

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Educación, Cultura y Deportes

#### **Resolución de 19/12/2012, del Consejo Escolar de Castilla-La Mancha, por la que se aprueba su carta sectorial de servicios. [2012/17700]**

El Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que las Cartas de Servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las Cartas de Servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

El Acuerdo de 24 de noviembre de 2011 de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011 – 2014, determina como uno de los compromisos y objetivos de la Administración Regional facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicio eficientes. A estos efectos, las Cartas de Servicios constituyen una de las herramientas más utilizadas por la Administración para comunicar a sus usuarios los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. De esta forma, el uso de las Cartas de Servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

El Consejo Escolar de Castilla-La Mancha es el órgano consultivo y de asesoramiento del Gobierno Regional, así como de participación de la sociedad castellano manchega en la programación general de la enseñanza en los niveles anteriores a la Universidad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

Por ello, de acuerdo con la Ley 3/2007, de 8 de marzo, de participación social en la Educación en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha y el Decreto 7/2008, de 22 de enero, por el que se aprueba el reglamento de funcionamiento del Consejo Escolar de Castilla-La Mancha; resuelvo:

Primero. Aprobar la carta Sectorial de Servicios del Consejo Escolar de Castilla-La Mancha

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta Sectorial de Servicios del Consejo Escolar de Castilla-La Mancha especialmente en Centros educativos, Ayuntamientos y en aquellas otras dependencias que se estime oportuno y en Internet, a través de la página institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la página del Consejo Escolar de Castilla-La Mancha, alojada en el Portal de Educación.

Toledo, 19 de diciembre de 2012

La Presidenta del Consejo Escolar de Castilla-La Mancha  
ROSA MARÍA RODRÍGUEZ GRANDE

Carta de Servicios del Consejo Escolar de Castilla-La Mancha

#### 1. Datos identificativos. ¿Quiénes somos?

El Consejo Escolar de Castilla-La Mancha es un órgano consultivo y de asesoramiento del Gobierno Regional, así como de participación de la sociedad castellano manchega en la programación general de la enseñanza en los niveles anteriores a la Universidad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

## 2. Objetivos y fines.

Mediante esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer las actividades y servicios que se desarrollan en el Consejo Escolar de Castilla-La Mancha.

Finalidad:

Como órgano consultivo, el Consejo Escolar de Castilla-La Mancha, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13.1 de la Ley 3/2007, deberá ser consultado con carácter preceptivo en los siguientes asuntos:

- a) Las bases de la programación general de la enseñanza en Castilla-La Mancha.
- b) Los anteproyectos de leyes y proyectos de disposiciones generales concernientes a las enseñanzas previas a la Universidad que afecten directamente al ejercicio efectivo del derecho a la educación, a la libertad de enseñanza y al cumplimiento de las obligaciones que impone el artículo 27 de la Constitución Española a los poderes públicos.
- c) Los criterios generales para la financiación de los centros públicos y para la concertación de los privados dentro del marco competencial general de la Comunidad Autónoma.
- d) Los planes de innovación y experimentación de programas y orientaciones pedagógicas.
- e) Los planes y objetivos para la educación y formación de adultos.
- f) Las disposiciones y actuaciones generales encaminadas a mejorar la calidad de la enseñanza y a compensar las desigualdades educativas, individuales o sociales.
- g) Los programas e iniciativas dirigidos a fomentar la conciencia de la identidad regional y los valores culturales de Castilla-La Mancha.
- h) Todas aquellas cuestiones que por precepto expreso de una ley hayan de consultarse al Consejo Escolar.

El Consejo Escolar estudiará igualmente aquellos informes que, en el desarrollo de sus competencias, sean elaborados y remitidos voluntariamente por los Consejos Escolares de los distintos ámbitos. El Consejo Escolar de Castilla-La Mancha responderá, en los términos oportunos, al Consejo Escolar que remite el informe.

## 3. Marco legal. Derechos y obligaciones de los/as usuarios/as.

El Consejo Escolar de Castilla-La Mancha se rige por lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de Julio, reguladora del Derecho a la Educación, por la Ley 3/2007, de 8 de marzo, de Participación Social en la Educación en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y por las normas comprendidas en Reglamento de funcionamiento del Consejo Escolar de Castilla-La Mancha. (Decreto 7/2008 de 22-01-2008- DOCM 25 de Enero).

