

León

León



Catálogo  
de Servicios y  
Compromisos  
de Calidad



# Área de Programas Educativos de León



Junta de  
Castilla y León

# Catálogo de Servicios y Compromisos de Calidad



Teléfono

987 344 086

Fax

987 250 835 / 200 355

E-mail

camargbe@jcyll.es

Web

[www.educa.jcyl.es/educacyl/cm/dpleon](http://www.educa.jcyl.es/educacyl/cm/dpleon)

## ¿Quiénes somos?

El Área de Programas Educativos (APE) de León es una unidad orgánica de la Dirección Provincial de Educación, que desarrolla los programas educativos establecidos por la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.

Está formada por el Jefe del Área, Asesores Técnicos Docentes (profesores y maestros) y personal del área administrativa.

Tenemos como misión impulsar y facilitar la experimentación, promoción y extensión de programas, actuaciones y actividades educativas de carácter innovador, destinadas a ayudar y complementar los procesos de formación integral del alumnado y promover la modernización y mejora de los servicios educativos en la provincia de León.

Pretendemos, en nuestra visión como Servicio, ser un referente por ofrecer y prestar a nuestros usuarios atención y asesoramiento ágil y eficiente, por la calidad en el desarrollo de los programas, actuaciones y actividades que llevamos a cabo y por nuestro compromiso con las tareas del servicio, la innovación y la mejora continua.

## Servicios

Nuestros destinatarios / usuarios directos e indirectos son: los centros y servicios educativos, organismos públicos, organizaciones privadas y diferentes sectores de la comunidad educativa de nuestra provincia (profesorado, alumnado y familias, directamente o a través de sus asociaciones), la administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y en general, toda la sociedad.

### Servicios básicos

- La implantación, en los centros y servicios educativos de la provincia, de los programas y actuaciones educativas establecidas por la Consejería de Educación para completar la formación integral de los alumnos.
- La realización de los procesos de sensibilización, difusión, orientación, apoyo, seguimiento y evaluación para implantar los diferentes programas y actuaciones educativas.
- La participación en el diseño, planificación, aplicación y evaluación de los programas, actuaciones y actividades que tienen como objetivo la introducción de novedades y mejoras en el sistema educativo de Castilla y León.
- El impulso, coordinación y evaluación de los programas y actuaciones en las diferentes fases de experimentación e implementación, previas a su normalización y generalización en el sistema educativo.
- El establecimiento de medidas que faciliten el uso de los recursos de carácter social y educativo necesarios para la implantación de programas y actuaciones educativas.
- La valoración de objetivos, procesos y resultados necesarios para efectuar el tránsito de los programas en las diferentes fases de experimentación: implantación, promoción y extensión educativa.
- La colaboración y coordinación con otras áreas de la Administración Educativa.
- El impulso, coordinación y colaboración con otras Administraciones e instituciones de carácter público o privado que desarrollen programas y actividades destinadas a favorecer el proceso educativo.
- La participación en las Comisiones organizadas por servicios e instituciones educativas competentes para el correcto desarrollo e implantación de los programas.
- La participación en distintos procesos relativos al funcionamiento, mejora e innovación del sistema educativo que, con carácter institucional, requieren la presencia del personal del APE.
- La atención y asesoramiento a todos los usuarios de los servicios del APE que requieran información o ayuda, en relación con los programas educativos.
- La participación en los programas que establezca la Consejería de Educación.

# Derechos de los Ciudadanos

Los ciudadanos, tanto los usuarios directos (centros, profesores, alumnos y padres) como los usuarios indirectos (instituciones y sociedad en general), en su relación con el Área de Programas Educativos, tienen los siguientes derechos:

- A ser atendidos y tratados correctamente, con respeto y deferencia, facilitándoles el ejercicio de sus derechos.
- A ser informados de los programas y actuaciones educativas en los que pueden participar.
- A participar en cuantos programas y actuaciones educativas les correspondan.
- A la confidencialidad y secreto profesional de las informaciones, deliberaciones y resoluciones o acuerdos adoptados por los servicios del APE.
- A presentar sugerencias y quejas a través de los cauces establecidos.

