



I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

D. OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

ORDEN PRE/1147/2023, de 28 de septiembre, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de los Centros Rurales de Innovación Educativa (CRIES).

Las cartas de servicios como herramientas de gestión de calidad, de comunicación, participación y transparencia acercan la Administración a los ciudadanos, facilitan avanzar en la implantación de la mejora continua y en la calidad de la prestación de los servicios públicos.

A través de las cartas de servicios la Administración de Castilla y León informa sobre los compromisos de calidad de los servicios públicos que presta, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Mediante la Orden PAT/1013/2007, de 16 de mayo, publicada en el B.O.C. y L. n.º 111 de 8 de junio de 2007, se aprobó la Carta de Servicios de los Centros Rurales de Innovación Educativa.

El Decreto 4/2021, de 18 de febrero, establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y regula en el capítulo III el «sistema de gestión de las cartas de servicios».

Según lo establecido en el artículo 19 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, la Secretaría General de la Consejería de Educación ha procedido a la actualización de dicha carta de servicios.

El citado Decreto establece en su artículo 17 que las cartas de servicios se aprobarán por orden de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, a propuesta del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

La aprobación de las cartas de servicios se hará pública mediante la inserción de un extracto del contenido de esta en el Boletín Oficial de Castilla y León y se difundirá, tal como prevé el artículo 7 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en las respectivas dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 1.gg) del Decreto 6/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, le corresponde a esta Consejería «el diseño y la ejecución de programas y proyectos para el desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios, así como la evaluación de su funcionamiento.»

Por lo expuesto, de conformidad con la competencia que se deriva del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y visto el informe emitido por el Servicio de Calidad, Innovación y Participación Ciudadana, y la propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios,

RESUELVO:

Primero.

Aprobar la actualización de la carta de servicios de los Centros Rurales de Innovación Educativa (CRIES), cuyo extracto aparece como anexo a la presente Orden.

Segundo.

La carta se difundirá según lo establecido en el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y por aquellos medios que se consideren más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

Tercero.

Esta orden tendrá eficacia a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Valladolid, 28 de septiembre de 2023.

El Consejero de la Presidencia,
Fdo.: LUIS MIGUEL GONZÁLEZ GAGO

ANEXO**I.– DATOS DE CARÁCTER GENERAL****TÍTULO:**

Carta de Servicios de Centros Rurales de Innovación Educativa (CRIE).

IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO:**DEL ÓRGANO ADMINISTRATIVO:**

Titularidad: Pública.

Gestión: Consejería de Educación, Dirección General de Innovación y Formación del Profesorado, Servicio de Participación Educativa y Ayudas al Estudio.

Dirección: Monasterio Ntra. Sra. de Prado. Avenida Real Valladolid s/n.–Valladolid

Teléfono/Fax: 983 411 500 (centralita) /Fax 983 411 050

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

DE LOS CENTROS RURALES DE INNOVACIÓN EDUCATIVA:

<i>Nombre, localidad, provincia</i>	<i>Dirección</i>	<i>Correo electrónico</i>	<i>Teléfono</i>
Naturávila - Ávila	Finca el Fresnillo Ctra. antigua de Cebreros Km 3 05002	05700139@educa.jcyl.es	920/256517
CRIEB, Burgos	Complejo Fuentes Blancas, s/n. 09193	09700161@educa.jcyl.es	947/484643
CRIELE, León	Residencial «San Cayetano», s/n. 24080	24700227@educa.jcyl.es	987/876111
Páramo del Sil, León	Carretera de Matalavilla s/n. 24407	24022109@educa.jcyl.es	987/526256
Cervera de Pisuerga, Palencia	C/ El Plantío, s/n. «Residencia de Estudiantes», 34840	34700126@educa.jcyl.es	979/870803
Fuentepelayo, Segovia	Paseo de los Álamos, s/n. 40260	40700110@educa.jcyl.es	921/574183
Almazán, Soria	C/ General Martínez, 39, 42200	42700113@educa.jcyl.es	975/300328
Berlanga de Duero, Soria	C/ Ramón Cortés, s/n., 42136	42700095@educa.jcyl.es	975/343102
Navaleno, Soria	C/ Carretas, s/n, 42149	42700083@educa.jcyl.es	975/374268
Zamora	Carretera de la Aldehuela, s/n., 49022	49010709@educa.jcyl.es	980/527562

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

El horario de atención al público es de 09:00h a 14:00h entre el 1 de septiembre y el 30 de junio, de acuerdo con el calendario escolar anual en Castilla y León.

PROPÓSITO Y OBJETIVOS:

Los Centros Rurales de Innovación Educativa, son centros educativos de titularidad pública que dependen de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.

