

12.- Participación en cuantos programas, que requieran la colaboración del personal del APE, establezca la Consejería de Educación.

III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1.- A ser atendidos y tratados correctamente, con respeto y deferencia, facilitándoseles el ejercicio de sus derechos.

2.- A ser informados de los programas y actuaciones educativas en los que pueden participar.

3.- A participar en cuantos programas y actuaciones educativas les correspondan.

4.- A la confidencialidad y secreto profesional de las informaciones, deliberaciones y resoluciones o acuerdos adoptados por el personal del APE.

5.- A presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del Área de Programas Educativos a través de los siguientes medios:

- Personalmente, ante los órganos competentes de la correspondiente Dirección Provincial de Educación.
- El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León. (<http://www.jcyl.es>)
- Llamando al teléfono 012 de información administrativa y atención al ciudadano.
- El 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.

IV.- COMPROMISOS DE CALIDAD

1.- Implantar los programas y actuaciones educativas, para contribuir a dar respuesta a las necesidades sociales y educativas que los fundamentan.

2.- Asumir los procesos educativos, el fomento de la innovación, la experimentación de los programas y el compromiso de la mejora de la calidad del sistema educativo y de los servicios a los ciudadanos.

3.- Garantizar una adecuada ejecución de los programas y actuaciones educativas, tanto en su contenido material como en el nuevo marco metodológico de su gestión.

4.- Realizar procesos de autoevaluación, como estrategia de mejora continua para su funcionamiento.

5.- Informar a sus usuarios internos y externos, periódica y puntualmente, de servicios que ofrece y actividades que realiza, utilizando para ello diversos canales de comunicación (folletos, páginas Web, publicaciones...).

6.- Mejorar los niveles de eficacia y eficiencia de sus servicios, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

7.- Asumir como valores éticos: La transparencia en la gestión, la responsabilidad profesional y la buena atención a sus usuarios.

8.- Prestar a los usuarios la atención y corrección debida y a dar respuesta a sus demandas con la mayor diligencia que permita el buen uso de sus recursos humanos y materiales.

9.- Participar en los procesos formativos de actualización y perfeccionamiento, dirigidos a mejorar el desempeño profesional y el desarrollo de las funciones y tareas del APE.

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.- Registro de actuaciones realizadas para cada uno de los programas.
- 2.- Número y tipo de gestiones/actuaciones realizadas para cada uno de los programas.
- 3.- Grado de cumplimiento de los objetivos establecidos para cada uno de los programas.

4.- Porcentaje de centros y servicios educativos, respecto al total, que implantan Programas Educativos.

5.- Tendencia y evolución de los centros y servicios educativos que participan con carácter voluntario en la aplicación de los diferentes programas.

6.- Grado de cumplimiento con los estándares establecidos por la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos para cada uno de los programas.

7.- Valoración del análisis de los datos extraídos de las sugerencias y quejas presentadas por los usuarios de los programas educativos.

8.- Grado de utilización de los diferentes canales de comunicación con los usuarios internos y externos de los programas.

9.- Porcentaje de actividades, promovidas desde el Área de Programas Educativos, en las que se utilizan las TIC.

10.- Grado de satisfacción manifestado por los centros y servicios educativos, respecto a la atención y apoyo que les presta el personal del Área de Programas Educativos.

VI.- 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:

- 1.- Escritos dirigidos al Director Provincial de Educación y al Jefe del Área de Programas Educativos.
- 2.- Entrevistas con los asesores o el Jefe del Área de Programas Educativos.
- 3.- La participación en las evaluaciones que las Áreas de Programas Educativos realicen, como diagnóstico para la mejora de la calidad de sus servicios.
- 4.- La participación en las evaluaciones que las Áreas de Programas Educativos realicen de cada uno de los programas encomendados.
- 5.- Formulando sugerencias y quejas.

VII.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Consejería de Educación

Monasterio Nuestra Señora del 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/1013/2007, de 16 de mayo, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros Rurales de Innovación 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 («B.O.C.y L» n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), 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 Los Centros Rurales de Innovación 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 aquellos Centros Rurales de Innovación Educativa que lo soliciten, a desarrollar