

- 18.- Porcentaje de alumnos y profesores que utilizan los servicios complementarios del centro.
- 19.- Número de campañas para fomentar la participación en las elecciones a los órganos de gestión del centro.
- 20.- Porcentaje de participación en las elecciones.

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

*Los usuarios de los servicios de los centros de Personas Adultas podrán participar mediante:*

- 1.- Entrevistas personales con tutores y profesores.
- 2.- Escritos remitidos a la dirección del centro.
- 3.- Actividades formativas y culturales ofertadas por el centro.
- 4.- Reuniones de grupo y generales.
- 5.- Formulación de quejas y sugerencias.
- 6.- Órganos colegiados.
- 7.- Asociaciones de alumnos y antiguos alumnos.

#### **VI.- 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.

Portal de Educación: <http://www.educa.jcyl.es>

#### **ORDEN PAT/1392/2006, de 22 de agosto, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica.**

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, establece en su artículo 6.º, 3 que la Orden de aprobación de cada Carta de Servicios se hará pública mediante la inserción en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de un extracto del contenido de la misma.

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 Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- El Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos de la Consejería de Educación, podrá autorizar a aquellos Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica que lo soliciten, a desarrollar los contenidos de esta Carta de Servicios en Catálogos de Servicios 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 las dependencias de las sedes de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, 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.*- La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 22 de agosto de 2006.

*El Consejero,*

Fdo.: ALFONSO FERNÁNDEZ MAÑUECO

#### **ANEXO**

#### **I.- FUNCIONES.**

Los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, dependientes de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León, prestan un servicio de asesoramiento y apoyo al sistema escolar en sus diferentes niveles y constituyen el soporte técnico de la orientación.

Tienen la misión de asesorar y orientar a centros, profesorado, padres, madres y alumnado en la toma de decisiones sobre la respuesta académica y educativa adecuada para atender las necesidades del alumnado.

#### **II.- SERVICIOS QUE PRESTAN LOS EQUIPOS.**

- 1.- Atender a las demandas de evaluación psicopedagógica de los alumnos que las necesiten.
- 2.- Realizar dictámenes de escolarización, proponiendo la modalidad de escolarización más conveniente para los alumnos.
- 3.- Colaborar en la prevención y en la pronta detección de dificultades o problemas de desarrollo personal y de aprendizaje que puedan presentar los alumnos.
- 4.- Facilitar la acogida, integración y participación de los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo o en situación de desventaja, en colaboración con tutores y familias.
- 5.- Colaborar en los procesos de elaboración, desarrollo, evaluación y revisión de los documentos institucionales del centro a través de la participación en la Comisión de Coordinación Pedagógica.
- 6.- Elaborar, adaptar y difundir materiales e instrumentos sobre orientación educativa e intervención psicopedagógica para los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo.
- 7.- Colaborar en los procesos de escolarización y en los procesos de cambio de nivel o etapa educativa y de transición a la vida adulta, especialmente en el caso del alumnado con necesidades educativas específicas.
- 8.- Promover actividades de información y formación a padres, colaborando, cuando sea necesario, con otros servicios e instancias del sector.
- 9.- Colaborar en los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de adaptaciones curriculares individualizadas.
- 10.- Colaborar en el desarrollo de programas formativos y de apoyo que dinamicen las relaciones entre el centro y la familia e impliquen a los padres en la educación de sus hijos.
- 11.- Colaborar con el profesorado en la prevención, detección y valoración de problemas de aprendizaje, en las medidas de flexibilización organizativa, así como en la planificación y en el desarrollo de las adaptaciones curriculares dirigidas a los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo.
- 12.- Colaborar en el programa de prevención del absentismo escolar.

#### **III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.**

- 1.- A recibir atención de los profesionales del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica.
- 2.- A estar informados de las actuaciones realizadas y los resultados derivados de ellas.
- 3.- A estar informados sobre la propuesta educativa de sus hijos, el proceso de aprendizaje y el grado de integración socioeducativa.
- 4.- A recibir asesoramiento psicopedagógico.
- 5.- A ser orientados sobre becas, ayudas y procesos de escolarización.
- 6.- A presentar sugerencias y quejas por cualquiera de los siguientes medios:
  - Personalmente o por escrito, ante la Dirección del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica.
  - Ante la Dirección Provincial de Educación.