Tienen como misión desarrollar actuaciones educativas de innovación y experimentación con el alumnado de Educación Primaria y ESO matriculados en centros docentes públicos, complementando el desarrollo curricular de éstos a través planes que promocionan el aprendizaje competencial y el desarrollo personal y social.

Se priorizará la participación de los centros educativos incompletos y los localizados en el ámbito rural.

SERVICIOS QUE PRESTA OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS:**SERVICIOS BÁSICOS:**

1. Desarrollo de actividades de innovación y experimentación curricular con el alumnado matriculado en tercero, cuarto, quinto y sexto de Educación Primaria, así como en primero y segundo de Educación Secundaria Obligatoria, concretado en su Plan Anual de Actuación.
2. Apoyo a la formación del equipo docente en innovación educativa, fomentando las metodologías activas, la educación inclusiva, el plurilingüismo y las competencias digitales docentes.
3. Información y difusión del Plan Anual de Actuación a los centros docentes, profesorado, familias y alumnado.
4. Coordinación con los centros educativos para su participación en el CRIE.
5. Diseño de situaciones de aprendizaje que proporcionen experiencias educativas que permitan conseguir los objetivos de los Centros y de la correspondiente etapa educativa del alumnado, de acuerdo con los principios metodológicos de la misma.
6. Elaboración de materiales y recursos didácticos necesarios para la realización de las situaciones de aprendizaje propuestas.
7. Colaboración en los procesos de elaboración, desarrollo, evaluación y revisión de los documentos de planificación y gestión del centro.
8. Colaboración en la valoración y en las propuestas de mejora realizadas a través de los mecanismos de participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios.
9. Participación en actividades formativas con otras instituciones en el marco de los convenios que la Consejería de Educación establezca con ellas.
10. Cualquier otro servicio que le sea encomendado por la normativa vigente.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

Además, los centros podrán contar con:

1. Residencia entre lunes y viernes (alojamiento y manutención completa), sujetos a la organización del Centro.
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 o centros, bajo las condiciones estipuladas por la Consejería de Educación.

NORMATIVA REGULADORA:

- Orden de 29 de abril de 1996 de creación y funcionamiento de los Centros Rurales de Innovación Educativa, modificado posteriormente el anexo I, por Orden de 13 de octubre de 1999 y por Orden de 30 de noviembre de 1998.
- Decreto 4/2021 de 18 de febrero por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:**CON RESPECTO AL ALUMNADO:**

1. A acceder a los servicios básicos y complementarios del centro de acuerdo con los principios de equidad y calidad.
2. A participar en la valoración del funcionamiento del Centro.

CON RESPECTO A LAS FAMILIAS

1. A recibir información sobre los servicios básicos y complementarios del centro.

CON RESPECTO AL PROFESORADO:

1. A participar en la propuesta del Plan de Anual de Actuación y su evaluación.
2. A participar en la valoración del funcionamiento del Centro.
3. A poder recibir certificación de su participación conforme a lo que normativamente está establecido.

Es un derecho para todos los sectores anteriores presentar sugerencias y quejas en relación con la carta de servicios

COLABORACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Los usuarios de los servicios de los Centros Rurales de Innovación Educativa podrán participar mediante:

1. Los escritos remitidos a la Dirección del centro y a la Dirección Provincial de Educación correspondiente.
2. Las reuniones de coordinación y evaluación para centros
3. Los cuestionarios u otro mecanismo de valoración.
4. Las reuniones para el equipo docente.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS:

Las sugerencias y quejas se podrán presentar a través de los medios establecidos en el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León:

- 1.– Electrónicos, a través de los modelos normalizados disponibles en la sede electrónica
- 2.– Telefónicos, a través del teléfono de información administrativa 012, facilitando al operador los datos de identificación y los relativos a la sugerencia o queja. En este supuesto, la conversación deberá ser grabada de acuerdo con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, de lo que se informará a la persona al inicio de la grabación. Una vez grabada, se leerá la sugerencia o queja para su validación y se remitirá acuse de recibo al interesado.
- 3.– Presenciales, ante los órganos directivos competentes del propio centro y de la correspondiente Dirección Provincial de Educación o mediante escrito o a través del modelo normalizado disponible en la sede electrónica, presentado en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a excepción del apartado a).

MECANISMOS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD Y LA ACCESIBILIDAD EN LAS ACTUACIONES REALIZADAS Y EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todo el alumnado, profesores y familias por lo que está asegurada la igualdad en el acceso y a las prestaciones del servicio.

Los centros rurales de innovación educativa se encuentran ubicados en edificios accesibles.

