

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.

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