

- 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

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

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 a 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.

Las Áreas de Inspección Educativa de la Consejería de Educación, adscritas a las Direcciones Provinciales de Educación, están integradas en la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

Su misión es ejercer la inspección de todos los centros educativos, servicios, programas y actividades que integran el sistema educativo en Castilla y León, tanto de titularidad pública como privada, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la normativa que lo regula, garantizar los derechos y la observancia de los deberes de cuantos participan en los procesos de enseñanza y aprendizaje, contribuyendo a la calidad de la educación y la mejora del sistema educativo.

Los destinatarios de los servicios de la Inspección Educativa son distintos estamentos de la administración educativa de Castilla y León, siendo los ciudadanos los beneficiarios tanto de forma directa como indirecta: Directa a través de las solicitudes de asesoramiento, información y orientación y presentación de sugerencias y reclamaciones. De forma indirecta en tanto que receptores de la acción administrativa y de los servicios que presta esta administración.

II.— SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

SERVICIOS BÁSICOS:

- 1.— Supervisión y control del funcionamiento y organización de los centros educativos, la práctica docente y el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias en materia educativa.
- 2.— Asesoramiento, información y orientación a los distintos sectores de la comunidad educativa sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- 3.— Participación en la evaluación del sistema educativo: centros docentes, función directiva y función docente.
- 4.— Colaboración en distintos procesos relativos al funcionamiento del sistema educativo: escolarización, planificación y coordinación de recursos, dotación del profesorado, detección de necesidades de formación del profesorado y en la mejora continua del funcionamiento de los centros.
- 5.— Prestación del servicio basándose en un alto nivel de capacitación profesional, con una adecuada formación inicial y permanente que garantiza el dominio de los conocimientos, procedimientos y técnicas propios del ejercicio profesional.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

- 6.— Atención a toda persona que se dirija a la institución sobre materias relacionadas con el funcionamiento y organización de los centros educativos.
- 7.— Atención, información y orientación a toda persona que se dirija a la institución en relación con el ejercicio de sus derechos en materia de educación.
- 8.— Atención y asesoramiento a cualquier persona que se dirija a la institución en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en materia de educación.

III.— DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

- 1.— A que los asuntos sean tratados garantizando la confidencialidad en las deliberaciones para la adopción de resoluciones o acuerdos en reuniones de equipos y comisiones de trabajo.

- 2.— Derecho a presentar sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de la Inspección.
- 3.— Derecho a ser tratados con respeto y deferencia, facilitándose el ejercicio de sus derechos.

IV.— COMPROMISOS DE CALIDAD.

- 1.— El personal al servicio de la Inspección actuará conforme a los valores de imparcialidad y neutralidad en la gestión de los asuntos que sean de su competencia.
- 2.— Incorporación de las nuevas tecnologías y los avances científicos a su quehacer diario.
- 3.— Aplicación y mejora de las técnicas que redundan en beneficio de los ciudadanos, como la planificación, la evaluación del rendimiento, el control, la eficacia, la eficiencia y la gestión de calidad en los servicios públicos.
- 4.— En la emisión de informes además de la diligencia debida que exige su elaboración, se garantizará la veracidad conteniendo la valoración que del asunto se considere.
- 5.— La supervisión y el control del funcionamiento y organización de los centros se llevará a cabo mediante visitas a los mismos, según lo establecido en los planes de actuación y las previsiones de trabajo de cada área.
- 6.— Las consultas y solicitudes de información se atenderán tanto de forma presencial (inmediata o con cita previa) como telefónicamente en los tiempos comprometidos.
- 7.— Las consultas y solicitudes de información por escrito se contestarán del mismo modo en el plazo establecido.

Otros aspectos facilitadores:

- El personal que presta servicios en las Áreas de Inspección asume como valores éticos la transparencia en la gestión, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.
- En el desarrollo de su trabajo diario velará porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

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.— Análisis de datos sobre informes emitidos.
- 2.— Datos sobre visitas de supervisión a centros.
- 3.— Grado de satisfacción del usuario extraído de datos sobre solicitudes de información atendidas (de forma presencial, telefónica, o escrita).
- 4.— Valoración de datos relativos a las quejas y sugerencias presentadas sobre los servicios de la Inspección.

