horarios</p>                                      | <p>Horarios/Tutorías</p>                | <p>100%</p>    |
|  | <p>Fijar calendario de exámenes la primera semana del curso y comunicárselo a cada alumno matriculado para que todos los alumnos puedan hacerse una correcta composición de tiempo y lugar.</p> | <p>Porcentaje de alumnos que han recibido información del calendario de exámenes en la primera semana del curso en relación al total de alumnos inscritos.</p> | <p>Anual</p>              | <p>Registro de alumnos y envíos realizados</p>                                 | <p>Alumnos</p>                          | <p>100%</p>    |

| Servicio   | Compromiso   | Indicador  | Frecuencia de seguimiento | Método de obtención                          | Unidad de medida | Valor estándar |
|--|--|--|---------------------------|--|------------------|----------------|
| <b>Servicio N° 2:</b>  |  |  |                           |  |                  |                |
| Curso de preparación para la prueba de Acceso a la Universidad para mayores de 25 y 45 años. Ayuda para superar las pruebas comunes y cuatro itinerarios de modalidad.   | Mantener contacto trimestral con la Universidad de Castilla – La Mancha, a través de correo electrónico, para informar al alumnado de las novedades de cada convocatoria.                                  | Nº de contactos al trimestre.  | Anual                     | Convocatorias y/o actas de las reuniones.    | Contactos        | 1 al trimestre |
|  | Proporcionar a los alumnos matriculados, al inicio del curso, un temario acorde a los contenidos de las pruebas. El temario está elaborado por especialistas de cada materia y es revisado todos los años. | Porcentaje de alumnos matriculados a los que se les ha proporcionado un temario actualizado al inicio del curso. | Anual                     | Registro de alumnos y Temarios facilitados.  | Alumnos          | 100%           |
| <b>Servicio N° 3:</b>  |  |  |                           |  |                  |                |
| Inglés Nivel Básico (Escuela Oficial de Idiomas). 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 nuestro centro. | Informar a los alumnos sobre los materiales educativos utilizados por la E.O.I. de Ciudad Real para así poder tener continuidad en los niveles superiores..  | Porcentaje de alumnos matriculados a los que se les ha informado sobre los materiales educativos.                | Anual                     | Registro de alumnos y materiales entregados. | Alumnos          | 100%           |

| Servicio  | Compromiso  | Indicador  | Frecuencia de seguimiento | Método de obtención                        | Unidad de medida         | Valor estándar |
|---|---|--|---------------------------|--|--------------------------|----------------|
|   | Tramitación del título oficial. Realizar las gestiones que corresponden al centro ante la E.O.I. en un periodo máximo de un mes desde que los alumnos aprueban el último curso. | Porcentaje de títulos gestionados en el plazo indicado sobre el total de alumnos con derecho al mismo. | Anual                     | Registro de alumnos y títulos gestionados. | Títulos                  | 100%           |
| Servicio N°4:   |   |  |                           |  |                          |                |
| Curso de preparación para la prueba libre de Bachillerato. Orientado a personas mayores de 20 años que tengan el graduado en ESO. | Mantener las programaciones didácticas actualizadas anualmente. Difundir los contenidos mínimos para superar cada una de las pruebas al inicio de cada curso.                   | Porcentaje de contenidos mínimos difundidos en el primer mes de cada curso.                            | Anual                     | Registro de programaciones didácticas      | Contenidos mínimos       | 100%           |
| Servicio N°5:   |   |  |                           |  |                          |                |
| Cursos de iniciación a la informática. Cursos presenciales para grupos reducidos de 12 personas.                                  | Mantener operativos los equipos informáticos en hardware y software y subsanación de incidencias 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%           |

