

## CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL

### ORDEN PAT/1390/2006, de 22 de agosto, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros de Educación de Personas Adultas.

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, establece en su artículo 6.º, 3 que la Orden de aprobación de cada Carta de Servicios se hará pública mediante la inserción en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de un extracto del contenido de la misma.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

#### DISPONGO:

##### Primero.

1.– Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros de Educación de Personas Adultas, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.– El Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos de la Consejería de Educación, podrá autorizar a aquellos Centros de Educación de Personas Adultas que lo soliciten, a desarrollar los contenidos de esta Carta de Servicios en Catálogos de Servicios y Compromisos de Calidad.

3.– Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano. Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en los Centros de Educación de Personas Adultas, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

*Segundo.*– La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 22 de agosto de 2006.

*El Consejero,*

Fdo.: ALFONSO FERNÁNDEZ MAÑUECO

#### ANEXO

##### I.– FUNCIONES.

Los Centros de Educación de Personas Adultas son instituciones cuya titularidad corresponde a la Junta de Castilla y León, su objetivo es responder a las necesidades educativas de las personas adultas de forma que puedan adquirir, actualizar, completar y ampliar sus conocimientos y aptitudes para su desarrollo individual y colectivo, educando sobre la base de la igualdad de oportunidades y posibilitando su preparación personal y profesional para participar en la sociedad.

Para ello se fijan las siguientes metas a alcanzar: «erradicar el analfabetismo, garantizar una educación básica que permita el acceso a otros niveles del sistema educativo, posibilitar el desarrollo personal, la participación y el fomento de los derechos y responsabilidades de las personas adultas y dar respuesta a las necesidades específicas del mundo rural».

##### II.– SERVICIOS QUE PODRÁN PRESTAR LOS CENTROS.

*Educativos: enseñanza gratuita de:*

1.– Área de educación orientada al acceso a otros niveles del sistema educativo.

- Enseñanza Básica (Nivel I o nivel de iniciación. Nivel II o de conocimientos básicos. Nivel III o nivel de educación secundaria para personas adultas).

- Programas formativos destinados a la preparación de las pruebas libres para la obtención de los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y Bachiller.
- Programas para la preparación de las pruebas de acceso a ciclos formativos de grado medio, grado superior y el acceso a la Universidad.

2.– Área de formación orientada al desarrollo profesional.

- Enseñanzas técnico-profesionales en Aulas Taller autorizadas.
- Talleres de iniciación profesional.
- Preparación de las pruebas para la obtención de título de Técnico y Técnico Superior de Formación Profesional Específica.
- Programas vinculados al aprendizaje de idiomas y al dominio de las tecnologías de la Información, en las modalidades presencial y a distancia, orientados a mejorar las posibilidades de acceso al empleo de las personas adultas.
- Programas de Garantía Social.

3.– Área de formación para el desarrollo personal y social.

- Programas dirigidos a fomentar la participación de las personas adultas en la vida social, cultural, política y económica, la dimensión europea, el desarrollo de valores cívicos y democráticos, la igualdad de oportunidades, la integración de las personas adultas inmigrantes, el fomento de la salud y el conocimiento del patrimonio cultural y natural de la Comunidad.

##### *Servicios básicos:*

- 1.– Información al usuario adulto sobre la oferta educativa del centro, servicios y actividades que presta el Centro, y a su situación académica y personal.
- 2.– Enseñanza individualizada y adaptada a las necesidades del alumnado y a su propio ritmo de aprendizaje.
- 3.– Modalidades de enseñanza y horarios diversificados adaptados a las necesidades de los usuarios, para favorecer la conciliación familiar y profesional.
- 4.– Propuesta de expedición de títulos académicos.
- 5.– Acceso a Internet y biblioteca del centro.
- 6.– Departamento de Orientación Académica y Profesional (en algunos centros de educación de personas adultas que impartan el Nivel III completo).

##### *Servicios complementarios:*

*Además los centros podrán contar con:*

- 7.– Participación en Programas Europeos (Grundtvig).
- 8.– Especial atención a las dificultades de aprendizaje del alumnado adulto inmigrante.
- 9.– Actividades complementarias, visitas y viajes culturales.
- 10.– Aula Mentor.
- 11.– Instalaciones funcionales, variadas y polivalentes.

##### III.– DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

- 1.– Libre elección de centro.
- 2.– Una educación adecuada a sus necesidades y expectativas y con las máximas garantías de calidad basada en el principio de la educación permanente.
- 3.– Información sobre su proceso de aprendizaje, como base para su realización personal, social y profesional.
- 4.– Recibir la ayuda y apoyo necesario para compensar carencias y desventajas.
- 5.– Participación en el funcionamiento y la vida del centro educativo.
- 6.– Ser oído en aquellas decisiones que le afecten académicamente.
- 7.– Asociarse y formar federaciones y confederaciones.
- 8.– Presentar quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:
  - Personalmente, ante los órganos competentes del centro (tutoría, jefatura de estudios, dirección).
  - Buzón de sugerencias del Centro.
  - Escritos dirigidos al Director del Centro.