En todo aquello no previsto en dicho reglamento, se regirá por la legislación general aplicable y, siempre que no la contradigan, por los acuerdos del Pleno o de la Comisión Permanente, según el ámbito respectivo de actuación.

Los derechos y obligaciones de los usuarios/as son los que se derivan de estas normas.

## 4. Servicios que se ofrecen.

Elaboración de dictámenes de carácter preceptivo.

Por vía ordinaria

Por vía de urgencia

Elaboración del Informe sobre el Inicio de Curso en los centros públicos de Castilla-La Mancha.

Recogida de información sobre el inicio de curso, mediante un cuestionario dirigido a los centros.

Elaboración del Informe de Inicio de curso, con los datos obtenidos.

Elaboración de la Memoria anual de las actividades desarrolladas por el Consejo Escolar, hasta el 31 de agosto del curso correspondiente.

Elaboración del Informe bianual sobre la situación de la Enseñanza en nuestra Región.

Elaboración de otros informes, por iniciativa del Pleno del Consejo Escolar, en el ámbito de sus competencias.

Resolución de consultas planteadas al Consejo Escolar, mediante llamadas telefónicas, e-mail, correo postal o entrevistas personales.

Información actualizada sobre la actividad del Consejo Escolar, a través de la página del Consejo en el Portal de Educación.

## 5. Compromisos de calidad.

Elaboración y aprobación de dictámenes de carácter preceptivo.

Por la vía ordinaria.- En el plazo de un mes, desde la recepción del expediente.

Por la vía de urgencia.- En el plazo máximo de quince días, desde la recepción del expediente.

Elaboración del Informe sobre el Inicio de Curso en los centros públicos de Castilla-La Mancha, en el primer trimestre del curso escolar correspondiente.

Elaboración de la Memoria anual de las actividades desarrolladas por el Consejo, con fecha de cierre de dicha memoria de 31 de agosto del curso correspondiente.

Aprobación por el Pleno del Consejo Escolar en el mes de Octubre del curso siguiente a aquel que corresponde la memoria.

Remisión a la persona titular de la Consejería de Educación, al día siguiente de su aprobación por el Pleno.

Elaboración y aprobación del Informe bianual sobre la situación de la Enseñanza en nuestra Región, durante el primer trimestre del curso posterior al último de los dos a los que dicho informe se refiere.

Difusión y publicación en la página web del Consejo Escolar en el Portal de Educación, de otros informes que, por iniciativa del Pleno del Consejo Escolar, en el ámbito de sus competencias, hayan sido elaborados.

Resolución de consultas planteadas al Consejo Escolar, mediante llamadas telefónicas, e-mail, correo postal o entrevistas personales.

Telefónicas

Se atenderán de manera inmediata, bien dando la respuesta a la consulta, si se trata de un tema de nuestro ámbito de estudio, o derivando la llamada al servicio correspondiente, en el caso de referirse a temas ajenos a nuestra competencia.

E-mail

Se atenderán en el mismo día, bien dando la respuesta a la consulta, si se trata de un tema de nuestro ámbito de estudio, o derivando el correo electrónico al servicio correspondiente, en el caso de referirse a temas ajenos a nuestra competencia.

Correo postal

Se atenderán en el plazo máximo de una semana, bien dando la respuesta a la consulta, si se trata de un tema de nuestro ámbito de estudio, o derivando el correo al servicio correspondiente, en el caso de referirse a temas ajenos a nuestra competencia.

Entrevistas personales

Se celebrarán entrevistas, en día y hora acordados, con todas aquellas personas o entidades que deseen plantear, mediante entrevistas directas, sus consultas al Consejo Escolar.

Mantener siempre actualizada la información sobre la actividad del Consejo Escolar, a través de la página del Consejo en el Portal de Educación.

Remisión al Portal de Educación, para su publicación de las Convocatorias de los distintos órganos colegiados, el mismo día que se remite a los consejeros.

Publicación de Dictámenes e Informes emitidos por el Consejo Escolar, en el plazo de cuarenta y ocho horas, después de su aprobación por el Pleno del Consejo.