| Servicio  | Compromiso   | Indicador  | Frecuencia de seguimiento | Método de obtención  | Unidad de medida    | Valor estándar |
|---|--|--|---------------------------|--|---------------------|----------------|
| <p>Cursos de iniciación a la informática.<br/>Cursos presenciales para grupos reducidos de 12 personas.</p> | <p>Proporcionar el uso de un ordenador con conexión a Internet para cada alumno.</p>   | <p>Porcentaje de alumnos con ordenador y conexión a internet, sobre el total de alumnos inscritos.</p>   | <p>Anual</p>              | <p>Registro de alumnos con ordenador y conexión a internet</p>             | <p>Alumnos</p>      | <p>100%</p>    |
|   | <p>Realizar las gestiones correspondientes al centro para la emisión de los certificados de los cursos correspondiente en un periodo máximo de un mes desde la finalización del curso.</p>                                   | <p>Porcentaje de certificados gestionados en el plazo fijado sobre el total de alumnos con derecho al mismo</p>  | <p>Anual</p>              | <p>Registro de alumnos y certificados gestionados.</p>                     | <p>Certificados</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 de inicio del siguiente curso.</p> | <p>Porcentaje de cursos de modalidad presencial en los que se han facilitado los cuestionarios de satisfacción.</p>  | <p>Anual</p>              | <p>Registro de cuestionarios de satisfacción entregados a los alumnos.</p> | <p>Cursos</p>       | <p>90%</p>     |
|   |  | <p>Porcentaje de cursos de la modalidad presencial que tienen realizado un informe de valoración de la satisfacción de los alumnos 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 |
|---|--|--|---------------------------|--|------------------|----------------|
| <b>Servicio N° 6:</b>   |  |  |                           |  |                  |                |
| Curso preparatorio para superar las Pruebas Libres de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (PLGESO). Curso para obtener directamente el Graduado en ESO.  | Difundir los contenidos mínimos para superar cada una de las pruebas, al inicio de cada curso.   | Porcentaje de contenidos difundidos en el primer mes de cada curso.  | Anual                     | Registro de alumnos y envíos de información realizados | Alumnos          | 100%           |
|   | Informar a los alumnos sobre el lugar y plazo de presentación a las pruebas para obtener la certificación correspondiente, dentro de los diez días hábiles siguientes a la publicación de la convocatoria. | Porcentaje de alumnos que han recibido información del calendario de exámenes en el plazo establecido sobre el total de alumnos inscritos. | Anual                     | Registro de alumnos y envíos de información realizados | Alumnos          | 100%           |
| <b>Servicio N° 7:</b>   |  |  |                           |  |                  |                |
| Adquisición y refuerzo de competencias básicas (ARCB), que se articulan en dos niveles:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• ARCB I: adquisición de las destrezas básicas de lecto-escritura y cálculo.</li> <li>• ARCB II: consolidación de las destrezas y competencias básicas, orientado al acceso a la educación secundaria para personas adultas.</li> </ul> | Establecer horarios antes del principio de curso y exposición pública de los mismos, al menos, desde el primer día del inicio del mismo.   | 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%           |

| Servicio  | Compromiso  | Indicador  | Frecuencia de seguimiento | Método de obtención   | Unidad de medida | Valor estándar |
|---|---|--|---------------------------|---|------------------|----------------|
| Adquisición y refuerzo de competencias básicas (ARCB), que se articulan en dos niveles:<br>• ARCB I: adquisición de las destrezas básicas de lecto-escritura y cálculo.<br>• ARCB II : consolidación de las destrezas y competencias básicas, orientado al acceso a la educación secundaria para personas adultas | 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 de 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 Nº 8:  |   |  |                           |   |                  |                |
| Inglés de iniciación. Está pensado para alumnos sin ningún conocimiento previo de inglés o con unos conocimientos muy básicos y tiene como objetivo proporcionar el vocabulario y las estructuras básicas para poder desenvolverse en inglés en situaciones cotidianas y de la vida diaria.                       | Establecer horarios antes del principio de curso y exposición pública de los mismos, al menos, desde el primer día de su inicio.<br><br>Proporcionar herramientas básicas de comunicación en lengua inglesa           | 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%           |
|   |   | Porcentaje de alumnos aprobados en la adquisición de herramientas básicas de comunicación en lengua ingles sobre el total de alumnos inscritos           | Anual                     | Registro de calificaciones de los alumnos                           | alumnos          | 80%            |