- A través del Libro de Sugerencias y Quejas que está a disposición 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 en 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](http://www.jcyl.es/buzonsugerencias)
- En el Buzón Virtual de preguntas y sugerencias del Área de Programas Educativos. [www.educa.jcyl.es/educacyl/cm/dpleon](http://www.educa.jcyl.es/educacyl/cm/dpleon)

## Mecanismos de recogida de sugerencias y quejas

- Buzón de sugerencias del Servicio.
- Personalmente o por escrito, al Jefe del Área de Programas Educativos.
- Mediante escrito dirigido a la Dirección Provincial de Educación.
- Mediante escrito dirigido a la Dirección General de Calidad, Innovación y Formación del Profesorado.



# Compromisos de Calidad

1. Contribuir a la correcta implantación de programas y actuaciones educativas dando respuesta a las necesidades sociales y educativas que los fundamentan.
2. Cumplir con los estándares y objetivos establecidos por la Administración Educativa competente para cada uno de los programas y actuaciones educativas.
3. Impulsar y mantener la participación de los centros, servicios educativos, profesores, alumnos y familias en los programas y actuaciones educativas que dependan del Área de Programas Educativos y tengan carácter voluntario.
4. Informar a nuestros usuarios, periódica y puntualmente, de los servicios y actividades que se realizan, utilizando para ello diversos canales de comunicación.
5. Prestar a nuestros usuarios la atención y corrección debida, dando respuesta a sus demandas.
6. Asesorar y apoyar en la implantación, desarrollo y evaluación de los programas y actuaciones educativas que dependan del Área.
7. Desarrollar las acciones formativas necesarias para la correcta implantación de los Programas y Actuaciones Educativas.
8. Fomentar la participación de los diferentes grupos de interés en la mejora de los servicios del Área.
9. Implicarnos en la mejora continua y búsqueda de la Excelencia realizando procesos de autoevaluación.
10. Participar en procesos formativos de actualización y perfeccionamiento, dirigidos a mejorar el desempeño profesional y desarrollo de nuestras funciones y tareas.



## Indicadores de Calidad

1. Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios establecidos mediante la realización de encuestas.
2. Grado de cumplimiento de estándares y objetivos para cada uno de los programas y actuaciones educativas llevadas a cabo.
3. Porcentaje de incremento de participación, respecto al curso anterior, en los programas o actuaciones educativas que tengan carácter voluntario.
4. Grado de satisfacción con la información transmitida y adecuación de los canales utilizados.
5. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida.
6. Grado de satisfacción con las actividades de asesoramiento y apoyo recibidos en la implantación, seguimiento y evaluación de programas y actuaciones educativas.
7. Número de actividades formativas realizadas, de las demandadas para el correcto desarrollo de los programas y actuaciones educativas, y grado de satisfacción manifestado con las mismas.
8. Número de propuestas recibidas y porcentaje de mejoras implantadas.
9. Planes de acción implantados como resultado de los procesos de autoevaluación realizados.
10. Número de actividades formativas en las que participa el personal del Área dirigidas a mejorar el desempeño profesional y desarrollo de sus funciones y tareas.

## Participación de los Ciudadanos en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios

Los ciudadanos podrán participar personalmente o a través de sus órganos de representación y participación en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios mediante:

- Escritos dirigidos a la Directora Provincial de Educación y al Jefe del Área de Programas Educativos.
- Entrevistas con los asesores o el Jefe del Área de Programas Educativos.
- La participación en las evaluaciones que las Áreas de Programas Educativos realicen, como diagnóstico para la mejora de la calidad de sus servicios.
- La participación en las evaluaciones que las Áreas de Programas Educativos realizan de cada uno de los programas encomendados.
- La formulación de propuestas de mejora, sugerencias y quejas.

# Área de Programas Educativos de LEÓN

Párroco Carmelo Rodríguez, 1  
24004 León

Horario de atención al público:  
De 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes



Catálogo  
de Servicios y  
Compromisos  
de Calidad



CS  
C

# Catálogo de Servicios y Compromisos de Calidad



---

**APE LEÓN**

**Párroco Carmelo Rodríguez, 1  
24004 León**

**Tel. 987 344 086 • Fax 987 250 835 / 200 355  
camargbe@jcyL.es**