- Dirección Provincial de Educación (Área de Inspección Educativa).
- A través del Libro de Sugerencias y Quejas que está disponible en las unidades de información y atención al ciudadano, rellenando la hoja correspondiente.
- Mediante escrito dirigido al órgano afectado, presentado para su registro, enviado a través de telefax a los números oficiales establecidos o depositado en los buzones de sugerencias y quejas de las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
- Llamando al teléfono 012 de información administrativa y atención al ciudadano.
- En el buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León. [www.jcyl.es/buzonsugerencias](http://www.jcyl.es/buzonsugerencias).

#### IV.- COMPROMISOS DE CALIDAD.

*Los niveles de calidad que se pretendan alcanzar en relación con los servicios que prestan los centros quedan reflejados en los siguientes compromisos:*

- 1.- Promover la mejora continua en el centro mediante procesos de autoevaluación con la finalidad de implantar experiencias de calidad.
- 2.- Incrementar la participación de los usuarios mediante:
  - La colaboración de los alumnos en la organización y gestión del centro.
  - Formulación de quejas y sugerencias.
  - Encuestas de evaluación del servicio prestado.
- 3.- Potenciar las destrezas de tratamiento de la información y la comunicación, fomentando el conocimiento y utilización de las nuevas tecnologías.
- 4.- Incrementar la comunicación y colaboración con los Ayuntamientos, empresas e instituciones educativas, sociales y culturales de la zona.
- 5.- Promover el conocimiento de nuestra realidad regional, estatal y de la Unión Europea.
- 6.- Proporcionar al alumnado adulto información frecuente sobre su proceso de aprendizaje.
- 7.- Asesorar a los alumnos en los ámbitos académico, personal y profesional para facilitar su inserción en la vida laboral y social.
- 8.- Potenciar un buen clima de convivencia, colaboración y participación entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- 9.- Asegurar la funcionalidad de los aprendizajes, partiendo del conocimiento previo del alumnado adulto y facilitando la construcción de aprendizajes significativos a fin de desarrollar la capacidad de aprender por sí mismos.
- 10.- Atender las peculiaridades de cada alumno de acuerdo con su ritmo y estilo concreto de aprendizaje.

#### V.- INDICADORES DE CALIDAD.

*A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad:*

- 1.- Resultados obtenidos en los centros que desarrollan experiencias de calidad.
- 2.- Número de colaboraciones, encuestas, quejas y sugerencias recibidas y tratamiento realizado.
- 3.- Porcentaje de enseñanzas y actividades sobre el total del centro que incorporan y fomentan el uso de las nuevas tecnologías.
- 4.- Número de actuaciones de colaboración del centro con el resto de instituciones de su ámbito.
- 5.- Número de actividades y actuaciones realizadas en relación con el conocimiento de nuestra realidad regional, estatal y europea.
- 6.- Número de entrevistas tutor-alumno.
- 7.- Grado de satisfacción en el asesoramiento y trato recibido.
- 8.- Número de conflictos acaecidos y resueltos satisfactoriamente.

- 9.- Porcentaje de alumnado con resultados académicos positivos.
- 10.- Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje que recibe.

#### VI.- PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

*Los usuarios de los servicios de los Centros de Educación de Personas Adultas podrá participar mediante:*

- 1.- Entrevistas personales con tutores y profesores.
- 2.- Escritos remitidos a la dirección del centro.
- 3.- Actividades formativas y culturales.
- 4.- Reuniones de grupo.
- 5.- Órganos Colegiados del centro.
- 6.- Formulación de quejas y sugerencias.
- 7.- Encuestas y entrevistas de evaluación y de satisfacción de usuarios.

#### VII.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

*Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.*

Monasterio Ntra. Sra. de Prado.

Autovía Puente Colgante s/n.- Valladolid.

Teléfono: 983 411 518.

Fax: 983 412 770.

Portal de Educación: <http://www.educa.jcyl.es>

#### **ORDEN PAT/1391/2006, de 22 de agosto, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros de Enseñanzas de Idiomas y Enseñanzas Artísticas.**

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, establece en su artículo 6.º, 3 que la Orden de aprobación de cada Carta de Servicios se hará pública mediante la inserción en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de un extracto del contenido de la misma.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

#### **DISPONGO:**

*Primero.*

1.- Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros de Enseñanza de Idiomas y Enseñanzas Artísticas, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- El Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos de la Consejería de Educación, podrá autorizar a aquellos Centros de Enseñanzas de Idiomas y Enseñanzas Artísticas que lo soliciten, a desarrollar los contenidos de esta Carta de Servicios en Catálogos de Servicios y Compromisos de Calidad.

3.- Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano. Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en los Centros de Enseñanzas de Idiomas y Enseñanzas Artísticas, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

*Segundo.*- La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 22 de agosto de 2006.

*El Consejero,*

Fdo.: ALFONSO FERNÁNDEZ MAÑUECO