



# I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

## D. OTRAS DISPOSICIONES

### CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

*ORDEN PRE/1148/2023, de 28 de septiembre, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de las Áreas de Programas Educativos de las Direcciones Provinciales de Educación.*

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/1012/2007, 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 las Áreas de Programas Educativos de las Direcciones Provinciales de Educación.

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 19º del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, la Secretaría General de la Consejería de Educación comunicó el 10 de mayo de 2023, el inicio de 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 las Áreas de Programas Educativos de las Direcciones Provinciales de Educación.

*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 las Áreas de Programas Educativos de las Direcciones Provinciales de Educación.

**IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO:**

Las Áreas de Programas Educativos (APE) dependen de las direcciones Provinciales de Educación y desarrollan los programas establecidos por la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.

Dirección telemática:

Direcciones Provinciales-Portal de Educación de la Junta de Castilla y León ([jcyL.es](http://jcyL.es))

El horario de atención al público y profesorado de 9:00h a 14:00 h

Provincia	Dirección	Teléfono	Correo electrónico
Ávila	Calle Cruz Roja, 2. 05001	920 229 252	programaseducativos.av@jcyL.es
Burgos	Avenida de Cantabria N.º 4.	947 207 540	programaseducativos.bu@jcyL.es
León	Calle Párroco Carmelo Rodríguez, 1. 24004	987 344 099	programas.dple@jcyL.es
Palencia	Avenida de Castilla, 85. 34005	979 74 55 00	programaseducativos.pa@jcyL.es
Salamanca	Calle Príncipe de Vergara, 53-71. 37003	923 26 19 19	programaseducativos.sa@jcyL.es
Segovia	Calle de José Zorrilla, 38. 40002	921 41 77 72	programaseducativos.sg@jcyL.es
Soria	Calle Santa Teresa de Jesús, s/n. 42003	975 22 02 12	Programaseducativos.so@jcyL.es
Valladolid	Plaza del Milenio, 1. 47014	983 41 26 05	programas.dpva@jcyL.es
Zamora	Calle Prado Tuerto, 17. 49019	980 522 750	Programaseducativos.za@jcyL.es

**PROPÓSITO Y OBJETIVOS:**

La misión de las Áreas de Programas Educativos es la promoción y extensión de los programas, convocatorias y actividades educativas, establecidas por la Consejería de Educación, a fin de garantizar una educación de calidad para toda la comunidad educativa.

**Objetivos:**

- Asistir y complementar los procesos de formación integral del alumnado.
- Impulsar la innovación educativa.
- Contribuir a la equidad del sistema educativo.
- Promover la modernización y la mejora de los servicios educativos

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

I. Impulso, promoción, seguimiento y coordinación de las actuaciones que son promovidas por la Consejería de Educación en los siguientes ámbitos:

- a) La innovación, calidad y evaluación del sistema educativo.
- b) La mejora del rendimiento escolar y la excelencia del alumnado.
- c) La atención a la diversidad y orientación educativa y profesional del alumnado.
- d) La mejora de la convivencia y la seguridad.
- e) El sistema integrado de gestión e información educativa (SIGIE).
- f) La formación del profesorado.
- g) La participación de las familias y el alumnado, conciliación de la vida laboral y familiar en el ámbito educativo y ayudas al estudio.
- h) El uso organizativo y didáctico de las tecnologías de la información, la comunicación, el aprendizaje y el conocimiento.
- i) El fomento de la salud y hábitos de vida saludable en los escolares y la prevención en distintos ámbitos.
- j) El medio ambiente y la sostenibilidad en los centros educativos.
- k) El emprendimiento y la educación financiera en los centros educativos.
- l) Formación Profesional.
- m) Bilingüismo.
- n) La integración de la educación en valores en los centros.
- o) La colaboración con otras administraciones, universidades y otras entidades culturales que contribuyan a la mejora de la calidad y la equidad del sistema educativo de Castilla y León.

II. Enlace entre la administración educativa, los centros, servicios educativos y usuarios.

III. Atención a sugerencias y quejas, concluyendo aspectos de mejora.

**NORMATIVA REGULADORA:**

- Orden PRE/815/2022, de 1 de julio, por la que se desarrolla la estructura orgánica de las Direcciones Provinciales de Educación de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León.
- Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de gestión Pública.

