

## II. DISPOSICIONES GENERALES

### CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL

#### *ORDEN PAT/919/2004, de 4 de junio, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros Públicos de Educación Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional.*

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León («B.O.C.y L.» n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.º 3 la publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

#### DISPONGO:

##### *Primero.*

1.- Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros Públicos de Educación Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- Por el Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos de la Consejería de Educación se podrá autorizar a aquellos Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria que lo soliciten a desarrollar los contenidos de esta Carta de Servicios en Catálogos y Compromisos de Calidad.

3.- Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en estos Centros de Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

*Segundo.*- Esta orden tendrá eficacia a partir del día siguiente a su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 4 de junio de 2004.

*El Consejero,*

Fdo.: ALFONSO FERNÁNDEZ MAÑUECO

#### ANEXO

##### I.- FUNCIONES

Los Centros de Educación Secundaria garantizan una formación integral de los alumnos, atendiendo a sus diversas actitudes e intereses para que cada uno logre desarrollar al máximo sus capacidades, en un clima de buena convivencia que contribuya a inculcar valores de respeto, libertad, solidaridad, y fomentan la responsabilidad y el esfuerzo.

Los Centros de Educación Secundaria y Formación Profesional pueden impartir las siguientes enseñanzas:

- La Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O.), cuya finalidad es transmitir a los alumnos los elementos básicos de la cultura, especialmente en sus aspectos científico, tecnológico y humanístico; afianzar en ellos hábitos de estudio y trabajo que favorezcan el aprendizaje autónomo y el desarrollo de sus capacidades; formar a los alumnos para que asuman sus deberes, ejerzan sus derechos y se preparen para su incorporación a estudios posteriores (de Bachillerato o Formación Profesional) o para su inserción laboral.
- La Educación Secundaria postobligatoria, el Bachillerato, con la finalidad de proporcionar a los alumnos una educación y formación integral, intelectual y humana, así como los conocimientos y habilidades que les permitan desempeñar sus funciones sociales y laborales con responsabilidad y competencia. Del mismo modo, capacita a los alumnos para acceder a la Formación Profesional de grado superior y a los estudios universitarios.
- Formación Profesional de Grado Medio y de Grado Superior, con la función de proporcionar la formación profesional específica para el desempeño de una profesión.

##### II.- SERVICIOS QUE PRESTAN LOS CENTROS

*Enseñanza en las modalidades de:*

- 1.- Educación Secundaria Obligatoria (ESO), que comprende cuatro años académicos cursados ordinariamente entre los doce y los dieciséis años.
- 2.- Bachillerato en dos cursos (ordinariamente entre los dieciséis y dieciocho años) y ofertando, al menos, dos de estas modalidades:
  - Humanidades y Ciencias Sociales.
  - Ciencias y Tecnología.
  - Artes.
- 3.- Formación Profesional, que puede ser:
  - De Grado Medio.
  - De Grado Superior.

Impartidas por profesores especialistas con alta cualificación y continua actualización.

*Servicios básicos:*

- 1.- Información relativa a la oferta formativa, servicios y actividades del Centro, situación académica y personal del alumnado.
- 2.- Difusión y tramitación de las ayudas ofertadas por la Administración Educativa.
- 3.- Propuesta de expedición de títulos académicos.
- 4.- Acceso a Internet y biblioteca escolar.
- 5.- Departamento de Orientación Académica, Familiar y Profesional.

*Servicios complementarios:*

Además los centros podrán contar con:

- Transporte escolar.
- Enseñanza individualizada a las necesidades de los alumnos (Compensación educativa, atención a los superdotados).
- Participación en Programas Europeos.

- Formación en centros de trabajo (FCT).
- Bolsa de empleo para los alumnos del Centro.
- Programa de Protección del Medio Ambiente.
- Participación en intercambios escolares, culturales, competiciones deportivas.
- Especial atención a las dificultades de aprendizaje (Profesor de Pedagogía Terapéutica o de Audición y Lenguaje).
- Instalaciones funcionales, variadas y polivalentes.