Se establecerán medidas de apoyo para el alumnado con dificultades de movilidad y falta de autonomía, con necesidades médicas o alimenticias específicas según solicitud realizada por los centros educativos participantes.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA:

Tal como establece el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, en su artículo 7.2 y 3 la difusión se realizará a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Además, la carta de servicios y sus actualizaciones se difundirá en las dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

Con el fin de dar a conocer los contenidos y compromisos de la Carta de Servicios al ciudadano se llevarán a cabo:

Acciones de comunicación interna:

- 1.– Informe anual de seguimiento.
- 2.– Resultados anuales actualizados.
- 3.– Necesidad de actualización de la carta de servicios.

Acciones de comunicación externa:

- 1.– Publicación de la carta de servicios actualizada en el portal de Educacyl.
- 2.– Publicación de la carta de servicios actualizada en la página web de los CRIE.

II.– 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* para cada curso escolar:

1. Publicar el calendario de actividades a través de su página web, en un plazo no superior a dos semanas lectivas tras la aprobación de su Plan Anual de Actuación por la Dirección General competente o al menos 7 días antes del comienzo de la primera semana con alumnado participante.
2. Lograr una satisfacción de 7 sobre 10 entre los diversos sectores de la comunidad educativa encuestados en cuanto a la coordinación entre el CRIE y el centro participante.
3. Responder a través del correo electrónico a las necesidades y demandas formuladas por los centros en un plazo no superior a 5 días lectivos contados desde el día siguiente a la recepción de estas a lo largo del curso escolar.
4. Conseguir que el 70% del profesorado participante, consiga al menos 1 crédito de formación por haber cumplido los requisitos estipulados por la Dirección Provincial de Educación competente.
5. El 100% del alumnado participará en el total de las actividades.

6. Recibir una valoración positiva de 8 sobre 10 por parte del profesorado y alumnado de los centros participantes referida a la valoración global de su estancia en el CRIE.
7. Lograr una valoración positiva de 8 sobre 10 por parte del profesorado y alumnado de los centros participantes referida a su relación con las personas pertenecientes a otros centros durante su estancia en el CRIE.
8. Obtener en cada curso escolar al menos 1 noticia en redes sociales o publicaciones en papel o digitales referidas al CRIE.
9. Mantener el número de seguidores o aumentar un 5% de visualizaciones en los canales de comunicación utilizados (redes sociales, página web) con respecto a la medida tomada el año anterior a la finalización del curso escolar anterior.
10. Contestar al 100% de las quejas y sugerencias objeto de la Carta de Servicios en un plazo no superior a dos meses.
11. Al menos el 50% de profesorado del CRIE participará en actividades de formación del profesorado.
12. Conseguir la inclusión del alumnado con problemas de movilidad y falta de autonomía en el 100% de las actividades planteadas para este alumnado, mediante las funciones de los Ayudantes Técnicos Educativos presentes en los CRIES.
13. Alcanzar un 80% de consecución de los objetivos marcados en el plan anual de actuación.
14. Introducir por parte del órgano competente en la realización de la convocatoria anual para la selección de centros un criterio que favorezca la participación de los centros educativos incompletos y los localizados en el ámbito rural.

III.– INDICADORES.

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, se establecen los siguientes *indicadores* del nivel de calidad para cada curso escolar:

1. Publicación de la información sobre los servicios ofertados en el tiempo establecido.
2. Valoración de satisfacción alcanzada respecto de coordinación entre el CRIE y el centro participante.
3. Porcentaje de respuestas realizadas a través del correo electrónico a las necesidades y demandas formuladas por los centros, en el plazo establecido.
4. Porcentaje del profesorado participante que consigue al menos el reconocimiento de 1 crédito de formación.
5. Porcentaje del alumnado que ha participado en la realización del total de actividades.

6. Valoración global obtenida referida a la valoración global de su estancia en el CRIE.
7. Valoración obtenida referida a su relación con las personas pertenecientes a otros centros durante su estancia en el CRIE.
8. Número de noticias referidas al CRIE en canales de comunicación en el periodo establecido.
9. Porcentaje de variación en el número de seguidores o porcentaje de incremento en el número de visualizaciones en el canal preferente de comunicación.
10. Porcentaje de quejas y sugerencias objeto de la Carta de Servicios respondidas en el plazo establecido.
11. Porcentaje de profesorado del CRIE que participa en actividades de formación.
12. Porcentaje de participación del alumnado con problemas de movilidad y falta de autonomía.
13. Porcentaje de objetivos alcanzados.
14. Número de criterios de participación incluidos.

IV.– ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

Consejería de Educación

Dirección General de Innovación y Formación del Profesorado

Servicio de Participación Educativa y Ayudas al Estudio

Monasterio Ntra. Sra. de Prado

Avenida Real Valladolid s/n.–Valladolid

Tel. 983 411 500 (centralita) /Fax 983 411 050

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