- Orden por la que se aprueba el plan de actuación de las áreas de programas educativos de las direcciones provinciales de educación.

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

### *Derechos:*

- A ser atendidos de forma respetuosa, garantizando un tratamiento imparcial y objetivo.
- A ser informados de los programas y actuaciones educativas en las que pueden participar.
- A participar en cuantos programas, convocatorias y actividades educativas les correspondan.
- A la confidencialidad y secreto profesional de las informaciones y resoluciones adoptadas.
- A presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del Área de Programas Educativos, mediante escrito dirigido al titular de la Dirección Provincial correspondiente.

### *Deberes:*

- Conocer y asumir las bases y condiciones de los programas, convocatorias y actividades educativas en las que participe.

## COLABORACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Personalmente o través de sus órganos de representación y participación en relación con los servicios objeto de esta Carta mediante:

- Escrito dirigido al titular de la Dirección Provincial de Educación o al titular de la Jefatura del Área de Programas Educativos.
- Entrevistas con los asesores o el jefe del área de programas educativos.
- Participación en las evaluaciones que las APES realicen, como diagnóstico para la mejora de la calidad de sus servicios.
- Participación en las evaluaciones que las APES realizan de cada uno de los programas encomendados.
- Presentación de sugerencias y quejas.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS:

- Mediante escrito, dirigido al titular de la Dirección Provincial correspondiente, presentado en cualquier registro administrativo.

- Las sugerencias y quejas podrán presentarse conforme a 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, de forma presencial en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 (LPACAP), a través del teléfono de información administrativa 012 o electrónicamente a través del Buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León.

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA:

- Comunicación interna mediante la inclusión del grado de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios en la memoria anual del plan de actividades del APE.
- Comunicación externa mediante la publicación de la Carta de Servicios en el tablón de anuncios de la Dirección Provincial correspondiente y a través del Portal de Educación.
- Coordinación con los centros y servicios educativos, la Consejería de Educación, así como con otras administraciones e instituciones, sirviendo de enlace entre ellos.

## MECANISMOS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD EN LOS SERVICIOS:

- El uso de la cuenta de correo electrónico «@educa.jcyl.es», gestionada por la Consejería de Educación, como medio de comunicación preferente en el ámbito de la educación no universitaria, será utilizada en las relaciones de carácter profesional y académico de la Consejería de Educación con los centros, el personal y el alumnado.
- Garantizar el acceso a la información a través de la página de educación a todos los centros y servicios educativos. <https://www.educa.jcyl.es/es>
- Las Administraciones Públicas en Castilla y León promoverán la supresión de las barreras en la comunicación sensorial y el establecimiento de los mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización, a toda la población, garantizando de esta forma el derecho a la información, la comunicación, y la enseñanza.

## II.– COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Implantar al menos 50 programas o actuaciones educativas en los centros y servicios educativos.
2. Informar en el plazo máximo de 5 días naturales sobre los servicios, convocatorias y actividades relacionadas con el APE.
3. Responder a las demandas de los centros sobre la implantación, desarrollo y evaluación de los programas y actuaciones educativas, en un plazo máximo de 2 días hábiles.
4. Responder a las sugerencias o quejas planteadas en un plazo máximo de 20 días hábiles.

5. Participación del 75% del personal de las APES en procesos formativos de actualización y perfeccionamiento, dirigidos a mejorar el desempeño profesional y el desarrollo de sus funciones y tareas como asesores docentes.

### III.– INDICADORES

1. Número de programas y actuaciones educativas implantadas.
2. Porcentaje de información difundida en el plazo establecido sobre los servicios, convocatorias y actividades relacionadas con el APE.
3. Porcentaje de demandas resueltas sobre la implantación, desarrollo y evaluación de los programas y actuaciones educativas en el plazo establecido.
4. Porcentaje de sugerencias o quejas resueltas en el plazo establecido.
5. Porcentaje de personal del APE que participa en procesos formativos de actualización y perfeccionamiento.

### IV.– ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

Consejería de Educación

Dirección General de Innovación y Formación del Profesorado

Servicio de Calidad, Evaluación y Programas Educativos

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>