Además:

- A través del Libro de Sugerencias y Quejas que está disponible 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 de 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)

#### IV.- COMPROMISOS DE CALIDAD.

*Los niveles de calidad que se pretendan alcanzar en relación con los servicios que prestan los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica quedan reflejados en los siguientes compromisos:*

##### ALUMNADO:

- 1.- Atender individualmente a alumnos y alumnas colaborando con el profesorado en la adopción de medidas educativas para la atención a la diversidad, con especial atención al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo.
- 2.- Realizar la evaluación psicopedagógica según el procedimiento previsto.
- 3.- Asesorar respecto a actividades de recuperación y refuerzo o en cualquier otra medida que contribuya al progreso escolar de todo el alumnado en igualdad de oportunidades.
- 4.- Colaborar en los procesos de acogida y de mediación social.
- 5.- Orientar al alumnado en el cambio de nivel o etapa educativa.

##### FAMILIAS:

- 6.- Potenciar la relación y coordinación familia-escuela.
- 7.- Asesorar a las familias en aspectos relativos a sus hijos que resulten de especial interés.
- 8.- Implicar a las familias en las actividades y programas del centro.

##### CENTRO DOCENTE:

- 9.- Colaborar en los procesos de elaboración, desarrollo, evaluación y revisión del Proyecto Educativo, Proyectos Curriculares y Programación General Anual, en especial en la toma de decisiones con respecto a la atención a la diversidad y al Plan de Acción Tutorial.
- 10.- Asesorar y colaborar con el profesorado en el seguimiento y apoyo a la respuesta educativa que se proporciona a los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo o en situación de desventaja.
- 11.- Elaborar y actualizar materiales psicopedagógicos que faciliten la labor educativa.
- 12.- Difundir las prácticas educativas y los recursos innovadores relacionados con la atención a la diversidad. Favorecer el intercambio de experiencias.
- 13.- Colaborar en el centro y los padres en la prevención del absentismo escolar del alumnado.

##### OTRAS INSTITUCIONES:

- 14.- Colaborar con el Área de Inspección Educativa en tareas de asesoramiento técnico, detección temprana y escolarización de alumnos con necesidades educativas específicas.
- 15.- Colaborar con el Área de Programas Educativos y los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa en tareas de detección de necesidades de formación del profesorado asesorando en la realización de aquellas actividades referidas a necesidades educativas específicas.
- 16.- Incrementar la coordinación y comunicación con otros servicios educativos e instituciones.
- 17.- Coordinar actuaciones con los centros de educación especial del sector.

##### ATENCIÓN AL USUARIO:

- 18.- Dar respuesta a las sugerencias y quejas presentadas.
- 19.- Programar un horario de atención compatible.

#### V.- INDICADORES DE CALIDAD.

*A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad:*

- 1.- Grado de satisfacción del centro sobre las actuaciones realizadas por el Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica.
- 2.- Número de casos de procesos de acogida y mediación social realizados.
- 3.- Valoración sobre la orientación efectuada con el alumnado y la familia.
- 4.- Número de actuaciones realizadas en relación con la coordinación familia-escuela.
- 5.- Materiales didácticos elaborados como apoyo al profesorado.
- 6.- Actividades realizadas para favorecer el intercambio de experiencias.
- 7.- Grado de satisfacción de las instituciones con las actuaciones realizadas por el Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica.
- 8.- Actuaciones realizadas para la coordinación con otros equipos, centros y servicios.

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

Los usuarios de los servicios de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica podrán participar:

- 1.- A través de escritos remitidos a la dirección del servicio educativo.
- 2.- Mediante entrevistas.
- 3.- Mediante cuestionarios.
- 4.- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.

#### 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.

Portal de Educación: <http://www.educa.jcyl.es>

#### **ORDEN PAT/1393/2006, de 22 de agosto, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de las Áreas de Inspección Educativa.**

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, establece en su artículo 6.º, 3 que la Orden de aprobación de cada Carta de Servicios se hará pública mediante la inserción en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de un extracto del contenido de la misma.

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 las Áreas de Inspección Educativa, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- El Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos de la Consejería de Educación, podrá autorizar a aquellas Áreas de Inspección Educativa que lo soliciten, a desarrollar los contenidos de esta Carta de Servicios en Catálogos de Servicios 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 las dependencias de la Inspección Educativa de cada Dirección Provincial de Educación así como en las Oficinas Generales y