

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

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 los Centros Rurales de 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 el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 16 de mayo de 2007.

El Consejero,

Fdo.: ALFONSO FERNÁNDEZ MAÑUECO

ANEXO

I.- FUNCIONES

Los Centros Rurales de Innovación Educativa, son instituciones cuya titularidad corresponde a la Junta de Castilla y León. Tienen como misión completar la acción educativa que se realiza en los centros docentes de los ámbitos rurales y la convivencia de los alumnos de éstos. Su objetivo es facilitar una educación integral a los alumnos que asisten a ellos, potenciando actividades que favorezcan la sociabilidad y la convivencia. Así mismo, desde los Centros Rurales de Innovación Educativa se colabora con los centros asistentes en el desarrollo curricular y se apuesta por la innovación educativa, tanto en su vertiente metodológica como en la tecnológica.

II.- SERVICIOS QUE PODRÁN PRESTAR LOS CENTROS

Los servicios que prestan los Centros Rurales de Innovación Educativa van dirigidos a los alumnos de:

- 1.- Educación Primaria (ciclos 2.º y 3.º)
- 2.- Educación Secundaria Obligatoria (cursos 1.º y 2.º)

Servicios básicos:

- 1.- Proyecto educativo para alumnos de Educación Primaria.
- 2.- Proyecto educativo para alumnos de Educación Secundaria.
- 3.- Información a los centros, a los tutores y a las familias sobre el proyecto educativo del CRIE.
- 4.- Coordinación con los sectores implicados.
- 5.- Actividades variadas y adaptadas a los distintos niveles educativos.
- 6.- Materiales didácticos para la realización de actividades.
- 7.- Acceso a las tecnologías de la información y comunicación.

Servicios complementarios:

Además los centros podrán contar con:

- 1.- Residencia de lunes a viernes (alojamiento y manutención completa).
- 2.- Transporte escolar (recogida y regreso a sus centros de origen así como visitas y salidas didácticas).
- 3.- Participación en actividades culturales.
- 4.- Apertura del centro a otros colectivos.

III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 1.- Libre asistencia al centro, según la normativa vigente.
- 2.- Información sobre la actividad.
- 3.- Participación en el desarrollo del proyecto, de acuerdo con las instrucciones del funcionamiento.
- 4.- Recibir y participar en actividades educativas con las máximas garantías de calidad.
- 5.- Recibir el apoyo necesario para compensar posibles desigualdades.
- 6.- Presentar quejas y sugerencias a través de los siguientes medios:
 - Personalmente, ante los órganos competentes del centro y de la correspondiente Dirección Provincial de Educación.
 - En el buzón de sugerencias del centro.
 - 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

Los niveles de calidad que se pretenden alcanzar en relación con los servicios que prestan los centros quedan reflejados en los siguientes compromisos:

- 1.- Establecer los canales adecuados para atender las necesidades y demandas de los centros.
- 2.- Elaborar un plan de actuación adaptado a dichas demandas.
- 3.- Ofertar una programación semanal atractiva y de calidad.
- 4.- Potenciar la coordinación entre los diversos sectores educativos implicados.
- 5.- Implicar y fomentar el uso de las TIC en el desarrollo de actividades.
- 6.- Garantizar el desarrollo de actividades previstas o en su defecto otras alternativas.
- 7.- Informar de los servicios y actividades del centro a través de diversos canales (folletos, página web, publicaciones...).
- 8.- Atender y canalizar quejas y sugerencias.

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.- Porcentaje de centros que participan respecto al total posible.
- 2.- Nivel de participación de los profesores responsables de los centros.
- 3.- Porcentaje de alumnos que participan de la actividad respecto del total que pueden optar a ella.
- 4.- Resultados sobre el grado de satisfacción reflejado en las encuestas de alumnos, centros y familias.
- 5.- Número de memorias y encuestas remitidas por los centros asistentes.
- 6.- Participación del CRIE en experiencias de calidad, proyectos de innovación, jornadas, etc.
- 7.- Porcentaje de actividades en las que se utilizan las TIC.
- 8.- Número de materiales divulgativos distribuidos.
- 9.- Grado de colaboración del centro con otras instituciones y/o programas educativos de su ámbito.
- 10.- Grado de consecución de los objetivos marcados en el plan de actuación.
- 11.- Datos relativos a las sugerencias y quejas presentadas por los usuarios.

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 Rurales de Innovación Educativa podrán participar mediante:

- 1.- Las jornadas de puertas abiertas para padres.
- 2.- Las reuniones de coordinación y evaluación para centros.
- 3.- Las encuestas para alumnos, centros y familias.
- 4.- Los escritos emitidos a la Dirección del centro y a la Dirección Provincial de Educación correspondiente.

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

Tel. 983 411 518/Fax 412770

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