

El Área de Programas Educativos de Valladolid, compuesta por el Jefe de Área, Asesores y personal administrativo, se integra en la Dirección Provincial de Educación, bajo cuya dependencia organizativa y funcional, así como la Delegación Territorial y de la Consejería de Educación, dinamiza los Programas y Actuaciones establecidos por la Administración Educativa.

Comprometidos con la calidad en la prestación de nuestro servicio y dando prioridad a la atención personal, individual (profesorado, alumnado, familias...) o institucional (Ayuntamientos, Consejerías, centros y servicios educativos...), queremos contribuir a mejorar el sistema educativo y conseguir la satisfacción de las personas o instituciones con las que interactuamos y de las que dependemos.

“La calidad no es solo un objetivo, es una cualidad de nuestro trabajo”



Área de Programas Educativos de Valladolid
Plaza del Milenio, 1
47014
Valladolid

Teléfonos: 983 412 605/983 412 673 • Fax: 983 412 679

www.educa.jcyl.es/educacyl/cm/cm/dpvalladolid

Catálogo de Servicios y Compromisos de Calidad
CS/C
calidad en la enseñanza no universitaria de Castilla y León
Área de Programas Educativos de Valladolid



Horario

- Horario de Atención al Público
De 90:00 a 14:00 horas de lunes a viernes



Área

de Programas Educativos de Valladolid

SERVICIOS

SERVICIOS QUE PRESTA

- Cooperación con la Consejería de Educación en la consecución de sus objetivos.
- Colaboración con otras Áreas de la Dirección Provincial para optimizar su gestión.
- Enlace entre la Administración Educativa y los centros y servicios educativos.
- Coordinación con otras Administraciones e instituciones implicadas en nuestras Actuaciones.
- Participación en las Comisiones establecidas, a nivel provincial y autonómico.
- Propuesta y elección de centros educativos, profesorado o alumnado según convocatorias.
- Atención y asesoramiento a personas e instituciones.
- Dinamización y evaluación de Programas, Actuaciones y Actividades.
- Atención a sugerencias y quejas, deduciendo aspectos de mejora.
- Cooperación para la innovación y mejora del ámbito educativo.
- Promoción de actividades

formativas para el profesorado.

INSTALACIONES

- Planta Baja: Asesoría (despacho 008).
- Planta Segunda: Oficina del APE (despacho 204).
- Jefe del Área de Programas Educativos (despacho 206).
- Asesorías (despachos 208, 210).

DERECHOS

de los Ciudadanos

- A ser atendidos de forma respetuosa, garantizando un tratamiento imparcial y objetivo.
- A recibir información sobre los Programas, Actuaciones y Actividades dinamizados en el Área.
- A participar en cuantos Programas y Actuaciones Educativas les correspondan.
- A la confidencialidad y secreto profesional de las informaciones y resoluciones adoptadas.
- A no aportar datos y documentos no exigidos por la convocatoria.

- A acceder a la información, garantizando la protección de datos de carácter personal.
- A formular sugerencias o quejas, que serán respondidas por escrito en el menor plazo.

MECANISMOS DE RECOGIDA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

- Mediante escrito dirigido a la Dirección Provincial, Consejería de Educación o Delegación Territorial.
- Entrevistas con el Jefe o los asesores del Área.
- En el desarrollo o evaluación de nuestros Programas, Actuaciones o Actividades.
- En el buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León (www.jcyl.es/buzonsugerencias).

COMPROMISOS de Calidad

1. Desarrollar nuestras competencias profesionales para contribuir al óptimo funcionamiento de la Consejería y de la Dirección



Provincial de Educación.

2. Coordinarse de forma eficaz con la Consejería de Educación, centros y servicios educativos, sirviendo de enlace entre ellos.
3. Optimizar la colaboración con otras Administraciones e Instituciones para mejorar nuestros resultados.
4. Cooperar, de forma activa y constructiva, en Comisiones y grupos de trabajo.
5. Seleccionar centros, profesorado y alumnado de forma objetiva e imparcial.
6. Asesorar, buscando la mejor atención personal, en tiempo y forma.
7. Mejorar nuestros procesos buscando mayor eficacia y eficiencia en la gestión de los Programas.
8. Atender las sugerencias y quejas, de forma adecuada, detectando mejoras.
9. Mejorar el funcionamiento del Área, fomentando la innovación y mejora de la calidad.
10. Programar acciones formativas para mejorar las competencias del profesorado.



INDICADORES de Calidad

- 1.1. Grado de consecución de los objetivos según los indicadores de la Consejería y Dirección Provincial.
- 1.2. Número de actividades formativas del personal del Área.
2. Número de quejas o sugerencias vinculadas a la coordinación entre la Administración, centros y servicios educativos.
3. Número de Programas en colaboración con otras Administraciones e Instituciones.
4. Número de reclamaciones presentadas a las comisiones.
5. Grado de implicación de los participantes seleccionados en los diferentes Programas.
6. Grado de satisfacción por la atención prestada.
7. Porcentaje de participación en nuestros Programas y su evolución por cursos.
8. Número de sugerencias o quejas atendidas y evolución.

9. Porcentaje de centros y servicios educativos en iniciativas de innovación y mejora de la calidad.
10. Actividades formativas programadas, profesorado participante y valoración media.

PARTICIPACION de los Ciudadanos en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios

- Consultas, formales o informales, de satisfacción y valoración.
- Cuestionarios de evaluación de su participación en Jornadas, Foros, etc.
- Análisis y evaluación de nuestros Programas y Actuaciones.
- Propuestas extraídas de las sugerencias o quejas.
- Solicitudes o peticiones, que se remitirán al órgano competente en caso necesario.