



CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN de 19 de enero de 2009, de la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada "Funciones del Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia" y se dispone su publicación. (2009060284)

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO :

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada "Funciones del Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia", que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios de la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente denominada "Funciones del Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia" para su exposición y distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en las Delegaciones Provinciales de Educación y en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente, se podrá acceder a su contenido en el Observatorio de la Calidad que se ubica dentro del Sistema de Información Administrativa (SIA), a través de la dirección de Internet <http://observatorio.juntaex.es>

Mérida, a 19 de enero de 2009.

La Directora General de Formación
Profesional y Aprendizaje Permanente,
MARÍA DEL CARMEN PINEDA GONZÁLEZ

A N E X O

"CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO
DE ENSEÑANZA DE PERSONAS ADULTAS Y A DISTANCIA"

PRÓLOGO

La educación se concibe como un aprendizaje permanente que se desarrolla a lo largo de la vida. En consecuencia, todos los ciudadanos deben tener la posibilidad de formarse dentro y



fuera del sistema educativo. El aprendizaje permanente, junto con la Formación Profesional, constituye en la actualidad un componente estratégico para el desarrollo económico y social de nuestra región.

En este contexto, las Cartas de Servicios se han consolidado como un instrumento válido y eficaz elemento integrador de los sistemas de calidad de las organizaciones, y muy especialmente en las del sector público. De ahí que el objetivo pretendido con este "instrumento" haya de ser el de proporcionar una mejora sostenible de los servicios prestados por el Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia. Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO O UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

1.1. Datos identificativos.

El Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia es un servicio perteneciente a la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente de la Consejería de Educación de la Junta de Extremadura.

El Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia desarrolla las funciones de ordenación y ejecución de los planes y programas educativos en la educación de personas adultas y educación a distancia, dentro de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

1.2. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia es el propio Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia.

1.3. Medios de prestación del servicio.

C/ Vespasiano, n.º 2.

06800 Mérida (Badajoz).

Teléfono: 924 004006/924 004035.

Fax: 924 004022.

Correo electrónico: padist@edu.juntaex.es

HORARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y EN OFICINAS:

De lunes a viernes de 8,00 a 15,00 horas.

OTRAS FORMAS DE ACCESO:

A través de la Ventanilla Única o de los Registros.

PÁGINA WEB:

http://www.educarex.es/dgfpap/adultosdistancia/adultos_distancia.htm



Acceso Físico:

Aparcamiento Público-Parking (entrada por calle Calvario).

Parada de Autobús: Calle Almendralejo (líneas 7 y 9).

Parada de Taxis: Calle Félix Valverde Lillo (junto a la Plaza de España).

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

2.1. Información general a usuarios.

- Facilitamos información general y de carácter especializado de todas las actividades desarrolladas por el Servicio, por cualquiera de las vías existentes: Telefónica, presencial, escrita, telemática, etc.
- Difundimos las órdenes de convocatoria de subvenciones y las resoluciones de las mismas, así como la normativa e instrucciones aplicables para regular las enseñanzas de personas adultas y a distancia, a través de la página web del servicio.

2.2. Gestión de las Enseñanzas de Personas Adultas y a Distancia.

- Planificamos y desarrollamos, para cada curso académico, la oferta de educación y formación dirigida a personas adultas, tanto en la modalidad presencial como a distancia, en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Formulamos propuestas para atender las necesidades de equipamiento, mobiliario, formación del profesorado, autorización de enseñanzas, etc., de los Centros dependientes de la Consejería de Educación que imparten educación de personas adultas y a distancia.
- Gestionamos los recursos económicos, cofinanciados por el Fondo Social Europeo, destinados a los Centros dependientes de la Consejería de Educación que imparten educación de personas adultas y a distancia.
- Llevamos a cabo la gestión de todos los trámites asociados a las siguientes órdenes de convocatoria de ayudas:
 - Ayudas a universidades populares de la Comunidad Autónoma de Extremadura para la realización de actividades de cualificación profesional para personas adultas.
 - Ayudas para la realización de Programas de Aprendizaje a lo largo de la Vida en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - Ayudas para el desarrollo de módulos obligatorios de los Programas de Cualificación Profesional Inicial en las modalidades de talleres profesionales y talleres específicos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Gestionamos el procedimiento para la realización de las pruebas libres para la obtención directa del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, a las personas mayores de dieciocho años.



- Elaboramos la normativa que regula las enseñanzas dirigidas a personas adultas y en la modalidad a distancia.
- Colaboramos con otras Instituciones en el diseño y desarrollo de planes y programas educativos y formativos, dirigidos a personas adultas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y coordinamos su ejecución.