Actualización diaria de la normativa que se publica en el DOCM.

## 6. Indicadores del cumplimiento de los compromisos.

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su consecución y grado de cumplimiento, que se contemplan en el Anexo adjunto, y que pueden consultarse en la página de la Junta en Internet.

## 7. Formas de participación de los usuarios. Iniciativas, quejas y sugerencias.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

A través del modelo normalizado disponibles en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).

De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.

---

Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Consejo Escolar  
Dirección: Bulevar Río Alberche, s/n  
45071 - Toledo

Mediante fax al 925265371

Por correo electrónico a la dirección: [consejoescolar@jccm.es](mailto:consejoescolar@jccm.es)

Llamando al teléfono 925289191, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

#### 8. Garantías. Medios de subsanación.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación regulada en el apartado anterior, el responsable del Consejo Escolar contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

#### 9. Vigencia.

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, debiendo ser revisados sus compromisos cada dos años.

Si cumplidos los dos años no se ha publicado una nueva revisión de la Carta de Servicios, los compromisos mantendrán su vigencia hasta que se publique una nueva revisión.

#### 10. Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

Dirección: Bulevar Río Alberche, s/n  
45071 - Toledo

Fax: 925265371

Teléfono: 925289191

Correo electrónico a la dirección: [consejoescolar@jccm.es](mailto:consejoescolar@jccm.es)

---

## Indicadores de calidad

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Forma de cálculo	Valores objetivo	Periodicidad
1. Elaboración de dictámenes de carácter preceptivo.	Elaborar los dictámenes en los plazos establecidos en el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Escolar.	Base de datos recogiendo los dictámenes, con fecha de emisión y publicación en el DOCM; recogiendo además el porcentaje de dictámenes emitidos en su plazo sobre el total de dictámenes.	Acceso a la base de datos	100%	Estadística Anual
2. Elaboración del Informe sobre el Inicio de Curso en los centros públicos de Castilla-La Mancha.	Elaborar el Informe de Inicio de Curso; según las pautas establecidas por el Pleno del Consejo Escolar.	Publicación en plazo del Informe de Inicio de Curso en el Portal de Educación	Acceso a la página web del Consejo Escolar	100%	Estadística Anual
3. Elaboración de la Memoria anual de las actividades desarrolladas por el Consejo Escolar, hasta el 31 de agosto del curso correspondiente.	Elaborar la Memoria anual de las actividades del Consejo Escolar.	Publicación en plazo de la Memoria en el Portal de Educación	Acceso a la página web del Consejo Escolar	100%	Estadística Anual
4. Elaboración del Informe Bianual sobre la situación de la Enseñanza en nuestra Región.	Elaborar el Informe Bianual sobre la situación de la Enseñanza en nuestra Región	Publicación del Informe Bianual en el Portal de Educación	Acceso a la página web del Consejo Escolar	100%	Estadística Bianual
5. Elaboración de otros informes, por iniciativa del Pleno del Consejo Escolar, en el ámbito de sus competencias.	Elaborar otros informes sobre aspectos educativos aprobados por el Pleno del Consejo Escolar.	Porcentaje de informes publicados en el Portal de Educación, en relación al total de informes emitidos.	Acceso a la página web del Consejo Escolar	100%	Estadística Anual
6. Resolución de consultas planteadas al Consejo Escolar, mediante llamadas telefónicas, e-mail, correo postal o entrevistas personales.	Atender consultas planteadas al Consejo Escolar, mediante llamadas telefónicas, e-mail, correo postal o entrevistas personales.	Porcentaje de respuestas en plazo a consultas planteadas, sobre el total de consultas realizadas.	Consulta registro	Consulta registro	Estadística Anual
7. Información actualizada sobre la actividad del Consejo Escolar, así como sobre normativa en materia de educación, a través de la página del Consejo Escolar en el Portal de Educación.	Mantener actualizada la Información sobre la actividad del Consejo Escolar y normativa en materia de educación, a través de la página del Consejo Escolar en el Portal de Educación.	Actualización diaria de la página del Consejo Escolar en el Portal de Educación, sobre la información producida.	Acceso a la página web del Consejo Escolar	Acceso a la página web del Consejo Escolar	Estadística Anual