

Área de Programas

Educativos de León (APE)

SERVICIOS

SERVICIOS QUE PRESTA

- Intervención en las distintas fases de implantación de programas y actuaciones en centros educativos.
- Diseño, aplicación y evaluación de programas.
- Colaboración con otras instituciones que desarrollen actividades educativas.
- Participación en procesos relacionados con la Innovación educativa.
- Atención y asesoría en el ámbito educativo
- Colaboración en la mejora continua del funcionamiento de los centros educativos
- Coordinación de los servicios educativos (CFIE, Escuela Hogar, CRIE, EOE, aula hospitalaria, atención domiciliaria).

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

- Formación del profesorado.
- Programas de gestión informática de centros.
- Innovación educativa.
- Tecnologías de la información y la comunicación.
- Apoyo a la formación profesional.
- Atención a la diversidad.
- Programas de apoyo a alumnos y familias.
- Programas interinstitucionales.

ESPACIOS

- Despacho de la Jefatura del APE.
- Cuatro despachos para el asesoramiento y la atención personalizada.
- Dos salas de reuniones, compartidas con otras áreas de la Dirección Provincial.
- Biblioteca.
- Espacio administrativo.



DERECHOS

de los Ciudadanos

- A ser atendidos y tratados correctamente, con respeto y deferencia, facilitándoles el ejercicio de sus derechos.
- A ser informados de los programas y actuaciones educativas en los que pueden participar.
- A participar en cuantos programas y actuaciones educativas les correspondan.

MECANISMOS DE RECOGIDA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

- Buzón de sugerencias del área.
- Personalmente o por escrito, al titular de la Jefatura del APE.
- Mediante escrito dirigido a la Dirección Provincial de Educación o enviado por telefax al 987 250835.
- Mediante escrito dirigido al Área de Programas Educativos: en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
- En el teléfono 012 de información administrativa y atención al ciudadano.

COMPROMISOS

de Calidad

1. Contribuir a la correcta implantación de programas y actuaciones educativas en los centros.
2. Impulsar y mantener la participación de los centros, servicios de apoyo, profesores, alumnos y familias en los programas educativos que tengan carácter voluntario.
3. Informar con diligencia de las actividades relacionadas con el APE.
4. Prestar a nuestros usuarios la atención y corrección debida, dando respuesta a sus demandas con la mayor brevedad posible.
5. Asesorar con eficacia en la implantación, desarrollo y evaluación de los programas y actuaciones.
6. Implementar los planes de formación necesarios para el correcto desarrollo de los Programas Educativos que lo requieran.
7. Implicar en la mejora de los servicios del Área de Programas Educativos a todos sus destinatarios.
8. Desarrollar procesos de autoevaluación que orienten nuestro quehacer hacia la mejora continua y la búsqueda de la Excelencia.

9. Participar en procesos formativos de actualización y perfeccionamiento, dirigidos a mejorar el desempeño profesional y el desarrollo de nuestras funciones y tareas como asesores docentes.

INDICADORES de Calidad

1. Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios establecidos mediante la realización de encuestas.
2. Tendencia en el porcentaje de participación, respecto a cursos anteriores, en los programas o actuaciones educativas que tengan carácter voluntario.
3. Grado de adecuación de los canales utilizados.
4. Grado de satisfacción de usuarios con la atención recibida.
5. Grado de satisfacción con el asesoramiento recibido en la implantación, seguimiento y evaluación de programas y actuaciones educativas.
- 6a. Adecuación a la demanda por parte de los grupos de interés
- 6b. Número de actividades formativas realizadas para el correcto desarrollo de los programas educativos.
- 6c. Grado de satisfacción manifestado con las mismas.
- 7a. Número de propuestas recibidas.

- 7b. Número de mejoras implantadas.
8. Número de planes de acción implantados como resultado de procesos de autoevaluación.
9. Número de horas de formación en las que participa el personal del Área dirigidas a mejorar el desempeño profesional y desarrollo de sus funciones y tareas.

PARTICIPACION

Ciudadana en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios

- Escritos dirigidos a los titulares de la Dirección Provincial y de la Jefatura del APE.
- Entrevistas con los asesores o el titular del área de programas.
- La participación en las evaluaciones que el APE realice, como diagnóstico, para la mejora de la calidad de sus servicios.
- La participación en las evaluaciones que las Áreas de Programas Educativos realizan de cada uno de los programas encomendados.
- La formulación de propuestas de mejora, sugerencias y quejas.