2.3. Difusión y divulgación de las enseñanzas de personas adultas y a distancia.

- Organizamos y participamos en jornadas de información y publicidad que ayuden a fomentar la participación en la educación y formación de personas adultas, tanto en modalidad presencial como a distancia.
- Gestionamos la elaboración de materiales curriculares adaptados a la educación y formación de personas adultas tanto en modalidad presencial como a distancia.
- Difundimos las enseñanzas de educación y formación de personas adultas, tanto en modalidad presencial como a distancia, a través de un Plan de Comunicación diseñado al efecto.
- Gestionamos eventos que ayuden a fomentar el aprendizaje a lo largo de la vida de los ciudadanos de Extremadura.
- Planificamos y gestionamos la organización de jornadas de formación del profesorado de enseñanzas presenciales de personas adultas.

2.4. Programas experimentales de innovación educativa.

- Llevamos a cabo el control y la ejecución del Proyecto @vanza, modelo de educación a distancia en teleformación de Extremadura.
- Gestionamos la elaboración de materiales curriculares interactivos para la educación y formación de personas adultas en la modalidad a distancia.
- Planificamos y gestionamos la organización de jornadas de formación del profesorado del Proyecto @vanza.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

3.1. Relacionada con la prestación de los servicios.

A) De ámbito estatal:

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).
- Real Decreto 1801/1999, de 26 de noviembre, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de enseñanza no universitaria.



- Real Decreto 806/2006, de 30 de junio, por el que se establece el calendario de aplicación de la nueva ordenación del sistema educativo, establecida por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del Sistema Educativo.
- Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas de la Educación Secundaria Obligatoria.
- Real Decreto 1467/2007, de 2 de noviembre, por el que se establece la estructura de bachillerato y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Orden de 8 de mayo de 1989, de creación de la Red de Centros de Educación de Personas Adultas.

B) De ámbito autonómico:

- Ley 8/2001, de 14 de junio, por la que se regulan los Consejos Escolares de Extremadura.
- Decreto 75/2001, de 29 de mayo, por el que se crea y regula el Consejo de Formación Profesional de Extremadura.
- Decreto 42/2007, de 6 de marzo, por el que se regula la admisión de alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 50/2007, de 20 de marzo, por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 83/2007, de 24 de abril, por el que se establece el currículo de Educación Secundaria Obligatoria para la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 115/2008, de 6 de junio, por el que se establece el currículo del Bachillerato en Extremadura.
- Decreto 117/2008, de 6 de junio, por el que se establecen las bases reguladoras de las ayudas para la realización de programas de aprendizaje a lo largo de la vida en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 129/2008, de 20 de junio, por el que se establecen las bases reguladoras de las ayudas para el desarrollo de módulos obligatorios de programas de cualificación profesional inicial en las modalidades de talleres profesionales y talleres específicos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 190/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Educación.



- Decreto 169/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen las bases reguladoras de ayudas a universidades populares de la Comunidad Autónoma de Extremadura para la realización de actividades de cualificación profesional para personas adultas.
- Decreto 191/2008, de 12 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas iniciales de personas adultas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 24 de mayo de 2007 por la que se regulan determinados aspectos relativos a la ordenación e implantación de las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Orden de 16 de junio de 2008 por la que se regulan los Programas de Cualificación Profesional Inicial en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 1 de agosto de 2008 por la que se regula la Educación Secundaria Obligatoria para personas adultas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 20 de octubre de 2008 por la que se regulan las enseñanzas iniciales de personas adultas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 1 de agosto de 2008 por la que se regulan determinados aspectos relativos a la ordenación e implantación de las enseñanzas de Bachillerato establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Instrucciones anuales, por las que se dictan normas para su aplicación en los centros docentes que imparten enseñanzas dirigidas a personas adultas y en la modalidad a distancia durante el curso académico correspondiente.

3.2. Relacionada con los derechos de los ciudadanos.

A) De ámbito estatal:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

B) De ámbito autonómico:

- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Derecho de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Orden de 31 de agosto de 2006 por la que se crea el fichero automatizado de datos de carácter personal denominado "Preinscripciones en el Proyecto @vanza".

4. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

4.1. Compromisos de calidad del Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia.

4.1.1. Información general:

- Responderemos a aquellas consultas que realicen los ciudadanos vía e-mail, en un plazo inferior a 48 horas, desde la recepción de la consulta en el Servicio.
- Atenderemos las consultas recibidas por correo ordinario, en un plazo inferior a 5 días hábiles desde la recepción en el Servicio de la consulta.
- Actualizaremos en la página web de la Consejería las Órdenes de convocatoria de subvenciones, así como los cambios en la normativa dirigida a regular las enseñanzas de personas adultas y a distancia el día siguiente al de su publicación en el DOE.

