

ANEXO IV. CUADRO TIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE COMPROMISOS / INDICADORES

Carta de servicios a desarrollar: **Carta de Servicios de los Centros de Educación Permanente de Adultos**

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	MÉTODO DE OBTENCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ESTÁNDAR
Servicio N° 1:						
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).	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	Fihero de cursos o registro de difusión de contenidos mínimos exigidos	Contenidos mínimos de los cursos	100%
	Establecer horarios de tutorías colectivas y telemáticas antes del inicio de cada cuatrimestre.	Cuatrimestres en los que se estableció el horario de tutorias antes de su inicio.	Anual	Documentos de fijación de horarios	Horarios/Tutorias	100%
	Fijar calendario de exámenes la primera semana del curso y comunicarselo a los alumnos matriculados para que todos los alumnos 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%

Servicio Nº 2:						
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Nº de contactos al trimestre.</p>	<p>Anual</p>	<p>Convocatorias y/o actas de las reuniones.</p>	<p>Contactos</p>	<p>1 al trimestre</p>
	<p>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.</p>	<p>Porcentaje de alumnos matriculados a los que se les ha proporcionado un temario actualizado al inicio del curso.</p>	<p>Anual</p>	<p>Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.</p>	<p>Alumnos</p>	<p>100%</p>
Servicio Nº 3:						
<p>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.</p>	<p>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..</p>	<p>Porcentaje de alumnos matriculados a los que se les ha informado sobre los materiales educativos.</p>	<p>Anual</p>	<p>Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.</p>	<p>Alumnos</p>	<p>100%</p>
	<p>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.</p>	<p>Porcentaje de títulos gestionados en el plazo indicado sobre el total de alumnos con derecho al mismo.</p>	<p>Anual</p>	<p>Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.</p>	<p>Títulos</p>	<p>100%</p>

Servicio N°4:							
Curso de preparación para la prueba libre de Bachillerato . Orientado a personas mayores de 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	Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.	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	Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.	Incidencias informáticas	100%
Proporcionar el uso de un ordenador con conexión a Internet para cada alumno.		Porcentaje de alumnos con ordenador y conexión a internet, sobre el total de alumnos inscritos.	Anual	Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.	Alumnos	100%	
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.		Porcentaje de certificados gestionados en el plazo fijado sobre el total de alumnos con derecho al mismo	Anual	Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.	Certificados	100%	

Servicio N° 6:						
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 mínimos difundidos en el primer mes de cada curso.	Anual	Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.	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	Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.	Alumnos	100%
Servicio N° 7:						
Adquisición y refuerzo de competencias básicas (ARCB), que se articulan 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.	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 con los horarios expuestos al público sobre el total de cursos realizados.	Anual	Documentos o memorias de los cursos	Cursos	100%
	Obtener un grado de satisfacción de los alumnos sobre la formación impartida (Puntuación media superior a 7 sobre 10	Puntuación media de satisfacción de los alumnos.	Anual	Cuestionario de satisfacción que cumplimentan los alumnos	Puntuaciones	>7 puntos

Servicio N° 8:						
<p>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.</p>	<p>Establecer horarios antes del principio de curso y exposición pública de los mismos, al menos, desde el primer día del inicio del mismo.</p>	<p>Porcentaje de cursos que al iniciarse contaban con 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>Horarios</p>	<p>100%</p>
	<p>Proporcionar herramientas básicas de comunicación en lengua inglesa</p>	<p>Porcentaje de aprobados en la adquisición de herramientas básicas de comunicación en lengua ingles sobre el total de alumnos inscritos</p>	<p>Anual</p>	<p>Registro de calificaciones de los alumnos</p>	<p>alumnos</p>	<p>80%</p>
Servicio N° 9:						
<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>Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.</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>Nº de difusiones de novedades realizadas en cada cuatrimestre.</p>	<p>Anual</p>	<p>Memoria Final de curso, en cada uno de los departamentos.</p>	<p>Novedades en formación</p>	<p>1 al cuatrimestre</p>

Servicio Nº 10:						
<p>Orientación . Desarrollar sesiones de orientación con los alumnos del Nivel II (3º y 4º ESPAD) y talleres de búsqueda activa de empleo.</p>	<p>Mantener cada cuatrimestre una reunión con los alumnos para informarles de aspectos relacionados con la orientación académica y profesional.</p>	<p>Nº de reuniones celebradas en cada cuatrimestre</p>	<p>Anual</p>	<p>Registro de alumnos y Convocatorias o citaciones de las reuniones.</p>	<p>Reuniones</p>	<p>1 al cuatrimestre</p>
	<p>Ofrecer información pública sobre la oferta educativa y plazos de admisión en Castilla-la Mancha a través de la página web del centro.</p>	<p>Publicación de la oferta educativa en la web del centro (Si/No)</p>	<p>Anual</p>	<p>Web del centro</p>	<p>Información de la oferta educativas</p>	<p>Si</p>
Servicio Nº 11:						
<p>Participación en proyectos europeos dentro del marco Erasmus + , para fomentar el uso del inglés y de la <i>Tecnología de la Información y la Comunicación</i> (TIC) en el aula, así como conocer la realidad educativa de países de nuestro entorno.</p>	<p>Desarrollar al menos un proyecto cada dos años, de participación en actividades PAP (Programas de Aprendizaje Permanente) de ámbito europeo.</p>	<p>Nº de Proyectos realizados</p>	<p>Bianual</p>	<p>Memoria de los Proyectos</p>	<p>Proyectos</p>	<p>1 cada 2 años</p>
Servicio Nº 12:						
<p>Desarrollo de actividades extracurriculares . Viajes educativos dentro del programa europeo Erasmus+.</p>	<p>Realizar al menos una salida cultural durante el curso.</p>	<p>Nº de salidas culturales realizadas</p>	<p>Anual</p>	<p>Acreditación de los viajes.</p>	<p>Salidas culturales</p>	<p>1 cada curso</p>

Servicio N° 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.	Cuatrimestres en los que se ha realizado una campaña de difusión de la educativa formativa.	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%