### III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 1.- Libre elección del Centro.
- 2.- Una educación que proporcione formación integral que desarrolle su personalidad.
- 3.- Información sobre el progreso de aprendizaje e integración socio-educativa del alumnado.
- 4.- Participación en el funcionamiento y la vida del Centro educativo.
- 5.- Ser oídos en aquellas decisiones que afecten a la orientación académica del alumnado.
- 6.- Asociarse y formar federaciones y confederaciones.
- 7.- Recibir las ayudas y apoyos precisos para compensar las carencias y desventajas.
- 8.- Presentar sugerencias y quejas, a través de cualquiera de los siguientes medios:
  - Personalmente, ante los órganos competentes del centro (tutoría, jefatura de estudios, dirección).
  - Buzón de sugerencias de cada Centro.
  - Dirección Provincial de Educación (Área de Inspección Educativa).
  - Buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León ([www.jcyl.es/buzonsugerencias](http://www.jcyl.es/buzonsugerencias)).

### IV.- COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1.- Promover la aplicación de guías y cuestionarios de autoevaluación del Centro de forma sistemática (oferta del Modelo de Autoevaluación de la Consejería).
- 2.- Asesoramiento y formación para la elaboración de Catálogos y Compromisos de Calidad a los centros.
- 3.- Difusión anual y reconocimiento institucional con dotación económica a las mejores Experiencias de Calidad.
- 4.- Incrementar la participación de las familias mediante:
  - Campañas de fomento de participación en elecciones a órganos de gestión del Centro.
  - Diseño y ejecución de cursos de formación.
  - Recursos materiales a las AMPAS.
- 5.- Atender y canalizar las quejas y sugerencias de las familias, con horarios de atención conocidos por los usuarios.
- 6.- Trimestralmente los centros deben informar a las familias, por escrito, sobre la evolución académica de sus hijos y deben de realizar reuniones grupales.
- 7.- Contar en todos los Centros con el asesoramiento de un Departamento de Orientación Académica, Familiar y Profesional.
- 8.- Favorecer una oferta variada y equilibrada de actividades complementarias y extraescolares.
- 9.- Fomentar el conocimiento y utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- 10.- Ofrecer el sistema informático (INFOEDUC@), contribuyendo a evitar el absentismo escolar.
- 11.- En centros con Formación Profesional, fomentar el empleo mediante las prácticas en empresas y posibles bolsas de trabajo.
- 12.- Incrementar la comunicación y colaboración con institutos, colegios, otras instituciones educativas, ayuntamientos y empresas de la zona.
- 13.- Diseñar acciones encaminadas a la mejora del clima de convivencia en el centro.

### V.- INDICADORES DE CALIDAD

- 1.- Datos relativos a las sugerencias y quejas presentadas por los usuarios.
- 2.- Porcentaje de centros que anualmente participan en el desarrollo de Experiencias de Calidad con respecto al total de centros de la Comunidad.
- 3.- Porcentaje de centros que elaboran Catálogos y Compromisos de Calidad.
- 4.- Datos de porcentajes de asociación y participación de las familias.
- 5.- Resultados de la evaluación de los documentos institucionales.
- 6.- Análisis de datos de escolarización.
- 7.- Análisis de datos referidos a resultados académicos, promoción y titulación.
- 8.- Datos relativos a la atención del alumnado con necesidades educativas específicas.
- 9.- Porcentaje de inserción en el mundo laboral al terminar la Formación Profesional.

### VI.- PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- 1.- Entrevistas personales con tutores y profesores.
- 2.- Escritos remitidos a la dirección del Centro.
- 3.- Actividades formativas, culturales y lúdicas.
- 4.- Reuniones de grupo y generales.
- 5.- Formulación de quejas y sugerencias.
- 6.- Órganos Colegiados (Consejo Escolar, Comisiones).
- 7.- Asociaciones de Madres y Padres.
- 8.- Asociaciones de alumnos.

### VII.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.  
 Monasterio Ntra. Sra. de Prado  
 Autovía Puente Colgante s/n.- Valladolid  
 Teléfono: 983 411 518  
 Fax: 983 412 770

### **ORDEN PAT/920/2004, de 4 de junio, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria.**

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León («B.O.C.y L.» n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.º 3 la publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

### **DISPONGO:**

#### *Primero.*

1.- Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- Por el Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos de la Consejería de Educación se podrá autorizar a aquellos Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria que lo soliciten a desarrollar los contenidos de esta Carta de Servicios en Catálogos y Compromisos de Calidad.