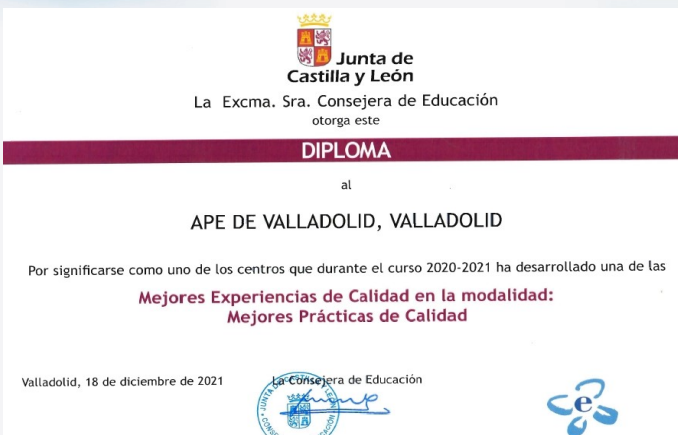


El Área de programas educativos (APE) es una de las cuatro áreas administrativas de la Dirección provincial de educación. Es, por tanto, un departamento público dependiente de la Delegación territorial de Valladolid de la Junta de Castilla y León. El APE está formada por el jefe de área, asesores y personal administrativo.

Su propósito principal es impulsar y coordinar el desarrollo de programas educativos que desde la Consejería de educación se establecen, con el objetivo de promover la mejora de los servicios educativos para garantizar una educación de calidad.

*“Impulsar la calidad y la mejora, acompañando a los centros educativos, es nuestra prioridad y nuestra razón de ser”*

- Mejor experiencia de calidad en la modalidad de mejores prácticas de calidad durante el curso 2020/2021, reconocida en la orden EDU/1532/2021, de 1 de diciembre: “Uso de herramientas Educacyl Office365 para eventos masivos de formación y comunicación a través de la web”.



### Horario

- Atención al público  
De 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes



### APE de Valladolid

Plaza del Milenio, 1  
47014  
Valladolid

Tel. 983 41 26 05

[programas.dpva@jcyL.es](mailto:programas.dpva@jcyL.es)

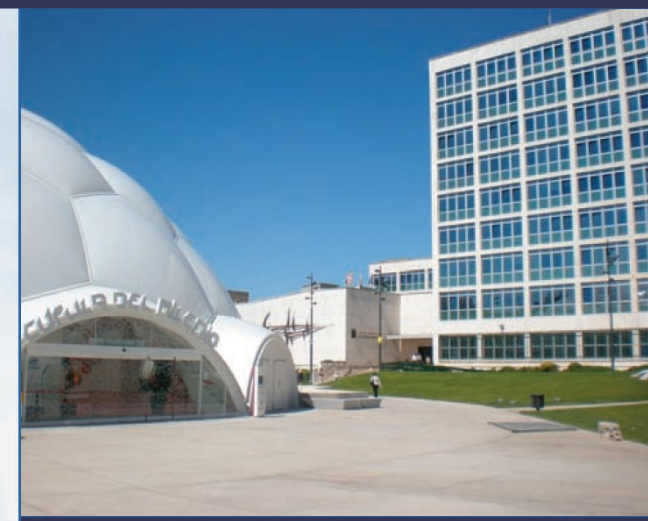
<https://www.educa.jcyL.es/dpvalladolid/es/informacion-especifica-dp-valladolid/area-programas-educativos>



Catálogo de Servicios y Compromisos de Calidad



## Área de Programas Educativos de Valladolid





# Área de Programas

## Educativos de Valladolid

### SERVICIOS

#### SERVICIOS BÁSICOS

- Cooperación con la Consejería de educación en la consecución de sus objetivos.
- Impulso de la innovación y la mejora en el ámbito educativo.
- Dinamización y evaluación de programas, actuaciones y actividades, que complementen la formación integral del alumnado.
- Colaboración con otras Áreas de la Dirección provincial de educación para optimizar su gestión.
- Enlace entre la administración educativa, los centros y servicios educativos y los usuarios.
- Coordinación con otras administraciones e instituciones implicadas en distintas actuaciones.
- Atención a sugerencias y quejas, concluyendo aspectos de mejora.

### INSTALACIONES

- Edificio de Usos múltiples, planta 2ª:
- Oficina del APE: despacho 204.
- Jefe del APE: despacho 206.
- Asesorías: despachos 206 A, 208 y 210.

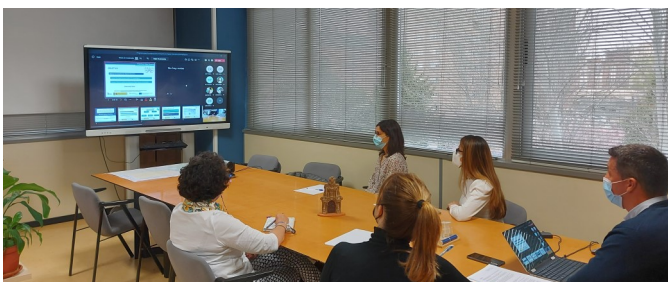
### DERECHOS de los Ciudadanos

- A ser atendidos de forma respetuosa, garantizando un tratamiento imparcial y objetivo.
- A recibir información sobre los programas, actuaciones y actividades dinamizadas 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 formular sugerencias o quejas por los cauces establecidos.



### MECANISMOS DE RECOGIDA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

- Mediante escrito dirigido a la Dirección provincial, Delegación territorial o Consejería de Educación.
- Mediante entrevistas con el jefe o los asesores del Área de programas educativos.
- Durante el desarrollo o evaluación de programas, actuaciones y actividades, mediante contacto telefónico/digital.
- Usando el buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionElectronica/es/Plantilla100Detalle/1251181050732/Tramite/1277466706825/Tramite>



### COMPROMISOS de Calidad

1. Desarrollar las competencias profesionales para contribuir al óptimo funcionamiento de la Consejería y de la Dirección provincial de educación.
2. Mejorar el funcionamiento del área, fomentando la innovación y la mejora de la calidad.
3. Mejorar los niveles de eficacia y eficiencia de los procesos del área haciendo uso de las TIC.
4. Coordinarse de forma eficaz con la Consejería de educación, Dirección provincial, centros y servicios educativos, sirviendo de enlace entre ellos.
5. Optimizar la colaboración con otras administraciones e instituciones para mejorar nuestros resultados.
6. Asumir como valores éticos la transparencia en la gestión, la responsabilidad profesional y la buena atención a sus usuarios.
7. Atender a las sugerencias y quejas, de forma adecuada, detectando áreas de mejora.

### INDICADORES de Calidad

1. Grado de consecución de los objetivos según los indicadores de la Consejería y de la Dirección provincial de educación.
2. Porcentaje de centros, servicios educativos e instituciones implicados en los programas y actuaciones, y su evolución interanual.
3. Proporción de programas y actuaciones en colaboración con otras administraciones e instituciones.
4. Calidad en el uso de los diferentes canales de comunicación con los usuarios.
5. Nivel de satisfacción por la atención prestada.
6. Número de quejas o sugerencias vinculadas a la gestión de programas y actuaciones.



### PARTICIPACIÓN

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

- Escritos dirigidos a los titulares Consultas y solicitudes, formales o informales, de satisfacción y valoración, que se remitirán al órgano competente en caso necesario.
- Cuestionarios de evaluación de participación en actividades, jornadas, foros, etc.
- Propuestas extraídas de las sugerencias o quejas.