

Carta de servicios



Objetivos
Servicios
Compromisos
Garantías

**Centro de Educación
de Personas Adultas
Montes-Norte - Piedrabuena**



Castilla-La Mancha



Consejería de Educación, Cultura y Deportes

carta de servicios

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, Fontanarejo, Horcajo, Luciana, Navalpino, Navas de Estena y Mancomunidad Guadiana.



OBJETIVOS Y FINES.

El centro tiene como finalidad preparar personas formadas y facilitar la adquisición de conocimientos a personas adultas 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, publicada en el DOCM de 28/07/2010.
- 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 centro, concretarán los deberes y derechos de la Comunidad Educativa en el marco normativo de la legislación vigente.

Aulas del C.E.P.A. Montes Norte



A.E.P.A. Alcolea Cva.

A.E.P.A. El Robledo

A.E.P.A. Porzuna

SERVICIOS QUE SE OFRECEN Y COMPROMISOS DE CALIDAD.

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). 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 E.O.I. 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 E.O.I. 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

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 (D.O.C.M. 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
- 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 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.

ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 10 de diciembre de 2014 de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha nº 9 de 15 de enero de 2015. Entra en vigor el día siguiente de su publicación y los compromisos que se adquieren tienen una validez de dos años desde esta fecha.

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.
13100 - 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.castillalalamanca.es>



