

## NECESITAMOS SU OPINIÓN: SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

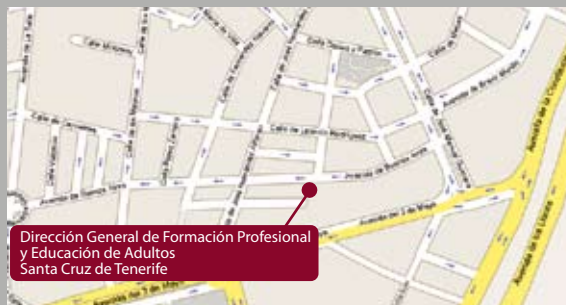
La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 5 de agosto), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16 de junio).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

## PLANOS DE SITUACIÓN



[www.gobiernodecanarias.org](http://www.gobiernodecanarias.org)



## DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y EDUCACIÓN DE ADULTOS



Gobierno de Canarias  
Consejería de Educación,  
Cultura y Deportes

## DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD

Denominación:  
Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos.  
Consejería:  
Educación, Cultura y Deportes.

Dirección:  
Sede central en Santa Cruz de Tenerife:  
Avenida Buenos Aires nº 3-5 Edificio Tres de Mayo  
Santa Cruz de Tenerife  
38071 Santa Cruz de Tenerife  
Oficinas en Las Palmas de Gran Canaria:  
C/ León y Castillo nº 57 1º  
Edif. Mapfre-Guanarteme  
35071 Las Palmas de Gran Canaria

Horarios:  
De lunes a viernes.  
Invierno: de 9:00 a 14:00 horas (octubre-junio).  
Verano: de 9:00 a 13:00 horas (julio-septiembre).

Teléfonos:  
922 59 25 00  
928 30 76 00

Fax:  
922 59 26 88  
928 30 77 50  
Correo Electrónico:  
dgfpea@gobiernodecanarias.org

Servidor Web:  
<http://www.gobcan.es/educacion/>

Finalidad:  
Planificación, difusión, admisión y seguimiento a los centros en las Enseñanzas de Formación Profesional, de Educación de Personas Adultas y de Enseñanzas Artísticas.

## SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO

- Planificación anual de la oferta de Enseñanzas de Formación Profesional, Educación de Personas Adultas y Enseñanzas Artísticas.
- Promoción y difusión de las Enseñanzas planificadas.
- Organización de la admisión del alumnado que accede a estas enseñanzas.
- Seguimiento y apoyo de la organización y gestión de las enseñanzas en los centros.
- Información y orientación sobre las enseñanzas a través de la Web.
- Impulso de la mejora continua de las enseñanzas y de los centros, mediante la implantación, entre otros, de Sistemas de Gestión de la Calidad.

## NUESTROS COMPROMISOS

- Orientar la planificación de la oferta de Formación Profesional, de Educación de Personas Adultas y de Enseñanzas Artísticas, según las necesidades del mercado laboral, las demandas de los interesados, las necesidades educativas de la población y las expectativas culturales de la sociedad, a partir de los datos aportados por el OBECAN, el ISTAC y las propias solicitudes de estas enseñanzas.
- Adaptar el currículo de la Formación Profesional, de las Enseñanzas Artísticas y de las Enseñanzas Oficiales de Idiomas a las peculiaridades de la Comunidad Autónoma de Canarias, mediante el contraste del currículo base con los sectores productivo, cultural y profesional.
- Divulgar la oferta de cada una de las enseñanzas a través de la Web y mantener actualizada la información en un plazo no superior a 24 horas desde que se produzca la modificación.
- Difundir las características de cada una de las enseñanzas a través de la Web y mantener actualizada la información en un plazo no superior a 15 días desde que se produzca la modificación.
- Difundir anualmente la oferta de enseñanzas en la red de centros públicos, mediante la edición de publicaciones, folletos y carteles.

- Realizar anualmente una Muestra de Formación Profesional y de otras enseñanzas.

- Garantizar, en el proceso de admisión, la asignación de plazas conforme a los criterios de mejor derecho.

- Simplificar la gestión y la organización de las enseñanzas en los centros, mediante el uso de herramientas informáticas facilitadas por la Dirección General.

- Mantener la certificación ISO 9001:2000 de la Dirección General.

- Obtener el sello de Calidad Europea, según el modelo EFQM.

- Responder a las sugerencias y reclamaciones a la Dirección General en un plazo inferior a 10 días.

## INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Porcentaje de solicitudes atendidas en relación con el total.
- Porcentaje de la escolarización con respecto a las necesidades educativas de las personas adultas.
- Porcentaje de ciclos formativos de Formación Profesional Específica de mayor empleabilidad sobre el total de la oferta.
- Porcentaje de currículos de las enseñanzas ofertadas que están adaptadas a las peculiaridades de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Porcentaje de apariciones positivas respecto al total en medios de comunicación.
- Valoración de las acciones de promoción y difusión de los participantes.
- Número de quejas o reclamaciones relacionadas con el proceso de admisión.
- Valoración de la Dirección General por los centros.
- Puntuación obtenida en el modelo EFQM.
- Plazo medio de respuesta a las sugerencias y reclamaciones a la Dirección General.