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

SUGERENCIAS Y QUEJAS.

Las sugerencias y quejas presentadas por los usuarios en relación con la prestación de los servicios de la Inspección son un instrumento imprescindible para la mejora de la calidad de los mismos. Por este motivo, se agradece cualquier aportación que se quiera realizar y pone a su disposición los siguientes medios para ello:

- Por escrito, dirigido al Jefe del Área de Inspección.

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.

VII.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos.

Monasterio Nuestra Señora 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/1394/2006, de 22 de agosto, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Centros de Formación del Profesorado e 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, 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 de Formación del Profesorado e 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 de Formación del Profesorado e Innovación 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 disposición de los ciudadanos en los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa, 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 Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa, dependientes de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León, tienen la misión de facilitar a los docentes la renovación y la actualización en métodos, estrategias y dinámicas de trabajo. Corresponde a estos centros promover el encuentro profesional de los docentes en un marco de colaboración, de tal modo que éstos participen en el diseño y desarrollo de actividades que garanticen la integración de todos los agentes educativos en el centro y el conocimiento de la realidad en la que se desarrolla la labor docente.

II.- SERVICIOS QUE PRESTAN LOS CENTROS.

- 1.- Realizar la formación permanente del profesorado, organizando y desarrollando los programas de formación del profesorado de su Plan de Actuación Anual que den respuesta a las necesidades detectadas (Proyectos de formación en Centros, Seminarios, Grupos de Trabajo, Jornadas,...).
- 2.- Certificar actividades formativas.
- 3.- Apoyar el desarrollo del currículo en los centros educativos.
- 4.- Mantener reuniones con los responsables de formación de los centros que posibiliten un mejor desarrollo de los programas de formación.
- 5.- Asesorar e informar a los centros docentes y al profesorado sobre utilización de materiales y recursos didácticos.
- 6.- Fomentar actividades de dinamización social y cultural en los centros docentes.
- 7.- Promover la innovación, la investigación educativa, la difusión y el intercambio de experiencias pedagógicas y didácticas.
- 8.- Participar en actividades formativas con otras instituciones en el marco de los convenios que la Consejería de Educación establezca con ellas.
- 9.- Prestar recursos didácticos y tecnológicos.
- 10.- Apoyar y asesorar en experiencias de calidad y programas educativos europeos.
- 11.- Cualquier otro servicio que le sea encomendado por la normativa vigente.

III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

- 1.- Formación Permanente que permita su actualización científica, didáctica y profesional.
- 2.- Tener una sede de referencia, donde se desarrollen las actividades que se organicen desde el Centro de Formación e Innovación Educativa.
- 3.- Tener una oferta formativa que responda a sus necesidades de formación permanente.
- 4.- Poder participar, en igualdad de condiciones, en las diversas actividades y en las distintas modalidades formativas.
- 5.- Estar representado en el Consejo de Centro.
- 6.- Participar en la propuesta del Plan de Actuación Anual y en su evaluación.
- 7.- Estar informado del contenido de dicho Plan de Actuación Anual.
- 8.- Evaluar las actividades en las que participa.
- 9.- Ser certificada su participación conforme a lo que normativamente está establecido.
- 10.- Ser asesorado e informado de la utilización de los materiales y recursos didácticos y tecnológicos.
- 11.- Favorecer la innovación, la investigación educativa, la difusión y el intercambio de experiencias pedagógicas y didácticas.
- 12.- Fomentar las actividades de dinamización social y cultural de los centros docentes.
- 13.- Cualquier otro derecho que le sea concedido por la normativa vigente.
- 14.- A presentar sugerencias y quejas por cualquiera de los siguientes medios:
 - Personalmente o por escrito, ante la Dirección del centro.
 - Ante la Dirección Provincial de Educación.
 - Ante la Dirección General de Formación Profesional e Innovación Educativa.

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.