4.1.2. Gestión de las enseñanzas de personas adultas y a distancia:

- Realizaremos la propuesta de resolución de concesiones de ayuda para las distintas convocatorias en un plazo inferior a 80 días naturales desde la publicación de la convocatoria en el DOE.
- Realizaremos las propuestas de pago asociadas a las órdenes de convocatoria de ayudas, en un plazo máximo de 3 días hábiles, desde el momento en el que todos los beneficiarios cumplan con los requisitos exigidos para el pago.
- Tramitaremos la documentación relativa a la convocatoria de pruebas para la obtención directa del título de Graduado en Enseñanza Secundaria Obligatoria, para que pueda publicarse en un plazo mínimo de 60 días antes de la realización de las pruebas.
- Tramitaremos la documentación normativa sobre admisión a enseñanzas de personas adultas, para que pueda publicarse en un plazo mínimo de 60 días naturales antes del inicio de los plazos de solicitud.
- Tramitaremos la documentación normativa sobre admisión en enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo en la modalidad a distancia,



para que pueda publicarse en un plazo mínimo de 60 días naturales antes del inicio de los plazos de solicitud.

4.1.3. Difusión y divulgación de las enseñanzas de personas adultas y a distancia:

- Asistiremos a al menos el 50% de los eventos en los que se invite al Servicio y que tengan como finalidad el fomento de la formación de personas adultas y en la modalidad a distancia.
- Difundiremos las enseñanzas de educación y formación de personas adultas y en la modalidad a distancia, a través de un Plan de Comunicación, que se transmita en, al menos, 3 soportes de comunicación.
- Planificaremos y gestionaremos la organización de jornadas de formación del profesorado de enseñanzas presenciales de personas adultas.

4.1.4. Programas experimentales de innovación educativa:

- Planificaremos y gestionaremos la organización de jornadas de formación del profesorado del Proyecto @vanza.
- Ofreceremos un servicio de calidad al alumnado del Proyecto @vanza, con el fin de que, al menos, el 60% de los usuarios del proyecto, tengan una valoración óptima del mismo.

4.2. Indicadores de calidad.

- Porcentaje de consultas realizadas por los ciudadanos vía e-mail respondidas en plazo.
- Tiempo medio de respuesta a las consultas realizadas vía e-mail.
- Porcentaje de consultas realizadas por los ciudadanos vía correo ordinario atendidas en plazo.
- Tiempo medio de respuesta a las consultas por correo ordinario realizadas por los ciudadanos.
- Porcentaje de actualizaciones en la página web de la Consejería respecto a órdenes de convocatoria y los cambios en la normativa realizadas en plazo.
- Tiempo de realización de la propuesta de resolución de concesiones de ayuda para las distintas convocatorias en un plazo inferior a 80 días naturales desde la publicación de la convocatoria en el DOE.
- Tiempo medio de realización de las propuestas de pago asociadas a las órdenes de convocatoria de ayudas, desde el momento en el que todos los beneficiarios cumplan los requisitos exigidos para el pago.
- Tiempo transcurrido entre la publicación de la convocatoria de pruebas para la obtención directa del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y la fecha de realización de la prueba.



- Tiempo transcurrido entre la publicación de la normativa sobre admisión y matriculación en enseñanzas de personas adultas hasta el inicio de los correspondientes plazos.
- Tiempo transcurrido entre la publicación de la normativa sobre admisión y matriculación en enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo en la modalidad a distancia hasta el inicio de los correspondientes plazos.
- Porcentaje de eventos que tengan como finalidad, el fomento de la formación de personas adultas y en la modalidad a distancia, a los que asiste el Servicio sobre el total a los que se le haya invitado.
- Número total de soportes de comunicación en los que se difunde el Plan de Comunicación.
- Número de jornadas de formación para el profesorado de enseñanzas presenciales de personas adultas.
- Número de jornadas de formación para el profesorado asociado a la oferta del Proyecto @vanza.
- Tiempo medio de resolución de consultas realizadas por el alumnado del Proyecto @vanza.
- Porcentaje de alumnos del Proyecto @vanza que responden a la pregunta "Satisfacción global del proyecto" con un valor igual o superior a 3 sobre 5 en relación con el total de encuestas respondidas y recibidas en el servicio.
- Valoración media de la pregunta "Satisfacción global del proyecto" de las encuestas recibidas de los alumnos del Proyecto @vanza.

5. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los usuarios.

En principio, los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De cualquier forma, la Comunidad Autónoma de Extremadura dentro del "Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura" y en desarrollo de su Eje II, que lleva por título "Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración", ha elaborado la "Carta de Derechos del Ciudadano".

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios, y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la administración regional.

La Carta de Derechos del Ciudadano es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la administración regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos y convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración que, al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos del Ciudadano constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de síntesis, los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

- I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
- III. Derecho a obtener información.
- IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Enseñanza de Personas Adultas y a Distancia a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

5.3. Quejas y sugerencias.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo; así es posible detectar dónde



se producen errores en el funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (DOE núm. 71, de 20 de junio).

Las quejas y sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello, podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

- Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>
- Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán recogerse el nombre, apellidos y domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

• • •