| Servicio  | Compromiso   | Indicador   | Frecuencia de seguimiento | Método de obtención                                   | Unidad de medida              | Valor estándar           |
|---|--|---|---------------------------|---|-------------------------------|--------------------------|
| <p>Servicio N° 9:</p> <p>Cursos del Aula Mentor. Sistema de formación abierto que se desarrolla por medio de una plataforma de aprendizaje alojada en 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 a seguir.</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 novedades en formación a distancia en el plazo máximo de un mes desde que se producen, durante todo el año, excepto en agosto</p> | <p>N° 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> |

| Servicio   | Compromiso   | Indicador   | Frecuencia de seguimiento | Método de obtención  | Unidad de medida                    | Valor estándar    |
|--|--|---|---------------------------|--|-------------------------------------|-------------------|
| Servicio Nº 10:<br><br>Orientación. Desarrollar sesiones de orientación con los alumnos del Nivel II (3º y 4º ESPAD) y talleres de búsqueda activa de empleo.  | Mantener cada cuatrimestre una reunión con los alumnos para informarles de aspectos relacionados con la orientación académica y profesional. | Nº de reuniones celebradas en cada cuatrimestre                 | Anual                     | Registro de alumnos y convocatorias o citaciones de las reuniones. | Reuniones                           | 1 al cuatrimestre |
|  | Ofrecer información pública sobre la oferta educativa y plazos de admisión en Castilla-La Mancha a través de la página web del centro.       | Publicación de la oferta educativa en la web del centro (Si/No) | Anual                     | Web del centro   | Información de la oferta educativas | Si                |
| Servicio Nº 11:<br><br>Participación en proyectos europeos dentro del marco Erasmus +, para fomentar el uso del inglés y de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en el aula, así como conocer la realidad educativa de países de nuestro entorno. | Desarrollar al menos un proyecto cada dos años, de participación en actividades PAP (Programas de Aprendizaje Permanente) de ámbito europeo. | Nº de Proyectos realizados                                      | Bianual                   | Memoria de los Proyectos   | Proyectos                           | 1 cada 2 años     |

| Servicio   | Compromiso   | Indicador   | Frecuencia de seguimiento | Método de obtención                   | Unidad de medida   | Valor estándar    |
|--|--|---|---------------------------|---------------------------------------|--------------------|-------------------|
| Servicio Nº 12:  |  |   |                           |                                       |                    |                   |
| Desarrollo de actividades extracurriculares. Viajes educativos dentro del programa europeo Erasmus+. | Realizar al menos una salida cultural durante el curso.  | Nº de salidas culturales realizadas   | Anual                     | Acreditación de los viajes.           | Salidas culturales | 1 cada curso      |
| Servicio Nº 13:  |  |   |                           |                                       |                    |                   |
| Despliegue de la oferta educativa. Informar periódicamente de la oferta educativa.                   | 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. | Campañas de difusión de la oferta formativa que se han realizado al cuatrimestre. | Anual                     | Memorias de las campañas de difusión. | Campañas           | 1 al cuatrimestre |
|  | Mantener actualizada la página web del centro y los blogs de los distintos departamentos.  | Porcentaje de contenidos actualizados sobre las variaciones producidas.           | Anual                     | Registro de actualizaciones           | Contenidos         | 100%              |
|  | Envío de comunicaciones y mensajes (a móviles o correos electrónicos) a antiguos alumnos informando sobre la oferta educativa.   | Porcentaje de mensajes enviados sobre la población destinataria                   | Anual                     | Registro de comunicaciones enviadas   | Mensajes           | 100%              |